

INFORME DE EVALUACIÓN No. 043 DE 2016 AUDITORIA GESTION DEL TRÁMITE- CAJA HONOR

I. OBJETIVO

Evaluar el Sistema de Control Interno, Gestión y Resultados y efectividad de los controles del proceso de Gestión del Trámite, 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 Superintendencia Financiera de Colombia y el MECI 2014.

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 2016, adelantó una auditoria especifica al proceso Gestión del Trámite, es de anotar que la gestión de los nueve (09) Puntos de Atención de la Entidad ya fueron evaluados en la presente vigencia; lo anterior con el fin de verificar el Sistema de Control Interno, Gestión y Resultados, alineado a la normatividad aplicable, comprendiendo lo que va corrido de la vigencia 2016.

III. METODOLOGIA

De conformidad con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y fundamentadas en la reglamentación aplicable, se efectuó la evaluación al proceso Gestión del Trámite, considerando los siguientes aspectos:

- Entendimiento de las principales actividades del proceso.
- Visita in situ para la revisión de la eficacia de los controles implementados.
- Entrevistas con los funcionarios y contratistas responsables de las operaciones.
- 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 Auditoria Generalmente Aceptadas, Circular Externa 014 y 38 de la SFC incorporada en la CE 029 de 2014, Ley 87 de 1993 y el Decreto 943 de 2014 MECI- 2014.

2

IV. MARCO LEGAL

Normatividad Externa

- Constitución Política de 1991
- Ley 87 de 1993 y Decretos Reglamentarios
- Decreto 353 de 1994, "Por el cual se modifica la Caja de Vivienda Militar y se dictan otras disposiciones".
- Ley 973 de 2005, "Por el cual se modifica el Decreto-Ley 353 de 1994 y se dictan otras disposiciones"
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- 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 Externa No. 038 de 2009 de la SFC., modifica 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."
- 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 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 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"
- 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"
- 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."
- Procedimientos y demás documentos del LMD del Proceso Gestión del Trámite.

V. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

1. ASPECTOS RELEVANTES

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

- Los procedimientos ejecutados por el Área de Atención al Afiliado, se encuentran debidamente determinados en la caracterización del proceso de Gestión del Trámite, permitiendo con ello que funcionarios y contratistas cuenten con parámetros mínimos para ejecutar sus funciones, observando y gestionando los controles y riesgos inherentes a sus actividades.
- Es de anotar que a Oficina de Control llevo a cabo junto con las auditorías internas primarias del SIG en la presente anualidad una auditoria de gestión a los nueve puntos de atención; de lo anterior se generó el Informe 031 de 2016, donde se evidenciaron dos oportunidades de mejora que el proceso ya está gestionando e incorporando las acciones y soportes en a herramienta SVE-modulo mejoras.
- Según lo evidenciado en la página SUIT y de conformidad con lo informado en el Comité Institucional Desarrollo Administrativo, se evidencian los nueve tramites inscritos y actualizados de la Entidad a la fecha, así mismo, según lo reportado por el proceso, se sigue trabajando en la aprobación de los siguientes trámites en línea:
 - ✓ Pago de aportes para solución de vivienda – Primer Pago.
 - ✓ Retiro parcial de cesantías – En caso de educación Grupo familiar
 - ✓ Modelo vivienda Leasing
- Según lo reportado por el proceso, sigue en desarrollo la racionalización de trámites y está liderando la puesta en marcha del nuevo punto móvil con las adecuaciones respectivas, realizando las pruebas tecnológicas a partir del 12 dic 2016; el plan piloto está planeado para mes y medio desde el 16 de enero a 28 febrero de 2017 con todas las Fuerzas.

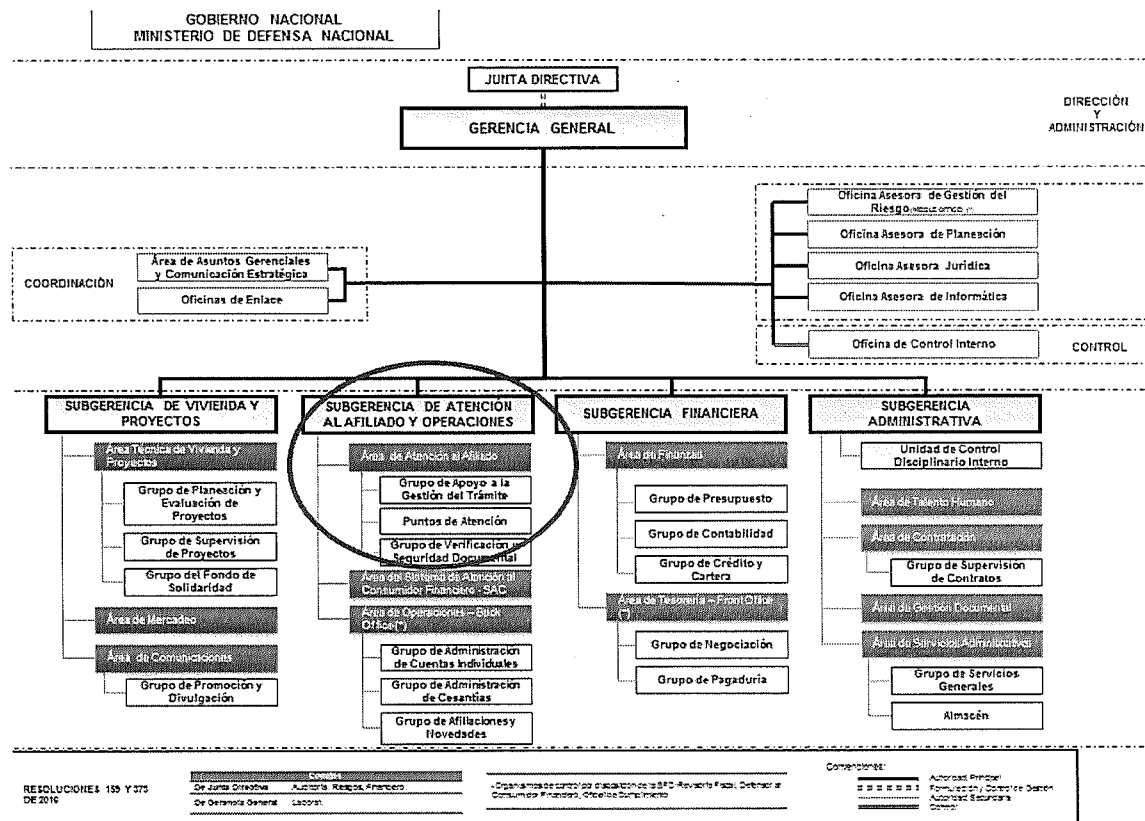


De acuerdo a lo anterior se está dando cumplimiento a la normatividad relativa a la disminución de trámites y que preferiblemente se realicen en línea, evitando la tramitología y que los afiliados se desplacen a los puntos de atención, contribuyendo a la humanización de los servicios ofrecidos por la Entidad, alineado con las políticas de Gobierno en Línea.

2. ASPECTOS EVALUADOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

2.1. ESTRUCTURA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Dentro de la estructura organizacional, el proceso de Gestión del Trámite, pertenece al macro proceso – Atención al Afiliado y Operaciones dentro de los procesos misionales y depende estructuralmente de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.



Fuente: Anexo Resolución 159 de 2016

La anterior distribución de Caja Honor fue actualizada con la Resolución 159 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", derogando la Resolución 659 de 2015 y otras disposiciones que le sean contrarias.

El área de Atención al Afiliado está conformado por el Grupo de Apoyo a la Gestión del Trámite, el Grupo de Verificación y Seguridad Documental y los nueve Puntos de Atención a nivel nacional.

PROCEDIMIENTOS GESTION DEL TRÁMITE

Se cuenta con siete (07) procedimientos, dieciocho (18) formatos, siete (7) guías, una matriz de comunicaciones y una matriz de partes interesadas debidamente actualizados a la fecha, y el proceso desarrolla las actividades teniendo en cuenta los procedimientos, manuales y formatos oficiales, los cuales se encuentran registrados y aprobados en el aplicativo ISOLUCION así:

- TR-NA-PR-001 SUMINISTRO INFORMACION Y ORIENTACION AL AFILIADO
- TR-NA-PR-003 RECEPCIONAR, CALIFICAR, VALIDAR Y APROBAR EL TRAMITE
- TR-NA-PR-005 REALIZAR IDENTIFICACION BIOMETRICA A LOS AFILIADOS
- TR-NA-PR-008 RECEPCION Y TRAMITE DE LOS DOCUMENTOS DE POSTULACION FONDO SOLIDARIDAD
- TR-NA-PR-009 ACREDITACION MODELO VIVIENDA 8
- TR-NA-PR-010 VERIFICAR SEGURIDAD DOCUMENTAL DE TRAMITES
- TR-NA-PR-011 ORIENTACION, RECEPCION, VALIDACION Y APROBACION TRAMITE LEASING HABITACIONAL

En verificación a los procedimientos y formatos dispuestos por la Entidad, se evaluó la aplicación de los procedimientos y se evidencio los controles establecidos para mitigar el riesgo "RO17-FALLAS EN LA GESTION DEL TRAMITE", observando la consulta realizada por VIGIA validando si el afiliado se encuentra reportado en las listas restrictivas, lo cual va especificado en los controles de cumplimiento de los procedimientos y en la verificación lista de chequeo y en los perfiles y funciones de atención de los tramites de la Entidad, igualmente se observa que en los diferentes puntos de atención se realizan las capacitaciones encaminadas a aclarar temas que se hayan presentado dudas o similares para dar una información veraz y uniforme, como un control más para mitigar el riesgo en mención.

TRAMITES REGISTRADOS EN SUIT

Según verificación en la página WEB del aplicativo SUIT V3: www.suit.gov.co, respecto a los trámites inscritos por la Entidad, se evidencian los nueve (9) trámites registrados en el SUIT a la fecha, a saber:

- 1) Modelo anticipado de solución de vivienda –MASVI vivienda 8
- 2) Reconocimiento y pago de subsidio para solución de vivienda segundo pago
- 3) Pago de cesantías definitivas
- 4) Modelo Vivienda leasing
- 5) Pago devolución de aportes por desafiliación
- 6) Pago aportes para solución de vivienda – primer pago
- 7) Modelo solución de vivienda Fondo de Solidaridad
- 8) Pago devolución saldos cuenta individual
- 9) Retiro parcial de cesantías



De acuerdo a lo anterior y según lo presentado en el Octavo Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de fecha 05 de diciembre de 2016, por el proceso de Gestión del Trámite, se evidencia por parte de la OFCIN que dichos tramites están siendo verificados y actualizados de manera permanente respecto a los cambios normativos y en razón a la racionalización de los tramites y alineado con las políticas de Gobierno en Línea. De igual forma se informó en el mismo comité que el proceso está trabajando en la Entrega del nuevo punto móvil con el siguiente plan:

- Entrega de Vehículo con las adecuaciones 11 diciembre
- Pruebas tecnológicas (sistemas de información). A partir del 12 dic 2016
- Plan Piloto mes y medio. 16- ene a 28 feb 2017 (Todas las Fuerzas)



Acreditaciones de Vivienda 8

El procedimiento Acreditación Modelo Vivienda 8, código TR-NA-PR-009, versión 001 de fecha 06 de noviembre de 2015, divulgado en Isolucion y que pertenece al Área de Atención del Trámite, en el cual el afiliado que opte por el modelo **vivienda 8**, deberá enviar (acreditar) a la Entidad con el *certificado de libertad y tradición* del inmueble objeto de la compra de vivienda, dentro de los tres (03) meses siguientes al desembolso de los valores de su cuenta individual, de conformidad con el Acuerdo 01 de 2011, Acuerdo 02 de 2013, Acuerdo 01 de 2015 y el Acuerdo 01 de 2016 como se observa en el siguiente cuadro:

Q

ACUERDO 01 DE 2011 (Vivienda nueva)	ACUERDO 02 DE 2013 (Vivienda nueva y usada 1990)	ACUERDO 01 2015 (Vivienda nueva y usada 1997)	ACUERDO 01 DE 2016 (Vivienda nueva y usada)
Afiliados que accedieron del 27/03/11 al 24/04/13	Afiliados que accedieron del 25/04/13 al 27/04/15	Afiliados que accedieron del 28/04/15 al 28/03/16	Afiliados que accedieron del 29/03/16 y vigente aún.
Deberá acreditar al momento de su postulación al subsidio, que adquirió la vivienda dentro del año siguiente al desembolso de los recursos.	Deberá acreditar al momento de su postulación al subsidio.	Tres (3) meses prorrogables por un término igual. (vivienda usada- contados a partir del giro de los recursos y vivienda nueva contados a partir de la firma de la escritura pública)	Tres (3) meses prorrogables por un término igual. (vivienda usada- contados a partir del giro de los recursos y vivienda nueva contados a partir de la firma de la escritura pública)

Respecto a las acreditaciones y según lo dispuesto en el Acuerdo 01 de 2016 para solución de vivienda MASVI se dispuso así:

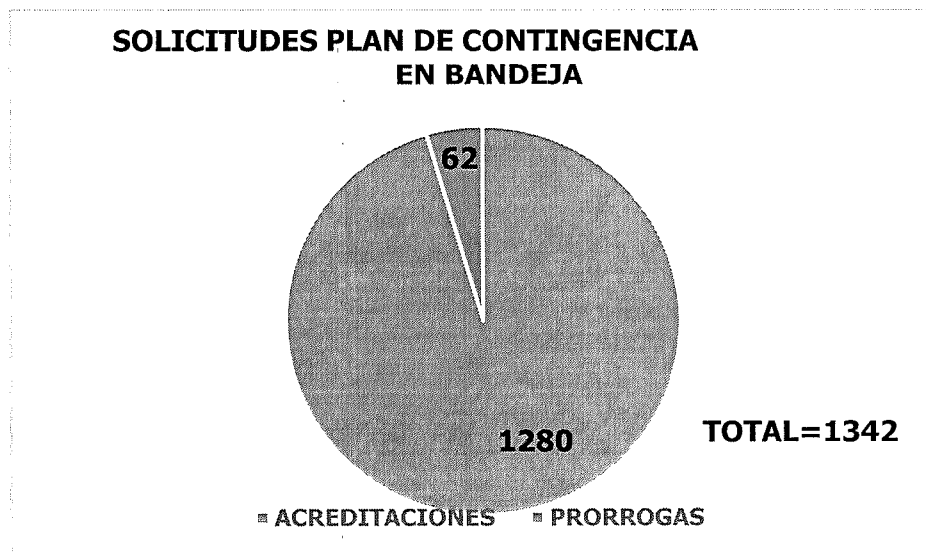
"El afiliado que opte por el modelo -VIVIENDA 8- deberá acreditar dentro de los tres (3) meses siguientes al giro de los valores de su cuenta individual, prorrogables hasta por un término igual, la destinación de dichos recursos para compra de vivienda, como parte de pago de la compra de vivienda o en más solución de vivienda a través de un contrato de leasing habitacional suscrito por con entidades financieras distintas a Caja Honor, esta acreditación deberá probarse mediante el aporte del certificado de libertad y tradición, en el cual conste tal anotación de propiedad en el caso de haber adquisición de vivienda, o certificación bancaria donde conste que la totalidad de los recursos girados fueron destinados al leasing habitacional ofrecido por entidad financiera distinta a Caja Honor, certificación que no podrá tener más de un mes de expedición."

De acuerdo a lo informado por el proceso y en atención a la situación actual de los afiliados pendientes desde el año 2011 por realizar la acreditación de los recursos girados por MASVI 8 de la cuenta individual se puede establecer las acciones de contingencia como la verificación en base de datos y elaboración de actos administrativos, como se observa en la siguiente imagen:

ACUERDO	LÍMITE PARA ACREDITAR	CONTROL ACREDITACIONES	PRÓRROGAS	ACTOS ADMINISTRATIVOS	SUSPENSIONES	ACCIONES PARA CONTINGENCIA
ACUERDO 01/2011 - ACUERDO 02/2013	Hasta postulación al subsidio	Bloqueo preventivo	No aplica	Al vencimiento del año para postulación	No aplica	
ACUERDO 01/2015	Hasta el 29 de enero de 2017	Bloqueo preventivo – para aquellos que no acreditaron y tenían conocimiento	No aplica	A partir 30 de enero de 2017	A partir 30 de enero de 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación base de datos • Elaboración de actos administrativos
ACUERDO 01/2016	Hasta 3 meses después del pago de dineros o firma de escritura pública	Bloqueo preventivo	Por un tiempo igual (3 meses)	Existen trámites vencidos Plan contingencia	Existen trámites vencidos Plan de contingencia	

BA

De lo anterior se establece cuantas acreditaciones y prorrogas están pendientes a noviembre 30 de 2016 en la siguiente gráfica:



Fuente: Presentación Gestión del Trámite 2016

El proceso Gestión del Trámite está adelantando un proyecto para dar manejo a esta situación, en consideración a los siguientes riesgos existentes y a las metas estratégicas de la Entidad así:

- Proceso de control sobre acreditaciones manual
- Ausencia de control sobre pagos de subsidio
- Información asimétrica sobre acreditaciones
- Vencimiento de términos para respuesta a acreditaciones
- Proceso de acreditación ineficiente
- Incursión en riesgos legales
- Incumplimiento a Acuerdos 01/2011, 02/2013, 01/2015 y 01/2016

RIESGO PRINCIPAL:

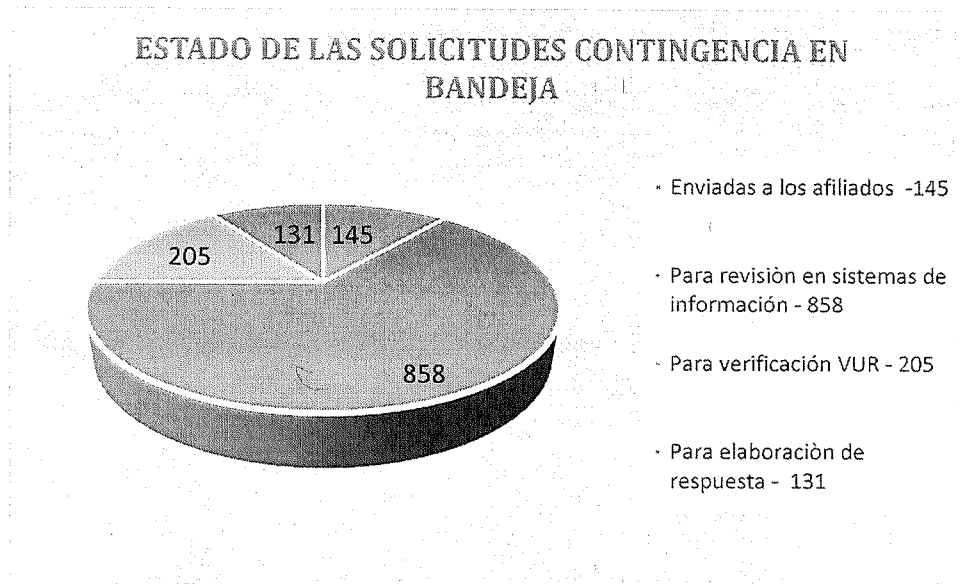
- Pago de Subsidio a afiliados sin acreditación

CONTROL PRINCIPAL

- Bloqueo preventivo (de acuerdo a cumplimiento de cuotas): depende de verificación manual
 - Al momento es manual, previa solicitud
 - Se espera hacerlo automático

B

De acuerdo a lo informado por el proceso sobre el plan de contingencia de las acreditaciones pendientes, en el siguiente grafico se observa el estado de las solicitudes:



De acuerdo al avance del plan de contingencia adelantado por el proceso se evidencia el siguiente cumplimiento al 30 de noviembre de 2016 así:

ACTIVIDAD	ESTADO	CUMPLIMIENTO %	REQUERIMIENTO
Diseño flujo	En diseño	90	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por parte de Planeación y Gestión Documental • Implantación de flujo
Revisión de Formatos	Proceso en desarrollo	90	Aprobación de formatos por parte de líder
Guía	En desarrollo	70	Aprobación por parte de líder
Capacitaciones	Pendiente de cronograma	20	Definir cronograma y diseñar capacitaciones
Bloqueo preventivo	Planteado	0	Coordinar trabajo con SOLYRED
Comunicaciones	Pendiente de cronograma	0	Definir cronograma y coordinar trabajo con Área de Comunicaciones
Prórrogas	Manejo tipo solicitud	90	-
Acreditación efectiva	Control va a ser llevado por el flujo	90	Implantación de flujo
Acreditación NO efectiva	Control va a ser llevado por el flujo	90	Implantación de flujo

Por lo anteriormente mencionado por la auditoria, se observa un plan de acción y su seguimiento y control por parte del proceso para prevenir los riesgos identificados en el proceso como el **RO17 FALLAS EN LA GESTIÒN DEL TRÁMITE.**

SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Planes - Suite Visión Empresarial - Windows Internet Explorer

Ayuda Cerrar

PMP GESTIÓN DEL TRÁMITE

Parámetros de búsqueda:

Nombre:

Responsable:

Estado:

Otros parámetros

Buscar

Resultados de búsqueda:

Mostrar resultados por página (1 - 3) de 3

C	?	E	Nombre	▲ Fecha inicial planificada	Fecha final planificada	% de cumplimiento	P.P.A.	T.P.A.	E.L.B.	% de avance real
●	?	⊕	Plan de Mejoramiento Por Proceso - Gestion del Trámite-Informe de auditoria no programada-Evaluación a la Gestión del Aplicativo FENIX- Informe No. 40 de 2015	11/ene/2016 12:42:00	22/dic/2016 12:57:00	66.67 %	0.0	0	⊕	66.67 %
●	?	⊕	Plan de Mejoramiento por proceso-Evaluación Puntos de Atención-Informe 031 de 2016	21/oct/2016 15:49:00	28/feb/2017 10:25:00	60.00 %	0.0	0	⊕	50.00 %
●	?	⊕	Plan de Mejoramiento por Procesos - Gestión del Trámite - Evaluación Área de Atención al Afiliado. No. 11 de 2015	01/jul/2015 09:50:00	23/dic/2016 09:41:00	52.94 %	0.0	0	⊕	50.00 %

1

100%

05:49 p.m.
22/12/2016

Fuente: Pantallazo Suite Visión Empresarial

PMP Informe 040 Evaluación FENIX :

De acuerdo al PMP del Informe 40 Evaluación al aplicativo FENIX registrado en SVE, figuran dos oportunidades de mejora con un avance total de 66.67% así:

Oportunidad de mejora N° 1:

El proceso informo que se realizaron dos actividades:

1. Invitación a los afiliados a realizar su enrolamiento biométrico se encuentra finalizada se anexo los informe que se generan de text to spech.
2. Mesa de trabajo Oficinas de Enlace, se anexan las reuniones y los memorando donde se evidencia que las Oficinas apoya con las bases de datos de los afiliados que hace falta por biometría y se encuentra finalizada.

Oportunidad de mejora N° 2:

Está en desarrollo se viene gestionando varias actividades en la parte contractual, ya se tiene un modelo de convenio el día, se solicitó ampliación para el cumplimiento de la oportunidad de mejora en razón a que no se ha podido suscribir el convenio ya que la infraestructura tecnológica es limitada y se requiere un estudio técnico más a profundidad.

Es de anotar que el proceso solicito una prórroga para terminar la tarea pendiente, la cual depende de un convenio con la Registraduría Nacional del Estado Civil, por tanto la OFCIN considero que es viable dar la prórroga, pues se están realizando ajustes en las condiciones del contrato; por tanto la OFCIN seguirá realizando el seguimiento y monitoreo respectivo.

PMP Informe 031 Evaluación Puntos de Atención:

De acuerdo al PMP del Informe 031 Evaluación a los puntos de atención, registrado en SVE, figuran dos oportunidades de mejora con un avance total de 50%, sin embargo el proceso incorporo las actividades encaminadas a subsanar las oportunidades de mejora así:

Oportunidad de mejora N° 1:

- Realizar una reunión con el área de servicios generales, y contratación, de esta ya se realizó una reunión de la cual se concluyó lo siguiente:
Por lo anteriormente expuesto, se concluye que los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Caja Honor que están en funcionamiento o al servicio en las diferentes Sedes y dependencias de la Entidad para el desarrollo de sus funciones, están bajo la administración del Área de Servicios Administrativos, lo que se efectúa por efectos de responsabilidad es una asignación individual a los usuarios.
- Actualización Inventarios se debe esperar para saber cómo se procede

Oportunidad de mejora N° 2:

Cuatro actividades:

1. Solicitud cambio de proveedor sistema de Digiturno subió soporte Estudio previo
2. Contrato con el nuevo proveedor, se subió el contrato con la nueva empresa
3. Configuración y parametrización del nuevo sistema de turno, se suben todas las actas de las reuniones y las gestiones realizadas
4. Puesta en marcha: El día 6 de diciembre se pone en funcionamiento el nuevo sistema de turnos INFOTURNO

Respecto a lo anterior, el proceso ha incorporado las actividades en la herramienta SVE, sin embargo a la fecha se debe enviar por parte del Subgerente de Operaciones y Atención al Afiliado a la Oficina de Control Interno dichas tareas para su respectiva revisión y aprobación.

Así mismo, la OFCIN ya aprobó y desaprobó algunas tareas, por tanto se continuara realizando el seguimiento y monitoreo por parte de la OFCIN, toda vez que el plan se vence el 28 de febrero del 2017.



PMP Evaluación Informe 011 de 2015

De acuerdo al PMP del Informe 011 Evaluación Área Atención al afiliado, registrado en SVE, figuran cinco (05) oportunidades de mejora con un avance total de 52.94%; sin embargo es de anotar que el proceso gestiona cuatro oportunidades de mejora y a la fecha está pendiente la Numero 03, la cual figura con 12 actividades planteadas cuyo recurso es el Grupo de Afiliaciones y Novedades, quienes solicitaron cerrar dichas actividades teniendo en cuenta que con la resolución 659 de 2015 se reestructuraron los equipos de trabajo y funciones lo que conlleva a que estas labores sean distribuidas en el Área de Operaciones en dos grupos como son: Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Grupo de Afiliaciones y Novedades.

Por tanto la OFCIN recomienda al proceso Administración de cuentas, a continuar gestionando dichas actividades en la herramienta SVE hasta culminar el PMP al 100%.

ENCUESTA INDICE DE SATISFACCIÓN III Trim 2016

Según lo informado por el proceso de Atención del Trámite, la encuesta de Índice de Satisfacción del III trimestre de 2016, fue realizada por la firma "Centro Virtual de mercadeo", donde el objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los afiliados encuestados que han utilizado los servicios de Caja Honor, con el fin de detectar y mejorar la atención general de los afiliados; para dicha encuesta se tomaron y evaluaron las siguientes variables, obteniendo los siguientes resultados:

INDICE DE SATISFACCIÓN	
BIOMETRIA	4,7
ORIENTACIÓN GENERAL	4,6
CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO	4,3
QUEJAS Y RECLAMOS	4,5
INFRAESTRUCTURA	4,7
PROMEDIO GENERAL	4,6

Fuente: Informe Plan de Acción III trim 2016

De lo anterior, la OFCIN observa el puntaje de las variables evaluadas en la encuesta, donde arroja un promedio de 4.5 puntos, lo cual supera la meta de 4.1 puntos, obteniendo un incremento de 0.4 puntos, lo que significa que las estrategias implementadas de mejoramiento continuo y capacitación al personal se ven reflejadas en estos resultados.



De otra parte la encuesta realizada por punto de atención se obtuvo los siguientes resultados:

CIUDAD	ÍNDICE
Barranquilla	4,6
Bogotá	4,5
Bucaramanga	4,7
Cali	4,7
Cartagena	4,6
Florencia	4,7
Ibagué	4,5
Medellín	4,4
Venecia	4,3

Fuente: Informe Plan de Acción III trim 2016

PLAN DE ACCIÓN III trim 2016

Respecto a los resultados del Plan de Acción para el 3er trimestre vigencia 2016, del proceso de Atención del Trámite, la Oficina de Control Interno evidenció que se formuló, midió y cumplió de conformidad con las metas propuestas en cada una de las iniciativas estratégicas así:

Num.	Indicador	Meta III Trim	Resultado III Trim
1	Índice global de satisfacción al Afiliado	4.1 - 100%	4.6 - 110%
2	Porcentaje descentralización del servicio	62 - 100%	71.06 - 100%
3	Trámites efectivos solución de vivienda	30 - 100%	36.56 - 100%
4	Eventos servicio al afiliado	33.33 - 100%	33.33 - 100%
5	Programa de capacitación a nivel nacional	27.27 - 100%	27.27 - 100%
6	Implementación Punto móvil para Bogotá	NA	NA
7	Tiempo global del trámite	90 - 100%	90.91 - 100%
8	Tiempo de aprobación trámite	90 - 100%	90.03 - 100%
9	Tiempo de espera en sala para trámite	15 - 100%	11.15 - 100%
10	Tiempo de atención para trámite	12 - 100%	11.15 - 100%
11	Automatización del trámite	NA	NA
12	Racionalización de requisitos	30.77 - 100%	30.77 - 100%
13	Identificación de afiliados	95% - 100%	103% - 100%
14	Producto y/o servicio No conforme expedientes	<=1% - 100%	0.29% - 100%

Fuente: Papel de trabajo OFCIN



En la anterior grafica se observa el cumplimiento del plan de acción correspondiente al 3er trimestre de 2016 por parte del proceso Gestión del Trámite; donde se dio cumplimiento al 100% en todos los indicadores; es de anotar que los indicadores Implementación móvil para Bogotá y Automatización del trámite no se tienen resultados toda vez que se medirán para el IV trimestre de la presente vigencia.

PRODUCTO NO CONFORME

La Oficina de Control Interno evidenció que el Proceso de Gestión del Trámite, en el consolidado de los 9 puntos de atención durante el III trimestre de 2016, respecto al indicador de **Productos y/o servicio No Conforme expedientes**, fue tomado como base los informes entregados mensualmente de PNC, de donde se observa que para el periodo en cuestión del año 2016, se radicaron y enviaron al Área de Operaciones 21.508 trámites, de los cuales se registraron 62 PNC por falta de revisión y/o calidad en el producto del proceso, es decir un 0.29% del total de expedientes radicados, por lo anterior el proceso dio cumplimiento del 100% a la meta propuesta de menos del 1% de producto no conforme.

PUNTO DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Sede Principal	1	4	12	17
Venecia	0	3	1	4
Medellín	2	2	3	7
Cali	2	1	3	6
Bucaramanga	2	2	0	4
Barranquilla	4	3	3	10
Cartagena	2	1	0	3
Ibagué	2	2	3	7
Florencia	1	1	2	4
TOTAL	16	19	27	62

Fuente: Informe del Plan de Acción del III trim de 2016 de Gestión del Trámite

Con lo anterior se evidencia la gestión realizada por el área de atención al afiliado en coordinación con los Puntos de Atención y el Grupo de Verificación y Seguridad Documental para cumplir con la política "Cerro errores" a través de capacitaciones y acompañamiento permanente a los orientadores y funcionarios de los diferentes puntos de atención del Área de Gestión del Trámite.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la Auditoría específica al proceso Gestión del Trámite, la Oficina de Control Interno concluye que el proceso cumple de manera aceptable con las funciones acordadas con la Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, los principios del MECI (Autocontrol, Autogestión y Autorregulación) de conformidad con el Decreto 943 de 2014, y concordante con lo estipulado en la CE 038 de 2009, incorporada en la CE 029 de 2014 –SFC, con respecto al alcance evaluado.

8

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento del proceso Gestión del trámite 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:

Recomendación 01

La OFCIN recomienda al Área de Gestión del Trámite continuar gestionando el plan de contingencia sobre las acreditaciones que se encuentran pendientes a la fecha, estableciendo los controles pertinentes en el proceso, a fin de evitar incumplimientos legales particularmente lo referente a los Acuerdos 01/2011, 02/2013, 01/2015 y 01/2016.

De igual forma seguir avanzando con las tareas suscritas en los planes de mejoramiento dejados al proceso hasta la terminación al 100%; resultado de las auditorías ejecutadas a la fecha en procura de la mejora continua del proceso.

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



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

