

INFORME DE EVALUACIÓN No. 031 DE 2016
AUDITORIA GESTION A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DE 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 lo concerniente a los nueve (9) puntos de atención de la Entidad; 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 auditoria de gestión a los nueve (09) Puntos de Atención de la Entidad, con el objeto 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 de los Puntos de Atención, que se realizó en sitio conjuntamente con las auditorías internas primarias del SIG de 2016, 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.
- 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.

(Handwritten mark)

(Handwritten stamp)
20 SEP 2016
Caja Honor
S: SOPM

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 – Puntos de Atención.

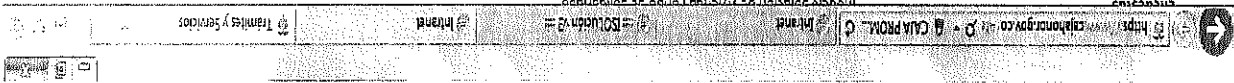
V. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

1. ASPECTOS RELEVANTES

Como resultado del análisis y verificación detallada de la documentación e información suministrada por el proceso Gestión del Trámite en cada uno de los puntos de atención auditados, la OFCIN puede concluir lo siguiente:

- Los procedimientos ejecutados por los puntos de atención, 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, determinando sus controles y riesgos inherentes a sus actividades.
- En el desarrollo y ejecución de las responsabilidades delegadas a los puntos de atención de conformidad con la Resolución 159 de 2016, se resalta su compromiso y empoderamiento de los funcionarios en su ejecución.
- Así mismo se observa la mejora en las adecuaciones e instalaciones donde funcionan todos los puntos, lo cual da una imagen moderna frente al Consumidor Financiero, que unido a la atención integral por parte de los funcionarios, representa un mejor servicio acorde a los objetivos misionales del proceso en la Entidad.
- Es de anotar que la Entidad llevo a cabo las auditorías internas primarias y secundarias del SIG en la presente anualidad; en las cuales se observó una disminución de las NC detectadas en las auditorías primarias 2015 al 2016 pasando de 16 a 8 NC, disminuyendo en un 50%; así mismo se evidenció la cultura de autocontrol en los diferentes procesos para gestionar las no conformidades detectadas en cada vigencia.

- De conformidad a lo estipulado en la ley 1328 de 2009 y en el Decreto 019 de 2012, eficiente al Consumidor Financiero, y propender para que los trámites sobre "Actualización de datos" para que pueda ser realizado mediante sistemas no presenciales, sino por la página web de la Entidad por internet, como se observa en la siguiente imagen de la página web:



Reconocimiento y pago de subsidio para solución de vivienda - segundo pago

Modelo anticipado de solución de vivienda - vivienda s

Rendición de Cuentas

Participación Ciudadana

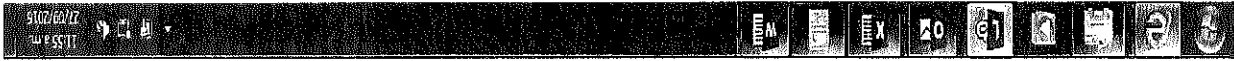
Estado de Servicios

Estudio de títulos inmobiliarios para presentar la postulación para el reconocimiento y pago del subsidio de vivienda.

Certificado de aportes registrados en la Cuenta Individual (en Línea)

Extracto de cuenta individual (Nuevo y en Línea)

Actualización de datos de afiliados y beneficiarios (Nueva y en Línea)



Buscador de Vivienda

Buscador de Vivienda

Portal Transaccional

PQRD

Educación Financiera

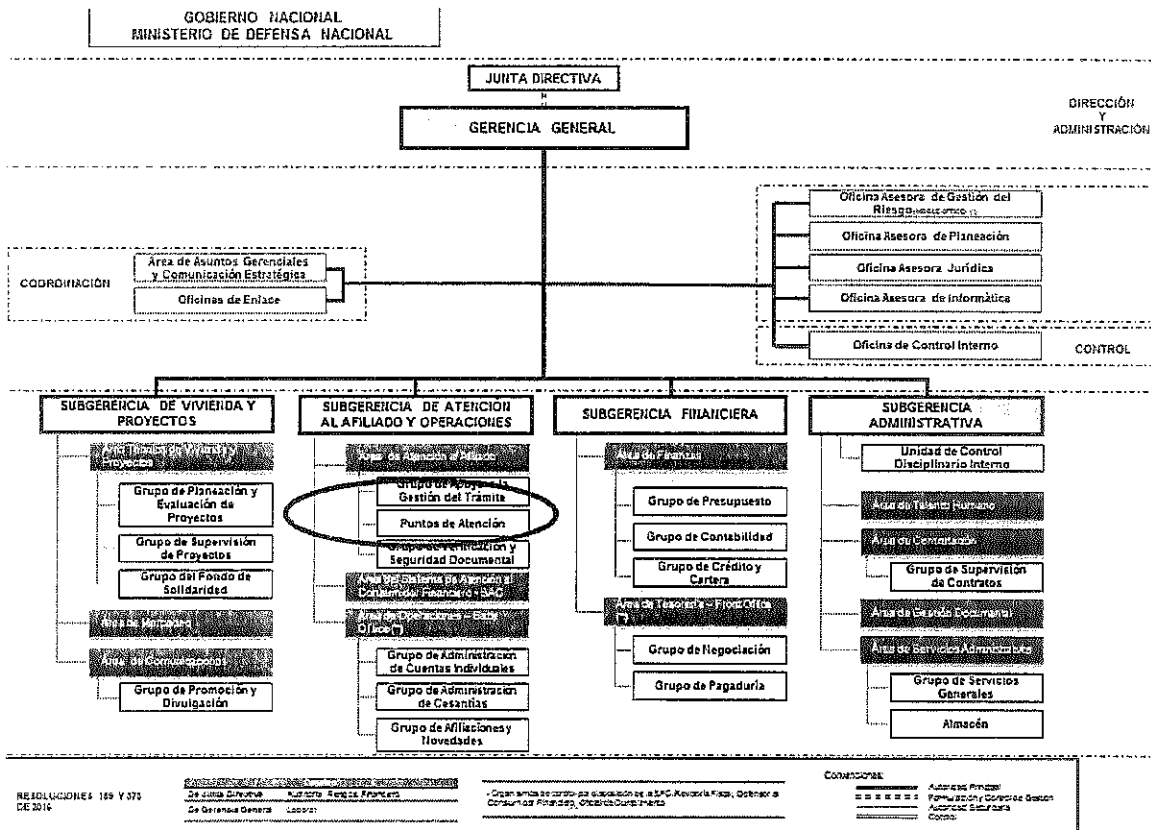
Pantallazo página web Caja Honor septiembre 2016

De acuerdo a lo anterior se está dando cumplimiento a la normatividad relativa a la disminución de trámites y que prefiere 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 – PUNTOS DE ATENCIÓN

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 estructura 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.

Así mismo, se observa dentro de la estructura orgánica de Caja Honor que los Puntos de atención dependen del Área de Atención al Afiliado, quien a su vez acata las instrucciones de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, como se puede observar en la siguiente gráfica:

(Handwritten mark)



Respecto a lo anterior, la OFCIN recomienda al Área de Gestión del Trámite coordinar con todos los Puntos de Atención, la realización de capacitaciones encaminadas al fortalecimiento de unificación de criterios tanto en materia jurídica como de los requisitos establecidos para cada modelo de atención, al igual que conceptos del SIG como riesgos, MECI entre otros; que no sólo sean virtuales sino que busquen generar cultura de excelencia y asegurarse de la apropiación de conocimientos en procura de la mejora continua del proceso.

Recomendación 01:

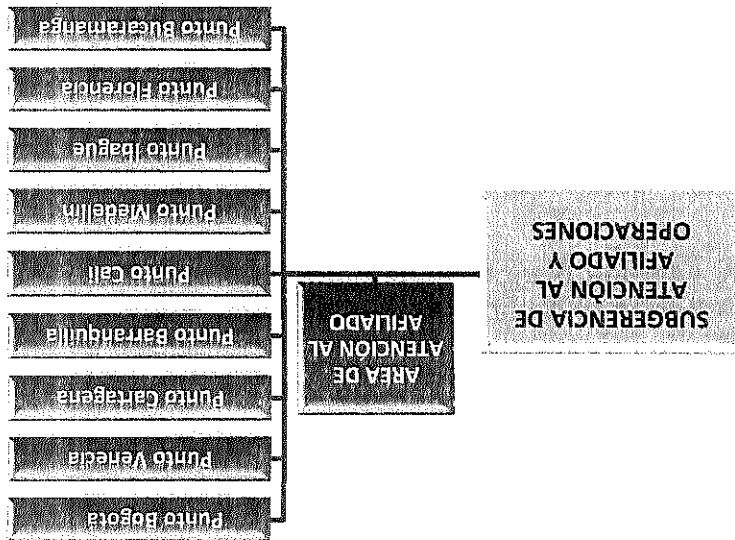
De la evaluación se pudo determinar, que aunque se han realizado capacitaciones presenciales y virtuales respecto de las mencionadas temáticas, no se observa seguridad y afinamiento en algunos temas relativos a Seguridad de la Información y MECI 2014 entre otros.

- Trámites del afiliado
- Sistemas de información misionales
- Seguridad de la información
- Riesgo Operativo
- Planes de Mejoramiento
- SARLAFT, MECI 2014

Se evaluaron las funciones de conformidad con los procedimientos desarrollados por los funcionarios y contratistas de los puntos de atención, se consideró en la evaluación el procedimiento de inducción y capacitación aplicado a los mismos, verificando los soportes de dichas actividades, en especial temas como:

FUNCIONES

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.



ESTRUCTURA FÍSICA E INVENTARIOS

Según lo evidenciado por la OFCIN, en las visitas a los diferentes puntos de atención, se destaca la adquisición de los inmuebles ubicados en las ciudades de Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cali e Ibagué, dichas sedes se adecuaron para el funcionamiento de los puntos en estas ciudades; con lo anterior se refleja una política de austeridad en el gasto por concepto de gastos de arrendamientos.

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación de los inventarios a cargo de los funcionarios de los Puntos de Atención de la Entidad, en desarrollo de dicha verificación encontró lo siguiente:

El manejo de los inventarios se realiza de acuerdo con la Resolución 160 de 2011 y la misma establece:

“Artículo 37. Bienes Inmuebles: La administración, manejo y control de los bienes inmuebles de propiedad de CAPRIVIMPO estará a cargo de la Subgerencia Administrativa, a través de Servicios Administrativos”.

Respecto a lo anterior, la OFCIN solicitó al Almacén los inventarios de cada uno de los puntos, con corte 17 de agosto de 2016, donde se evidenció que se encuentran a cargo de los líderes de los puntos las edificaciones correspondientes a:

- Barranquilla
- Cali
- Medellín
- Bucaramanga
- Ibagué

Adicionalmente, en los puntos de Barranquilla y Cali, los terrenos donde se encuentran las correspondientes edificaciones también se encuentran a cargo de los líderes de cada punto.

Lo anterior se observa en las imágenes 1 y 2:



Imagen 02: Inventario Punto Call

Table with columns: No, Plaza Activa, Serial, Modelo, Descripción, Fecha de Compra, Cant., Precio Compra, Costo Hist., Adiciones o Dismin., Depreciación Acum., Neto. Includes subtotals for 'GRUPO 12 SOFTWARE' and 'GRUPO 13 EQUIPOS DE REDES Y COMUNICACIONES'.

Header section for 'INVENTARIO DE BIENES EN SERVICIO POR DEPENDENCIA'. Includes 'COJAHONOR' logo, 'CODIGO: AS-NA-FRM-016', 'VERSION: 3', and 'APROBACION: 28/07/2015'. Date: 'Fecha de Cont: 17/08/2015'.

Imagen 01 - Inventario Punto Barranquilla

Table with columns: No, Plaza Activa, Serial, Modelo, Descripción, Fecha de Compra, Cant., Precio Compra, Costo Hist., Adiciones o Dismin., Depreciación Acum., Neto. Includes subtotals for 'GRUPO 17 MOBILIARIO Y ENSERES DE OFICINA' and 'GRUPO 22 EQUIPOS DE COMPUTO'.

Header section for 'INVENTARIO DE BIENES EN SERVICIO POR DEPENDENCIA'. Includes 'COJAHONOR' logo, 'CODIGO: AS-NA-FRM-016', 'VERSION: 3', and 'APROBACION: 28/07/2015'. Date: 'Fecha de Cont: 17/08/2015'.

Oportunidad de Mejora 01

De acuerdo a lo anterior, no se está dando cumplimiento a la Resolución 160 de 2011, respecto a la administración, manejo y control de los bienes inmuebles de la Entidad, que está a cargo del Área de Servicios Administrativos; por tanto la OFCIN recomienda a la Subgerencia de Operaciones - Área de Atención al Afiliado; coordinar y evaluar con el Área de Servicios Administrativos, para realizar los ajustes a los inventarios de cada punto de atención respecto a lo que figura como terrenos y edificaciones propiedad de la Entidad a nombre de los líderes de los puntos, o en caso contrario realizar la actualización y/o las modificaciones pertinentes a la Resolución 160 de 2011, con el fin de minimizar los riesgos de incumplimiento de dicha normatividad.

PROCEDIMIENTOS PUNTOS DE ATENCIÓN

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.

En los Puntos de Atención se 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 evidenció 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.



23

Se evidencio la adquisición de lockers para que los funcionarios de los diferentes puntos de atención guarden bajo llave sus dispositivos móviles una vez ingresen al punto y lo usen únicamente cuando estén en su turno de almuerzo o a la hora de salida, lo cual se evidencio su cumplimiento de conformidad con la normativa de la SFC para entidades financieras.

En las auditorías realizadas a los puntos de atención se verificaron los controles establecidos para mitigar el riesgo RO74 INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION, así como las medidas determinadas de acuerdo a la implementación que está llevando a cabo en la Entidad del SGSI ISO 27001 así:

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Según lo evidenciado por la OFCIN en los diferentes puntos de atención sobre la eficacia de los controles que mitigan el riesgo RO05-FUNCIONAMIENTO INADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y que tienen más que ver con el debido mantenimiento de los sistemas de información y que es responsabilidad del Area de Informática, este control se observa mediante los contratos de soporte y mantenimiento de los diferentes aplicativos que se manejan en la Entidad.

Según lo informado por los diferentes puntos de atención, los aplicativos GAZ, Workmanager, Fenix 3 y digiturno han tenido algunas caídas afectando en un momento dado los indicadores tanto en sala de espera como en la demora en la atención del servicio; sin embargo se recurre a copiar la información del trámite del afiliado en C: mientras tanto y después cuando se reestablecen los sistemas se procede a tramitarlos en el sistema respectivo.

Durante la evaluación se logró evidenciar el uso y manejo del aplicativo Digiturno, brindando una medición respecto de la gestión oportuna a los afiliados en los diferentes puntos de atención.

Según lo informado por los diferentes puntos de atención, los aplicativos GAZ, Digiturno, Fenix 3, Workmanager: en los puntos de atención se cuenta con un software para la gestión de turnos llamado Digiturno IT, a través del cual se gestiona la atención a los afiliados en el punto; en el software se registra la hora llegada del afiliado, la hora de atención, el tipo de trámite, el funcionario que lo atiende, los tiempos de espera en la sala, el tiempo total de atención, entre otros aspectos.

SISTEMAS DE INFORMACION

De acuerdo a los anteriores controles verificados en sitio, la OFCIN evidencia que los puntos de atención dan cumplimiento a los procedimientos establecidos para la atención de los afiliados y los funcionarios conocen y están realizando su propio autocontrol en los diferentes procedimientos de atención, mitigando los riesgos identificados al proceso de Gestión del trámite.

- De otra parte se trató de conectar dispositivos USB a algunos equipos en los diferentes puntos de atención, y se evidenció que no los reconoce, dando cumplimiento a las políticas de seguridad de la información.
- Igualmente se indagó sobre los conocimientos en seguridad de la información, evidenciando que los funcionarios tienen conocimiento sobre los acuerdos de confidencialidad que se suscriben al ingresar en la Entidad, entre otros conceptos.
- Se observó los formatos de capacitación a todos los funcionarios que conforman los puntos de atención, respecto a todos los temas requeridos respecto del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI, donde se evidencia conocimientos generales del objetivo de este nuevo sistema que está implementando la Entidad.

Por lo tanto, la OFCIN observa el cumplimiento de las anteriores actividades encaminadas a la implementación y transición a la certificación de la ISO 27001 SGSI que adelanta actualmente la Entidad, liderada por la Oficina Asesora del Riesgo.

PLAN DE ACCIÓN

Respecto a los resultados del Plan de Acción para el 1er y 2do trimestre vigencia 2016, de cada uno de los puntos de atención, 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:

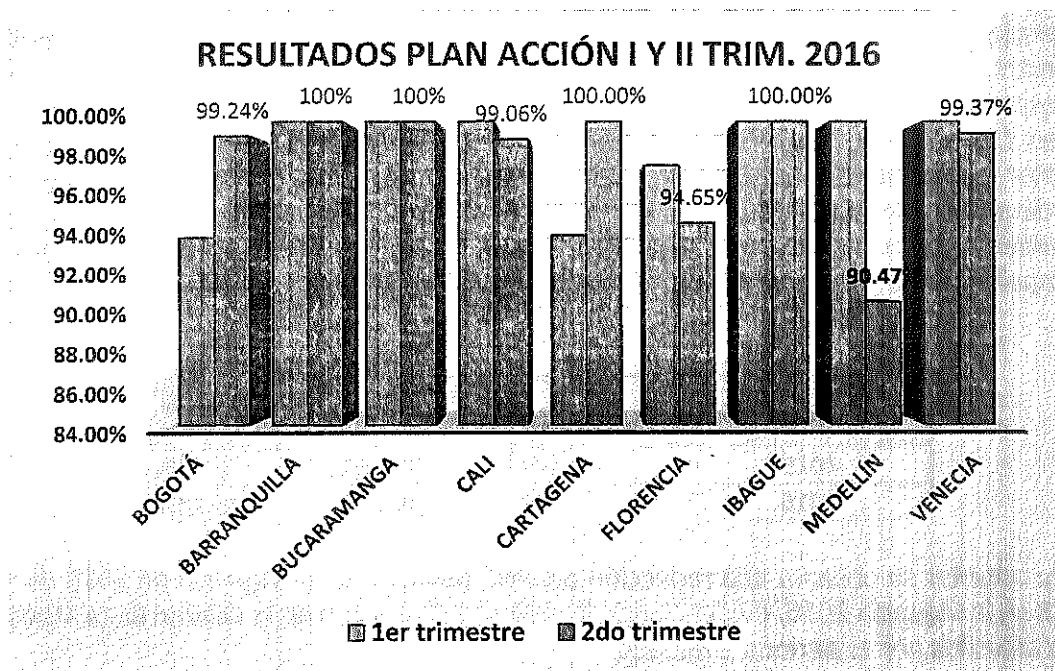


Figura 03: Papel de trabajo OFCIN

En la anterior grafica se observa el cumplimiento del plan de acción correspondiente al 1er y 2do trimestre de 2016 por cada punto de atención; donde se evidencia en el punto

De conformidad con la Resolución Nro.004 del 04 de enero de 2010 y el Instructivo de Gerencia para los puntos de atención, se realizó la verificación en los puntos de atención, y se observa en general que se hace el reembolso de los gastos de caja menor cada

MANEJO REEMBOLSO CAJAS MENORES

Por lo anterior se observa una reducción del PNC pasando de la vigencia de 2015 de 143 a 108 en la vigencia 2016, evidenciando la mejora del proceso en la calidad de la atención a los afiliados por el periodo evaluado.

ANOS	TRAMITES NO CONFORMES	TOTAL TRAMITES	PORCENTAJE
2015	143	30,998	0.46%
2016	108	39,015	0.28%

La Oficina de Control Interno evidenció que el Proceso de Gestión del Trámite, el consolidado de los 9 puntos de atención durante el I y II trimestre de 2016, respecto al indicador de **Productos conforme expedientes**: Tomando como base los informes entregados mensualmente de PNC y así mismo, el cuadro de inconsistencias, podemos evidenciar que para el año 2015 se radicaron 30.998 tramites efectivos para el primer semestre, se encontraron que 143 radicados son producto no conforme, esto correspondientes al 0.46% y que para el año 2016 se recibieron 39.015 radicados de cuales 108 salieron como producto no conforme lo correspondiente al 0.28%. 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 "Cero errores" a través de capacitaciones y acompañamiento permanente a los orientadores y funcionarios del área.

PRODUCTO NO CONFORME

Teniendo en cuenta los resultados de los puntos de atención del indicador "Tiempo de espera en sala para trámite" de Bogotá (1er trim. 2016- **61.46%**), Cartagena (1er trim. 2016- **76.05%**) y punto Medellín (2do trim. 2016- **52.36%**), que no alcanzaron la meta establecida, se recomienda al proceso Gestión del Trámite para que se analice en coordinación con la Oficina Asesora de Informática las fallas e inconvenientes presentados con el aplicativo Digiturno en lo que va corrido de la vigencia 2016, con el fin de establecer un diagnóstico y un plan de acción a seguir por el proceso para que no se vuelva a presentar dicho evento.

Oportunidad de mejora 02:

de Medellín que paso de un cumplimiento del plan de acción del 1er trimestre del 100% a un **90.47%** para el 2do trimestre de 2016; esta baja obedeció a que no se alcanzó la meta del indicador "Tiempo de espera en sala para trámite" que es de 15 minutos, pasando a 22 minutos, con un incumplimiento de 52.36% sobre el 100% del indicador, disminuyendo de esta manera el consolidado del punto de atención, ante lo cual el punto de Medellín estableció un plan de acción en la Acción Correctiva 203 en el aplicativo ISOLUCION para subsanar el incumplimiento del indicador en mención.

ocho días enviando las respectivas facturas al cuentadante en la sede principal, salvo el punto de atención de la ciudad de Bogotá, sin embargo en la legalización de las facturas de todos los puntos por parte del cuentadante de cajas menores en Bogotá, en un momento dado se acumulan y se demora por el volumen de facturas.

Recomendación 02

Se recomienda por parte de la OFCIN, analizar la viabilidad por la cual se modifique la Resolución Nro.004 del 04 de enero de 2010, por la cual se reglamenta el funcionamiento y manejo de las cajas menores de la Entidad; en el sentido que una vez capacitado y orientado en el tema tributario de cada ciudad donde esté funcionando el punto de atención y en los impuestos a nivel nacional, cada líder del punto maneje sus gastos de caja menor y pueda a través del aplicativo SEVEN incorporar y adelantar la legalización de los mismos de manera oportuna y ágil, a fin de descentralizar el manejo administrativo en la sede de Bogotá.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizada la Auditoría realizada al proceso Gestión del Trámite- Puntos de atención (09) de la Entidad, la Oficina de Control Interno concluye que el proceso cumple con las funciones acordes 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, concordante con lo estipulado en la CE 038 de 2009, incorporada en la CE 029 de 2014 –SFC.

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:

Oportunidad de Mejora 01

Respecto a la Resolución 160 de 2011, no se está dando cumplimiento teniendo en cuenta que la administración, manejo y control de los bienes inmuebles de la Entidad, está a cargo del Área de Servicios Administrativos; por tanto la OFCIN recomienda a la Subgerencia de Operaciones - Área de Atención al Afiliado; coordinar y evaluar con el Área de Servicios Administrativos, para realizar los ajustes a los inventarios de cada punto de atención, respecto a lo que figura como terrenos y edificaciones propiedad de la Entidad a nombre de los líderes de los puntos, o en caso contrario realizar la actualización y/o las modificaciones pertinentes a la Resolución 160 de 2011, con el fin de minimizar los riesgos de incumplimiento de dicha normatividad.

Oportunidad de mejora 02

Teniendo en cuenta los resultados de los puntos de atención del indicador "Tiempo de espera en sala para trámite" de Bogotá (1er trim. 2016- **61.46%**), Cartagena (1er trim. 2016- **76.05%**) y punto Medellín (2do trim. 2016 -**52.36%**), que no alcanzaron la meta establecida, se recomienda al proceso Gestión del Trámite para que se analice en

coordinación con la Oficina Asesora de Informática las fallas e inconvenientes presentados con el aplicativo Digiturno en lo que va corrido de la vigencia 2016, con el fin de establecer un diagnóstico y un plan de acción a seguir por el proceso para que no se vuelva a presentar dicho evento.

Recomendación 01

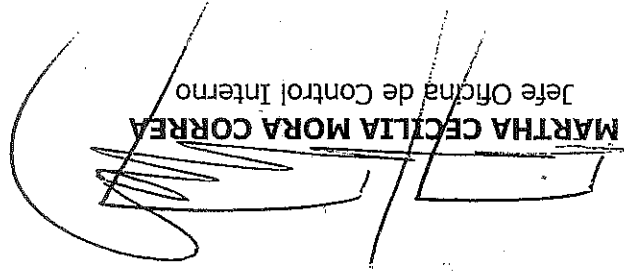
La OFCIN recomienda al Área de Gestión del Trámite coordinar con todos los Puntos de Atención, la realización de capacitaciones encaminadas al fortalecimiento de unificación de criterios tanto en materia jurídica como de los requisitos establecidos para cada modelo de atención, al igual que conceptos del SIG como riesgos, MECI entre otros; que no sólo sean virtuales sino que busquen generar cultura de excelencia y asegurarse de la apropiación de conocimientos en procura de la mejora continua del proceso.

Recomendación 02

Se recomienda al Área de Gestión del Trámite en conjunto con el Área de Servicios Administrativos y el Cuantadante, analizar la viabilidad y pertinencia de modificar la Resolución Nro.004 del 04 de enero de 2010, por la cual se reglamenta el funcionamiento y manejo de las cajas menores de la sede Bogotá a cada líder del punto de atención, por cuanto cada líder manejaría sus gastos de caja menor a través del aplicativo SEVEN, incorporando y adelantando la legalización de los mismos de manera oportuna y ágil, a fin de minimizar el riesgo ROS3 - FALTAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CAJA MENOR.

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. Santa Y. Chaves Gil
Auditor Oficina de Control Interno