

FORMATO INFORME

**Informe Consolidado de Seguimiento al PMP  
al corte enero 31 de 2024**

**Bogotá DC., 31 de enero de 2024**

Doctor  
**José Andrés Jiménez Amaya**  
Gerente General (E)

Al corte 31 de enero de 2024 y de conformidad con los Decretos 648 y 1499 de 2017 MIPG, en cumplimiento con la 7ª. Dimensión y la 3ª. Línea de Defensa y demás normatividad aplicable a la materia; la OFCIN adelantó el informe consolidado de seguimiento a los planes de mejoramiento por proceso (PMP) como resultado de la evaluación y seguimiento de la Auditoría Interna.

El estado actual de los PMP, de conformidad con el informe estadístico en Suite Visión Empresarial (SVE), módulo planes, es el siguiente:

**Tabla 1. Estado de los PMP a Enero 31 de 2024**

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
<b>GESTIÓN RIESGOS</b>				
PMP - Aud. 17 – 2021; SARC del 01-04-2020 al 30-06-2021	11-08-2021	<i>PI: 31-01-2022</i> <i>P1: 30-06-2022</i> <i>P2: 29-07-2022</i> <i>P3: 15-11-2022</i> <i>P4: 30-04-2024</i>	en Desarrollo	91 %
	<p><i>De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; se autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad expuesto por el proceso; por lo que se fijó una nueva fecha para finalizar este plan, ampliando hasta el 30-04-2024.</i></p> <p><i>Asimismo y con el fin de llevar la trazabilidad de la ampliación de los plazos otorgados al Proceso, se informa que: mediante correo del 29-06-2022 OAGRI solicitó por 4 vez ampliación del plazo para cumplir con la tarea, la cual estaba con fecha original de vencimiento 31-01-2022, se amplió al 30-06-2022, luego al 29-07-2022 y por último se autorizó ampliar el plazo final hasta el 15-11-2022 por solicitud previa del proceso. Informado que dependen de un desarrollo tecnológico a</i></p>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
	cargo del proveedor de Caja Honor con el fin cumplir con las condiciones que exige el Banco de la República frente a la implementación de la TASA FRECH para Vivienda Nueva VIS y NO VIS y establecer el procedimiento aplicable para el producto de Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional.			
PMP – Aud. 12 – 2022 Evaluación SARSICI del 01-07-2021 al 31-10-2022, incluye NTC 5854.2011	21-12-2022	PI: 30-06-2023 P1: 15-12-2023 P2: 30-04-2024	Desarrollo	*0 %
	*Mediante correo del 05-01-2024, la OAGRI solicitó por segunda vez ampliación del plazo para cumplir con este plan, la cual estaba con fecha original de vencimiento 30-06-2023, se amplió al 15-12-2023, luego y por último se autorizó ampliar el plazo final hasta el 30-04-2024 por solicitud previa del Proceso.			
PMP - Aud. 21 – 2022; SARLAFT del 01-02-2022 al 31-07-2022	13-10-2022	PI: 30-10-2023 P1: 30-11-2023 P2: 29-02-2024	Desarrollo	92 %
	De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; se autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad expuesto por el proceso; por lo que se fijó una nueva fecha para finalizar este plan, ampliando hasta el 29-02-2024.			
PMP – Aud. 30 – 2022; Evaluación SARC del 01-07-2021 al 30-09-2022	12-12-2022	PI: 30-11-2023 P1: 28-06-2024	Desarrollo	87 %
	De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; se autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad expuesto por el proceso; por lo que se fijó una nueva fecha para finalizar este plan, ampliando hasta el 28-06-2024.			
PMP - Aud. 04 – 2023; SARLAFT y VIGIA del 01-08-2022 al 31-01-2023	17-04-2023	PI: 31-08-2023 P1: 28-06-2024	Desarrollo	77 %
	De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; se autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad expuesto por el proceso; por lo que se fijó una nueva fecha para finalizar este plan, ampliando hasta el 28-06-2024.			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
PMP - Aud. 07 – 2023; SARSICI y validación accesibilidad WEB NTC 5854:2011.	05-07-2023	31-12-2023	Vencido en Desarrollo	60 %
PMP - Aud. 15 - 2023; SARO del 01-05-2022 al 31-05-2023	11-08-2023	29-03-2024	Desarrollo	14 %
PMP - Aud. 20 - 2023; SARC y SI. del 01-10-2022 al 31-07-2023	19-10-2023	31-07-2024	Desarrollo	0 %
PMP - Aud. 25 - 2023; Gestión del SARM y Herramienta Tecnológica del 01-04-2022 al 30-09-2023	13-12-2023	31-12-2024	Desarrollo	31 %
<b>Total Gestión del Riesgo</b>	<b>PMP en desarrollo: 8, Vencidos: 1</b>			
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>				
PMP - Aud. 19 - 2023; Acciones de Repetición y Daño Antijurídico incluyendo Informe Ekogui I semestre 2023	18-08-2023	PI: 30-11-2023 P1: 29-03-2024	Desarrollo	60 %
	Mediante correo del 29-11-2023 OAJUR solicitó ampliación del plazo para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 30-11-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 29-03-2024.			
<b>Total Gestión Jurídica</b>	<b>PMP en desarrollo: 1</b>			
<b>MACROPROCESO ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES</b>				
PMP – Aud. 08 – 2023 SUAOP Puntos de Atención y Otros.	26-06-2023	22-02-2024	Desarrollo	22 %
<b>Total Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones</b>	<b>PMP en desarrollo: 1</b>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
<b>GESTIÓN DEL TRÁMITE</b>				
PMP – Aud. NP 11 – 2021; Chat Bot y Call Center	17-12-2021	PI: 30-06-2023 P1: 29-02-2024	Desarrollo	54 %
	<p><i>De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; en la cual la GERGE autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad realizado por el proceso, permitiendo replantear una nueva fecha para finalizar este plan, por lo que se amplió hasta el 29-02-2024.</i></p> <p><b>Pendiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de seguimiento mensual con el concepto del Supervisor del Contrato frente a las actividades desarrolladas y presentadas por el proveedor del software.</li> <li>2. Informes de seguimiento mensual del supervisor del contrato a las llamadas no resueltas por el Bot ni por el soporte humano a fin de determinar planes a seguir para el fortalecimiento del servicio con calidad.</li> <li>3. Estrategias de persuasión a afiliados frente al diligenciamiento de las encuestas de satisfacción para aumentar el porcentaje de diligenciamiento de estas que apoyen el mejoramiento continuo del servicio.</li> <li>4. Terminar el proceso de implementación de redes sociales, Apps, SMS, Video Llamada, WhatsApp y posteriormente generar informes mensuales de la funcionalidad de cada una de ellas.</li> </ol>			
<b>Total Gestión del Trámite</b>	<b>PMP en desarrollo: 1</b>			
<b>GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO</b>				
PMP - Aud. 28A - 2021; SUFIN - ACREC	21-02-2022	PI: 29-04-2022 P1:31-10-2022 P2:31-08-2023 P3:30-04-2024	Desarrollo	67 %
	<p><i>De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; en la cual la GERGE autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad realizado por el proceso, permitiendo replantear una nueva fecha para finalizar este plan, por lo que se amplió hasta el 30-04-2024.</i></p>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
PMP – Aud. 13 – 2023; Aud. ACREC	15-09-2023	PI: 31-10-2023 P1: 30-04-2024	Desarrollo	0 %
	De conformidad a las disposiciones de la Gerencia General, en reunión llevada a cabo en la sala de juntas el 07-11-2023; en la cual la GERGE autorizó ampliar los plazos de los PMP vencidos, de acuerdo con el análisis y necesidad realizado por el proceso, permitiendo replantear una nueva fecha para finalizar este plan, por lo que se amplió hasta el 30-04-2024.			
<b>Total Gestión de Finanzas y Crédito</b>	<b>PMP en desarrollo: 2</b>			
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>				
PMP - Aud. NP. 15 - 2022; SUADM – ARTAH – Caso Nómina.	24-08-2022	PI: 16-03-2023 P1: 30-06-2023 P2: 31-07-2023 P3: 30-11-2023 P4: 29-03-2024	Desarrollo	63 %
	Mediante correo del 30-06-2023 ARTAH solicitó por segunda vez ampliación del plazo para cumplir con las tareas, el cual estaba con fecha original de vencimiento 16-03-2023; se amplió al 30-06-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del auditor, amplió este plan hasta el 31-07-2023.  Asimismo, a través de oficio ARTAH - 18-01-20240129000194 del 29-01-2024, el Proceso solicitó ampliación de plazo de este PMP hasta el 29-03-2024, el cual fue autorizado por la GERGE.			
PMP - Aud. 16 - 2023 SIGEP y Conflicto de Interés del 01-07-2022 a 31-05-2023	22-08-2023	29-02-2024	Desarrollo	10 %
PMP - Aud. 23 - 2023; Gestión de Talento Humano, nómina y componente SGSST - Normativa	31-10-2023	26-04-2024	Desarrollo	*0 %
<b>Total Gestión de Talento Humano</b>	<b>PMP en desarrollo: 3</b>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
<b>GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>				
	03-01-2023	31-10-2023 30-12-2023	Vencido en Desarrollo	*0 %
<i>PMP – Aud. 28 - 2022 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano NTC6047 - 2016</i>	<i>Nota: es importante informar que el contratista designado por la GERGE Arquitecto Edgar Edilberto Matiz, cuya supervisión estaba a cargo de la SUADM, según informado por ésta ya no presta sus servicios a la Entidad; por lo tanto, se solicitó a la SUADM designar un nuevo recurso humano que cuente con el perfil auditor para realizar seguimiento al PMP a cargo de la SUADM; por lo anterior, la Entidad contrató a la Ingeniera Civil Isabel Cristina Lara García por 3 meses, del 14-11-2023 al 13-02-2024 para hacer seguimiento a este plan entre otras actividades de auditoría en la Oficina de Control Interno.</i>			
<b>Total Gestión Servicios Administrativos</b>	<b>PMP vencido en desarrollo: 1</b>			
<b>GESTIÓN AUDITORÍA Y CONTROL</b>				
	05-05-2023	28-06-2024	Desarrollo	*0 %
<i>PMP - Aud. 03 - 2023; Aseguramiento de la Calidad de Auditoría Interna Vigencia 2022.</i>	<i>*El Proceso programó sus tareas para finalizar el 27-06-2024; toda vez que algunas actividades dependen de la implementación de CBJ CE. 029 - 2014 Par. I, Tít. I, Cap. IV, Num. 4.2.3.2 SI. CE. 008 - 2023 – SFC, como la actualización del Acuerdo 01-2020 Reglamento de Auditoría Interna, Manual de Auditoría Interna Versión 7, entre otros, para el aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna en el sector público (Versión 1.0) quien está acompañado para el desarrollo de esta actividad por ASORIESGO.</i>			
<b>Total Gestión Auditoría y Control</b>	<b>PMP en desarrollo: 1</b>			
<b>Total PMP activos al 31-01-2024</b>	<b>PMP en desarrollo: 15 y vencidos: 4. Total 19</b>			

Fuente: SVE. Enero 31 - 2024

## 1. GESTIÓN OFCIN AL 31 DE ENERO DE 2024

La OFCIN, del 30-10-2023 al 31-01-2024, realizó el cargue de 1 PMP, como resultado de las auditorías realizadas, adicionándolos a los 28 PMP activos al 30-10-2023 para un total de 29, de los cuales se han finalizado 10 durante el mismo período.

A corte 31 de enero de 2024 se encuentran activos en desarrollo 19 PMP; como se detalla a continuación:

**Tabla 2. Gestión OFCIN del 30-10-2023 al 31-01-2024**

Proceso	PMP			
	Activos al 30-10-2023	Cargados del 30-10-2023 al 31-01-2024	Finalizados del 30-10-2023 al 31-01-2024	Activos al 31-01-2024
Gestión Estratégica	1	0	1	0
Gestión del Riesgo	9	1	1	9
Gestión Informática	1	0	1	0
Gestión Jurídica	1	0	0	1
Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	1	0	0	1
Gestión del Trámite	1	0	0	1
Gestión Administración de Cuentas	1	0	1	0
Gestión SAC	2	0	2	0
Gestión Finanzas y Crédito	2	0	0	2
Gestión Talento Humano	3	0	0	3
Gestión de Contratación	1	0	1	0
Gestión Documental	1	0	1	0
Gestión Servicios Administrativos	2	0	1	1
Gestión Disciplinaria	1	0	1	0
Gestión Auditoría y Control	1	0	0	1
<b>Totales</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>19</b>

Fuente: SVE. Enero 31 - 2024

El PMP cargado del 30-10-2023 al 31-01-2024, corresponde al siguiente proceso:

**Tabla 3. PMP nuevo o cargado en SVE del 30-10-2023 al 31-01-2024**

Ítem	Proceso		Auditoría
1	Gestión de Riesgos	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP – Aud. 25 – 2023; Evaluación a la Gestión de Riesgo de Mercado y Herramientas de Tecnología del 01-04-2022 al 30-09-2023</li> </ul>

Fuente: SVE. Enero 31 - 2024

Asimismo, 10 PMP finalizados del 30-10-2023 al 31-01-2024, producto del monitoreo y seguimiento realizado por la OFCIN a los procesos así:

**Tabla 4. PMP finalizados en SVE del 30-10-2023 al 31-01-2024**

Ítem	Proceso		Auditoría
1	Gestión Estratégica	Estratégico	• PMP – Aud. 22 -2023; evaluación Rendición de Cuentas Vigencia 2022.
2	Gestión del Riesgo		• PMP – Aud. 15A – 2022; evaluación PCN del 01-05-2022 al 31-05-2023.
3	Gestión Informática		• PMP - Aud. NP. 10 - 2023; Derechos de Autor Vigencia 2022.
4	Gestión Administración de Cuentas	Misional	• PMP - Aud. 13 - 2022; Gestión AOPER Back Office.
5	Gestión del SAC		<ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP - Aud. 05 – 2023; evaluación a la Gestión del SAC II Sem. 2022.</li> <li>• PMP – Aud. 21 – 2023; Proceso Gestión SAC I Sem. 2023.</li> </ul>
6	Gestión de Contratación	Apoyo	• PMP – Aud. 09 - 2023 Gestión Contractual Vigencia 2022.
7	Gestión Documental		• PMP – Aud. 12 – 2023; evaluación al Gestor Documental Dodo-Docs.
8	Gestión Servicios Administrativos		• PMP – Aud. 18 - 2023; Arqueo Cajas Menores de Caja Honor I semestre 2023.

Ítem	Proceso	Auditoría
9	Gestión Disciplinaria	• PMP - Aud. 26 - 2022; Gestión UCODI.

Fuente: SVE. Enero 31 - 2024

La anterior tabla, evidencia el permanente valor agregado que aporta la OFCIN; por cuanto los procesos subsanan las debilidades o brechas encontradas en las diferentes revistas e inspecciones encaminadas a la mejora y aseguramiento de las unidades estratégicas de negocio que desarrolla Caja Honor en busca de la satisfacción plena de los afiliados.

## 2. ESTADO DE LOS PMP AL 31 DE ENERO DE 2024

Con corte al 31 de enero de 2024, la OFCIN realiza el monitoreo y seguimiento a 19 PMP activos, por medio del aplicativo SVE, módulo Planes; los cuales se encuentran con el siguiente estado:

**Tabla 5. Estados de los PMP al 31 de Enero de 2024**

Proceso	Nuevos	En desarrollo	Vencidos en desarrollo	Total
Gestión del Riesgo	0	7	2	9
Gestión Jurídica	0	1	0	1
Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	0	1	0	1
Gestión del Trámite	0	0	1	1
Gestión Finanzas y Crédito	0	2	0	2
Gestión Talento Humano	0	3	0	3
Gestión Servicios Administrativos	0		1	1
Gestión Auditoría y Control	0	1	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

Fuente: SVE. Enero 31 - 2024

Los 19 PMP informados al 31 de enero de 2024, se encuentran registrados en el aplicativo SVE, de acuerdo con el resultado de las auditorías internas realizadas y los memorandos de instrucciones emitidos por la GERGE de Caja Honor, de los cuales 15 están en desarrollo y 4 vencidos.

## 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1. La OFCIN cargó 1 PMP y finalizó 10 en la herramienta SVE – módulo planes, de forma pertinente y oportuna, alineado con el objetivo estratégico “Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial”; la cual brinda mayor agilidad, eficiencia y eficacia para los procesos como en el seguimiento por parte de la

OFCIN, en cumplimiento a lo establecido por el DAFP - MIPG Política de Control Interno, 7ª. Dimensión.

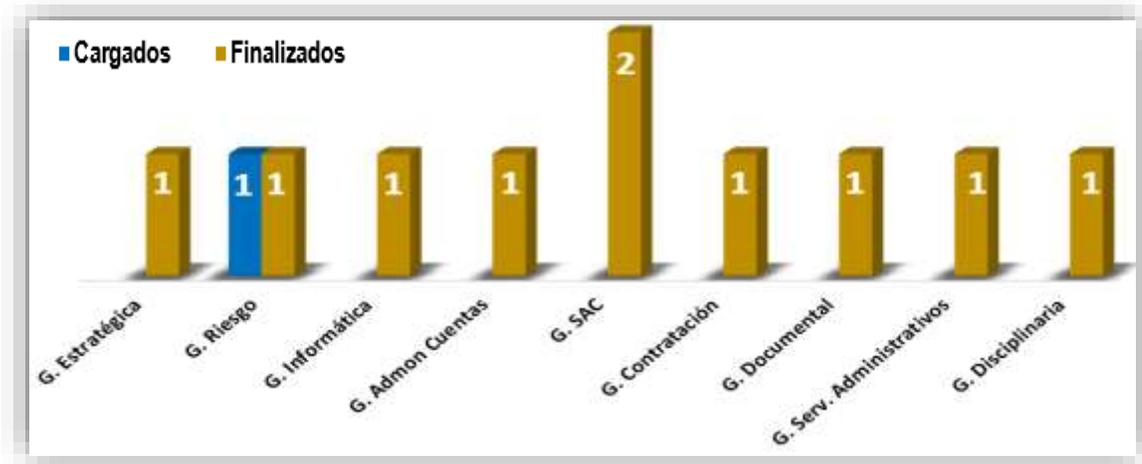


Figura 1. PMP cargados o nuevos y finalizados del 30-10-2023 al 31-01-2024  
Fuente: SVE. Enero 31 2024

3.2. La OFCIN realiza el monitoreo y seguimiento a los 19 PMP de los cuales 4 se encuentran vencidos al corte del presente informe, apoyando continuamente a los responsables de gestionar las tareas; a través de herramientas colaborativas y direccionamiento operativo del aplicativo indicando el paso a paso de acuerdo con el rol del usuario; con el fin de minimizar los planes vencidos contribuyendo al fortalecimiento de la cultura del autocontrol.

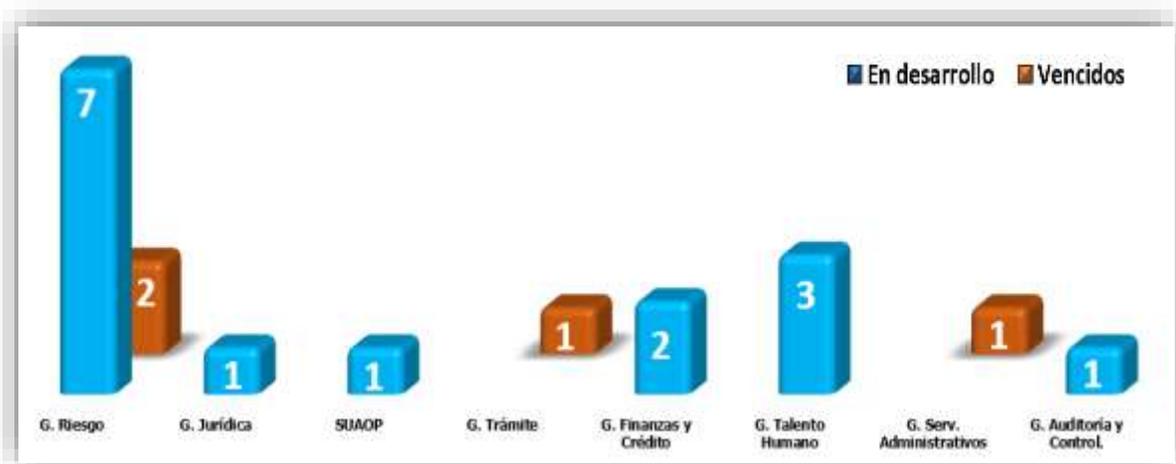


Figura 2. PMP, activos a enero 31 de 2024  
Fuente: SVE. Enero 2024

3.3. Los PMP que estaban en seguimiento por la Auditora Ingeniera Financiera Carol Julieth Pedraza García, quedan suspendidos, toda vez que la funcionaria renunció

desde el 16-01-2024 y la OFCIN no cuenta con este perfil específico necesario para evaluar los PMP, hasta que la Administración provea este recurso.

- 3.4. La herramienta SVE, modulo planes cuenta con alarmas de fechas de vencimiento para gestionar las tareas, las cuales son notificadas por correo electrónico de forma automática, recordando las fechas de su vencimiento, logrando visualizar el avance de su plan de mejoramiento.
- 3.5. La OFCIN semanalmente reporta el estado actual de los PMP (nuevos, en desarrollo, finalizados y próximos a vencer y vencidos) en la reunión de GERGE.
- 3.6. La Gerencia General y la Oficina de Control Interno ha otorgado ampliación de plazos solicitados y justificados por el proceso para el desarrollo de tareas planeadas por el mismo, las cuales son analizadas por el auditor y aprobados por el Jefe de la OFCIN, en la herramienta SVE, con el fin de tener la trazabilidad de la información.
- 3.7. La OFCIN recomienda a los procesos que tienen a cargo gestionar los PMP, cumplir y cargar de forma oportuna las evidencias que soportan la acción de mejora, por cuanto se ha vuelto tendencia solicitar ampliación de plazos de forma repetitiva; situación que no contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos, ni al mantenimiento, ni mejora del sistema de control interno de Caja Honor; por lo tanto, se invita a la toma de conciencia encaminada al fortalecimiento de la cultura del autocontrol con enfoque a la prevención y así optimizar las operaciones que hacen parte de las unidades estratégicas del negocio.
- 3.8. La gestión de los procesos al plantear y desarrollar al tratamiento a los planes de mejoramiento contribuye al autocontrol y enfoque a la prevención, a través del cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, permitiendo que los procesos sean más eficaces, eficiente y efectivos; aportando significativamente con la mejora continua enfocada a la misión, visión y objetivos estratégicos de Caja Honor; lo anterior alineado al MIPG.

Cordialmente,

**MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
**Jefe Oficina de Control Interno**



Elaboró  
Cpt. Leydi Maritza Guzmán Valderrama  
Auditor OFCIN