

INFORME DE EVALUACIÓN No. 013 DE 2018 AUDITORÍA A MERCADEO Y COMUNICACIONES

I. OBJETIVO

La OFCIN de **Caja Honor** en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2018, adelantará auditoría de gestión a los procesos de Mercadeo y Comunicaciones, con el fin de verificar el Sistema de Control Interno, Gestión y Resultados, en concordancia a lo establecido en la Circular Externa No. 014 de 2009, modificada por la Circular Externa No 038 de 2009, incorporada en la C.E. 029 de 2014 de la SFC y el MECI alineado a MIPG (Decreto 1499 de 2017).


II. ALCANCE

La Oficina de Control Interno de **Caja Honor** en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2018, evaluará la gestión y resultados del proceso de Mercadeo y Comunicaciones correspondiente a la vigencia 2017 y al 1er trimestre de 2018; verificando la eficacia de los controles establecidos a los riesgos que impactan los procesos, al cumplimiento de la planeación estratégica de la Entidad, así como los procedimientos, guías, formatos entre otros.

Es de anotar que la OFCIN adelantó una auditoría al Fondo de Solidaridad a principios de ésta vigencia, generando el Informe 012 de 2018 "*Informe de Auditoría Área Comercial de Modelos de Vivienda y Fondo de Solidaridad*", del mismo se contempla un plan de mejoramiento al 30 de abril de 2018 el cual se encuentra en desarrollo; por tal motivo no se evaluará este tema en la auditoría a Gestión de Vivienda y Mercadeo.

III METODOLOGIA

De conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y fundamentadas en la reglamentación aplicable, se efectuó la evaluación a los procesos de Mercadeo y de Comunicaciones, considerando los siguientes aspectos:


- Entendimiento de las principales actividades de los procesos de Mercadeo y de Comunicaciones.
- Entendimiento de la normatividad tanto interna como externa aplicable a Mercadeo y Comunicaciones, respecto a los modelos de atención entre otros.
- Lectura de los informes de auditoría anteriores realizados al proceso de Vivienda y Mercadeo.
- Visita in situ para la revisión de la eficacia de los controles implementados.
- Entrevistas con los funcionarios y contratistas responsables de Mercadeo y de Comunicaciones.
- Análisis y corroboración de la información soporte entregada por los funcionarios entrevistados.
- Documentación de los resultados de la evaluación en papeles de trabajo. 

- Identificación y presentación de oportunidades de mejoramiento.


Todo lo anterior en concordancia con los Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Circular Externa 014 y 38 de la SFC incorporada en la CE 029 de 2014, Ley 87 de 1993, Decreto 943 de 2014 MECI- 2014 y Decreto 1499 de 2017 MIPG.

IV MARCO LEGAL

Normatividad Externa

- **Decreto 353 de 1994**, "Por el cual se modifica la Caja de Vivienda Militar y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 546 del 23 de diciembre de 1999** "*Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones.*"
- **Ley 973 de 2005**, "Por el cual se modifica el Decreto-Ley 353 de 1994 y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 1305 de 2009**: "Por medio de la cual se modifica el Decreto ley 353 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones".
- **Circular 029 de 2015 SFC**. Que incorpora lo relacionado al SCI de la Circular Externa No. 038 de 2009 de la SFC., modificada por la Circular Externa 014 de 2009. Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI).
- **Circular Externa No. 052 de 2007 de la SFC**. Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.
- **Decreto 1900 de 2013**, "Por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones."
- **Decreto 1901 de 2013** "Por el cual se establece la planta de personal de empleados públicos y se fija el número de trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se dictan otras disposiciones."
- **Decreto 1499 de 2017** "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". -MIPG 

Normatividad Interna

- **Resolución 207 del 21 de mayo de 2014** "Por la cual se modifica la Resolución 510 de 2011, que estableció el Comité Fiduciario para el Fondo de Solidaridad y determinó su organización y funciones"; modifica la Resolución 510 de 2011 "Por la cual se crea y organiza el Comité Fiduciario para el Fondo de Solidaridad y se determina su organización y funciones".
- **Resolución 391 de 2015** "Por la cual se actualiza y adopta el reglamento para la organización y funcionamiento de las oficinas de enlace de las fuerzas militares y de la policía nacional ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se expide unas disposiciones y se deroga la resolución 054 del 10 de febrero de 2012."
- **Acuerdo 01 del 29 de marzo de 2016** "Por medio del cual se modifican y unifican los acuerdos que regulan los Modelos de Solución de Vivienda ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones"; que modifica el Acuerdo 01 de 2011, "Por el cual se adopta el reglamento administrativo para el otorgamiento de soluciones de vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se establecen directrices administrativas y parámetros para el manejo de las cesantías, y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 159 del 31 de marzo de 2016** "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones"; derogando la Resolución 659 de 2015 "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 395 del 29 de julio de 2016** "Por la cual se reglamenta el Acuerdo 01 del 29 de marzo de 2016 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite.
- **Acuerdo 05 del 30 de agosto de 2016** "Por el cual se adopta el Estatuto Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía."
- **Resolución 175 de 2017** "Por la cual se modifica la Resolución 159 de 2016, se deroga la Resolución 373 del 22 de julio de 2016, se determina la estructura interna de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, se suprimen unas Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones."
- **Resolución 463 de 2017** "Por la cual se modifica la Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, se crea el Área Comercial de Modelos de Solución de Vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se establecen sus funciones y se dictan otras disposiciones."
- **Acuerdo 05 de 2017** "Por medio del cual se modifican y unifican los acuerdos que regulan los modelos de solución de vivienda ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones" 

- **Resolución 083 de 2018** "Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27 de noviembre de 2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite."
- Procedimientos y demás documentos del LMD del Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo y el de Comunicaciones, divulgados en ISOLUCION.

III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

1. ASPECTOS RELEVANTES

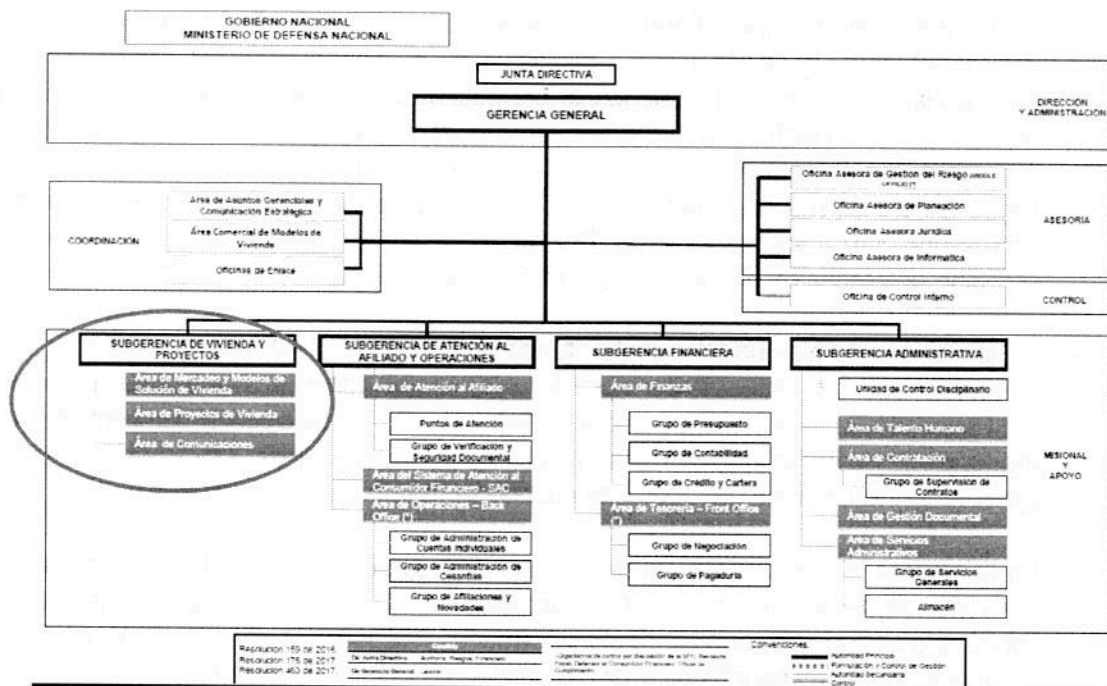
Como resultado del análisis y verificación detallada de la documentación e información suministrada por el proceso Gestión de Mercadeo y de Comunicaciones, la OFCIN puede concluir lo siguiente:

- Los procedimientos ejecutados por los procesos de Mercadeo y de Comunicaciones, se encuentran determinados en la caracterización del proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo, sin embargo a la fecha de ésta auditoría se está llevando a cabo un proceso de reestructuración del Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda y el Área de Proyectos de Vivienda, con el fin de reorganizar los procedimientos que permitan agilizar los trámites de vivienda, en particular al modelo Leasing, pues se pretende que todo el flujo se realice en la Subgerencia de Vivienda y Proyectos.
- Es de anotar que el Área de Mercadeo llevo a cabo la XVIII Feria Inmobiliaria en la sede principal en la ciudad de Bogotá los días 03, 04 y 05 de agosto de 2017; invitando a las diferentes firmas constructoras a presentar sus proyectos a nivel nacional y de igual forma a las entidades financieras que tienen convenios con la Entidad, durante los tres días de la feria se contó con la participación de 1023 asistentes y se atendieron 554 afiliados.
- Durante la vigencia 2017 la Subgerencia de Vivienda y Proyectos realizo la entrega del proyecto CANTARRANA de 800 viviendas para los Soldados y Agentes con discapacidad o beneficiarios de los fallecidos en combate, el evento se realizó el 23 de noviembre de 2017; el proyecto se encuentra en la localidad de Usme al lado del parque Ecológico Cantarrana ubicado en la cuenca del Rio Bogotá, considerado como uno de los pulmones verdes de la ciudad, de igual forma se cuenta con 3.5 kilómetros de ciclo ruta, senderos ecológicos, caminos en piedra, pista de patinaje entre otros, aportando de esta manera al bienestar de sus familias.

2. ASPECTOS EVALUADOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

2.1. Estructura de las Áreas de Mercadeo y de Comunicaciones

Dentro de la estructura organizacional de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, se encuentran el Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda, el Área de Proyectos de Vivienda y el Área de Comunicaciones, como se observa en la siguiente imagen:



Fuente: Anexo Resolución Interna 463 de 2017

La anterior estructura de Caja Honor fue actualizada con la Resolución 175 de 2017 "Por la cual se modifica la Resolución 159 de 2016, se deroga la Resolución 373 del 22 de julio de 2016, se determina la estructura interna de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, se suprimen unas Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones."; quedando de la siguiente manera:

"El numeral 2 del artículo 1º., de la resolución 159 de 2016, quedará así:

2. SUBGERENCIA DE VIVIENDA Y PROYECTOS
 - 2.1 Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda
 - 2.2 Área de Proyectos de Vivienda
 - 2.3 Área de Comunicaciones"

Es de anotar que la estructura de la Caja fue creada mediante la Resolución interna 463 de 2017, "Por la cual se modifica la Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, se crea el Área Comercial de Modelos de Solución de Vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se establecen sus funciones y se dictan otras disposiciones.", el Área de Modelos de Solución de Vivienda.

2.1.2 Verificación Obligaciones contractuales Área de Vivienda y Mercadeo

De conformidad con la verificación realizada por la OFCIN, aleatoria de las carpetas de hojas de vida de algunos de los funcionarios de los procesos de Vivienda y Mercadeo y Comunicaciones, las cuales se encuentran custodiadas por el Área de Talento Humano, se evidenció que el anexo correspondiente a Obligaciones Contractuales, presentan algunas deficiencias en la exactitud de la información así:

✍

- En la carpeta de historia laboral del funcionario con c.c. [REDACTED], en el folio 189 correspondiente a Obligaciones Contractuales la nominación del cargo registra Profesional Especializado 01, siendo lo correcto **Profesional Especializado 03**, de conformidad al perfil actual evidenciado en el aplicativo de Kactus y pagos de comprobantes de nómina. Así mismo en el numeral 5° de este anexo no contempla en forma exacta las responsabilidades relacionadas con el cumplimiento de las funciones correspondiente a las resoluciones 159 de 2016, 175 y 463 de 2017, igualmente no contiene una fecha de cuando se realizó dicho documento.
- En la carpeta de historia laboral del funcionario con c.c. [REDACTED], en el folio 813 correspondiente a Obligaciones Contractuales en el numeral 5° de este anexo no contempla en forma exacta las responsabilidades relacionadas con el cumplimiento de las funciones correspondiente a las resoluciones 159 de 2016, 175 y 463 de 2017, igualmente no contiene una fecha de cuando se realizó dicho documento.
- En la carpeta de historia laboral del funcionario con c.c. [REDACTED], en el folio 462 correspondiente a Obligaciones Contractuales en el numeral 5° de este anexo no contempla en forma exacta las responsabilidades relacionadas con el cumplimiento de las funciones correspondiente a las resoluciones 159 de 2016, 175 y 463 de 2017, igualmente no contiene una fecha de cuando se realizó dicho documento.

Oportunidad de Mejora 01:

De acuerdo a lo verificado y evidenciado en la revisión de las Obligaciones Contractuales de algunos de los funcionarios de los procesos de Vivienda y Mercadeo, la OFCIN recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo junto con el Área de Talento Humano, realizar la revisión y los ajustes necesarios en las Obligaciones Contractuales, en el sentido que las funciones allí relacionadas, sean una guía para cada uno de los funcionarios pertenecientes a dicho proceso, a fin de evitar que se materialice el riesgo RC03 – Extralimitación de funciones.

03 - EXTRALIMITACION FUNCIONES	003 - FUNCIONARIOS QUE SOBREPASAN LOS LÍMITES DE RESPONSABILIDAD QUE LES RESPONDEN	005 - SEGREGACION DE FUNCIONES
		006 - CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

2.2. Mapa de riesgos de Vivienda y Mercadeo y de Comunicaciones

En el mapa de riesgos de los procesos de Mercadeo y de Comunicaciones se identifican los riesgos operativos, de corrupción y de seguridad de la información; establecidos y controlados en los procedimientos del proceso; los cuales en el desarrollo de la auditoria se irá evaluando la efectividad de los controles determinados por el proceso.

2.3. Procedimientos Vivienda y Mercadeo

Se cuenta con doce (12) procedimientos, veintidós (22) formatos, dos (2) guías, una matriz de comunicaciones, una matriz de partes interesadas y el Plan Anual de Mercadeo de Vivienda y Servicios; los cuales se encuentran registrados y aprobados en el aplicativo ISOLUCION debidamente actualizados a la fecha.

Es de anotar que la OFCIN adelanto una auditoria al Fondo de Solidaridad a principios de ésta vigencia, generando el Informe 012 de 2018 "Informe de Auditoria Área Comercial de Modelos de Vivienda y Fondo de Solidaridad", el cual contempla un plan de mejoramiento al 30 de abril de 2018 el cual se encuentra en desarrollo; por tal motivo no se evaluarán temas respecto al Fondo de Solidaridad.

Así las cosas, se verificaron los procedimientos y formatos dispuestos por la Entidad y se evaluó la aplicación de los procedimientos y se evidencio los controles establecidos para mitigar los riesgos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SARLAFT, evidenciando el cumplimiento de los controles, entre otros la consulta en VIGIA de listas vinculantes y restrictivas, el diligenciamiento del formato Conocimiento del Cliente entre otros.

Respecto a los diferentes procedimientos, formatos y guías entre otros del proceso de Vivienda y Mercadeo se evidencio:

2.3.1 Inscripción de Firmas Constructoras, Inmobiliarias y Promotoras de Vivienda

De acuerdo al procedimiento código VM-NA-PR-001 "Inscripción de firmas constructoras, inmobiliarias y promotoras de vivienda", versión 14 del 15/Sep/2017, se evidenció que fue actualizado el procedimiento, al igual que la "Guía De Operación - Registrar Inmobiliarias, Constructoras y/o Promotoras De Vivienda" el 23 de mayo de 2017; en la anterior verificación se solicitó un listado de las constructoras actualmente inscritas en la Entidad, al revisar la carpeta el registro de visita del proyecto **SOLEVANTE** de la constructora Jaramillo Mora, se encontró en la carpeta de ésta firma falta la renovación del año 2017, teniendo en cuenta que se inscribió a partir de junio de 2016 y mediante oficio 03-01-20180511019176 del 11 de mayo de 2018, se invitó a renovar la inscripción a la constructora, y a la fecha de la presente auditoria la firma no ha presentado los documentos para realizar la renovación respectiva, pero si se realizó la visita al proyecto el 12 de junio de 2018 sin tener la renovación vigente.

https://issuu.com/cajahonor/docs/notivivienda_ed_55 Inicio ISOLU

CUSEZAR S.A.
Tel: (2) 3081 0626 Cel: 320 408 28 07
miradorcampestre@cusesar.com
www.cusesar.com

Palмира

Senderos de la Italia
Carretera 31 con calle 101 esquina diagonal a la UN Palmira desde 76,47 m2

Sala, comedor, 3 alcobas, 2 baños con una opción, cocina y zona de ropas, terraza. Zona verde del sector.

JARAMILLO MORA S.A.
Tel: (2) 3081 09 08
oficina@jaramillomora.com
www.jaramillomora.com

APARTAMENTOS DESDE \$ 96.485.000

CASAS DESDE \$ 97.667.000

Fuente: Revista notivivienda No. 59 de noviembre 01 de 2017

Adicionalmente, para el plan de acción del primer trimestre de 2018, dentro del indicador "Gestión de proyectos de vivienda para promoción", se registraron 17 proyectos de 24 proyectados para el mismo periodo, con un cumplimiento de 70.83% y un 14.05% respecto

a la meta de 121 vigencia 2018; de igual forma se evidencio que se aprobaron la inscripción de ocho firmas que completaron la documentación establecida, lo cual fue revisado por la Oficina Asesora del Riesgo, respecto al SARLAFT sin observaciones.

Es de anotar, que de acuerdo a la matriz allegada por el proceso de vivienda y mercadeo a esta auditoría, respecto a los diferentes proyectos que se encuentran registrados por las constructoras inscritas en la Entidad, también se evidencio 20 proyectos registrados unos en el buscador de vivienda y los otros en la revista notivivienda de la firma Jaramillo Mora S.A., firma que no se encuentra con la inscripción renovada desde junio de 2017.

Oportunidad de mejora 02:

Teniendo en cuenta en la Guía de operación- Registrar inmobiliarias, constructoras y/o promotoras de vivienda código VM-NA-GU-002 versión 008 del 23/05/2017, que refiere en el punto 6. "*Aspectos de Gestión y Control: Después de la aprobación de la Firma Constructora, Inmobiliaria y/o Promotora, se debe mantener actualizada la documentación de dicha Firma, puesto que su **vigencia es de un año, a partir de la fecha de la inscripción.***¹"; por lo anterior, es pertinente que el profesional responsable realice la debida actualización de los documentos de la constructora Jaramillo Mora; con el fin de prevenir el riesgo R023 - ADMISIÓN INADECUADA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS Y CONSTRUCTORAS. respecto a que no se encuentre en las listas vinculantes pasado un año del registro.

2.3.2 Procedimiento Supervisión y vigilancia posterior de Subsidios de vivienda

De acuerdo al procedimiento "Supervisión y vigilancia posterior al subsidio de vivienda" Código VM-NA-PR-015 versión 002 del 15/09/2017, a partir de la selección de una muestra obtenida por el sistema de "muestreo" teniendo en cuenta los criterios, oportunidad y pertinencia, que deberá ser representativa del total de subsidios otorgados por cada vigencia, se determina el cumplimiento de la cláusula de No enajenación impuesta por la Caja por el término de dos años.

De acuerdo a lo evidenciado en la entrevista al proceso respecto a éste procedimiento, se informó a esta auditoría que en dicha revisión, se debe determinar que el bien objeto de subsidio sea de propiedad del Afiliado de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a través de la comprobación del certificado de tradición y libertad actualizado; de acuerdo con el Informe de verificación realizada a los subsidios entregados por la Caja de fecha marzo 12 de 2018, allegado a ésta auditoría por la funcionaria que lo genera, se observa que del listado de 362 afiliados, 339 cumplen con el requisito, 2 vendieron dentro de los dos años y 21 no fue posible verificar el certificado de tradición y libertad del inmueble. Así las cosas, los dos casos que no cumplieron con la cláusula se enviaron a la Oficina Jurídica para que gestionen lo pertinente, sin embargo para los 21 que se dejaron pendientes no se generó ninguna gestión.

Oportunidad de mejora 03:

Con el fin de continuar con el seguimiento y control del procedimiento "Supervisión y vigilancia posterior al subsidio de vivienda" Código VM-NA-PR-015 versión 002 del 15/09/2017, respecto a la cláusula de No enajenación por dos años, en los casos evidenciados en el Informe generado por el proceso de Vivienda y Mercado, de la

¹ Subrayado y en negrilla

verificación realizada a los subsidios entregados con fecha 12 de marzo de 2018, en los casos que no se pudo verificar (21) del listado de 362 afiliados, se recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo, continuar la gestión para poder establecer el cumplimiento o no de los casos pendientes, a fin de minimizar el riesgo R024 - INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE VIVIENDA.

2.3.3 Respetto al procedimiento Investigación de mercados

El procedimiento código VM-NA-PR-005 versión 006 del 29/09/2017, tiene por objeto identificar las necesidades y preferencias de vivienda de los afiliados de la Caja, y establecer la oferta inmobiliaria acorde a estas necesidades; y una vez consolidada dicha información se define la estrategia inmobiliaria a seguir.

Para llevar a cabo el procedimiento en mención, al Área de Mercadeo informó que se utilizan varios instrumentos de investigación como la realización de encuestas a los afiliados para conocer sus preferencias y expectativas en los modelos de solución de vivienda, dichas encuestas son realizadas a los afiliados de acuerdo con el plan anual de mercadeo, por parte de cada uno de los enlaces de las Fuerzas, de conformidad con la Resolución 391 de julio de 2015 *"Por la cual se actualiza y adopta el Reglamento para la organización y funcionamiento de las Oficinas de Enlace de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se expiden unas disposiciones y se deroga la resolución No. 054 del 10 de febrero de 2012"*.

En desarrollo de la auditoria al proceso de Mercadeo se pudo establecer que la investigación de mercados se realiza de forma semestral, respecto al primer semestre de 2017 el proceso informó no se pudo consolidar un informe con en análisis de esta información, toda vez que los enlaces no gestionaron la tarea con oportunidad, pues en particular la Oficina de Enlace del Ejército Nacional sólo radico 54 encuestas de las 164 solicitadas.

Respecto al II semestre de 2017, se realizó una encuesta de satisfacción a la XVIII feria inmobiliaria que se desarrolló del 3 al 5 de agosto de 2017; de acuerdo al informe de los resultados de la feria de fecha 10 de octubre de 2017, manifiesta el proceso de Vivienda y Mercadeo, que en general la oferta inmobiliaria fue excelente, asimismo refiere el informe, que se debe aumentar la oferta de viviendas para los afiliados de las categorías Suboficial y Soldado Profesional o Agente pues las ofrecidas en la feria no se acomodaban a las necesidades del personal en mención.

Igualmente, se publicó una encuesta por medio de las herramientas digitales que maneja la Entidad por redes sociales, grupos de watsap, correos masivos a las Fuerzas Militares y de Policía, los resultados de esta campaña no fueron representativos por cuanto los afiliados no respondieron la encuesta sino que comentaron respecto a los temas; por tal motivo según lo informado por el proceso de Mercadeo se realizó una encuesta a los afiliados que ya solucionaron vivienda por el modelo Leasing para indagar el grado de satisfacción, encontrando varias ventajas y observaciones a mejorar y agilizar el tiempo de trámite para el modelo Leasing.

Recomendación 01:

A fin de minimizar la materialización del riesgo "R076 - ERRORES EN LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE UNA CAMPAÑA DE MERCADEO" e incurrir en la equivocación en el diseño y aplicación de estrategias de mercadeo y en la selección del grupo objetivo, se recomienda al proceso de Mercadeo que fortalezca el diseño de campañas con oportunidad, planificando y trabajando de la mano con las Oficinas de Enlace a nivel nacional (8 puntos de atención),

asegurando el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los afiliados de Caja Honor.

2.3.4 Conceptos técnicos y estudio de títulos para adquisición de vivienda Leasing

Según lo informado por el Área de Mercadeo, se pudo establecer que se cuenta con tres convenios de colaboración así:

- No. 126 de octubre 2017 por un año, firma Corporación Lonja Nacional de Propiedad Raíz, con el objeto de realizar los avalúos de inmuebles para afiliados que opten por adquirir vivienda a través de los modelos M14, 8 y Leasing.
- No. 133 de octubre de 2017 por un año, firma Gomez Diaz Abogados S.A.S., con el objeto de realizar el estudio de títulos de inmuebles para los funcionarios que opten por el modelo Leasing.
- No. 150 de noviembre de 2017 por un año, firma AVACOL- Avalúos de Colombia S.A.S., con el objeto de realizar los avalúos y/o estudios de títulos de inmuebles para afiliados que opten para adquisición de vivienda por modelo 14, 8 y Leasing.

2.3.4.1 Conceptos estudio de títulos para adquisición de vivienda Leasing

Así las cosas, en la entrevista realizada a los responsables de efectuar la verificación del estudio de títulos y los conceptos técnicos en el Área de Mercadeo, se estableció que una vez les llega los preaprobados para los afiliados de Leasing, la abogada del proceso practica una validación del estudio de títulos que realiza la firma contratada para tal fin, comparando los datos del inmueble objeto del Leasing con los siguientes documentos:

- ✓ El certificado de tradición y libertad
- ✓ Recibos de los pagos de Predial del inmueble
- ✓ Escrituras públicas del inmueble
- ✓ El avalúo comercial
- ✓ La cotización u oferta del vendedor del inmueble

En la revisión que efectuó esta auditoría a éste procedimiento, se estableció que de la validación realizada por la abogada del estudio de títulos que allegan las firmas contratadas, no se evidenció un documento o formato donde se dejen las observaciones encontradas del inmueble objeto del Leasing, de conformidad con el procedimiento "Adquisición y entrega del inmueble para Leasing nuevo o usado", código VM-NA-PR-014 versión 004 del 18/08/2017 en la siguiente actividad: "3.10. Realizar estudio de títulos Descripción: Con la documentación del inmueble, el abogado elabora y entrega el estudio de títulos al Jefe del Área de Mercadeo y Modelos de Vivienda. Ejecutantes: Abogado Área de Mercadeo y Modelos de Vivienda y Aliado Estratégico Registro: N/A".

Recomendación 02:

Se recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo, ajustar el procedimiento "Adquisición y entrega del inmueble para Leasing nuevo o usado"; toda vez que existen pasos o actividades que no se realizan en el proceso de Mercadeo y Vivienda, en particular el estudio de títulos lo realiza actualmente la firma Gomez Diaz Abogados S.A.S., y lo que se realiza en el proceso es validar la información del documento generado por la firma contratada para tal fin; adicionalmente, considerar el establecer que el abogado de mercadeo que hace

la validación del documento de estudio de títulos, deje plasmadas las observaciones encontradas en un formato o registro, pues en el procedimiento documentado no lo establece (N/A), lo anterior a fin de dejar la trazabilidad del procedimiento.

2.3.4.2 Conceptos técnicos para adquisición de vivienda Leasing

De acuerdo a la entrevista realizada al responsable de realizar los estudios técnicos en el Área de Mercadeo, se estableció que se realiza una validación del avalúo realizado por la firma Lonja Nacional de Propiedad Raíz, dejando las observaciones en el formato "Ficha de revisión avalúos de Leasing".

Sin embargo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "Adquisición y entrega del inmueble para Leasing nuevo o usado código VM-NA-PR-014 versión 004 del 18 de agosto de 2017" refiere lo siguiente:

"3.13. Elabora concepto técnico y/o avalúo

Descripción: El Jefe del Área de Proyectos de Vivienda asigna al responsable para realizar la visita objeto del leasing, una vez realiza la visita al inmueble elabora el concepto técnico y/o solicita el avalúo.

Ejecutantes: Profesional Área de Proyectos de Vivienda y Aliado Estratégico

Registro: N/A".

Por tanto se evidencia para éste procedimiento en particular, que no se está llevando a cabo en el día a día las actividades que están establecidas en el procedimiento en mención y divulgados en el sistema Isolución, lo cual afecta la eficacia del control C0015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO, relacionados con el riesgo R024 - INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE VIVIENDA.

De otra parte y teniendo en cuenta que quien efectúa la visita al inmueble para realizar el avalúo, objeto del Leasing es la firma contratada (Lonja Nacional de Propiedad Raíz), es importante que el proceso gestione un mecanismo de control a fin de asegurarse que las condiciones evaluadas por la firma externa sean las consignadas en la validación por parte del proceso de Mercadeo, sobre todo porque en los procedimientos refiere que quien realiza la visita al inmueble es el profesional del Área de proyectos de vivienda y aliado estratégico.

Oportunidad de mejora 04:

Teniendo en cuenta la reestructuración que está llevando a cabo la Entidad al proceso de Vivienda y Mercadeo y que al finalizar esta auditoría no se ha generado el acto administrativo donde se establezcan las áreas, funciones y responsabilidades entre otros; es indispensable que el proceso de Vivienda y Mercadeo junto con la Oficina de Planeación y Talento Humano gestionen de manera urgente todas las actividades necesarias encaminadas a la actualización de los procedimientos, guías, manuales, formatos entre otros, minimizando entre otros el riesgo R024 - INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE VIVIENDA y controlado mediante el seguimiento de los procedimientos divulgados en Isolución.

2.3.5 Seguimiento y control a gestión de las Oficinas de Enlace:

En atención a la la resolución 391 de 2015 "Por la cual se actualiza y adopta el reglamento para la organización y funcionamiento de las oficinas de enlace de las fuerzas militares y de la policía nacional ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía , se expide unas disposiciones y se deroga la resolución 054 del 10 de febrero de 2012." y de acuerdo

a los informes generados y entregados como soporte de las visitas de los enlaces de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional a las diferentes unidades; se evidenciaron los montos pagados por concepto de viáticos en la vigencia 2017 y 2016 así:

Relación del Rubro Viáticos Pagados en las vigencias 2017 y 2016				
Período	Año		Variación \$	Variación %
Mes	2017	2016		
Enero	\$ 21.322.791	\$ 7.065.724	\$ 14.257.067	201,78%
Febrero	\$ 69.179.161	\$ 70.257.465	-\$ 1.078.304	-1,53%
Marzo	\$ 83.151.187	\$ 35.087.891	\$ 48.063.296	136,98%
Abril	\$ 76.470.049	\$ 80.016.612	-\$ 3.546.563	-4,43%
Mayo	\$ 71.837.906	\$ 42.318.616	\$ 29.519.290	69,75%
Junio	\$ 60.318.515	\$ 52.035.675	\$ 8.282.840	15,92%
Julio	\$ 73.122.977	\$ 68.844.726	\$ 4.278.250	6,21%
Agosto	\$ 86.866.862	\$ 84.614.682	\$ 2.252.180	2,66%
Septiembre	\$ 78.410.591	\$ 74.288.684	\$ 4.121.907	5,55%
Octubre	\$ 80.764.368	\$ 79.196.604	\$ 1.567.765	1,98%
Noviembre	\$ 89.389.162	\$ 75.686.191	\$ 13.702.971	18,10%
Diciembre	\$ 79.424.848	\$ 73.201.242	\$ 6.223.606	8,50%
Total	\$ 870.258.418	\$ 742.614.114	\$ 127.644.303	17,19%

Fuente Información: Herramienta Seven – Ejecución Presupuestal Gastos diciembre 2017 – 2016

Asimismo, dentro de estas cifras están incluidos los valores pagados por concepto de viáticos a los enlaces de la sede en Bogotá como se observa a continuación:

FUERZA	AÑO		VARIACIÓN \$	% VAR
	2017	2016		
Policía Nacional	72.607.572	35.863.120	36.744.452	102%
Ejército Nacional	47.020.002	43.120.705	3.899.297	9%
Armada Nacional	13.029.053	12.596.023	433.029	3%
Fuerza Aérea	4.705.230	5.119.167	- 413.937	-8%
TOTAL	137.361.857	96.699.015	40.662.841	42%

Fuente Información: Herramienta Seven – Ejecución Presupuestal Gastos 2017 – 2016

De acuerdo a la información anterior, se evidencia el aumento de la vigencia 2016 al 2017 de \$40,662,841.00, respecto a lo pagado por el rubro de viáticos a todas las Oficinas de Enlace, con una variación porcentual de 42%, donde la Policía Nacional con un 102% de variación es la que incide más en este aumento.

Asimismo y dentro de las funciones establecidas en la resolución 391 de 2015 art. 11 numeral 5 "se establece lo siguiente:

5. Remitir la documentación de incrementos de ahorros, solicitud trámite, presentación queja o reclamo, solicitud de postulación al fondo de solidaridad, autorización para el envío de extractos electrónicos, comunicaciones masivas y/o respuestas a peticiones particulares, trámite de anticipo de cesantías, recepción de solicitudes, solicitud de afiliación extraordinaria y demás documentación originadas en las visitas realizadas, de acuerdo con los lineamientos e instrucciones que se impartan por parte de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía para el manejo de dicha documentación.

Dentro de los informes reportados por los enlaces en la sede de Bogotá a Talento Humano para soportar el pago de esas visitas a las unidades militares, se evidencia las siguientes actividades:

- Recepción de solicitudes para incremento del ahorro
- Autorización para envío de extractos electrónicos de su cuenta individual
- Solicitudes y peticiones entre otros

Así las cosas, esta auditoria indago la eficacia y oportunidad de algunas solicitudes que se radicaron en la vigencia 2017 y lo corrido de 2018, donde se encontró la solicitud efectuada por el afiliado el día 18 de julio de 2017 y que finalmente fue radicada el 04 de septiembre de la misma vigencia, como se observa en la siguiente imagen:

Fuente: Documento generado de Workmanager

De lo anterior, no se evidencia un seguimiento de respuesta oportuna a las solicitudes por parte de los afiliados, y particularmente no se encuentra establecido un flujo por gestión documental para la autorización y envío de extractos de la cuenta individual como lo refieren en las solicitudes realizadas a los enlaces para las vigencias 2017 y 2018.

De otra parte, se evidenció la solicitud por parte de la afiliada con CC [redacted] el 17 de mayo de 2017, según radicado 04-01-20170517021752, en la cual se solicitó una autorización para el envío de extracto electrónico y posteriormente fue radicado como un incremento Ahorro Voluntario, como se observa en las siguientes imágenes:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Sucursal: CAJA MORENO - BOGOTÁ
 Radicado: 04-01-20170517021752

Usuario: mmperez04
 Fecha: 17/05/2018 09:25 a.m.
 Host: 172.16.31.79

Inicio | Staker | Archivos | Worklow | Notificaciones | Formularios | Herramientas

Publicar



Unidad Documental
 Tipo Documental
 de Folios
 Descripción Anexos
 Asunto
 Tipo de Documento
 Número Documento
 Nombre

CUENTA INDIVIDUAL
 Formato Incremento Ahorro Voluntario (PON-AL)
 NOCL
 Sistema de Credenciales
 No. de Folios
 Sistema de Credenciales

http://portalga2/AFILIADOS/HejaVida_Afiliado_Editar.aspx?ID=961023 - Internet Explorer

Información afiliado

Identificación: CC

Expedida en: SIN IDENTIFICAR (00)

Fecha de expedición: SIN IDENTIFICAR

Estado documento

Apellidos
 Nombres

Inscripción | Información de Beneficiario | Información Personal | Solicitudes Tramitadas | Cuentas | Información de Contacto
 Bloqueos/Embargos | Beneficiarios Registrados | Anotación | Aportes | Estado | Archivos | Historial de cambios

Año: 2018
 Tipo:

ID	TIPO SOLICITUD	MODALIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ESTADO	REFERENCIA
2092414	INCREMENTO AHORRO		2017/05/17 09:09:25 a.m.	2017/05/17 10:21:53 a.m.	INCONSISTENTE	WM-04-01-20170517021752

De acuerdo a la información solicitada a Gestión documental- correspondencia se pudo evidenciar lo siguiente:

(9) MINISTERIO DE DEFENSA

CAJAMORENO

Ciudad: Pereira
 Departamento: Risaralda
 Fecha: Cineo 26 de 2018

Yo, Cristóbal identificado con la cédula de ciudadanía 10.101.101.101, autorizo a la CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA enviar a la respectiva unidad ejecutora, la novedad de incremento del ahorro mensual voluntario al 10% con destino a mi solución de vivienda por intermedio de la Entidad.

Firma: [Firma] Grado: Patullero
 Fuerza: Policia Nacional Ciudad: Pereira

FORMATO

AUTORIZACIÓN PARA INCREMENTO DEL AHORRO

FECHA DE APROBACIÓN: 24/05/2018
 VERSIÓN: 019
 CÓDIGO: TR-NA-FM-005

CORRESPONDENCIA RECIBIDA
 Radicado: 04-01-20180209004312
 Fecha: 09/02/2018 8:25:27 a.m.
 Usuario: jannegarcia
 Tipo Documental: Formato Incremento Ahorro Voluntario (PON-AL)
 No. de Folios: 1
 Nombre: Cristian Camilo Rave Moreno

Por lo anteriormente expuesto y observado, no se evidencia un seguimiento y control a las solicitudes allegadas por las oficinas de enlace, dejando estas solicitudes en estado Inconsistente.

A continuación se observa el total de trámites radicados en la herramienta workmanager por las vigencias 2017 y 2018, donde se evidencia en especial que los formatos de actualización de medios electrónicos

Fuerza	2017		Total 2017	2018 (a mayo)		Total 2018	Total
	Autorización Medios Electrónicos	Formato Incremento Ahorro Voluntario		Autorización Medios Electrónicos	Formato Incremento Ahorro Voluntario		
Armada Nacional	492	1.099	1.591	72	278	350	1.941
Ejercito Nacional	8.544	8.556	17.100	596	1.096	1.692	18.792
Fuerza Aérea	1.138	431	1.569	433	390	823	2.392
Policia Nacional	4.223	5.818	10.041	457	1.052	1.509	11.550
Total	14.397	15.904	30.301	1.558	2.816	4.374	34.675

Oportunidad de mejora 05:

Como se pudo establecer por esta auditoría, no hay un proceso responsable de hacer un seguimiento y control a las solicitudes entregadas a correspondencia por las oficinas de Enlace de Bogotá, como las de incremento del ahorro, autorización para envío de extractos electrónicos de su cuenta individual y solicitudes y peticiones entre otros; por tanto la OFCIN recomienda a la Subgerencia de Vivienda y Proyectos en coordinación con las Oficinas de Enlace, realicen un seguimiento a dichas solicitudes, a fin de asegurar la efectividad de las mismas, minimizando la materialización del riesgo "R035 Deficiencia en la calidad y oportunidad en la entrega de la información requerida".

R035 - DEFICIENCIA EN LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA.

CA032 - INCONSISTENCIAS: ERRORES O MALA CALIDAD EN LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN O REMITIDA POR LOS PROCESOS.

CO010 - REVISAR LA RECEPCIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN
CO022 - VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

2.3.6 Plan Anual de Mercadeo 2018



Dentro de las actividades establecidas en la caracterización del proceso de Mercadeo y Vivienda, está la de elaborar el Plan anual de Mercadeo, ejecutar Plan de Mercadeo y gestionar mejoras e innovación en los modelos de solución de vivienda, respecto a lo anterior la OFCIN en desarrollo de la Auditoria de Vivienda y Mercadeo, evidencio en la entrevista y según lo informado en el Informe del plan de acción del 1er trimestre de 2018, se observó lo siguiente:

- Respecto a los convenios con entidades financieras como Bancolombia, Davivienda, banco Popular quien ofrece la tasa más baja de crédito hipotecario al 9.6 EA, dichos convenios son renovados anualmente; asimismo dentro de las alianzas estratégicas efectuaron reuniones con constructoras e inmobiliarias para generar alianzas en beneficio de los afiliados por medio de descuentos en los proyectos, como resultado se generó alianza con BIO Construcciones en la cual ofrecen un descuento a los afiliados en el proyecto los Naranjos del Eden ubicado en el municipio de Funza, igualmente se realizó alianza con Ingeurbe donde les otorgan bonos comerciales en los proyectos Altavista del Portal, Parque Central Tintal 3 y Reserva del Lago.

2.3.6.1 Material promocional POP


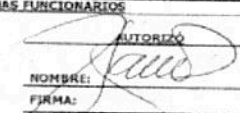
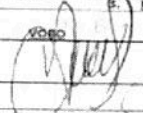
De acuerdo a la información suministrada por el Área de Mercadeo, se suscribió para la vigencia 2017 con el proveedor TAKTIKOS S.A.S. el contrato No. 22 del 23/02/2017 por \$207,643,100 por nueve meses, con el objeto del suministro de elementos promocionales para la Caja y para la vigencia 2018 se realizó por contratación directa con la firma SION TRADE S.A.S. un contrato de suministro No. 40 de 2018 de fecha 26/01/2018 por valor de \$233,783,354.00, el cual se encuentra en desarrollo.

Para solicitar el material promocional por parte de los diferentes procesos y oficiales de enlace, se debe diligenciar el formato "SOLICITUD MATERIAL PUBLICITARIO" código VM-NA-FM-017 versión 03 del 23/05/2017, el cual se entrega a la Subgerencia de Vivienda y Proyectos y luego es trasladado al Jefe de Área de Mercadeo para su visto bueno, y posteriormente se entrega a quien lo solicito, sin embargo se evidencio en varias solicitudes del año 2017 y de 2018 que no se llenan todos los campos solicitados, en particular el numeral 2 que refiere "Este espacio debe ser diligenciado por el Subgerente de Vivienda y Proyectos o el Jefe del Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda", dando su aprobación con la cantidad aprobada, y el numeral 4 que refiere "Recibe a Satisfacción" con el nombre y firma como se puede observar en las siguientes imágenes:

 		SOLICITUD MATERIAL PUBLICITARIO		FECHA: 23/05/2017										
				VERSIÓN: 003										
				CÓDIGO: VM-NA-FM-017										
Fecha Solicitud: <input type="text"/>		Dependencia solicitante: OFICINA DE ENLACE ARMADA												
Espacio para ser diligenciado por el solicitante														
DATOS DE LA ACTIVIDAD		MATERIAL SOLICITADO												
FECHA ACTIVIDAD	17/04/2018	CANT.	MATERIAL	<table border="1"> <tr> <th>APROBADO (CANT.)</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </table>	APROBADO (CANT.)	CANTIDAD								
APROBADO (CANT.)	CANTIDAD													
ACTIVIDAD A REALIZAR:	VISITA PROMOCIONAL AL BATALLON DE INFANTERIA DE MARINA NRO. 23 DEL 17 DE ABRIL HASTA EL 20 DE ABRIL EN DAR A CONOCER LOS MODELOS DE CAJA HONOR ACTUALIZACION INFORMACION AL PERSONAL ABORDO DE ESA UNIDAD.	30	BOLSOS											
		30	AGENDAS											
		30	ESPEROS											
		30	AUDIFONOS											
		30	GORRAS											
Cantidad estimada de participantes	150 APROXIMADO													
NOMBRE: SR. <input type="text"/>		OBSERVACIONES:												
FIRMA: <input type="text"/>														
CARGO: JEFE OFICINA DE ENLACE ARMADA ANTE CAJA HONOR														
REVISÓ		YVBU		AUTORIDAD										
NOMBRE:	<input type="text"/>	NOMBRE:	<input type="text"/>	NOMBRE: <input type="text"/>										
FIRMA:	<input type="text"/>	FIRMA:	<input type="text"/>	FIRMA: <input type="text"/>										
LIDER GRUPO DE MERCADEO		JEFE AREA TECNICA DE VIVIENDA Y PROYECTOS		SUBGERENCIA DE VIVIENDA Y DE PROYECTOS										
				RECIBE A SATISFACCION <small>(Debe ser llenado por quien recibió el material una vez recibido el material)</small>										
				NOMBRE: <input type="text"/>										
				FIRMA: <input type="text"/>										

Fuente: Carpeta Formatos solicitud material POP de 2018 en trámite del Área de Vivienda y Mercadeo

Fecha Solicitud: **01/03/2018**
 Dependencia solicitante: **OFICINA DE ENLACE FAC**

1. Espacio para ser diligenciado por el solicitante		2. Este espacio debe ser diligenciado por el Subgerente de Vivienda y Proyectos o el Jefe del Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda	
DATOS DE LA ACTIVIDAD		MATERIAL SOLICITADO	
FECHA ACTIVIDAD:	12/03/2018	CANT.	MATERIAL
ACTIVIDAD A REALIZAR:	VISITA PROMOCIONAL ALETICIA AMAZONAS	50	MORRAL ✓
Cantidad estimada de participantes	UNA BRIGADA	50	AUDIFONOS
SOLICITÓ		50	ESFEROS ✓
NOMBRE:	CORONE	50	LLAVEROS
FIRMA:		50	CUADERNO ✓
CARGO:	OFICIAL DE ENLACE FAC ANTE CAJAHONOR	250 total	
FIRMAS FUNCIONARIOS		4. RECIBE A SATISFACCIÓN	
VOTO	AUTORIZÓ	(Español para uso diligenciado por quien realizó la solicitud, para uso exclusivo del material)	
NOMBRE:		NOMBRE:	
FIRMA:		FIRMA:	
Jefe Área de Mercadeo y Modelos de Solución de Vivienda	Subgerencia de Vivienda y de Proyectos	NOMBRE:	
		FIRMA:	

Fuente: Carpeta Formatos solicitud material POP de 2018 en trámite del Área de Vivienda y Mercadeo

De otra parte no se evidencia un inventario actual de dicho material, teniendo en cuenta que no se observa un control por fechas donde se registren las entradas, las salidas con los formatos que se enunciaron anteriormente y el saldo actual a la fecha; en la información que entrega el Área de Mercadeo del tema, allego un archivo en Excel donde se comprueba lo anteriormente expuesto:

Cantidad				Dependencia																										
Vienen	Entran	Salen	Saldo	Sevemat	Subgerencias				Puntos										Oficinas						Estados					
					Adm	Finan	Vivied	Operac	Biguilla	Bogota	Maniz	Cal	Cartago	Nece	Boque	Medellin	Ojaj	Ozuna	Ozuna	Dagui	Dagui	Acome	Ejército	Armada	Fac	Penal	Fondo	Frias		
2820	3350	126	2714	500	150	17	15	1200																						
1508	3380	100	3280		50			1200																						
2124	3350	685	2439		80	10	205	1200																						
1278	3350	520	3201		230	17	350	416																						
865	3350	625	3180		80		20	816																						
1720	3350	392	3258		100	17	322	840																						
772	3350	568	2782		150	10	5	430																						
836	3350	343	3007		180		3	360																						
1720	3350	1263	3086		230	17	380	1200																						
1795	3350	1220	2125		50			1200																						
0	0	0	0																											
2041	0	0	2041																											
2825	0	0	2825																											
1765	0	1200	565					1200																						
1821	0	0	1821																											
90	0	0	90																											
912	0	805	107																											
					0	1452	30	1635	1174																					

Fuente: Archivo allegado por el proceso de Vivienda y Mercadeo

Oportunidad de Mejora 06:

Teniendo en cuenta que no se puede establecer un inventario actual a la fecha, es necesario y urgente que el proceso de Vivienda y Mercadeo establezca mecanismos de control y seguimiento al inventario del material promocional -POP del Área de Mercadeo y de igual manera se diligencie en su totalidad todos los campos del formato "SOLICITUD MATERIAL PUBLICITARIO" código VM-NA-FM-017 versión 03 del 23/05/2017, allí establecidos; lo anterior teniendo en cuenta que son recursos adquiridos por la Entidad para una destinación específica y se debe tener un adecuado control y manejo de los mismos, minimizando riesgos de pérdida, extravió o deterioro de dicho material; por lo anterior es pertinente verificar la pertinencia de documentar un procedimiento e identificar los riesgos y controles de esta actividad dentro del proceso de vivienda y mercadeo.

Recomendación 03:

Se recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo, analizar la viabilidad que el material promocional – POP, sea manejado en el Almacén como inventario de consumo, donde se pueda garantizar un control efectivo y las condiciones óptimas para mantener el inventario en su mejor estado.

2.3.7 HERRAMIENTA CRM

Según lo informado por el Área de Mercadeo respecto a la adquisición de un software, se evidencio en la información entregada que se firmó el contrato con la empresa CNX S.A.S. el día 25 de agosto de 2017 por seis meses, por valor de \$116,326,963; el cual tiene como objeto la implementación, parametrización y personalización de la herramienta CRM Microsoft Dynamics de propiedad de la Caja, dicha plataforma de administración de afiliados y gestión del servicio, que proporcione información para el conocimiento del afiliado y que apoye el cumplimiento de la misión de la Entidad, mediante la promoción y consecución de vivienda.

De acuerdo a la información allegada por el proceso de Vivienda y Mercadeo, se evidencia el acompañamiento como coordinadora del proyecto la Oficina Asesora de Informática para la adecuada implementación, a la fecha de esta auditoria ya se realizó el levantamiento de la información, se realizaron las capacitaciones respectivas y en la actualidad se encuentra en producción y a partir del recibido de la misma se tienen 6 meses de garantía de soporte.

Recomendación 04:

La Oficina de Control Interno, recomienda al Área de Vivienda y Mercadeo con el apoyo de la Oficina Asesora de Informática, continúen con la entrada en producción de la herramienta CRM, incorporando la información, los perfiles, flujos entre otros, a fin de validar todas las funcionalidades de la herramienta antes de terminar la garantía de soporte.

2.4 Plan de Acción Vivienda y Mercadeo

Una vez revisado por la OFCIN el Plan de Acción del Proceso de Mercadeo de Vivienda correspondiente al 1er trimestre de la vigencia 2018, específicamente lo relacionado con los modelos de solución de vivienda, se encuentran los siguientes indicadores con su correspondiente meta y resultado por trimestre así:



RESULTADOS PLAN DE ACCION DEL 1ER TRIM. DE 2018 DE VIVIENDA Y MERCADEO			
Descripción Indicador	Meta unds.	Ejecución unds.	Ejecución %
Cumplimiento entrega soluciones de vivienda	3964	5469	137,97%
Entrega solución vivienda V14	2400	3584	149,33%
Entrega solución vivienda V8	1526	1860	121,89%
Entrega solución vivienda HEROES	N/A	N/A	N/A
Entrega solución vivienda Leasing	38	25	65,79%
Gestión de Proyectos de vivienda para promoción	24	17	70,83%
Ejecución alianzas estratégicas	1	2	200%
Desarrollo de ferias inmobiliarias	1	1	100%
Cumplimiento Plan de Mercadeo	10	10	100%
Cumplimiento Plan Comercial	33	33	100%
Verificación posterior de subsidios	357	362	101,40%
Seguimiento Leasing habitacional	33	33	100%
PNC de inscripción de firmas	NO SE PRESENTÓ		100%
Producto no conforme calificación HEROES	NO SE PRESENTÓ		100%
Control salida no conforme VM	NO SE PRESENTÓ		100%

Fuente: Hoja de trabajo Auditoria Mercadeo y Comunicaciones

Como se observa en el cuadro anterior, se incumplieron las metas propuestas de los indicadores de solución de vivienda Leasing con un 65.79% y el de Gestión de Proyectos de vivienda para promoción con un 70.83%; según lo evidenciado en el sistema Isolución el proceso de vivienda y mercadeo aperturó y tiene en desarrollo dos no conformidades, la 228 respecto al indicador de vivienda Leasing y la NC 261 para subsanar el indicador de gestión de proyectos, las cuales se encuentran a la fecha en desarrollo y con vencimiento a junio de 2018 y enero de 2019.

Recomendación 05:

Si bien es cierto, resultado de las estrategias de promoción y divulgación en el Plan Anual de Mercadeo de la vigencia 2017, enfocado a la meta de vivienda Leasing, se logró que la Entidad a través de la Junta Directiva, la Gerencia General y la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, implementará la opción de adquirir inmuebles usados, hecho que ayudo alcanzar un 55% de ejecución de la meta programada para el 2017, es decir se aprobaron 99 Leasing de una meta de 180, es indispensable que los procesos de Mercadeo y de Comunicaciones, continúen investigando e innovando estrategias de mercadeo y de comunicación que logren que el afiliado de la Caja entienda de forma más fácil el modelo de Leasing, a fin de alcanzar la meta planteada para la vigencia 2018 que asciende a 220.

3. Proceso de Comunicaciones

3.1 Procedimientos

Se cuenta con cuatro (4) procedimientos, seis (6) formatos, dos (2) guías, una matriz de comunicaciones, una matriz de partes interesadas, dos (2) planes de comunicaciones y cuatro (4) manuales; los cuales se encuentran registrados y aprobados en el aplicativo ISOLUCION debidamente actualizados a la fecha.

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
CO-NA-PR-001	ADMINISTRAR COMUNICACIONES EXTERNAS	Procedimiento	6	25-may-17
CO-NA-PR-002	ADMINISTRAR COMUNICACIONES INTERNAS	Procedimiento	4	9-ago-17
CO-NA-PR-004	ADMINISTRAR CONTENIDO PORTAL INSTITUCIONAL E INTRANET	Procedimiento	2	1-sep-17
CO-NA-PR-003	PROMOCIONAR PROYECTOS	Procedimiento	6	13-sep-17
CO-NA-FM-002	ORDEN DE PRODUCCIÓN ÁREA DE COMUNICACIONES	Formatos	8	26-may-17
CO-NA-FM-003	CONSENTIMIENTO FOTOGRAFÍA, AUDIO Y VIDEO	Formatos	5	26-may-17
CO-NA-FM-004	REVISIÓN DE CONTENIDOS PUBLICADOS EN INTRANET Y EL PORTAL INSTITUCIONAL	Formatos	1	26-may-17
CO-NA-FM-005	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Formatos	2	5-mar-18
CO-NA-FM-006	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA	Formatos	2	5-mar-18
CO-NA-FM-007	Presentación Institucional Caja Honor	Formatos	1	15-may-18
CO-NA-GU-001	GUÍA ELABORACIÓN REVISTA NOTIVIVIENDA	Guía	7	4-oct-17
CO-NA-GU-002	GUÍA ELABORACIÓN DE VIDEOS	Guía	2	1-sep-17
CO-NA-MZ-001	MATRIZ DE COMUNICACIONES - PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Matriz de Comunicaciones	8	18-oct-17
CO-NA-PI-001	GESTIÓN DE COMUNICACIONES_	Matriz partes interesadas	2	26-oct-17
CO-NA-PL-001	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA_	Plan	2	5-mar-18
CO-NA-PL-002	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA_	Plan	2	5-mar-18
CO-NA-MA-001	MANUAL DE IMAGEN CAJA HONOR	Manual	5	16-jun-17
CO-NA-MA-002	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Manual	12	18-oct-17
CO-NA-MA-003	MANUAL DE REDES SOCIALES	Manual	2	12-ene-17
CO-NA-MA-004	MANUAL DE COMUNICACIONES PARA SITUACIONES DE CRISIS	Manual	2	12-ene-17

Fuente: Hoja de trabajo Auditoria Mercadeo y Comunicaciones

De igual manera , se verificaron los procedimientos y formatos dispuestos por la Entidad y se evaluó la aplicación de los procedimientos, y se evidenció los controles establecidos para mitigar los riesgos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo SARLAFT, evidenciando el cumplimiento de los controles, entre otros la consulta en VIGIA de listas vinculantes y restrictivas, el diligenciamiento del formato Conocimiento del Cliente entre otros.

Con relación a los diferentes procedimientos, formatos y guías entre otros del proceso de Gestión de Comunicaciones se evidenció:



- Los procedimientos Administrar Comunicaciones Externas **CÓDIGO: CO-NA-PR-001** versión 006 del 25/05/2017 y Administrar Comunicaciones Internas **CÓDIGO: CO-NA-PR-002** versión 004 del 09/08/2017; de acuerdo a lo evidenciado en la entrevista y en la verificación de éste procedimiento, se estableció que las actividades se están cumpliendo de acuerdo a los roles, responsabilidades y los controles están siendo efectivos.
- Procedimiento Promocionar Proyectos **CÓDIGO: CO-NA-PR-003** versión 006 del 13/09/2017; de acuerdo a lo evidenciado en la entrevista al proceso respecto a éste procedimiento, se estableció que las actividades se están cumpliendo de acuerdo a los roles, responsabilidades y los controles están siendo efectivos. Sin embargo se evidenció falta de actualización en uno de los insumos de este procedimiento. Se observó que éste inicia convocando y realizando un **Comité Editorial**, el cual se encuentra creado mediante la resolución 261 del 19 de mayo de 2016.

Oportunidad de Mejora 07:

Se recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones, efectuar la revisión y ajuste a la Resolución No. 261 del 19 de mayo de 2016, por cuanto **en el artículo 3° Integración**, éste no se encuentra ajustado de acuerdo a la resolución 175 del 21 de abril de 2017, la cual se encuentra vigente a la fecha, y en la que se suprimieron Grupos internos de trabajo; evidenciándose que el número de miembros del **Comité Editorial** disminuyó y no se encuentra ajustado a las normas internas de la Entidad, minimizando el riesgo **RC03 - EXTRALIMITACION DE FUNCIONES**.

ARTÍCULO 3°. Integración. El Comité Editorial estará integrado por los siguientes funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, quienes actuarán con voz y voto.

RESOLUCION NÚMERO 261 DE 19 MAY 2016 Página No 2

Por la cual se organiza el Comité Editorial de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

- a) Subgerente de Vivienda y Proyectos, quien lo presidirá.
- b) Jefe Área de Técnica de Vivienda y Proyectos.
- c) Jefe Área de Comunicaciones.
- d) Jefe Área Sistema de Atención a Consumidor Financiero
- e) Líder Grupo de Divulgación y Promoción.
- f) Líder Grupo de Mercadeo
- g) Líder Grupo Planeación y Evaluación de Proyectos
- h) Líder Grupo de Supervisión de Proyectos
- i) Líder Grupo de Fondo de Solidaridad
- j) Periodistas del Área de Comunicaciones
- k) Diseñadores Graficos Área de Comunicaciones
- l) Web master Área de Comunicaciones
- m) Asistencial Área de Comunicaciones

R

"Por la cual se modifica la Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, se deroga la Resolución 373 del 22 de julio de 2016, se determina la estructura interna de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, se suprimen unas Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO 15º. Supresión de unas Áreas y Grupos Internos de Trabajo. Mediante la presente Resolución se suprime las siguientes Áreas y Grupos Internos de Trabajo:

1. De la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, del artículo 1 de la Resolución 159 de 2016, las siguientes Áreas y Grupos, que corresponde a los numerales.
 - 2.1 Área Técnica de Vivienda y Proyectos
 - 2.1.1 Grupo de Planeación y Evaluación de Proyectos.
 - 2.1.2 Grupo de Supervisión de Proyectos.
 - 2.1.3 Grupo de Mercadeo.
 - 2.1.4 Grupo del Fondo de Solidaridad.
 - 2.2.1 Grupo de Promoción y Divulgación.
2. De la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, el Área de Mercadeo, creada mediante la Resolución 373 de 2016.
3. De la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones - Área de Atención al Afiliado, del artículo 1 de la Resolución 159 de 2016, el siguiente Grupo Interno de Trabajo, numeral.
 - 3.1.1 Grupo de Apoyo a la Gestión del Trámite del Área de Atención al Afiliado.

Es importante que el proceso revise las normas internas aplicables a su proceso, con el fin que no se llegue a materializar ningún riesgo.

PROCESO / ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL
GESTION DE COMUNICACIONES	RC03 - EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	CAC003 - FUNCIONARIOS QUE SOBREPASAN LOS LÍMITES DE RESPONSABILIDAD QUE LES CORRESPONDEN	COC005 - SEGREGACION DE FUNCIONES
			COC006 - CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Procedimiento Administrar Contenido Portal Institucional e Intranet **CÓDIGO: CO-NA-PR-004** versión 002 del 01/09/2017; de acuerdo a lo evidenciado en la entrevista y en la verificación de éste procedimiento, se estableció que las actividades se están cumpliendo de acuerdo a los roles, responsabilidades; sin embargo los controles no están siendo efectivos, ya que se evidenció en el Informe de Rendición de cuentas 2017 publicado en la página web publicado el 30 de mayo de 2018, evidenciando que se encuentra con el formato GE-NA-FM-041, versión 006 del 09/07/2015, siendo el correcto GE-NA-FM-041, versión 007 del 23/05/2017 como a continuación se observa:

B

Atención al afiliado

Contáctenos

Trámites y Servicios

Aportes y cesantías

Preguntas Frecuentes

Glosario

Datos Abiertos

Términos y Condiciones

Rendición de Cuentas

Rendición de Cuentas

2017 2016 2015 2014 2013



Informe Rendición de Cuentas 2017



Estrategía de Rendición de Cuentas gestión 2017

Fuente: página web Caja Honor

 	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
		VERSIÓN: 006
	INFORME	CÓDIGO: GE-NA-FM-041

Tabla de contenido

1. Objetivos Generales.....	2
2. Elementos de la Rendición de Cuentas vigencia 2017 en Caja Honor.....	4
2.1. Información.....	1
2.2. Diálogo.....	1

Fuente de Información: WWW.CajaHonor.gov.co/Atención al Afiliado/Rendición de Cuentas

 	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
		VERSIÓN: 007
	INFORME	CÓDIGO: GE-NA-FM-041

Fuente de Información: Herramienta Isolución

Oportunidad de Mejora 08:

Se recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones y al proceso responsable de la información para este caso la Oficina Asesora de Planeación, efectuar una revisión más rigurosa de los documentos a publicar en la página web de Caja Honor, en particular al Informe de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia correspondiente.

3.2. Plan de acción proceso de Comunicaciones

Respecto al Plan de acción del proceso de Comunicaciones se tienen 8 indicadores, y de acuerdo al plan de acción del 1er trimestre de 2018, es de anotar que todos los indicadores cumplieron con la meta propuesta, como se observa en el siguiente cuadro:



Descripción Indicador	Unidad de medida	Meta % Trimestre	Cantidad	Ejecución	Ejecución	Ejecución % /Meta %
1. Fortalecimiento de la marca Caja Honor	Encuestas	80%	1.304	914	70,09%	87,62%
2. Comprensión funcionalidad del modelo Vivienda Leasing	Encuestas	80%	637	581	91,21%	114,01%
3. Cobertura de campañas de comunicación	Campañas	70%	8	5	62,50%	89,29%
4. Seguidores en redes sociales	Nuevos Seguidores	100%	1.400	1.345	96,07%	96,07%
5. Cumplimiento plan de comunicaciones	Actividades	100%	160	155	96,88%	96,88%
6. Cumplimiento actividades de rendición de cuentas	Actividades	78%	27	21	77,78%	100,00%
7. Producto no conforme publicaciones	Publicaciones	≤ 5%	26	1	3,85%	No se presentó
8. Control salida no conforme CO	Salidas no conformes	100%	0	0	0,00%	No se presentó

Fuente: Hoja de trabajo del Informe del Plan de acción del 1er trim. de 2018 de Comunicaciones

3.2.1 Producto no conforme Publicaciones

En el informe del plan de Acción de fecha 20 de abril de 2018, correspondiente a la ejecución del primer trimestre de 2018, en su indicador "**1.7 Resultado del indicador en el trimestre - Producto no conforme publicaciones**", el proceso manifiesta: "El proceso de Gestión de Comunicaciones realizó 26 productos impresos para el manejo de comunicación interna y externa de la Entidad, durante el I trimestre de 2018, se identificó un producto no conforme lo que representa el 3,85% respecto a la meta que no debe superar el 5%.

Se detectó producto no conforme en la revista Notivivienda edición N°. 60 correspondiente al 1er trimestre de 2018, la cual presentó error de digitación en las páginas: 20 donde se rotula el proyecto Acuarela de Barranquilla como Bogotá y la página 48 donde en la descripción del proyecto Condominio Casa del Sol se menciona que es en Jamudí cuando en realidad es de Flandes- Tolima, por lo tanto se realizó la modificación en la versión digital que se encuentra publicada en el Portal Institucional y en la edición digital N° 61 del 2do trimestre de 2018, se realizó una fe de erratas aclarando el error.

Sin embargo, de conformidad con la verificación realizada por la OFCIN, para la subsanación de dicha inconsistencia en la información publicada en la revista Notivivienda edición N° 61 del segundo trimestre de 2018, la OFCIN detecta una nueva inconsistencia en la publicación de los proyectos de Hacienda Casablanca Arboleda CAJICA Km. 20 Vía Madrid – Cundinamarca página 30 y Reserva del Lago I MADRID, Km. 4 Vía Cajicá – Zipaquirá (variante) páginas 31 de esta edición, lo anterior materializándose el riesgo R026 – Información errada emitida a los clientes a través de los medios de comunicación, lo que evidencia que los controles no se están realizando.



R026 - INFORMACIÓN ERRADA EMITIDA A LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CA026 - MALA PLANEACIÓN EN EL PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CO010 - REVISAR LA RECEPCIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN
		CO012 - VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ÁREA
		CO014 - SEGUIMIENTO DE INFORMACIÓN
		CO022 - VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN
		CO045 - COMITÉ EDITORIAL

Oportunidad de Mejora 09:

De acuerdo a lo verificado y evidenciado, la OFCIN recomienda al proceso de Comunicaciones, analizar y realizar las respectivas validaciones, realizando los ajustes necesarios en las guías y procedimientos que lo ameriten, así como dejar plasmado el respectivo control y asignación de responsables, para evitar inconsistencias en la información publicada por Caja Honor y hacer incurrir en error al afiliado, materializándose el riesgo R026 - INFORMACIÓN ERRADA EMITIDA A LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, como los casos de las publicaciones en la revista Notivienda ediciones 60 y 61 de la presente vigencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la Auditoría realizada al proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo y de Comunicaciones, la Oficina de Control Interno concluye que los procesos tienen establecidas sus funciones acordes con la Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, la Resolución 175 de 2017, los principios del MECI (Autocontrol, Autogestión y Autorregulación) de conformidad con el Decreto 943 de 2014, articulado al Decreto 1499 de 2017-MIPG, concordante con lo estipulado en la CE 038 de 2009, incorporada en la CE 029 de 2014 – SFC.; sin embargo los diferentes modelos de solución de vivienda, presentan en la actualidad diversas opciones de mejoramiento que permitirán a la Entidad fortalecer los mismos, propendiendo por continuar garantizando la transparencia en la selección de los beneficiarios, así como blindar a la Entidad de posibles implicaciones disciplinarias, financieras y contables por incumplimiento tanto de las constructoras como de la Caja.

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento del proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo, el de Comunicaciones y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, se permite realizar a la Gerencia General las siguientes recomendaciones, con el fin de que sirvan como herramienta para la mejora continua del proceso así:

Oportunidad de Mejora 01:

De acuerdo a lo verificado y evidenciado en la revisión de las Obligaciones Contractuales de algunos de los funcionarios de los procesos de Vivienda y Mercadeo, la OFCIN recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo junto con el Área de Talento Humano, realizar la revisión y los ajustes necesarios en las Obligaciones Contractuales, en el sentido que las funciones allí relacionadas, sean una guía para cada uno de los funcionarios pertenecientes a dicho proceso, a fin de evitar que se materialice el riesgo RC03 – Extralimitación de funciones.


Oportunidad de mejora 02:

Teniendo en cuenta en la Guía de operación- Registrar inmobiliarias, constructoras y/o promotoras de vivienda código VM-NA-GU-002 versión 008 del 23/05/2017, que refiere en el punto 6. *“Aspectos de Gestión y Control: Después de la aprobación de la Firma Constructora, Inmobiliaria y/o Promotora, se debe mantener actualizada la documentación de dicha Firma, puesto que su **vigencia es de un año, a partir de la fecha de la inscripción.**”*²; por lo anterior, es pertinente que el profesional responsable realice la debida actualización de los documentos de la constructora Jaramillo Mora; con el fin de prevenir el riesgo R023 - ADMISIÓN INADECUADA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS Y CONSTRUCTORAS, respecto a que no se encuentre en las listas vinculantes pasado un año del registro.

Oportunidad de mejora 03:

Con el fin de continuar con el seguimiento y control del procedimiento “Supervisión y vigilancia posterior al subsidio de vivienda” Código VM-NA-PR-015 versión 002 del 15/09/2017, respecto a la cláusula de No enajenación por dos años, en los casos evidenciados en el Informe generado por el proceso de Vivienda y Mercado, de la verificación realizada a los subsidios entregados con fecha 12 de marzo de 2018, en los casos que no se pudo verificar (21) del listado de 362 afiliados, se recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo, continuar la gestión para poder establecer el cumplimiento o no de los casos pendientes, a fin de minimizar el riesgo R024 - INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE VIVIENDA.

Oportunidad de mejora 04:

Teniendo en cuenta la reestructuración que está llevando a cabo la Entidad al proceso de Vivienda y Mercadeo y que al finalizar esta auditoría no se ha generado el acto administrativo donde se establezcan las áreas, funciones y responsabilidades entre otros; es indispensable que el proceso de Vivienda y Mercadeo junto con la Oficina de Planeación y Talento Humano gestionen de manera urgente todas las actividades necesarias encaminadas a la actualización de los procedimientos, guías, manuales, formatos entre otros, minimizando entre otros el riesgo R024 - INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE VIVIENDA y controlado mediante el seguimiento de los procedimientos divulgados en Isolución. 

² Subrayado y en negrilla

Oportunidad de mejora 05:

Como se pudo establecer por esta auditoría, no hay un proceso responsable de hacer un seguimiento y control a las solicitudes entregadas a correspondencia por las oficinas de Enlace de Bogotá, como las de incremento del ahorro, autorización para envío de extractos electrónicos de su cuenta individual y solicitudes y peticiones entre otros; por tanto la OFCIN recomienda a la Subgerencia de Vivienda y Proyectos en coordinación con las Oficinas de Enlace, realicen un seguimiento a dichas solicitudes, a fin de asegurar la efectividad de las mismas, minimizando la materialización del riesgo "R035 Deficiencia en la calidad y oportunidad en la entrega de la información requerida".

Oportunidad de Mejora 06:

Teniendo en cuenta que no se puede establecer un inventario actual a la fecha, es necesario y urgente que el proceso de Vivienda y Mercadeo establezca mecanismos de control y seguimiento al inventario del material promocional -POP del Área de Mercadeo y de igual manera se diligencie en su totalidad todos los campos del formato "SOLICITUD MATERIAL PUBLICITARIO" código VM-NA-FM-017 versión 03 del 23/05/2017, allí establecidos; lo anterior teniendo en cuenta que son recursos adquiridos por la Entidad para una destinación específica y se debe tener un adecuado control y manejo de los mismos, minimizando riesgos de pérdida, extravió o deterioro de dicho material; por lo anterior es pertinente verificar la pertinencia de documentar un procedimiento e identificar los riesgos y controles de esta actividad dentro del proceso de vivienda y mercadeo.

Oportunidad de Mejora 07:

Se recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones, efectuar la revisión y ajuste a la Resolución No. 261 del 19 de mayo de 2016, por cuanto **en el artículo 3° Integración**, éste no se encuentra ajustado de acuerdo a la resolución 175 del 21 de abril de 2017, la cual se encuentra vigente a la fecha, y en la que se suprimieron Grupos internos de trabajo; evidenciándose que el número de miembros del **Comité Editorial** disminuyó y no se encuentra ajustado a las normas internas de la Entidad, minimizando el riesgo **RC03 - EXTRALIMITACION DE FUNCIONES**.

Oportunidad de Mejora 08:

Se recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones y al proceso responsable de la información para este caso la Oficina Asesora de Planeación, efectuar una revisión más rigurosa de los documentos a publicar en la página web de Caja Honor, en particular al Informe de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia correspondiente.

Oportunidad de Mejora 09:

De acuerdo a lo verificado y evidenciado, la OFCIN recomienda al proceso de Comunicaciones, analizar y realizar las respectivas validaciones, realizando los ajustes necesarios en las guías y procedimientos que lo ameriten, así como dejar plasmado el respectivo control y asignación de responsables, para evitar inconsistencias en la información publicada por Caja Honor y hacer incurrir en error al afiliado, materializándose el riesgo **R026 - INFORMACIÓN ERRADA EMITIDA A LOS CLIENTES A TRAVES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**, como los casos de las publicaciones en la revista Notivivienda ediciones 60 y 61 de la presente vigencia.



Recomendación 01:

A fin de minimizar la materialización del riesgo "R076 - ERRORES EN LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE UNA CAMPAÑA DE MERCADEO" e incurrir en la equivocación en el diseño y aplicación de estrategias de mercadeo y en la selección del grupo objetivo, se recomienda al proceso de Mercadeo que fortalezca el diseño de campañas con oportunidad, planificando y trabajando de la mano con las Oficinas de Enlace a nivel nacional (8 puntos de atención), asegurando el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los afiliados de Caja Honor.

Recomendación 02:

Se recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo, ajustar el procedimiento "*Adquisición y entrega del inmueble para Leasing nuevo o usado*"; toda vez que existen pasos o actividades que no se realizan en el proceso de Mercadeo y Vivienda, en particular el estudio de títulos lo realiza actualmente la firma Gomez Diaz Abogados S.A.S., y lo que se realiza en el proceso es validar la información del documento generado por la firma contratada para tal fin; adicionalmente, considerar el establecer que el abogado de mercadeo que hace la validación del documento de estudio de títulos, deje plasmadas las observaciones encontradas en un formato o registro, pues en el procedimiento documentado no lo establece (N/A), lo anterior a fin de dejar la trazabilidad del procedimiento.

Recomendación 03:

Se recomienda al proceso de Vivienda y Mercadeo, analizar la viabilidad que el material promocional – POP, sea manejado en el Almacén como inventario de consumo, donde se pueda garantizar un control efectivo y las condiciones óptimas para mantener el inventario en su mejor estado.

Recomendación 04:

La Oficina de Control Interno, recomienda al Área de Vivienda y Mercadeo con el apoyo de la Oficina Asesora de Informática, continúen con la entrada en producción de la herramienta CRM, incorporando la información, los perfiles, flujos entre otros, a fin de validar todas las funcionalidades de la herramienta antes de terminar la garantía de soporte.

Recomendación 05:

Si bien es cierto, resultado de las estrategias de promoción y divulgación en el Plan Anual de Mercadeo de la vigencia 2017, enfocado a la meta de vivienda Leasing, se logró que la Entidad a través de la Junta Directiva, la Gerencia General y la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, implementará la opción de adquirir inmuebles usados, hecho que ayudo alcanzar un 55% de ejecución de la meta programada para el 2017, es decir se aprobaron 99 Leasing de una meta de 180, es indispensable que los procesos de Mercadeo y de Comunicaciones, continúen investigando e innovando estrategias de mercadeo y de comunicación que logren que el afiliado de la Caja entienda de forma más fácil el modelo de Leasing, a fin de alcanzar la meta planteada para la vigencia 2018 que asciende a 220.



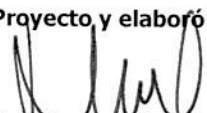
La Oficina de Control Interno espera que las recomendaciones dadas a través del presente informe, una vez implementadas contribuyan al mejoramiento continuo del proceso y al fortalecimiento del Sistema de Control Interno implementado por CAJA HONOR y así dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad aplicable.

Cordialmente,




MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto y elaboró:



Cpt. Sandra Y. Chaves Gil
Auditor Oficina de Control Interno



Cpt. Laura E. Martínez Martínez
Auditor Oficina de Control Interno



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015

