

FORMATO INFORME

**Informe Consolidado de Seguimiento al PMP
al corte octubre 30 de 2023**

Bogotá DC., 30 de octubre de 2023

Doctor
José Andrés Jiménez Amaya
Gerente General (E)

Al corte 30 de octubre de 2023 y de conformidad con los Decretos 648 y 1499 de 2017 MIPG, en cumplimiento con la 7ª. Dimensión y la 3ª. Línea de Defensa y demás normatividad aplicable a la materia; la OFCIN adelantó el informe consolidado de seguimiento a los planes de mejoramiento por proceso (PMP) como resultado de la evaluación y seguimiento de la Auditoría Interna.

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

Tabla 1. Estado de los PMP a Octubre 30 de 2023

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
GESTIÓN ESTRATÉGICA				
<i>PMP – Aud. 22 - 2023 Evaluación Rendición de Cuentas Vigencia 2022</i>			Nuevo	
Total Gestión Estratégica			PMP nuevo: 1	
GESTIÓN DEL RIESGO				
	11-ago-21	<i>PI: 31-ene-2022 P1: 30-jun-2022 P2: 29-jul-2022 P3:15-nov-2022</i>	Vencido en Desarrollo	91 %
<i>PMP - Aud. 17 – 2021; SARC del 01-04-2020 al 30-06-2021</i>	<i>Mediante correo del 29-06-2022 OAGRI solicitó por 4 vez <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con la tarea, la cual estaba con <u>fecha original de vencimiento 31-01-2022</u>, se <u>amplió al 30-06-2022</u>, luego al 29-07-2022 y por último se autorizó ampliar el <u>plazo final hasta el 15-11-2022 por solicitud previa del proceso</u>. Informado que dependen de un desarrollo tecnológico a cargo del proveedor de Caja Honor con el fin cumplir con las condiciones que exige el Banco de la República frente a la implementación de la TASA FRECH para Vivienda Nueva VIS y NO VIS y establecer el procedimiento aplicable para el producto de Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional.</i>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
PMP – Aud. 12 – 2022 Evaluación SARSICI del 01-07-2021 al 31-10-2022, incluye NTC 5854.2011	21-dic-22	PI: 30-jun-2023 P1: 15-dic-2023	Desarrollo	*0 %
	Mediante correo del 07-07-2023 OAGRI solicitó <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 30-06-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 15-12-2023.			
PMP - Aud. 21 – 2022; SARLAFT del 01-02-2022 al 31-07-2022	13-oct-22	PI: 30/oct/23 P1: 30-nov-23	Desarrollo	83 %
	Mediante correo del 29-09-2023 ARCON como recurso de OAGRI, solicitó <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 30-10-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 30-11-2023.			
PMP – Aud. 30 – 2022; Evaluación SARC del 01-07-2021 al 30-09-2022	12-dic-22	30-nov-23	Desarrollo	63 %
PMP - Aud. 04 – 2023; SARLAFT y VIGIA del 01-08-2022 al 31-01-2023	17-abr-23	31-ago-23	Vencido en Desarrollo	77 %
PMP - Aud. 07 – 2023; SARSICI y validación accesibilidad WEB NTC 5854.2011.	05-jul-23	31-dic-23	Desarrollo	*0 %
	*Este PMP inició el 05-07-2023, programando sus tareas para finalizar el 31-12-2023; su avance es 0%.			
PMP - Aud. 15 - 2023; SARO del 01-05-2022 al 31-05-2023	11-ago-23	29-mar-24	Desarrollo	*0 %
	*El Proceso programó para este PMP las tareas para finalizar el 29-03-2024; su avance es 0%.			
PMP - Aud. 15 A - 2023; Evaluación al PCN del 01-05-2022 al 31-05-2023	11-ago-23	15-sep-23	Vencido en Desarrollo	50 %
PMP - Aud. 20 - 2023; SARC y SI. del 01-10-2022 al 31-07-2023	Nuevo			
Total Gestión del Riesgo	PMP Nuevo: 1, en desarrollo: 5, vencidos: 3			
GESTIÓN INFORMÁTICA				
PMP - Aud. NP. 10 - 2023; Derechos de Autor Vigencia 2022	21-abr-23	30-nov-23	Desarrollo	*0 %
	*Este PMP inició el 21-04-2023, programando sus tareas para finalizar el 30-11-2023; su avance es 0%.			
Total Gestión Informática	PMP en desarrollo: 1			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
GESTIÓN JURÍDICA				
PMP - Aud. 19 - 2023; Acciones de Repetición y Daño Antijurídico incluyendo Informe E-kogui I semestre 2023	18-ago-23	30-nov-23	Desarrollo	60 %
Total Gestión Jurídica	PMP en desarrollo: 1			
MACROPROCESO ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES				
PMP – Aud. 08 – 2023 SUAOP Puntos de Atención y Otros.	26-jun-23	22-feb-24	Desarrollo	10 %
Total Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN DEL TRÁMITE				
PMP – Aud. NP 11 – 2021; Chat Bot y Call Center	17-dic-21	30-jun-23	Vencido en Desarrollo	54 %
	<p>Pendiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de seguimiento mensual con el concepto del Supervisor del Contrato frente a las actividades desarrolladas y presentadas por el proveedor del software. 2. Informes de seguimiento mensual del supervisor del contrato a las llamadas no resueltas por el Bot ni por el soporte humano a fin de determinar planes a seguir para el fortalecimiento del servicio con calidad. 3. Estrategias de persuasión a afiliados frente al diligenciamiento de las encuestas de satisfacción para aumentar el porcentaje de diligenciamiento de estas que apoyen el mejoramiento continuo del servicio. 4. Terminar el proceso de implementación de redes sociales, Apps, SMS, Video Llamada, WhatsApp y posteriormente generar informes mensuales de la funcionalidad de cada una de ellas. 			
Total Gestión del Trámite	PMP vencido: 1			
GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS				
PMP - Aud. 13 - 2022; Gestión AOPER Back Office.	12-sep-22	Pl: 06-dic-2022 P1: 31-ene-2023	Vencido en Desarrollo	96 %
	<p>Mediante correo del 12-12-2022 la SUAOP solicitó <u>ampliación del plazo</u> para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 06-12-2022, la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 31-01-2023.</p> <p>Pendiente: Elaborar reportes a través de URL con SPSS para facilitar las consultas de la base de datos de GA2, de los Afiliados que se encuentran con las Novedades de: Estado del afiliado sin validar, Categorías sin identificar y Fuerza Ejecutora sin identificar.</p>			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
Total Gestión Administración de Cuentas	PMP vencido: 1			
GESTIÓN DEL SAC				
PMP – Aud. 05 – 2023; Proceso Gestión SAC II Sem. 2022	29-may-23	31-oct-23	Desarrollo	67 %
PMP – Aud. 21 – 2023; Proceso Gestión SAC I Sem. 2023	Nuevo			
Total Gestión del SAC	PMP nuevo: 1 y en desarrollo: 1			
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO				
PMP - Aud. 28A - 2021; SUFIN – ACREC.	21-feb-22	PI: 29-abr-2022 P1:31-oct-2022 P2:31-ago-2023	Vencido en Desarrollo	67 %
	*ACREC ha gestionado las tareas de este Plan. Sin embargo, a la fecha no se ha realizado la parametrización ni las pruebas para la migración de la información respecto a la liquidación de las cuotas y amortización de los contratos de Leasing y Crédito Hipotecario a través del Nuevo Core del Negocio, requisito establecido por la SFC.			
PMP – Aud. 13 – 2023; Aud. ACREC.	15-sep-23	31-oct-23	Desarrollo	67 %
Total Gestión de Finanzas y Crédito	PMP en desarrollo: 1, vencidos: 1			
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				
PMP - Aud. NP. 15 - 2022; SUADM – ARTAH – Caso Nómina.	24-ago-22	PI: 16-mar-2023 P1: 30-jun-2023 P2: 31-jul-2023 P3: 30-nov-2023	Desarrollo	63 %
	Mediante correo del 30-06-2023 ARTAH solicitó ampliación del plazo para cumplir con las tareas, el cual estaba con fecha original de vencimiento 16-03-2023; se amplió al 30-06-2023; la Jefatura de la OFCIN previo análisis del auditor, amplió este plan hasta el 31-07-2023 y por último se autorizó ampliar el plazo final hasta el 30-11-2023 por solicitud previa del proceso en correo del 15-08-2023.			
PMP - Aud. 16 - 2023 SIGEP y Conflicto de Interés del 01-07-2022 a 31-05-2023	22-ago-23	29-feb-2024	Desarrollo	0 %
PMP - Aud. 23 - 2023; Gestión de Talento Humano, nómina y componente SGSST - Normativa	Nuevo			

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
Total Gestión de Talento Humano	PMP nuevo 1, en desarrollo: 2			
GESTIÓN CONTRATACIÓN				
PMP – Aud. 09 - 2023 Gestión Contractual Vigencia 2022.	05-may-23	31-dic-23	Desarrollo	28 %
Total Gestión de Contratación	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN DOCUMENTAL				
PMP – Aud. 12 - 2023 Evaluación al Gestor Documental Dodo – DOCS.	10-jul-23	30-nov-23	Desarrollo	25 %
Total Gestión Documental	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				
PMP – Aud. 28 - 2022 Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano NTC6047 - 2016	03-ene-23	31-oct-23	Desarrollo	*0 %
	<p>*Este PMP inició el 03-01-2023, programando sus tareas para finalizar el 31-10-2023; su avance es 0%.</p> <p>Nota: es importante informar que el contratista designado por la GERGE Arquitecto Edgar Edilberto Matiz, cuya supervisión estaba a cargo de la SUADM, según informado por ésta ya no presta sus servicios a la Entidad; por lo tanto, la SUADM deberá designar un nuevo recurso humano que cuente con el perfil auditor para realizar seguimiento al PMP a cargo de la SUADM.</p> <p>La OFCIN solicitó a la Administración a través de un estudio previo la contratación de un profesional (ingeniero Civil); con el fin, de realizar el seguimiento de este PMP y otras actividades, toda vez que en la OFCIN no existe esta especialidad.</p>			
PMP – Aud. 18 - 2023; Arqueo Cajas Menores de Caja Honor I semestre 2023	11-sep-23	29-dic-23	Desarrollo	*0 %
Total Gestión Servicios Administrativos	PMP en desarrollo: 2			
GESTIÓN DISCIPLINARIA				
PMP - Aud. 26 - 2022; Gestión UCODI.	25-nov-22	PI: 14-sep-2023 P1: 14-nov-2023	Desarrollo	50 %
	<p>Mediante correo del 20-04-2023 UCODI solicitó ampliación del plazo para cumplir con las tareas, el cual estaba para el 14-09-2023, la Jefatura de la OFCIN previo análisis del Auditor, amplió este plan hasta el 14-11-2023.</p>			
Total Gestión Disciplinaria	PMP en desarrollo: 1			
GESTIÓN AUDITORÍA Y CONTROL				
	05-may-23	29-feb-24	Desarrollo	*0 %

Nombre	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada	Estado	Avance (%)
PMP - Aud. 03 - 2023; Aseguramiento de la Calidad de Auditoría Interna Vigencia 2022.	*Este PMP inició el 05-05-2023, programando sus tareas para finalizar el 29-02-2024; su avance es 0%. Es de anotar, que con el autodiagnóstico de la CE.008 de 2023 de la SFC, se están desarrollando las actividades planeadas para la OFCIN.			
Total Gestión Auditoría y Control	PMP en desarrollo: 1			
Total PMP activos al 30-10-2023	PMP Nuevos: 4, en desarrollo: 18 y vencidos: 6. Total 28			

Fuente: SVE. Octubre 30 - 2023

1. GESTIÓN OFCIN AL 30 DE OCTUBRE 2023

La OFCIN, del 28-07-2023 al 30-10-2023, realizó el cargue de 10 PMP, como resultado de las auditorías realizadas, adicionándolos a los 21 PMP activos al 28-07-2023 para un total de 31, de los cuales se han finalizado 3 durante el mismo período.

A corte 30 de octubre de 2023 se encuentran activos en desarrollo 28 PMP; como se detalla a continuación:

Tabla 2. Gestión OFCIN del 28-07-2023 al 30-10-2023

Proceso	PMP			
	Activos al 28-07-2023	Cargados del 28-07-2023 al 30-10-2023	Finalizados del 28-07-2023 al 30-10-2023	Activos al 30-10-2023
Gestión Estratégica	0	1		1
Gestión del Riesgo	7	3	1	9
Gestión Informática	1			1
Gestión Jurídica	0	1		1
Gestión Vivienda y Mercadeo	1		1	0
Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	1			1
Gestión del Trámite	1			1
Gestión Administración de Cuentas	1			1
Gestión SAC	1	1		2
Gestión Finanzas y Crédito	1	2	1	2
Gestión Talento Humano	2	1		3
Gestión de Contratación	1			1
Gestión Documental	1			1

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

Gestión Servicios Administrativos	1	1		2
Gestión Disciplinaria	1			1
Gestión Auditoría y Control	1			1
Totales	21	10	3	28

Fuente: SVE. octubre 30 - 2023

Los 10 PMP cargados del 28-07-2023 al 30-10-2023, corresponden a los siguientes procesos:

Tabla 3. PMP nuevos o cargados en SVE del 28-07-2023 al 30-10-2023

Ítem	Proceso	Auditoría
1	Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • PMP – Aud. 22 -2023; Evaluación Rendición de Cuentas Vigencia 2022.
2	Gestión de Riesgos	<p>Estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> • PMP – Aud. 15 – 2023; Evaluación al SARO del 01-05-2022 al 31-05-2023. • PMP – Aud. 15 A – 2023; Evaluación al PCN del 01-05-2022 al 31-05-2023. • PMP – Aud. 20 – 2023; Evaluación al SARC y SI. del 01-10-2022 al 31-07-2023.
3	Gestión Jurídica	
4	Gestión del SAC	
5	Gestión Finanzas y Crédito	<p>Misional</p> <ul style="list-style-type: none"> • PMP – Aud. 13 - 2023 Aud. ACREC. • PMP – Aud. 14 - 2023 SUFIN -ARFIN – GUPRE.
6	Gestión Talento Humano	
7	Servicios Administrativos	<p>Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> • PMP – Aud. 23 - 2023; Gestión de Talento Humano, nómina y componente SGSST – Normativa. • PMP – Aud. 18 Arqueo Cajas Menores de Caja Honor I semestre 2023.

Fuente: SVE. Octubre 30 - 2023

Asimismo, 3 PMP finalizados del 28-07-2023 al 30-10-2023, producto del monitoreo y seguimiento realizado por la OFCIN a los procesos así:

Tabla 4. PMP finalizados en SVE del 28-07-2023 al 30-10-2023

Ítem	Proceso		Auditoría
1	Gestión del Riesgo	Estratégico	• PMP – Aud. 18A - 2022 Evaluación PCN del 01-10-2021 al 31-10-2022.
2	Gestión de Vivienda y Mercadeo	Misional	• PMP – Aud. 14 - 2022. Evaluación a la Gestión de Vivienda y Mercadeo Vigencia 2021.
3	Gestión de Finanzas y Crédito		• PMP – Aud. 14 - 2023 SUFIN -ARFIN – GUPRE.

Fuente: SVE. Octubre 30 - 2023

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

2. ESTADO DE LOS PMP AL 30 DE OCTUBRE 2023

Con corte al 30 de octubre de 2023, la OFCIN realiza el monitoreo y seguimiento a 28 PMP activos, por medio del aplicativo SVE, módulo Planes; los cuales se encuentran con el siguiente estado:

Tabla 5. Estados de los PMP al 30 de Octubre 2023

Proceso	Nuevos	En desarrollo	Vencidos en desarrollo	Total
Gestión Estratégica	1	0	0	1
Gestión del Riesgo	1	5	3	9
Gestión Informática	0	1	0	1
Gestión Jurídica	0	1	0	1
Macroproceso Atención al Afiliado y Operaciones	0	1	0	1
Gestión del Trámite	0	0	1	1
Gestión Administración de Cuentas	0	0	1	1
Gestión SAC	1	1	0	2
Gestión Finanzas y Crédito	0	1	1	2
Gestión Talento Humano	1	2	0	3
Gestión Contratación	0	1	0	1

Proceso	Nuevos	En desarrollo	Vencidos en desarrollo	Total
Gestión Documental	0	1	0	1
Gestión Servicios Administrativos	0	2	0	2
Gestión Disciplinaria	0	1	0	1
Gestión Auditoría y Control	0	1	0	1
TOTALES	4	18	6	28

Fuente: SVE. Octubre 30 - 2023

Los 28 PMP informados al 30 de octubre de 2023, se encuentran registrados en el aplicativo SVE, de acuerdo con el resultado de las auditorías internas realizadas y los memorandos de instrucciones emitidos por la GERGE de Caja Honor, de los cuales 4 están nuevos, 18 en desarrollo y 6 vencidos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1. La OFCIN ha cargado 10 PMP y ha finalizado 3 en la herramienta SVE – módulo planes, de forma pertinente y oportuna, alineado con el objetivo estratégico “Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial”; la cual brinda mayor agilidad, eficiencia y eficacia para los procesos como en el seguimiento por parte de la OFCIN, en cumplimiento a lo establecido por el DAFP - MIPG Política de Control Interno, 7ª. Dimensión.

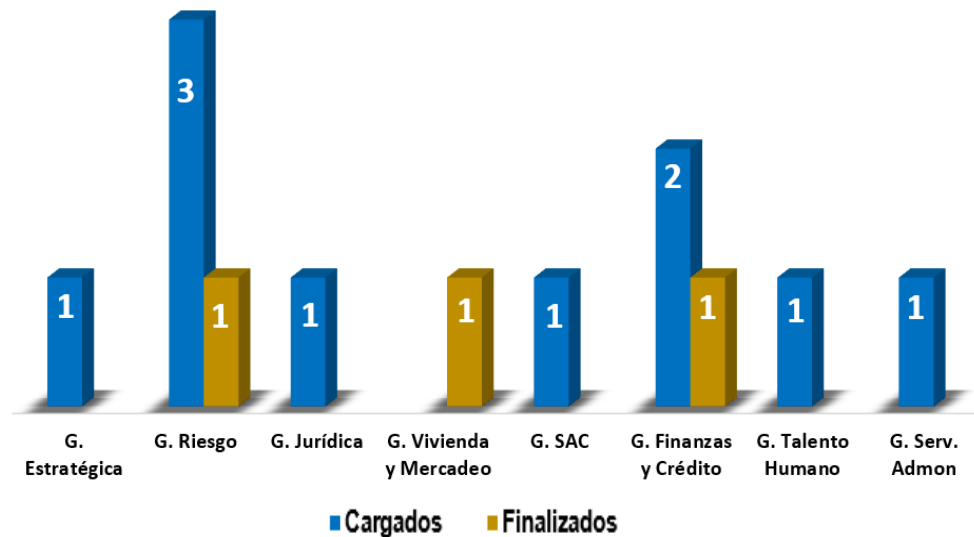


Figura 1. PMP cargados o nuevos y finalizados del 28-07-2023 al 30-10-2023
Fuente: SVE. Octubre 2023

- 3.2. La OFCIN realiza el monitoreo y seguimiento a los 28 PMP de los cuales 6 se encuentran vencidos al corte del presente informe, apoyando continuamente a los responsables de gestionar las tareas; a través de herramientas colaborativas y

direccionamiento operativo del aplicativo indicando el paso a paso de acuerdo con el rol del usuario; con el fin de minimizar los planes vencidos contribuyendo al fortalecimiento de la cultura del autocontrol.

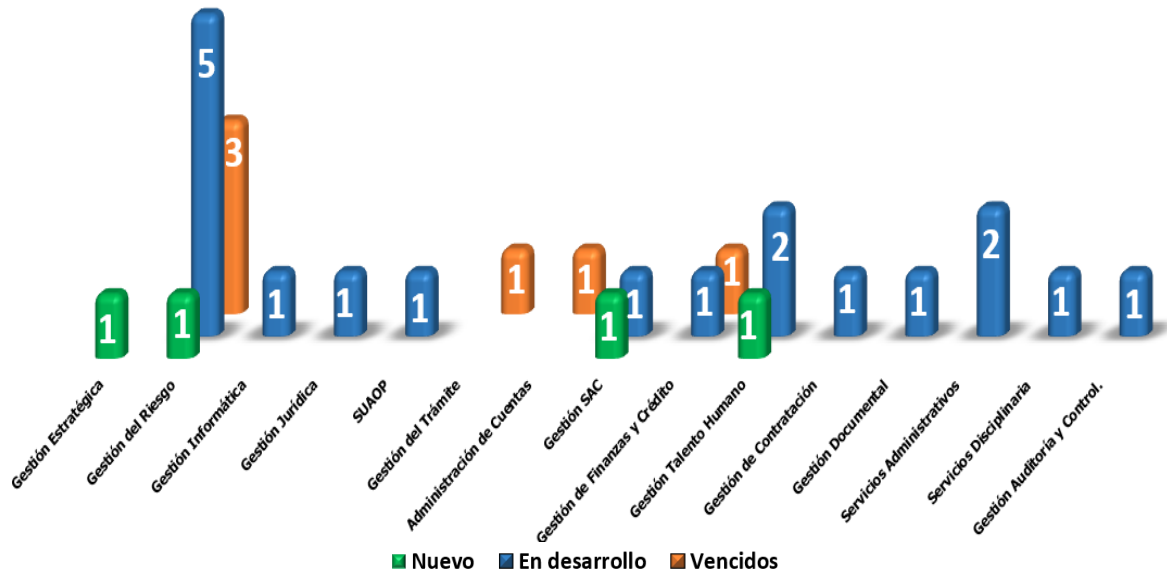


Figura 2. PMP, activos a octubre 30 de 2023
 Fuente: SVE. Octubre 2023

- 3.3. La herramienta SVE, modulo planes cuenta con alarmas de fechas de vencimiento para gestionar las tareas, las cuales son notificadas por correo electrónico de forma automática, recordando las fechas de su vencimiento, logrando visualizar el avance de su plan de mejoramiento.
- 3.4. La OFCIN semanalmente reporta el estado actual de los PMP (nuevos, en desarrollo, finalizados y próximos a vencer y vencidos) en la reunión de GERGE.
- 3.5. La OFCIN ha otorgado ampliación de plazos solicitados y justificados por el proceso para el desarrollo de tareas planeadas por el mismo, las cuales son analizadas por el auditor y aprobados por el Jefe de la OFCIN, en la herramienta SVE, con el fin de tener la trazabilidad de la información.
- 3.6. La OFCIN recomienda a los procesos que tienen a cargo gestionar los PMP, cumplir y cargar de forma oportuna las evidencias que soportan la acción de mejora, por cuanto se ha vuelto tendencia solicitar ampliación de plazos de forma repetitiva; situación que no contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos, ni al mantenimiento, ni mejora del sistema de control interno de Caja Honor; por lo tanto, se invita a la toma de conciencia encaminada al fortalecimiento de la cultura del autocontrol con enfoque a la prevención y así optimizar las operaciones que hacen parte de las unidades estratégicas del negocio.

- 3.7. La gestión de los procesos al plantear y desarrollar al tratamiento a los planes de mejoramiento contribuye al autocontrol y enfoque a la prevención, a través del cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, permitiendo que los procesos sean más eficaces, eficiente y efectivos; aportando significativamente con la mejora continua enfocada a la misión, visión y objetivos estratégicos de Caja Honor; lo anterior alineado al MIPG.
- 3.8. Es de vital importancia que los procesos que a continuación se señalan tienen los PMP **vencidos**; situación que se debe subsanar de inmediato por parte de la Áreas responsables, con el fin de contribuir a la mejora continua y al mantenimiento del Sistema de Control Interno Institucional en Caja Honor.

Tabla 6. PMP Vencidos al 30 de Octubre 2023

Ítem	Proceso	Auditoría	Vencimiento	% Avance	
1	Gestión de Riesgos	Estratégico	• PMP - Aud. 17 – 2021; SARC del 01-04-2020 al 30-06-2021.	15-11-2022	91 %
			• PMP - Aud. 04 – 2023; SARLAFT y VIGIA del 01-08-2022 al 31-01-2023.	31-08-2023	77 %
			• PMP - Aud. 15 A - 2023; Evaluación al PCN del 01-05-2022 al 31-05-2023.	15-09-2023	50 %
2	Gestión del Trámite	Misional	• PMP – Aud. NP 11 – 2021; Chat Bot y Call Center.	30-06-2023	54 %
3	Gestión Administración de Cuentas		• PMP - Aud. 13 - 2022; Gestión AOPER Back Office.	31-01-2023	96 %
4	Gestión Finanzas y Crédito		• PMP - Aud. 28A - 2021; SUFIN – ACREC.	31-08-2023	67 %

Fuente: SVE. Octubre 2023

Cordialmente,

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno



Elaboró
Cpt. Leydi Maritza Guzmán Valderrama
Auditor OFCIN

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA