

FORMATO INFORME

**Informe Consolidado de Seguimiento al PMP
al corte julio 27 de 2023**

Bogotá DC., 31 de julio de 2023

Doctor

José Andrés Jiménez Amaya

Encargado de las funciones del Despacho del Gerente General.

Al corte 27 de julio de 2023 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 Julio 27 de 2023

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
GESTIÓN DEL RIESGO				
PMP - Aud. 17 – 2021; SARC del 01-04-2020 al 30-06-2021	11-ago-2021	Pi: 31-ene-2022 P1: 30-jun-2022 P2: 29-jul-2022 P3:15-nov-2022	Vencido en Desarrollo	91%
	<p><i>Mediante correo del 29-06-2022 OAGRI solicitó por 4 vez <u>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.</u> Informado que dependen de un desarrollo tecnológico a 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.</i></p>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
PMP – Aud. 12 – 2022 Evaluación SARSICI del 01-07-2021 al 31-10-2022, incluye NTC 5854.2011	21-dic-2022	Pl: 30-jun-2023 P1: 15-dic-2023	Desarrollo	*0%
	Mediante correo del 07-07-2023 OAGRI solicitó <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 30-06-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 15-12-2023.			
PMP – Aud. 18A - 2022 Evaluación PCN del 01-10-2021 al 31-10-2022	21-dic-2022	31-ago-2023	Desarrollo	*0%
	*Este PMP inició el 21-12-2022, programando 2 tareas para desarrollar hasta el 31-08-2023 y su avance es 0%.			
PMP - Aud. 21 – 2022; SARLAFT del 01-02-2022 al 31-07-2022	13-oct-2022	30-oct-2023	Desarrollo	67%
PMP – Aud. 30 – 2022; Evaluación SARC del 01-07-2021 al 30-09-2022	12-dic-2022	30-nov-2023	Desarrollo	37%
PMP - Aud. 04 – 2023; SARLAFT y VIGIA del 01-08-2022 al 31-01-2023	17-abr-2023	31-ago-2023	Desarrollo	*0%
	*Este PMP inició el 17-04-2023, programando sus tareas para finalizar el 31-08-2023; su avance es 0%.			
PMP - Aud. 07 – 2023; SARSICI y validación accesibilidad WEB NTC 5854.2011.	05-jul-2023	31-dic-2023	Desarrollo	*0%
	*Este PMP inició el 05-07-2023, programando sus tareas para finalizar el 31-12-2023; su avance es 0%.			
Total Gestión del Riesgo	PMP en desarrollo: 6, Vencido: 1			
GESTIÓN INFORMÁTICA				
PMP - Aud. NP. 10 - 2023; Derechos de Autor Vigencia 2022	21-abr-2023	30-sep-2023	Desarrollo	*0%
	*Este PMP inició el 21-04-2023, programando sus tareas para finalizar el 30-09-2023; su avance es 0%.			
Total Gestión Informática	PMP en desarrollo: 1			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO				
PMP - Aud. 14 - 2022; Gestión de Vivienda y Mercadeo	22-jul-2022	Pl.:28-oct-2022 P1: 30-jun-2023 P2: 31-jul-2023	Desarrollo	91%
	Mediante correo del 30-06-2023 <u>el Proceso solicitó por segunda vez ampliación del plazo para cumplir con las tareas, el cual estaba con fecha original de vencimiento 28-10-2022; se amplió al 30-06-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del auditor, amplió este plan hasta el 31-07-2023.</u>			
Total Gestión de Vivienda y Mercadeo	PMP en desarrollo: 1			
MACROPROCESO ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES				
PMP – Aud. 08 – 2023 SUAOP Puntos de Atención y Otros.	26-jun-2023	29-dic-2023	Desarrollo	0%
	*Este PMP inició el 22-07-2023, programando sus tareas para finalizar el 29-12-2023; su avance es 0%.			
Total Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN DEL TRÁMITE				
PMP – Aud. NP 11 – 2021; Chat Bot y Call Center	17-dic-2021	30-jun-2023	Vencido en Desarrollo	54%
	Pendiente: 1. Informes de seguimiento mensual con el concepto del Supervisor del Contrato frente a las actividades desarrolladas y presentadas por el proveedor del software. 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. 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. 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.			
Total Gestión del Trámite	PMP vencido en desarrollo: 1			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS				
PMP - Aud. 13 - 2022; Gestión AOPER Back Office.	12-sep-2022	PI: 06-dic-2022 P1: 31-ene-2023	Vencido en Desarrollo	96%
	<p>Mediante correo del 12-12-2022 la SUAOP solicitó <u>ampliación del plazo para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 06-12-2022, la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 31-01-2023.</u></p> <p>Pendiente: Elaborar reportes a través de URL con SPSS para facilitar las consultas de la base de datos de GA2, de los Afiliados que se encuentran con las Novedades de: Estado del afiliado sin validar, Categorías sin identificar y Fuerza Ejecutora sin identificar.</p>			
Total Gestión Administración de Cuentas	PMP vencido en desarrollo: 1			
GESTIÓN DEL SAC				
PMP – Aud. 05 – 2023; Proceso Gestión SAC II Sem. 2022	29-may-2023	30-oct-2023	Desarrollo	33%
Total Gestión del SAC	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO				
PMP – Aud. 13 – 2023; Aud. ACREC	Nuevo			
PMP - Aud. 28A - 2021; SUFIN - ACREC	21-feb-2022	Pi: 29-abr-2022 P1:31-oct-2022 P2:31-ago-2023	Desarrollo	66%
	*ACREC ha gestionado las tareas de este Plan. Sin embargo, a la fecha no se ha realizado la parametrización ni las pruebas para la migración de la información respecto a la liquidación de las cuotas y amortización de los contratos de Leasing y Crédito Hipotecario a través del Nuevo Core del Negocio, requisito establecido por la SFC.			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
Total Gestión de Finanzas y Crédito	PMP Nuevo: 1, en desarrollo: 1			
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				
PMP - Aud. NP. 15 - 2022; SUADM – ARTAH – Caso Nómina.	24-ago-2022	PI: 16-mar-2023 P1: 30-jun-2023 P2: 31-jul-2023	Desarrollo	63%
	Mediante correo del 30-06-2023 ARTAH solicitó por segunda vez <u>ampliación del plazo</u> 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.			
PMP - Aud. 23 - 2022; SUADM – ARTAH – ARCON Evaluación al SIGEP y Conflicto de Interés 01-07-2021 al 30-06-2022.	25-nov-2022	PI: 30-may-2023 P1: 30-jun-2023 P2: 31-jul-2023	Desarrollo	33%
	Mediante correo del 30-06-2023 ARTAH solicitó por tercera vez <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con las tareas, el cual estaba con fecha original de vencimiento 30-05-2023; se amplió al 30-06-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del auditor, amplió este plan hasta el 31-07-2023.			
Total Gestión de Talento Humano	PMP en desarrollo: 2			
GESTIÓN CONTRATACIÓN				
PMP – Aud. 09 - 2023 Gestión Contractual Vigencia 2022.	05-may-2023	31-dic-2023	Desarrollo	*0%
	*Este PMP inició el 03-05-2023, programando sus tareas para finalizar el 31-12-2023; su avance es 0%.			
Total Gestión de Contratación	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN DOCUMENTAL				
PMP – Aud. 12 - 2023 Evaluación al Gestor Documental Dodo – DOCS.	10-jul-2023	30-nov-2023	Desarrollo	*0%
	*Este PMP inició el 10-07-2023, programando sus tareas para finalizar el 30-11-2023; su avance es 0%.			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
Total Gestión Documental	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				
	03-ene-2023	31-oct-2023	Desarrollo	*0%
PMP – Aud. 28 - 2022 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano NTC6047 - 2016	<p>*Este PMP inició el 03-01-2023, programando sus tareas para finalizar el 31-10-2023; su avance es 0%.</p> <p>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, la SUADM deberá designar un nuevo recurso humano que cuente con el perfil auditor para realizar seguimiento al PMP a cargo de la SUADM.</p>			
Total Gestión Servicios Administrativos	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN DISCIPLINARIA				
	25-nov-2022	Pi: 14-sep-2023 P1: 14-nov-2023	Desarrollo	37%
PMP - Aud. 26 - 2022; Gestión UCODI.	<p>Mediante correo del 20-04-2023 UCODI solicitó <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 14-09-2023, la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 14-11-2023.</p>			
Total Gestión Disciplinaria	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN AUDITORÍA Y CONTROL				
	05-may-2023	29-feb-2024	Desarrollo	*0%
PMP - Aud. 03 - 2023; Aseguramiento de la Calidad de Auditoría Interna Vigencia 2022.	<p>*Este PMP inició el 05-05-2023, programando sus tareas para finalizar el 29-02-2024; su avance es 0%.</p>			
Total Gestión Auditoría y Control	PMP Nuevo: 1			

Fuente: SVE. Julio 28 - 2023

1. GESTIÓN OFCIN AL 27 DE JULIO 2023

La OFCIN, del 27-04-2023 al 27-07-2023, realizó el cargue de 6 PMP, como resultado de las auditorías realizadas, adicionándolos a los 21 PMP activos al 26-04-2023 para un total de 27, de los cuales se han finalizado 5 durante el mismo período.

A corte 27 de julio de 2023 se encuentran activos en desarrollo 22 PMP; como se detalla a continuación:

Tabla 2. Gestión OFCIN del 27-04-2023 al 27-07-2023

Proceso	PMP			
	Activos al 26-04-2023	Cargados del 27-04-2023 al 27-07-2023	Finalizados del 27-04-2023 al 27-07-2023	Activos al 27-07-2023
Gestión del Riesgo	6	1		7
Gestión Informática	1			1
Gestión Vivienda y Mercadeo	1			1
Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	0	1		1
Gestión del Trámite	1			1
Gestión Administración de Cuentas	1			1
Gestión SAC	1	1	1	1
Gestión Finanzas y Crédito	1	1		2
Gestión Talento Humano	4		2	2
Gestión de Contratación	0	1		1
Gestión Documental	0	1		1
Gestión Servicios Administrativos	3		2	1
Gestión Disciplinaria	1			1
Gestión Auditoría y Control	1			1
Totales	21	6	5	22

Fuente: SVE. Julio 28 - 2023

Los 6 PMP cargados del 27-04-2023 al 27-07-2023, corresponden a los siguientes procesos:

Tabla 3. PMP nuevos o cargados en SVE del 26-04-2023 al 27-07-2023

Ítem	Proceso		Auditoría
1	Gestión de Riesgos	Estratégico	• PMP - Aud. 07 – 2023; SARSICI y validación accesibilidad WEB NTC 5854:2011.
2	Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	Misional	• PMP – Aud. 08 – 2023 SUAOP Puntos de Atención y Otros.
3	Gestión Finanzas y Crédito		• PMP – Aud. 13 – 2023 Aud. ACREC.
4	Gestión del SAC		• PMP – Aud. 05 – 2023; Proceso Gestión SAC II Sem. 2022.
5	Gestión de Contratación	Apoyo	• PMP – Aud. 09 - 2023 Gestión Contractual Vigencia 2022.
6	Gestión Documental		• PMP – Aud. 12 - 2023 Gestor Evaluación al Gestor Documental Dodo – DOCS.

Fuente: SVE. Julio 28 - 2023

Asimismo, 5 PMP finalizados del 27-04-2023 al 27-07-2023, producto del monitoreo y seguimiento realizado por la OFCIN a los procesos así:

Tabla 4. PMP finalizados en SVE del 27-04-2023 al 27-07-2023

Ítem	Proceso		Auditoría
1	Gestión del SAC	Misional	• PMP – Aud. 22 – 2022; Proceso Gestión SAC I Sem. 2022
2	Gestión Servicios Administrativos	Apoyo	• PMP – Aud. 02 -2023 Cajas Menores II Sem. 2022 • PMP – Aud. 06 – 2023 Seguimiento al Cierre de Vigencia 2022 y Apertura Vigencia 2023
3	Gestión de Talento Humano		• PMP - Aud. 19 - 2022; Evaluación del SCI I Sem.2022 • PMP - Aud. 24 - 2022; Evaluación al SGSST del 01-01-2021 al 30-04-2022.

Fuente: SVE. Julio 28 - 2023

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 27 DE JULIO 2023

Con corte al 27 de julio de 2023, la OFCIN realiza el monitoreo y seguimiento a 22 PMP activos, por medio del aplicativo SVE, módulo Planes; los cuales se encuentran con el siguiente estado:

Tabla 5. Estados de los PMP al 27 de Julio 2023

Proceso	Nuevos	En desarrollo	Vencidos en desarrollo	Total
Gestión del Riesgo	0	6	1	7
Gestión Informática	0	1	0	1
Gestión Vivienda y Mercadeo	0	1	0	1
Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	0	1	0	1
Gestión del Trámite	0	0	1	1
Gestión Administración de Cuentas	0	0	1	1
Gestión SAC	0	1	0	1
Gestión Finanzas y Crédito	1	1	0	2
Gestión Talento Humano	0	2	0	2
Gestión Contratación	0	1	0	1
Gestión Documental	0	1	0	1
Gestión Servicios Administrativos	0	1	0	1
Gestión Disciplinaria	0	1	0	1
Gestión Auditoría y Control	0	1	0	1
TOTALES	1	18	3	22

Fuente: SVE. Julio 28 - 2023

Los 22 PMP informados al 27 de julio de 2023, 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 18 están en desarrollo, 3 vencidos y 1 nuevo.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1. La OFCIN ha cargado 6 PMP y ha finalizado 5 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.

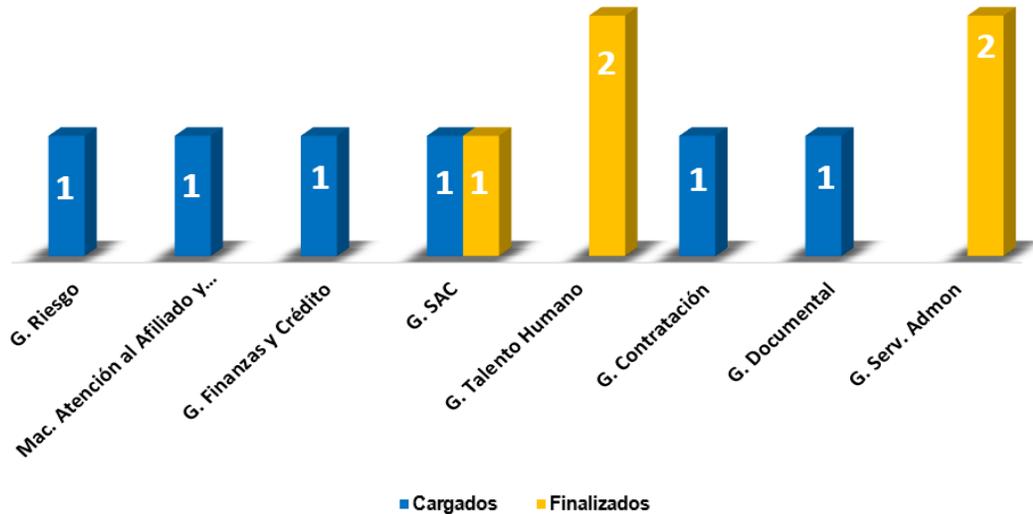


Figura 1. PMP cargados o nuevos y finalizados del 27-04-2023 al 27-07-2023
Fuente: SVE. Julio 2023

3.2. La OFCIN realiza el monitoreo y seguimiento a los 22 PMP, 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.

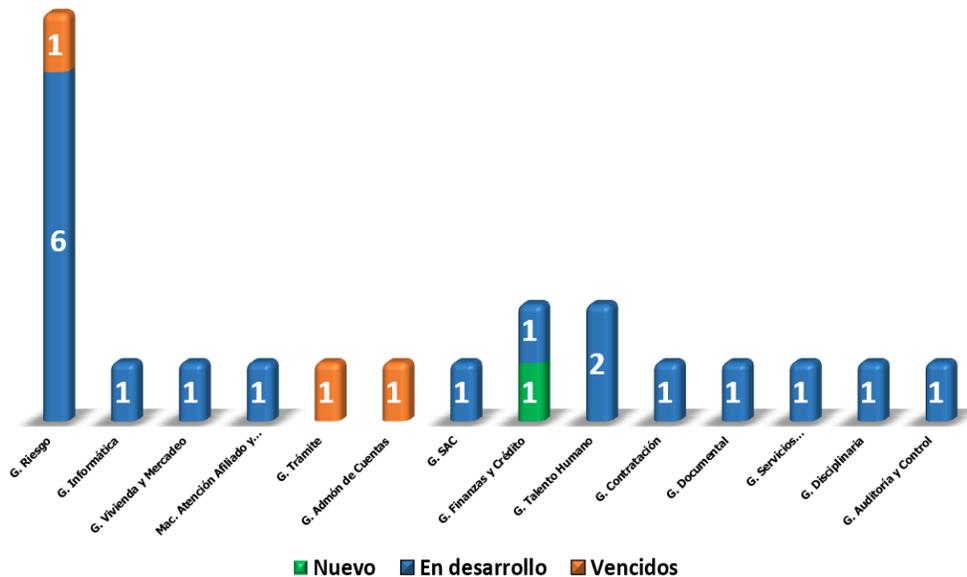


Figura 2. PMP, activos a julio 27 de 2023
Fuente: SVE. Julio 2023

- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. La OFCIN 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079