



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA
COMCAJA**

INFORME DE AUDITORIA

PROCESO O AREA AUDITADA:	EJECUCIÓN SUBSIDIO EN ESPECIE 2024
JEFE DE ÁREA AUDITADA /COLABORADORES:	ANDRES MAURICIO MOLINA AVILA Líder Área de Servicios Sociales LIZETH PAOLA HERNANDEZ Profesional Junior II
FECHA DE EJECUCIÓN AUDITORIA:	25 NOVIEMBRE – 27 DICIEMBRE 2024
AUDITOR:	VANESSA SOTO BEJARANO JHON QUINTERO ALONSO

Dando cumplimiento al Programa Anual de Auditoría Interna vigencia 2024 diseñado por la Oficina de Control Interno, presentado a la Dirección Administrativa y aprobado el día 01 de marzo de 2024, de manera atenta me permito comunicarle que se realizó auditoría transversal a los procesos de ejecución de la entrega del subsidio en especie, verificando el adecuado cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos, realizando las pruebas de auditoría necesarias para tener evidencia suficiente y poder emitir el informe.

Las evaluaciones se realizaron de acuerdo con la regulación, las políticas definidas por el Agente Especial de Intervención y mejores prácticas de auditoría sobre el particular. Es importante mencionar que la responsabilidad del auditor interno es señalar las observaciones y recomendaciones sobre el sistema de control interno.

1. OBJETIVO

Verificar la aplicación de los procesos y procedimientos señalados en los instructivos, manuales, reglamentos, normatividad vigente, así como validar los controles existentes para mitigar y evitar los riesgos del proceso.

2. ALCANCE

El alcance de esta auditoría se da por la evaluación de la gestión de los procedimientos relacionados con la ejecución de la entrega del subsidio en especie para la vigencia 2024.

3. NORMATIVIDAD

- Circular externa 023 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar y la actualización Circular Externa Única 004 de 2024 (09 julio 2024)
- Proyecto subsidio Ley 115 2024



- Resolución AEI No. 130 de 2024 “Mediante la cual se aprueba el proyecto denominado subsidio escolar en especie vigencia 2024, representado en un Bono escolar para los afiliados y beneficiarios de categorías A y B, que cumplan con los requisitos establecidos”
- Resolución AEI No. 170 de 2024 “Mediante la cual se modifica parcialmente la Resolución AEI 130 de 2024, la cual aprobó el proyecto denominado subsidio escolar en especie representado en un bono escolar, y cambia la modalidad de entrega de subsidio de la Departamental Vichada por Kit Escolar”.
- Resolución AEI No. 177 de 2024 “Mediante la cual la Caja de Compensación Familiar Campesina –COMCAJA modifica el tiempo de entrega de los subsidios escolares vigencia 2024, aprobado en la Resolución de AEI 130 del 16 de enero de 2024”
- Listados de beneficiarios generados del sistema SISU
- Procedimiento para el control y entrega de los bonos escolares Vigencia 2024 COMCAJA
- Procesos y procedimientos internos de COMCAJA.
- Resolución AEI No 33 del 16 de marzo del 2021 “Por la cual se establece el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Caja de Compensación Familiar Campesina –COMCAJA”.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El equipo de trabajo de la Oficina de Control identifica los procesos a ser evaluados con el fin de verificar la transversalidad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Caja, para lo cual informará a los líderes y jefes de las diferentes áreas por auditar sobre el inicio de la evaluación y solicitará la colaboración necesaria en cuanto a tiempo, talento humano e información que la oficina de control considere necesario para contar con evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permitan cumplir con idoneidad dicho rol.

Es importante resaltar que si en la ejecución de la evaluación y auditoría interna se llegare a presentar un hecho, situación o circunstancia que vaya a ser objeto de observación por parte de Control Interno, se le informa de inmediato al evaluado para que inicie las acciones correctivas que considere pertinentes (observación en tiempo real), **no obstante esto no implica que la observación quede consignada en el informe de evaluación, pese a que el área haya realizado la corrección o acción correctiva. Esta metodología permite fortalecer la cultura de autocontrol y mejoramiento de manera eficaz e inmediata.**

5. RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORIA

Una vez revisados los procesos y procedimientos relacionados con la entrega del Subsidio en Especie Ley 115 y aplicar las diferentes pruebas de auditoría, a continuación, se describen las actividades y observaciones realizadas dentro del marco de la auditoría:

5.1. Verificación del cumplimiento de requisitos para la entrega del subsidio en especie

Se solicitó al área de Servicios Sociales:



- Resolución AEI mediante la cual se aprobó el proyecto para el subsidio en especie vigencia 2024.
- Listados de beneficiarios al subsidio generados por el sistema SISU por departamental.
- Instructivo para el control y entrega de los bonos escolares Vigencia 2024.
- Documentos soportes que acrediten la entrega del subsidio escolar.

Para efectos de la auditoría, se aplicó la técnica de Muestreo Aleatorio Simple con el fin de determinar una muestra representativa del listado de beneficiarios de las (4) departamentales, para la revisión y verificación del cumplimiento de los requisitos para la entrega del subsidio en especie. A continuación, se relacionan los treinta y seis (36) trabajadores y (53) beneficiarios seleccionados como muestra para la revisión y las observaciones de la auditoría:

Departamental Vaupés

NUMERO MUESTRA	FUNCIONARIO	CEDULA	NOMBRE	OBSERVACIONES AUDITORIA
	Trabajador:	18202597	URIBE ARANGO MANUEL	* Categoría: A, Departamental Vaupés * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega. * Fecha de emisión del acta 11 de junio de 2024 y número de acta 0000313 * los bonos (69,70 y 71) están firmados por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Se le hacen llamadas en DICIEMBRE y se reitera dos llamadas en la mañana 10 ENERO y se va inmediato a buzón de mensajes, sin respuesta.
1	Beneficiario:	994708	URIBE REYES ZUMYA FRAXEDIS	OBSERVACIÓN: * <u>Se observa que el documento constancia de recibido tiene sobrepuesto manual los números de los bonos a entregar.</u> * <u>Se hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo cual podría generar observación más adelante por los entes de control por no coincidir la vigencia y el documento constancia.</u> * Inicialmente en el listado solo registraba como beneficiaria Zumya Fraxedis, pero en el acta de entrega se observa como beneficiarios Yumalay Uribe (17 años) y John Deyner (11 años). * al revisar en el sistema SISU (mantenimiento de trabajadores notas) los beneficiarios posiblemente causaron derecho desde el momento que se emitieron los listados.
	Trabajador:	18204074	MADRID CHAGRES JUAN HERNANDO	No se entregaron los bonos
2	Beneficiario	999436	MADRID GARCIA ANDERSON	
3	Beneficiario	999437	MADRID GARCIA LIANA KARELY	
	Trabajador:	65631668	ROJAS PEREZ MARIA NINFA	No se entregaron los bonos



4	Beneficiario	996422	CHAGRES ROJAS CAMILO ALBERTO	
5	Beneficiario	997395	CHAGRES ROJAS LIANSSU RANSE	
	Trabajador:	40342267	BELTRAN LINA MARCELA	No se entregaron los bonos
6	Beneficiario	1011143	MURCIA BELTRAN NATHALI YULIANA	
	Trabajador:	1125476858	SANCHEZ MORENO LILIAM JASBLEIDY	<p>* Categoría: B, Departamental Vaupés</p> <p>* Se observa firma y huella del trabajador en el acta de entrega.</p> <p>* Fecha de emisión del acta 10 de octubre de 2024 y número de acta 0001208</p> <p>* el bono (405) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario.</p> <p>Validación telefónica</p> <p>Se hacen llamadas en DICIEMBRE y se reitera dos llamadas en la mañana 10 ENERO, sin respuesta.</p>
7	Beneficiario	1014951	SANCHEZ MORENO DAVID SANTIAGO	<p>OBSERVACIÓN:</p> <p>* <u>No se observó el nombre ni la firma del trabajador de la Caja que hizo entrega del bono</u></p> <p>* <u>Hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo cual podría generar observación más adelante por los entes de control por no coincidir la vigencia y el documento constancia.</u></p>

Departamental Vichada

NUMERO MUESTRA	FUNCIONARIO	CEDULA	NOMBRE	OBSERVACIONES AUDITORIA
	Trabajador:	1007792369	FLOREZ RUIZ ALVARO ANTONIO	No se ha entregado el kit
8	Beneficiario	1006872	FLOREZ SANCHEZ MAICOL JOSE	
	Trabajador:	1127387291	CUESTA MUNOZ YOHAN SEBASTIAN	No se ha entregado el kit
9	Beneficiario	1010798	CUESTA GORDILLO GENESIS VALENTINA	
	Trabajador:	30937634	RINCON CALBERA CARMEN ROSA	No se ha entregado el kit
10	Beneficiario	1013047	RICHARDS RINCON DAIRY DARIANA	
	Trabajador:	40440297	PINZON DAZA NIDIA MARINA	No se ha entregado el kit



COMCAJA
CAJA DE COMPENSACION
FAMILIAR CAMPESINA

11	Beneficiario	1002371	HERNANDEZ PINZON JUAN DIEGO	
	Trabajador:	18262663	CARIBAN GAITAN ORLANDO	No se ha entregado el kit
12	Beneficiario	998042	CARIBAN CARIBAN JENNY YURANI	
13	Beneficiario	1012247	CARIBAN CARIBAN MARITZA	
	Trabajador:	1121858301	GUTIERREZ ALVAREZ YURLY YUSEBY	No se ha entregado el kit
14	Beneficiario	1010990	ROJAS GUTIERREZ MARIANA	
	Trabajador:	6846052	GAITAN RODRIGUEZ LUIS ALFREDO	No se ha entregado el kit
15	Beneficiario	98040	GAITAN NARANJO LUIS ARLEY	
	Trabajador:	7760254	JOROPA QUITIVE JOSE DILFREDO	No se ha entregado el kit
16	Beneficiario	997111	MOSQUERA GUALDRON SAUL ANDRES	
17	Beneficiario	1015453	MOSQUERA GUALDRON ALEJANDRO	
	Trabajador:	1121932208	BRAVO AGUILAR EHIMY NATALIA	No se ha entregado el kit
18	Beneficiario	15583	PARRA BRAVO DYLAN SANTIAGO	
	Trabajador:	1121709058	YEPES RIVEROS BAUDILIO	<p>* Categoría: A, Departamental Vichada</p> <p>* Se verifica cedula del afiliado, y los 3 certificados de curso de notas de las tres beneficiarias del subsidio.</p> <p>* Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega del <u>paquete escolar</u>.</p> <p>* Fecha de emisión del acta 12 de noviembre de 2024 y número de acta 0001797</p> <p>* El bono (1024) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario.</p> <p>Validación telefónica Atendió la llamada y a la encuesta de satisfacción.</p>
19	Beneficiario	12160	YEPES GAITAN DANNA SOFIA	
20	Beneficiario	1012161	YEPES GAITAN ROSALINA	
21	Beneficiario	1012162	YEPES GAITAN JEIMMY ANDREA	
	Trabajador:	21249249	CAMARGO HERNANDEZ ELIZABETH	
22	Beneficiario	1000047	PARADA CAMARGO ISABELLA	No se ha entregado el kit



Departamental Guaviare

NUMERO MUESTRA	FUNCIONARIO	CEDULA	NOMBRE	OBSERVACIONES AUDITORIA
	Trabajador:	1120560252	AGUILAR CALVO YAQUELINE	* Categoría: B, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
23	Beneficiario	936095	ALFONSO AGUILAR SHARON NICOLE	* Fecha de emisión del acta 22 de junio de 2024 y número de acta 0000950. * Los bonos (583 y 584) están firmados por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Se le hacen llamadas en DICIEMBRE y se reitera dos llamadas en la mañana 10 ENERO, sin respuesta.
24	Beneficiario	1005257	ALFONSO AGUILAR MATTHEW SAMUEL	OBSERVACIÓN: <u>Se observa que la constancia de recibido suscrita por beneficiario, hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo cual podría generar observación más adelante por los entes de control.</u>
	Trabajador:	1120559396	VALENCIA ORTIZ WILMAR	* Categoría: B, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
25	Beneficiario	1002522	VALENCIA USUGA YISETH DAYANA	* Fecha de emisión del acta 15 de octubre de 2024 y número de acta 0001564 * El bono (1089) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Atendió la llamada y a la encuesta de satisfacción.
	Trabajador:	17281488	GARCIA LEANOS HELIODORO	* Categoría: B, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
26	Beneficiario	994686	GARCIA RENDON GUSTAVO	* Fecha de emisión del acta 06 de junio de 2024 y número de acta 0000332 * El bono (91) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Atendió la llamada y a la encuesta de satisfacción. OBSERVACIÓN: <u>Se observa que la constancia de recibido suscrita por beneficiario, hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo cual podría generar observación más adelante por los entes de control.</u>
	Trabajador:	40446952	LEZAMA ARANGO IRISMARLAY	* Categoría: A, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
27	Beneficiario	1016994	GONZALEZ LEZAMA DUBAN FELIPE	* Fecha de emisión del acta 27 de junio de 2024 y número de acta 0001077 * El bono (681) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Se le hacen llamadas y se reitera dos llamadas en la mañana 10 de enero sin respuesta. OBSERVACIÓN: <u>Se observa que la constancia de recibido suscrita por beneficiario, hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo</u>



COMCAJA
CAJA DE COMPENSACION
FAMILIAR CAMPESINA

				cual podría generar observación más adelante por los entes de control.
	Trabajador:	1120564152	CRESPO WASTER EDWIN ANDRES	* Categoría: A, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
28	Beneficiario	993562	CRESPO ESCOBAR KAROL SOFIA	* Fecha de emisión del acta 08 de octubre de 2024 y número de acta 0001506. * Los bonos (1034 y 1035) están firmados por el jefe departamental y trabajador beneficiario.
29	Beneficiario	994639	CRESPO ESCOBAR CRISTIAN SAMUEL	Validación telefónica Se le hacen llamadas en DICIEMBRE y se reitera dos llamadas en la mañana 10 ENERO, sin respuesta.
	Trabajador:	35697165	DAVILA MENA KELLY YULISA	* Categoría: B, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
30	Beneficiario	998079	ASPRILLA DAVILA YEINER DAVID	* Fecha de emisión del acta 14 de junio de 2024 y número de acta 0000718 Validación telefónica Se le hacen llamadas EN DICIEMBRE y se reitera dos llamadas en la mañana 10 ENERO, sin respuesta.
31	Beneficiario	1006079	ASPRILLA DAVILA KEYNER SANTIAGO	OBSERVACIÓN: <u>* Se observa que la constancia de recibido suscrita por beneficiario, hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo cual podría generar observación más adelante por los entes de control.</u> <u>* Los bonos (385 y 386) están firmados por el jefe departamental y trabajador beneficiario; es importante resaltar que en el acta de entrega estaban relacionados los bonos (384 y 385).</u>
	Trabajador:	41243473	RAMIREZ ROMERO EDIX MILENA	* Categoría: A, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
32	Beneficiario	1003095	REYES RAMIREZ DENYS ALEXANDRA	* Fecha de emisión del acta 07 de octubre de 2024 y número de acta 0001495 * El bono (1024) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Atendió la llamada y a la encuesta de satisfacción.
	Trabajador:	96601792	MINA CALLEJAS FIDEL	* Categoría: A, Departamental Guaviare * Se observa firma y huella del trabajador afiliado en el acta de entrega.
33	Beneficiario	1006271	MINA ARIZA YOBINSON	* Fecha de emisión del acta 11 de octubre de 2024 y número de acta 0001548 * El bono (1073) está firmado por el jefe departamental y trabajador beneficiario. Validación telefónica Atendió la llamada y a la encuesta de satisfacción.
	Trabajador:	47441970	PUCUNA GUAMAN MARIA MERCEDES	Información no enviada por el área auditada
34	Beneficiario	983630	RODRIGUEZ PUCUNA JOSE MANUEL	
35	Beneficiario	983631	RODRIGUEZ PUCUNA DIANA MICHEL	
36	Beneficiario	1010155	SANCHEZ PUCUNA LAURA SOFIA	
37	Beneficiario	1015176	PUCUNA GUAMAN JOSE MANUEL	



	Trabajador:	97613192	LOZANO CASTANEDA ORLANDO	Información no enviada por el área auditada.
38	Beneficiario	1009031	LOZANO MORALES KAREN TATIANA	
	Trabajador:	1120574644	NOVA GAMBOA KELLY XIMENA	Información no enviada por el área auditada
39	Beneficiario	1010487	MORA NOVA DYLAN MATIAS	
	Trabajador:	1120571425	ESPITIA QUITIAN LILIANA	Información no enviada por el área auditada
40	Beneficiario	1009374	GUTIERREZ ESPITIA INGRID CAROLINA	
41	Beneficiario	1009375	GUTIERREZ ESPITIA MANUEL ALEJANDRO	
	Trabajador:	7843725	CHINCHILLA CRUZ JOVINO	Información no enviada por el área auditada
42	Beneficiario	1016664	SALGADO GONZALEZ JULIAN ANDRES	
	Trabajador:	24828786	HERRERA ZAPATA LINA MARISA	Información no enviada por el área auditada
43	Beneficiario	1002200	HERRERA ZAPATA RAFAELLA	

Departamental Guainía

NUMERO MUESTRA	FUNCIONARIO	CEDULA	NOMBRE	OBSERVACIONES AUDITORIA
	Trabajador:	91110231	SALAMANCA GARAVITO ELADIO	Información no enviada por el área auditada
44		1013293	SALAMANCA MORALES KAYLYN STEFFANY	
	Trabajador:	40441585	GAMBOA CASTRO LETICIA	Información no enviada por el área auditada
45		1006780	MOJICA GAMBOA ANNIE SALOME	
	Trabajador:	1121711168	GARCIA DURANTE NELSON	Información no enviada por el área auditada
46		1014108	GARCIA DELGADO NAIRA SHARIT	
	Trabajador:	1121840359	MORENO NINO LEIDY	Información no enviada por el área auditada
47		1002071	GONZALEZ MORENO SAMUEL DAVID	
48		1002072	GONZALEZ MORENO EMELYN JOHANNA	
49		1003996	SANTA MORENO SHIRLEY FERNANDA	
50		1004611	ALVAREZ MORENO JHON ESTIVEN	
	Trabajador:	18250335	GONZALEZ GAITAN ALCIDES	Información no enviada por el área auditada



51		1000342	GONZALEZ RAMIREZ JHON ALEX	Información no enviada por el área auditada
	Trabajador:	1121709120	PULGARIN MARULANDA JHONATAN	
52		1003916	PULGARIN BELTRAN NICOLAS M	
53		1015969	ROMERO BELTRAN MIGUEL ANGEL	

- Se solicitó al área auditada los documentos que acreditaron la entrega de los bonos escolares a los beneficiarios analizados en la muestra anterior el día 27 de noviembre del 2024.
 - El día 10 de diciembre de 2024 la profesional del área de Servicios Sociales manifestó lo siguiente vía correo electrónico:
*“...Buenos días Dra. Vanesa,
De manera respetuosa y de acuerdo al asunto de la referencia **me permito informar que no le ha sido remitida la información solicitada para efectos de la auditoría teniendo en cuenta que se está dando prioridad a los pagos a proveedores de las cuentas de bonos escolares vigencia 2024 de las Departamentales de Guainía, Guaviare y Vaupés, teniendo en cuenta que estas deben ser entregadas a más tardar el día 11 de diciembre en la oficina de contratación y hasta ahora las Departamentales están culminando la revisión y enviando a nivel central donde se realiza la última revisión para envío a pago.**
De acuerdo a lo anterior solicitamos su colaboración para **realizar la entrega de la información el día lunes 16 de diciembre de 2024...**” subrayado y negrilla fuera de texto.*
 - La información fue suministrada por el área auditada parcialmente el día 17 de diciembre de 2024 quedando excluido lo referente a la departamental Guainía y parte de la departamental Guaviare. Lo anterior fue expuesto por esta oficina de control a la profesional del área auditada el día 19 de diciembre.
 - Con fecha del 27 de diciembre de 2024 se informó vía correo electrónico al líder del área de Servicios Sociales la finalización de la fase de ejecución de auditoría, es preciso aclarar que la información faltante de la muestra (manifestado en el ítem anterior) no fue enviada.
 - En términos generales se observó que a los beneficiarios (analizados) a los que se entregó el subsidio en especie estaban incluidos dentro del listado de beneficiarios.
 - Se observó que las constancias de recibido del subsidio escolar están firmadas y huelladas por el trabajador afiliado conforme lo establecidos en el “Instructivo para el control y entrega de los bonos escolares Vigencia 2024”.
 - Se evidenció – en todos los casos- para las Departamentales Guainía, Guaviare y Vaupés que la constancia de recibido suscrita por beneficiario, hace referencia a kit escolar entregado por vigencia 2025 y no por bono escolar vigencia 2024 lo cual podría generar observación más adelante por los entes de control.
 - Por otra parte, los bonos enunciados y numerados en Acta número 00718 se refieren al 384 y 385 y los entregados fueron los 385 y 386.
- En conclusión, se recomienda tener en cuenta lo observado en la revisión detallada de los documentos que soportan la entrega del subsidio



- Dentro de la muestra analizada se observó un índice bajo en la entrega del subsidio en especie, en las Departamentales Vaupés y Vichada al respecto el área de Servicios Sociales manifestó:
“...me permito informar que las actas de entrega del kit escolar 2024, de **la Departamental Vichada** aún no han sido enviadas a Nivel central sin embargo se verificó uno a uno los afiliados de la muestra requerida y **en su mayoría no han sido entregados a excepción de 1 afiliado**, el cual ya se solicitó el acta a la Departamental Vichada y se remitirá para dar continuidad a la auditoría...” subrayado y negrilla fuera de texto.
“...de la **Departamental Vaupés** de acuerdo a la muestra requerida por esa oficina. Es preciso mencionar que de la muestra requerida por esa oficina **algunos de los afiliados no reclamaron el subsidio por lo tanto no se adjunta soporte**, a continuación, se relacionan las observaciones por afiliado...”
- No se puedan dar datos concluyentes en lo referente al porcentaje de entrega de las departamentales Guaviare y Guainía ya que la información para analizar no fue suministrada en su totalidad por el área auditada.
- Es importante resaltar que conforme lo manifestado por las jefaturas departamentales - Guaviare, Vaupés y Guainía- el proceso de entrega de los bonos escolares dio inicio en los meses de mayo/junio del 2024.
- Para el caso de la departamental Vichada se dio inicio a la entrega del kit escolar en el mes de noviembre del 2024.

Los posibles motivos observados por los cuales no se logró un nivel de entrega del subsidio en especie (bono/paquete escolar; son los siguientes:

- *Etapa precontractual de los bonos escolares:* La convocatoria pública número 001 de febrero de 2024, fue declarada desierta dado que los proponentes no cumplían con lo establecido en los términos de referencia.
Se emitió una segunda invitación pública número 002 de marzo de 2024, en la que se logró la consecución de proveedores para los Departamentos de Guainía, Guaviare y Vaupés (abril de 2024); no así en la departamental Vichada.
- Posterior al proceso de contratación, en el mes de mayo de 2024 se suscribieron los contratos con los establecimientos que suministraron los útiles escolares a los afiliados beneficiarios.
- En el mes de junio 2024 la Dirección Administrativa de la Caja, presentó a la Agencia Especial de Intervención solicitud para ampliar el tiempo de entrega y redención del proyecto bonos escolares vigencia 2024, teniendo en cuenta los contratiempos presentados en las convocatorias.
- Por lo antes expuesto se evidencio que el tiempo inicial planeado no era suficiente para la entrega y redención del subsidio.

La causalidad expresada, se sustenta en la resolución AEI No. 177 de 2024

Es pertinente resaltar que en la resolución 033 de 2021 Manual de Funciones, son funciones de la Subdirección de Servicios Sociales y Subsidio Familiar:

- Orientar la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para la prestación de servicios los servicios asociados al subsidio familiar en los territorios de competencia de la Caja.



- Dirigir la formulación y organizar y controlar el desarrollo de planes, programas y proyectos institucionales para el pago del subsidio familiar en especie o en servicios.

de la Subdirección Corporativa:

- Dirigir la elaboración, programación y ejecución de los planes de contratación y de adquisición de bienes y servicios de la Caja conforme a los ejercicios de planeación y presupuesto institucional definidos.
- Dirigir la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos para la administración efectiva del Talento Humano de la Caja.

Recomendación: Dados los contratiempos presentados para la contratación de los proveedores que suministrarían los útiles escolares a los afiliados beneficiarios lo que generó retraso en el inicio de la entrega y redención, así como la cobertura esperada en la entrega del subsidio en especie, esta oficina de Control se permite recomendar:

Conforme el nivel de jerarquía dentro de la Corporación se recomienda a la Subdirección Corporativa y a la Subdirección de Servicios Sociales y Subsidio Familiar; coordinar lo necesario para buscar la eficiencia continua en las fases de planeación de proyecto, contratación, divulgación, ejecución, seguimiento y control relacionado con el subsidio en especie otorgado por la Caja a los afiliados beneficiarios, esto con el fin de optimizar los tiempos de proceso y garantizar una mayor cobertura de afiliados beneficiarios conforme los objetivos generales y específicos establecidos.

Respuesta del Área de Servicios Sociales

En el ejercicio del derecho a réplica la Profesional del Área de Servicios Sociales a través de correo electrónico con fecha de 10 de febrero de 2025 indica:

“... En relación con la recomendación presentada en el informe de auditoría, en la que se hace mención al retraso en el inicio de la entrega y redención de los subsidios en especie, es importante señalar que, si bien los contratiempos en los procesos de contratación de los proveedores han tenido un impacto en los tiempos establecidos, la tardanza en el inicio del proceso no se debe exclusivamente a esos factores.

Es fundamental destacar que el proyecto correspondiente fue remitido para su aprobación a la Agencia Especial de Intervención en el mes de octubre de 2023. Sin embargo, la aprobación formal de la agencia se obtuvo en enero de 2024, lo que generó un retraso significativo en los tiempos previstos para dar inicio al proceso de contratación y, en consecuencia, al de la entrega de los subsidios. Este tiempo de espera para la aprobación por parte de la Agencia no fue contemplado en el cronograma inicial, lo cual ha incidido directamente en la programación de las fases posteriores del proyecto.

En ese sentido, con el objetivo de evitar que se repitan situaciones similares en futuras vigencias, se ha determinado que, para la siguiente vigencia, la Caja presentará el proyecto para su aprobación a más tardar en el mes de agosto de cada año. Esta medida busca prever con mayor antelación los tiempos de aprobación por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, lo que permitirá iniciar con mayor anticipación el proceso de contratación y ejecución de los subsidios, garantizando así un cumplimiento más eficiente de los plazos establecidos y una mayor cobertura de los afiliados beneficiarios.

No obstante, se reconoce la importancia de optimizar continuamente cada fase del proceso, desde la planeación hasta la ejecución y el seguimiento, tal como se sugiere en la recomendación.

En relación con la vigencia 2025, se presenta una situación similar a la ocurrida en 2024. El proyecto fue remitido para su aprobación en el mes de noviembre de 2024, y hasta la fecha no se



ha logrado obtener la aprobación correspondiente. Como resultado, ya se ha generado un retraso en el inicio del proceso de contratación y, en consecuencia, en la entrega de los subsidios de este año. **Por lo tanto, se reitera el compromiso de acatar la recomendación para la vigencia 2026, presentando el proyecto para su aprobación a más tardar en el mes de agosto de 2025, con el fin de evitar contratiempos similares y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos...** Subrayado y negrilla fuera de texto.

Por lo manifestado por el Área de Servicios Sociales acerca de acatar la recomendación para la vigencia 2026 y de reconocer la importancia de optimizar continuamente cada fase del proceso, esta Oficina de Control hará el respectivo seguimiento y control en la próxima vigencia (2026).

5.2. Bonos redimidos

Con el fin de validar el proceso de redención de los bonos escolares se solicitó al área de Servicios Sociales lo siguiente:

- Soportes de los Anexo 2: Relación de bonos redimidos por beneficiario, Anexo 3: Certificación de supervisión cumplimiento contrato y anexo 4 “Consulta de Derecho” emitidos por los jefes de las departamentales en lo que va corrido del año.
- Soportes de la divulgación realizada en cada departamental para la entrega del bono escolar.

Al revisar los anexos 2 y 3 suministrados por el área de Servicios Sociales se observó lo siguiente:

DEPARTAMENTAL	CANTIDAD DE BONOS REDIMIDOS	Observación de Auditoría
GUAVIARE	297	Certificación emitida por la jefe Departamental con fecha 13 de septiembre de 2024
	466	No se allegó certificación en el marco de esta auditoría
GUAINIA	318	Certificación emitida por la jefe Departamental
	187	Certificación emitida por la jefe Departamental
VAUPÉS	100	No se allegó certificación en el marco de esta auditoría
	262	Certificación emitida por el jefe Departamental con fecha 13 de septiembre de 2024

Es importante resaltar que las certificaciones y relación de bonos redimidos por cada departamental tiene corte del mes de septiembre del 2024, por tal razón está Oficina de Control y con el fin de ampliar la información solicito a los jefes departamentales a través de correo electrónico de fecha del 06 de diciembre de 2024 lo siguiente:

- Copia de los informes quincenales (con corte 30 de noviembre) enviados al Área de Servicios Sociales.
- Certificación sobre la entrega y registro en el sistema SISU de los bonos entregados a la fecha; con el fin de evidenciar la totalidad de bonos entregados, bonos al corte 30 nov sin entregar - destruidos y/o con alguna novedad.

No fue posible analizar la información acerca del total de los bonos redimidos puesto que la misma no fue suministrada por ninguna de las jefaturas departamentales. Lo anterior teniendo en cuenta el artículo primero la resolución AEI No. 177 de 2024 que aprobó la ampliación del tiempo de entrega del subsidio en especie representado en un bono hasta el 30 de noviembre de 2024.



Es pertinente resaltar que en la resolución 033 de 2021 Manual de Funciones, son funciones del Jefe de Unidad Departamental: adelantar las actividades estratégicas, misionales y administrativas que se requieran en la Unidad Departamental, de conformidad con las instrucciones impartidas por la Subdirección de Subsidio Familiar y Servicios Sociales y los lineamientos de las demás dependencias del nivel central de la Caja.

Recomendación: Teniendo en cuenta el no envío de la información solicitada por esta Oficina de Control por parte de las jefaturas departamentales, solicitamos se sirvan explicar la razón o motivo del no envío, y adicionalmente atender de manera oportuna -en todo caso- los requerimientos de las dependencias del nivel central de la caja.

Respuesta del Área de Servicios Sociales

En el ejercicio del derecho a réplica la Profesional del Área de Servicios Sociales a través de correo electrónico con fecha de 10 de febrero de 2025 indica:

“...En atención a la recomendación recibida respecto al no envío de la información solicitada por la Oficina de Control Interno, queremos informar que cada una de las jefaturas departamentales ha proporcionado una explicación detallada sobre los motivos por los cuales no se remitió la información solicitada en los plazos establecidos.

Con el objetivo de evitar que esta situación se repita en el futuro y en cumplimiento con la recomendación formulada, la Oficina de Servicios Sociales se compromete a realizar un seguimiento más cercano y oportuno a los requerimientos enviados por la Oficina de Control Interno. Así mismo, se reitera el compromiso de mejorar la coordinación interdepartamental y garantizar que todos los involucrados en la recopilación y remisión de la información estén alineados con las expectativas y plazos de la Oficina de Control Interno, contribuyendo así al fortalecimiento de los procesos internos y a la mejora continua de la gestión de la Caja”

Por lo manifestado por el Área de Servicios Sociales acerca de acatar la recomendación y de comprometerse a realizar un seguimiento más cercano y oportuno a los requerimientos enviados por la Oficina de Control Interno, esta Oficina validará los tiempos de respuesta a los futuros requerimientos realizados a las unidades departamentales.

5.3. Gestión de divulgación de entrega del subsidio

En atención a la revisión del proceso de divulgación para la entrega de los Bonos Escolares sustentado en el proyecto denominado Subsidio Escolar en especie representado en un bono para útiles escolares, aprobado mediante Resolución AEI Nro. 130 de 2024 de fecha 16 de enero de 2024, y en lo referente a las Especificaciones para la entrega de los Bonos Escolares a los Beneficiarios, descrita en el proyecto, se plasmó que:

“Cada departamental deberá realizar un perifoneo y publicidad exhaustiva de la entrega de los bonos escolares indicando que dicha entrega se realizará en las oficinas departamentales hasta el 30 de junio de 2024.

Desde el mes de diciembre de 2023, se realizarán diferentes socializaciones a los trabajadores afiliados, aprovechando los grupos focales, las visitas empresariales, entre otros. Así mismo se realizarán perifoneo, cuñas radiales y divulgación por redes sociales, página web y carteleras de las departamentales. Indicando todas las políticas, requisitos y maneras de reclamar el subsidio escolar.” Ahora bien, el área de Servicios sociales mediante archivo Word entrega soportes como pantallazos y link referentes a la divulgación / publicidad así:



Links de publicaciones con publicidad alusiva a la entrega de los Bonos escolares en FACEBOOK e INSATAGRAM para los meses de mayo y junio del año 2024 en las tres Departamentales de cobertura. Así mismo se recibe por medio de WhatsApp la Cuña radial referente a la entrega y redención de los bonos escolares.

Una vez analizada esta información es de manifestar que la Caja viene desarrollando diferentes actividades de publicidad del proceso, no obstante, no se pudo verificar o evidenciar si se realizó actividades de perifoneo en las Departamentales de cobertura; no se evidencia soportes que consten que desde el mes de diciembre de 2023 se hayan realizado diferentes socializaciones a trabajadores y afiliados (grupos focales y las visitas empresariales y carteleras de las departamentales).

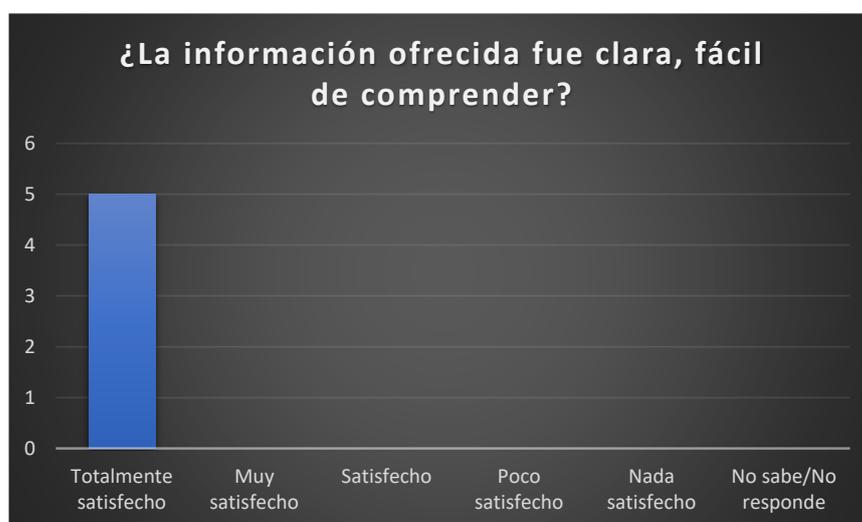
Respecto a la cuña radial según lo manifestado, la misma se realizó para la departamental de Guaviare, sin embargo, no evidenciamos soporte de su contratación y transmisión.

Dicho lo anterior y en conclusión esta Oficina de Control Interno infiere que los diferentes mecanismos de publicidad que se pretendían realizar podrían haber llegado a impactar de una manera más positiva como estímulo para dar a conocer el proceso que está realizando COMCAJA, y obtener mayor cobertura con los beneficiarios que efectivamente se acerquen a reclamar y posterior redimir el Bono escolar

5.4. Percepción satisfacción al cliente

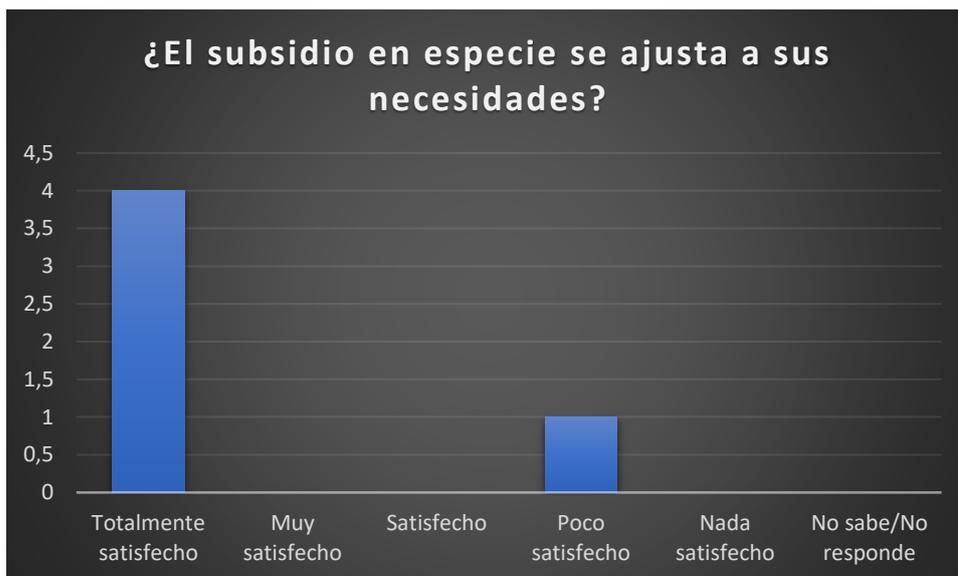
Teniendo en cuenta la instrucción impartida por la Dirección Administrativa a esta Oficina de Control en el marco de auditoría realizó una encuesta de satisfacción al cliente con el fin de percibir de manera inicial la calidad de la atención y del subsidio suministrado por la Caja a los afiliados. Es importante resaltar que, de la muestra seleccionada para encuestar a los afiliados beneficiarios que recibieron subsidio en especie, tan solo se logró ubicar a cinco (5) personas que corresponden a un 45% de dichos afiliados.

Trabajadores afiliados (Muestra seleccionada) que efectivamente recibieron el subsidio	11
Cantidad de trabajadores afiliados que atendieron la encuesta	5
% de Contactabilidad	45%





De las cinco (5) personas encuestadas todas manifestaron estar totalmente satisfechas con la información ofrecida en el momento de la asesoría en la Caja para acceder y reclamar el subsidio escolar.



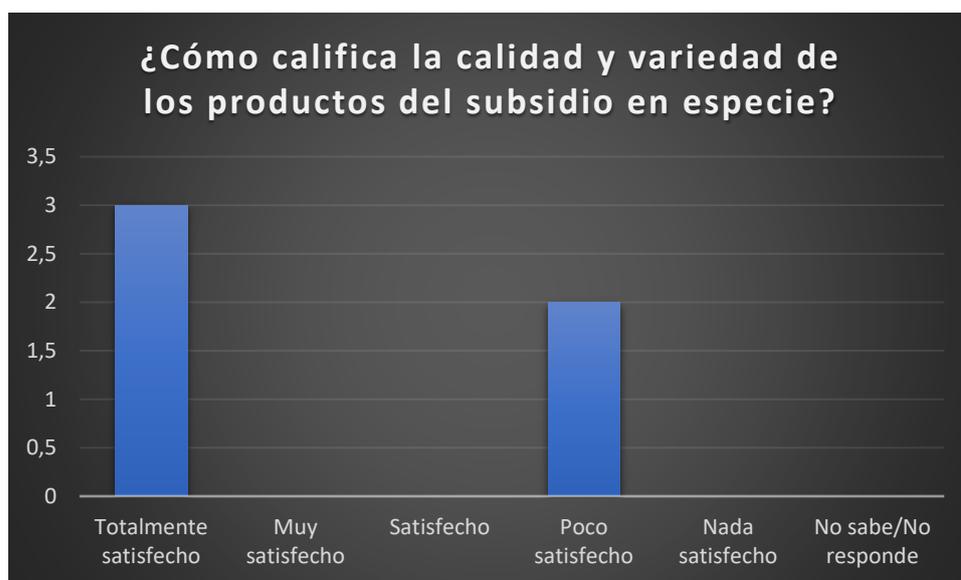
De las personas encuestadas, cuatro (4) manifestaron estar totalmente satisfechas con el hecho de que el subsidio en especie otorgado por la Caja se ajusta a sus necesidades.

El Señor Heliodoro García de Guaviare manifestó estar poco satisfecho porque *“el valor es poco para los precios que pone el establecimiento y que solo se hace el convenio ya con establecimientos únicos”*





De las personas encuestadas, dos (2) manifestaron estar totalmente satisfechas y otras dos (2) muy satisfechas con la atención del personal que lo atendió en el establecimiento donde redimió el bono. El Señor Heliodoro García de Guaviare manifestó estar nada satisfecho porque *“la gente que lo atendió fue muy imponente y salió discutiendo”*



De las personas encuestadas, tres (3) manifestaron estar totalmente satisfechas con la calidad y variedad de los productos en el establecimiento donde redimió el bono.

La señora Edix Milena Ramírez de Guaviare manifestó estar poco satisfecha porque *“revisando los precios en otros lugares estaba más bajo el precio”*

El Señor Heliodoro García de Guaviare manifestó estar poco satisfecho porque *“Los precios son costosos.”*

6. FIRMAS

VANESSA SOTO BEJARANO
Jefe Oficina
Control Interno

SANDRA GAMBOA RODRIGUEZ
Técnico Unidad
Oficina de Control Interno

JHON JAIRO QUINTERO ALONSO
Profesional Senior I
Oficina de Control Interno