

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Martha Cecilia Mora Correa	Período evaluado: Marzo 13 a Julio 12 de 2016
		Fecha de elaboración: 12 de julio de 2016

### 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

#### Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema. Ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

#### Avances

##### Componente Talento Humano

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, concibe el talento humano como eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos, orientado al desarrollo de las capacidades, habilidades, conocimientos y experiencia del capital humano, y las condiciones necesarias basadas en valores, principios y un comportamiento ético superior; así mismo se desarrolla la motivación continua de la aplicación de los valores institucionales, desde una perspectiva de corresponsabilidad y respeto por la dignidad humana, con el firme propósito de brindar un valor agregado a cada una de las acciones que se desarrollan desde el ámbito institucional, ambiental, personal y financiero, para construir relaciones equitativas, asertivas, duraderas y basadas en la confianza, con los diferentes grupos de interés que nos acompañan en el logro de resultados, siempre fundamentados en las personas y normas que rigen las relaciones laborales para la Entidad, políticas emanadas por la Gerencia General, el Comité Laboral, el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.

La Entidad ha creado el Código de Ética y Conducta, actualizado el 11 de febrero de 2016 en el cual se establecen los parámetros de actuación para que los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, sus funcionarios y contratistas, contribuyan permanentemente al cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la coherencia entre el pensar, el ser y el hacer. Por ello, para CAJA HONOR los valores institucionales son fundamentales y bajo esta premisa, se entiende claramente que son la pauta esencial que enmarca todas las actuaciones para lograr la misión que se ha propuesto.

El Código de Ética y Conducta se complementa con diferentes capítulos especializados que desarrollan normas en materia de valores institucionales, políticas, de conductas generales, de conducta en la prevención y control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, compromisos éticos e institucionales, conflicto de intereses, desarrollo del trabajo, servicio y mejora continua, política de control de riesgos y el régimen sancionatorio; dicho código es de conocimiento y competencia del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Comité Laboral.

Así mismo, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, durante el I trimestre de 2016 realizó actividades de capacitación enfocadas a

mantener y mejorar la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión, como mecanismos de autoprotección de la Entidad, apoyando de manera directa el logro de los objetivos y metas institucionales y las del Grupo Social Empresarial de Defensa en el Clúster de Bienestar.

Por otro lado, fortalece el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, e idoneidad de los servidores públicos, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que se deben aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores de la Entidad.

En este sentido, la Entidad cuenta con el manual específico de funciones y competencias para los empleos públicos que conforman la planta de personal de Caja Honor, el cual se encuentra definido de acuerdo con la planta establecida mediante Decreto 1901 del 6 de septiembre de 2013, acorde con el Decreto Ley 092 de 2007, cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia de conformidad con los objetivos y funciones que la Ley y los reglamentos le señalan a la Entidad.

Por otro lado, dentro del programa de bienestar anual la Entidad ha venido adelantando actividades tales como campañas de salud, campaña de valores, integraciones entre funcionarios, pausas activas para la prevención de enfermedades asociadas al ritmo de trabajo, entre otras actividades; como resultado, el Área de Talento Humano informó que el 100% de los funcionarios que respondieron la encuesta, el 93% consideraron que las actividades de bienestar desarrolladas contribuyeron al mejoramiento de la calidad de vida laboral.

Adicionalmente, el Área de Talento Humano informó dentro del plan de educación el desarrollo de capacitaciones y campañas ambientales a los funcionarios de la Entidad, enfocadas al cuidado y optimización de los recursos naturales.

Para la vigencia 2016, se aprobó un presupuesto de \$536.699.000, de los cuales se han ejecutado durante el primer semestre la suma de \$ 358.106.223, entre programas generales e incentivos educativos para los funcionarios, en las diferentes modalidades de Maestrías, Especializaciones, Pregrados y Programas Generales aplicables a la Entidad. Los programas generales en cumplimiento con los planes de mejoramiento individual de cada uno de los funcionarios y de las necesidades de capacitación que realizan anualmente las dependencias.

### **Programas Generales:**

- Programa de formación auditores internos (certificación y actualización)
- Programa de liderazgo
- Derecho inmobiliario
- Diplomado normas internacionales de información financiera – NIIF
- Diplomado en actualización jurídica

### **Componente Direccionamiento Estratégico**

Caja Honor tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. Así mismo, administrar las

cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

Para la formulación del PEI, se contó con el acompañamiento del Viceministerio del GSED, quien redefinió su plataforma estratégica, a fin de propiciar sinergias que generen valor a su grupo de empresas, fomentando la identificación de Unidades Estratégicas de Negocio-UEN, que sirvan de derrotero para el cumplimiento de sus estrategias.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, en la siguiente grafica se presenta la alineación estratégica de la Entidad con el Gobierno Nacional.



En ese sentido, de conformidad con la información suministrada por el proceso Gestión de Vivienda y Proyectos de CAJA HONOR, la meta formulada para el año 2016 es facilitar el acceso a 15.100 afiliados a una solución de vivienda; Caja Honor, a marzo de 2016, tramitó 3.190, con un nivel de cumplimiento del 106.70% para el I trimestre, en donde a través del modelo tradicional - M14 accedieron 1.740 afiliados, a través del modelo anticipado de solución de vivienda -MASVI-, se tramitaron 1.445 soluciones de vivienda y a través del modelo leasing habitacional se tramitaron 5 soluciones de vivienda.

La Entidad, para la formulación de la Planeación estratégica 2015-2018, analizó el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal (PESTEL), como marco de referencia para explorar el macroentorno en el que opera, información útil para comprender e identificar los factores del entorno que podrían afectar a la Entidad, en términos de globalización y competitividad.

Así las cosas, se elaboró el Plan Estratégico Institucional-PEI, que es el instrumento por medio del cual se trazan los objetivos de La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, permitiendo la subsecuente

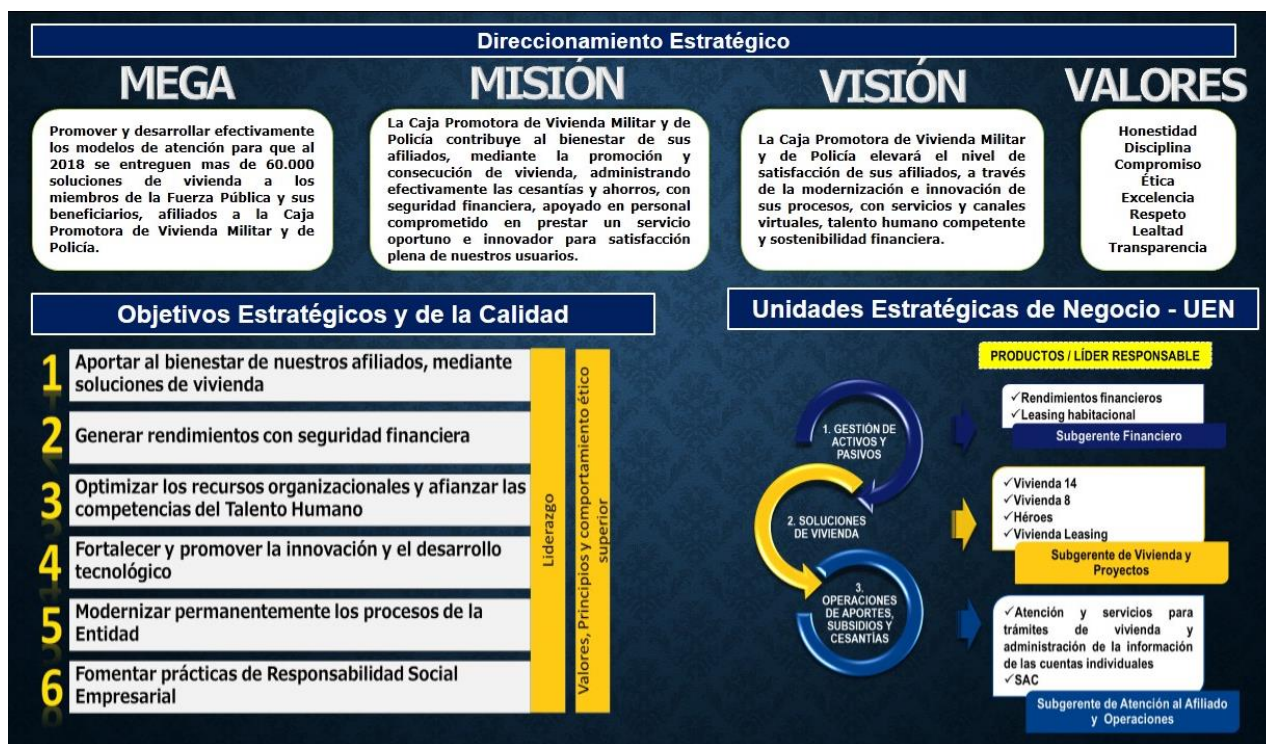
evaluación de la gestión, a través del Plan de Acción Institucional formulado para cada año, y su despliegue a través de los planes de acción por proceso.

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación reportó que para el I trimestre de 2016 la Entidad alcanzó el 96.46% de cumplimiento en el PAI con una ejecución presupuestal asociada al plan de acción del 96.72%.

De igual manera, a marzo de 2016 la medición del Sistema Integrado de Gestión muestra el cumplimiento del 97.60% en los 17 procesos que maneja la Entidad.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en articulación con las orientaciones impartidas por el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED, revisó sus fundamentos estratégicos, teniendo en cuenta el marco normativo que le rige, reformulando su direccionamiento, proceso que fue llevado a cabo con las directrices de la Gerencia General y la participación de todas las dependencias de la Entidad.

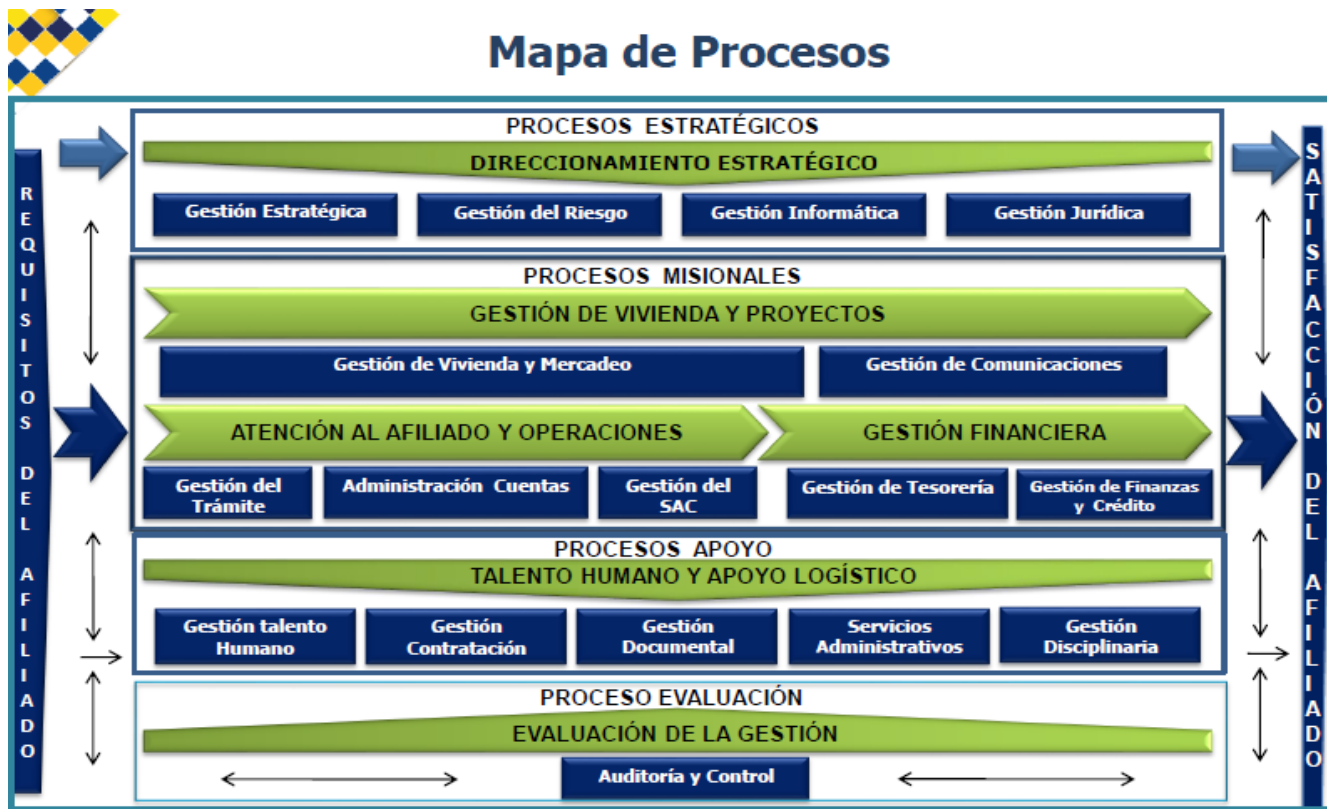
Así las cosas, la Entidad cuenta con la MEGA, MISIÓN, VISION, objetivos estratégicos, valores institucionales y política de la calidad debidamente difundidos y socializados a través de cartillas, intranet, tips por correo electrónico, carteleras entre otros; de conformidad con lo anterior la siguiente gráfica presenta de forma consolidada la plataforma estratégica de la Entidad.



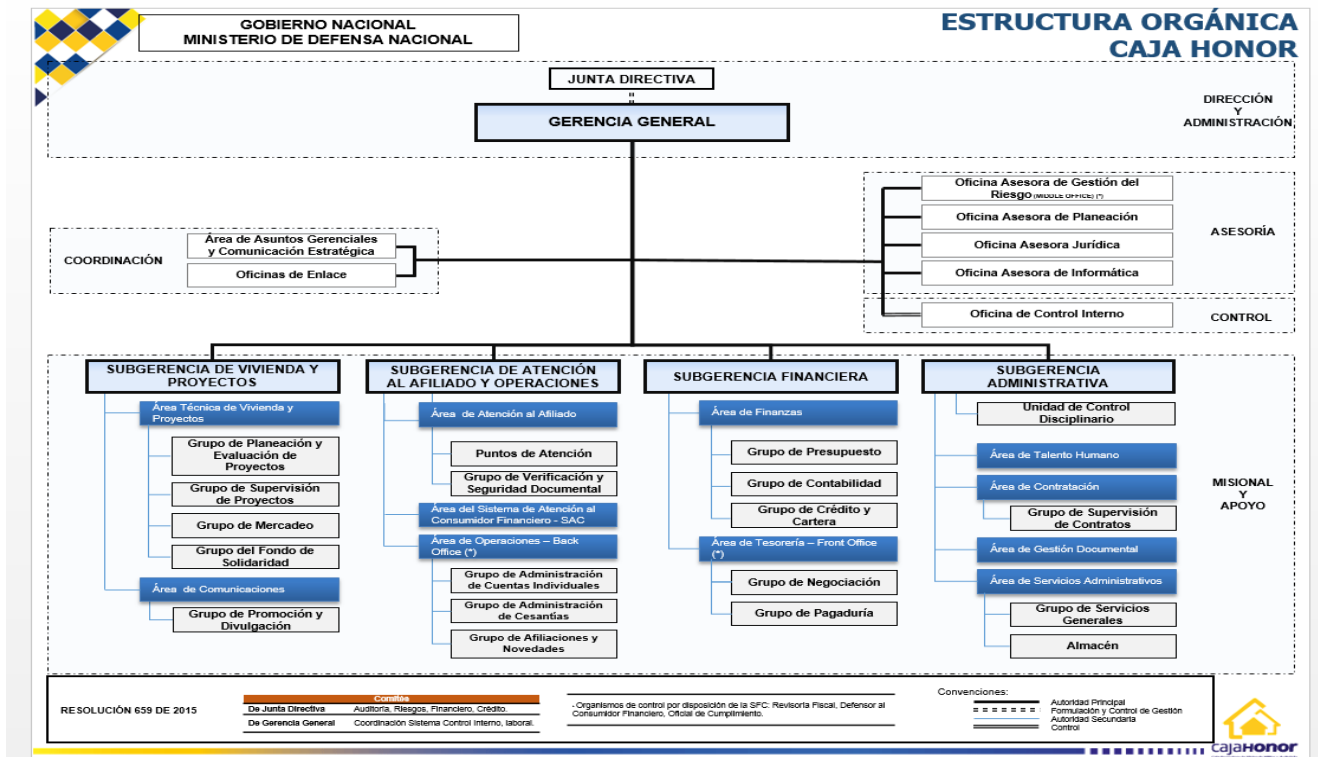
Con el fin de planear y trabajar en el cumplimiento del PEI 2015-2018 Caja Honor construyó el Plan de Acción Institucional PAI-2016 bajo la metodología Balanced Scorecard que contiene las iniciativas, metas, proyección de presupuesto y responsable de ejecución.

Por otro lado, la Entidad cuenta con el mapa de procesos alineado con la estructura organizacional, diferenciándose los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación. Por lo tanto, su nivel de

operación se fundamenta en seis (6) macro procesos, los cuales se interrelación entre sí a través de los diecisiete (17) procesos, como se muestra en la siguiente gráfica:



Los procesos se encuentran documentados mediante caracterizaciones las cuales incluyen, además del objeto y alcance, los elementos principales: entradas, salidas, riesgos y sus controles, documentos internos y externos, indicadores, políticas de operación, responsables, infraestructura, sistemas de información y producto no conforme, que responde a la siguiente estructura organizacional:



## Componente Administración del Riesgo

CAJA HONOR administra y gestiona el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico, la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; así mismo, vela por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

En relación con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), CAJA HONOR tiene definido su estructura roles y responsabilidades, que permiten una administración de los riesgos operativos, de liquidez, de cartera, de mercado y de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y la seguridad de la información, alineado con el MECI y fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, a fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en la Entidad.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno hace el seguimiento a la elaboración e implementación de la Estrategia Anticorrupción la cual es publicada en la página Web de la Entidad de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Por la Cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

### Comité de Riesgos

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos el cual sesiona una vez al mes, en éstas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Caja y se analizan las diferentes

recomendaciones que se presentaran a la Junta Directiva sobre el tema; está integrado por un miembro de la Junta Directiva (Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, Vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional), los Subgerentes de la Entidad, el Jefe de la Oficina Jurídica, como invitado permanente asiste la Oficina de Control Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Riesgos es el secretario técnico del Comité.

### **Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser un entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado y actualizado.

De conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, durante el I trimestre de 2016 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de grupos de expertos y mesas de trabajo, sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los procesos, reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema VIGIA RIESGOS.

La Entidad registra un total de 67 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el I trimestre de 2016, se ubicó en 1.641 puntos, donde se evidencia un avance con respecto al trimestre inmediatamente anterior que fue de 1.681 puntos dada la efectividad de los controles y la cobertura de los mismos.

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2016, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos y de aquellos identificados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en total se presentaron 12 REROS:

CLASIFICACIÓN	TOTAL EVENTOS I TRIMESTRE
Ejecución y administración de procesos	1
Eventos Externos	2
Fallas tecnológicas	9
Fraude externo	0
Daños a activos fijos	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el período de reporte, brindó inducción a 7 funcionarios (practicantes SENA- Universitarios y Personal de Planta), que ingresaron a la Entidad en los diferentes procesos. Así mismo se sensibilizó a los líderes de los procesos, la metodología de riesgos dispuesta en el manual SARO, tal como se muestra a continuación:

INDUCCIONES Y CAPACITACIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Enero	0	0	0	0
Febrero	3	0	4	7
Marzo	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

En la inducción y capacitación la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo-OAGRI, efectuó una descripción general del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, enfatizando en la responsabilidad que los funcionarios adquieren al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operativo que se puedan materializar en su proceso.

Finalmente, conforme con lo establecido en la Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de RO definidos en dicho Manual, así:

**4.1 Indicador de Disponibilidad:** El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó el 91.83% de la meta, durante el I trimestre con un promedio de disponibilidad del 91.47% en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad.

**4.2 Indicador de registro de eventos de riesgo operativo:** El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió al 100%, esto detallado de la siguiente manera: El 25% de los eventos fueron reportados por los líderes de procesos y el 75% fue identificado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

**4.3 Incidentes:** El indicador de incidentes se cumplió en 97.78% para el I trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del 97.48%.

INDICADOR DE INCIDENTES				
MES	Incidentes	Atendidos <4 horas	Indicador	% Cumplimiento
Enero	387	378	97.67%	97.97%
Febrero	394	390	98.98%	99.28%
Marzo	452	433	95.80%	96.08%
<b>PROMEDIO</b>			<b>97.48%</b>	<b>97.78%</b>

**4.4 Quejas:** El indicador de Quejas cumplió la meta en un 100%, donde el promedio de quejas durante el I trimestre fue de 6.7 quejas por mes.



**4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo:** El indicador de desempeño se ubicó en 95.92% por encima de la meta establecida de acuerdo a la escala de calificación de Riesgo Operativo.

**4.6 Desempeño Probabilidad Impacto:** El indicador de probabilidad - impacto registró que de los 67 riesgos identificados un 4,48% afectaron la probabilidad (3 riesgos), y por otro lado un 2,99% afectó el impacto (2 riesgos), resultado dentro de las proyecciones normales para este indicador.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo concluye que las señales de alerta tempranas implementadas por la Entidad son eficientes por lo que no se evidencian nuevos riesgos operativos. De otro lado, debido a la eficiencia y eficacia de los controles implementados para los 67 riesgos operativos identificados, la Entidad se encuentra cubierta frente a las diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar.

### **Plan de Continuidad del Negocio**

La auditoría de gestión número 17 de 2015 realizada por la Oficina de Control Interno al Plan de Continuidad del negocio permitió evidenciar que Caja Honor tiene contratados los servicios de la continuidad con la firma CLARO. La ubicación de los servidores se encuentra en Bogotá Colombia y su infraestructura garantiza la disponibilidad de los servicios de la Caja, adicionalmente, Caja Honor cuenta con soporte de fluido eléctrico, que permite garantizar la continuidad en la prestación de los servicios en el evento de presentarse una caída, por cuanto está debidamente administrada y probada su operatividad; esta situación garantiza la continuidad de la prestación del servicio tanto en la sede principal CAN como en la sede de Venecia. (Fuente: Auditoría 17 de 2015 OFCIN).

Por otro lado, de conformidad con el informe reportado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio que permite establecer, implementar, operar, monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y capacidad para seguir prestando el servicio a sus afiliados, aun cuando ocurra un evento que interrumpa procesos y funciones críticas. Mediante este plan, Caja Honor aplicará procesos proactivos que permitirán prepararse y definir estrategias coordinadas para responder a eventos que puedan afectar la continuidad de negocio donde se permita la capacidad de retorno de las operaciones, adicionalmente, la OAGRI llevó a cabo una visita al PAC de Venecia, realizándose la revisión de aspectos técnicos y de seguridad.

### **Seguridad de la Información**

Desde la Oficina Asesora Gestión del Riesgo, se realizó monitoreo permanente, con el fin de prevenir posibles ataques informáticos e identificar eventos de fuga de información, entre otras actividades.

A continuación se describen las actividades de manera general realizadas durante el I Trimestre del año en curso.

- Preparación para las auditorías internas de bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 27001:2013 con el fin de preparar la visita de certificación por parte de la firma Bureau Veritas.
- Actualización de documentación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI.
- Seguimiento a la No Conformidad Mayor que hace referencia a la adecuación del Centro de Datos ubicado en el tercer piso. Se espera la terminación de los trabajos para el mes de Junio.
- Identificación de vulnerabilidades de los sistemas de información que fueron reportados a las áreas correspondientes para su posterior mitigación. No se presentaron vulnerabilidades de alto impacto que pudieran afectar la operación de la Entidad.
- Se realizó seguimiento al aplicativo FENIX con el fin de identificar fallas y mejoramiento al aplicativo.

- Acompañamiento a los proyectos de firma digital, mensajes OTP (One-Time Password), COA (Centro de Operaciones Alterno).
- Análisis y seguimiento al Decreto 2573 de 2014 por el cual se establece los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea con el fin de evaluar el estado en el que se encuentra la Entidad.
- Análisis y verificación de fuga de información mediante las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Entidad.
- Capacitación de funcionarios con el fin de reforzar la política implementada en relación con la Seguridad de la Información.
- Seguimiento y apoyo al proyecto de Comunicaciones unificadas (VozIP).

La medición del indicador nos arroja el siguiente resultado:

	Vulnerabilidades
Vulnerabilidades Nuevas	32
Vulnerabilidades del mismo trimestre Año 2015	117
<b>Total</b>	<b>0.27</b>

Por lo anterior se concluye que la meta de  $\leq 1$  se alcanzó en su totalidad.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)**

El Oficial de Cumplimiento de la Entidad, atendiendo la directriz impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV del Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 "*Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo*", informó la siguiente gestión para el I trimestre de 2016:

- Reunión Grupo de Expertos:

El Oficial de Cumplimiento en su función de monitoreo y control al perfil de riesgo y atendiendo a la metodología consignada en el manual SARLAFT de la Entidad, realizó las reuniones de grupo de expertos durante el mes de febrero, de las cuales se obtuvo como resultado en el consenso de la mesa de trabajo (líderes de proceso), la eliminación de la matriz general de riesgos, el riesgo LAFTJ1 (INADECUADO CONOCIMIENTO DE CLIENTES Y/O USUARIOS), por encontrarse que es un riesgo redundante que está contemplado dentro del LAFTC1 (VINCULAR A CLIENTES Y/O BENEFICIARIOS DEL CAUSANTE SUSTITUCIÓN DE DERECHOS, USUARIOS, FUNCIONARIOS, PROVEEDORES, RELACIONADOS CON ACTIVIDADES DE LA/FT).

- Ejecución de capacitaciones:

El Oficial de Cumplimiento en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARLAFT dirigidos a todos los procesos; durante el I trimestre brindó inducción a los funcionarios que

ingresaron a la Entidad; así mismo se sensibilizó a los líderes de proceso acerca de la metodología de identificación, medición y control de riesgos adoptada por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas en el período enero- febrero - marzo de 2016:

<b>INDUCCIONES</b>				
<b>MES</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>CONTRATISTAS</b>	<b>APRENDICES/ PRACTICANTES</b>	<b>TOTAL</b>
Enero	0	0	0	0
Febrero	3	0	4	7
Marzo	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

En la inducción, el Oficial de Cumplimiento efectuó una descripción general del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, enfatizando en la responsabilidad que los funcionarios adquieren al ingresar a la Entidad con relación al SARLAFT.

- Casos coincidentes con las listas restrictivas, de afiliados, empleados, proveedores o contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía:

El oficial de cumplimiento informó que se realizó mes a mes (enero, febrero, marzo) el cruce de la base de información de afiliados, empleados, proveedores y/o contratistas, contra todas las listas que actualiza el Sistema de Información VIGIA Monitoreo y Control adoptado por la Entidad (Lista OFAC, Banco de Inglaterra, ONU, Contraloría y Listas Propias (Superintendencia de Sociedades)); proceso por el cual no se reporta ninguna inclusión en listas. Por lo anterior el Oficial de Cumplimiento determinó que durante el trimestre analizado no se presentó nivel de riesgo moderado alto o extremos para la Entidad en cuanto a LA/FT se refiere al cruce con listas restrictivas.

- Gestión a las señales de alerta originadas por el monitoreo de las operaciones.

Durante el I trimestre de 2016, se efectuó monitoreo a las cuentas individuales de los afiliados, con el fin de determinar operaciones inusuales que corresponden a consignaciones realizadas directamente por los afiliados por concepto de ahorro voluntario, reintegro por desafiliación, desistimiento del negocio, entre otros.

En este orden de ideas, se realizó el respectivo análisis de cada una de las operaciones realizadas validando en los Sistemas de Información GA2 y SEVEN el origen de la transacción. Se determinó que ninguna de las operaciones inusuales presentó características que las conviertan en sospechosas, por lo tanto no fueron reportadas a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero - UIAF.

2. Cumplimiento de Reportes

El Oficial de Cumplimiento realizó los siguientes reportes a la UIAF , de acuerdo con las características y plazos fijados por la SFC

N°	NOMBRE DEL REPORTE	I TRIMESTRE 2016		
		Enero	Febrero	Marzo
1	Reporte de Operaciones Sospechosas (Mensual)	X	X	X
2	Reporte de Transacciones en Efectivo (Mensual)	X	X	X
3	Reporte de Transacciones Cambiarias (Mensual)	X	X	X
4	Reporte Productos Ofrecidos (Mensual)	X	X	X
5	Reporte Clientes Exonerados (Trimestral)			X

El Oficial de Cumplimiento informó que no se generó ningún tipo de reporte positivo hacia la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero.

- Monitoreo del Sistema

Con el fin de establecer un monitoreo constante que permita tener un control global de las actividades a realizar de manera periódica, se cuenta con el siguiente tablero de control:

MONITOREO SARLAFT CAJA HONOR		ESTADO ACTUAL
		98
		OPTIMO
CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	99	OPTIMO
CAPACITACIÓN	100	OPTIMO
REPORTES	100	OPTIMO
CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	90	OPTIMO
ETAPAS SARLAFT	100	OPTIMO

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, la ponderación de los factores incluidos en el reporte arroja un estado actual de 98 puntos de un máximo de 100, lo que ubica a la Entidad en un estado óptimo del monitoreo.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)**

Caja Honor mantiene un sistema documentado que sirve como herramienta de control y gestión del riesgo de crédito, a fin de lograr un perfil de riesgo aceptable para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, adicionalmente, detalla las metodologías implementadas por la Caja para la medición de sus riesgos crediticios, definiendo alcances y limitaciones, definiendo las responsabilidades de cada una de las áreas de la entidad en cuanto a la administración integral del riesgo de crédito.

De conformidad con la información presentada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en el Comité de auditoría sesionado el mes de mayo de 2016, el saldo de la cartera al mes de abril de 2016 se encuentra en \$1.095 millones, de los cuales \$877.91 millones corresponden a las colocaciones por leasing habitacional y los \$217.47 millones restantes a la cartera hipotecaria, mostrando un aumento con relación al mes de marzo en doscientos cuarenta y tres millones novecientos mil (\$243.92) equivalente al 28.65%, principalmente por nuevas colocaciones en el producto leasing habitacional.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)**

#### Portafolio de Balance

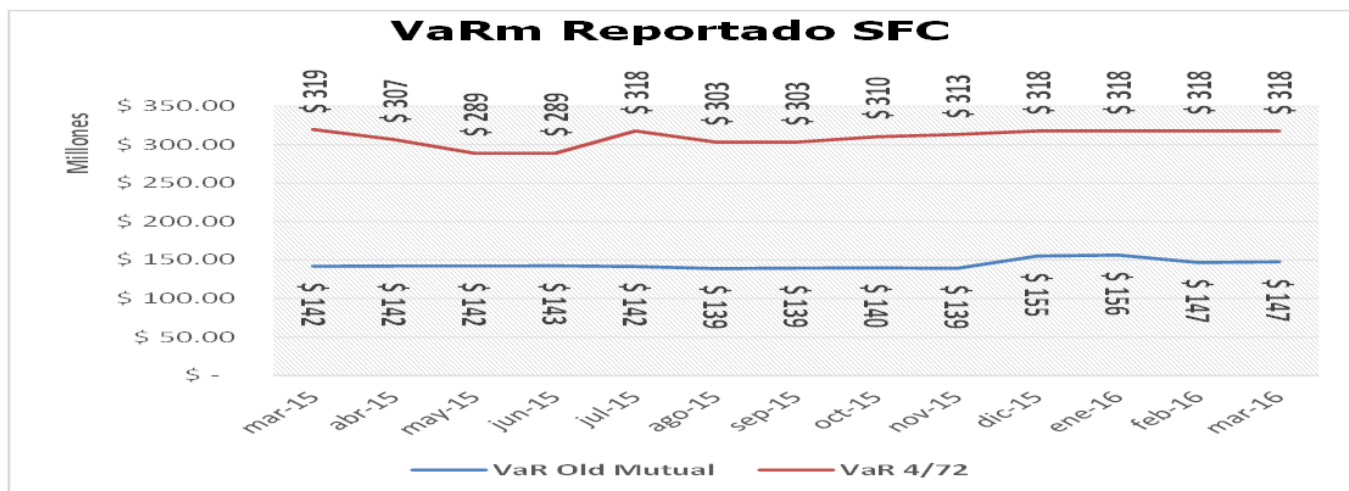
Las inversiones de la Entidad se realizan en TES, clasificadas hasta su vencimiento, a continuación se presenta el comportamiento del Portafolio de inversiones valorado a TIR, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.



De acuerdo con la gráfica anterior, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó que el Portafolio de Inversiones en TES se encuentra valorado en 5.76 billones a marzo de 2016, presentando una variación anual positiva del 9.44% correspondiente a \$496.560 millones.

## Valor en Riesgo (VaR) de Mercado – Posiciones Activas

La Entidad tiene dos posiciones activas, una corresponde a la cartera colectiva Old Mutual y otra a la acción de Servicios Postales Nacionales S.A., empresa oficial de correos que opera bajo la marca 4-72 Red Postal de Colombia.



El valor de la Cartera Colectiva Old Mutual a fecha de corte 31 de marzo 2016, se ubicó en \$1.003 millones, el valor en riesgo generado por esta posición fue de \$147 millones. El valor de la acción de Servicios Postales Nacionales S.A., a fecha de corte 31 de marzo 2016, se ubicó en \$2,160 millones, el valor en riesgo generado por esta posición fue de \$318 millones.

El valor en riesgo total reportado a la SFC<sup>2</sup> de acuerdo con las posiciones activas que posee la Entidad a 31 de marzo 2016, fue de \$465 millones, equivalente al 0.0081% del portafolio total.

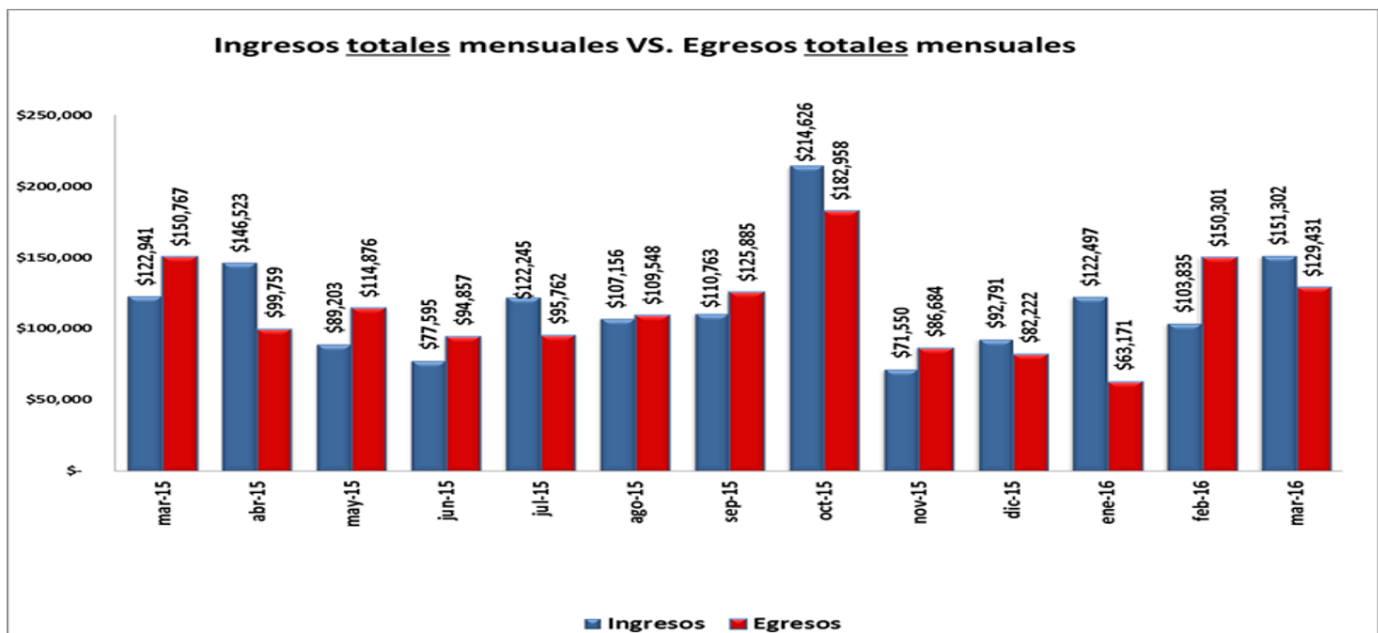
La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo revisó las condiciones en las operaciones de tesorería con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en los sistemas de información Bloomberg y SEN del Banco de la República, las cuales cumplieron las condiciones de mercado para la referencia de los títulos de Tesorería TES.

En las operaciones de tesorería realizadas, no se observó incumplimiento de las políticas de riesgos y la tasa de negociación se ubicó dentro de las condiciones de mercado.

### **Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)**

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en sesión del Comité de Riesgos del mes de abril de 2016, informó:

La siguiente gráfica muestra el comparativo anual de los ingresos y egresos totales a precios corrientes (sin deflactor). En el mes de análisis, se presentó una diferencia positiva entre ingresos y egresos de \$21.871 millones.



De acuerdo con la gráfica anterior, se observó que el ingreso en el mes de marzo se ubicó en \$151.302 millones, presentando un aumento con respecto al mes anterior de \$47.467 millones (45.71%) principalmente por la reinversión de cupones por \$35.716 millones y el aumento en los aportes misionales (Ahorros, Cesantías, Subsidio).

Así mismo, se observó que el egreso en el mes de marzo se ubicó en \$129.431 millones, presentando una disminución con respecto al mes anterior de \$20.870 millones (13.89%) principalmente porque en el mes anterior se realizó inversión por excedentes por \$50.000 millones y en el mes de marzo únicamente reinversión de cupones por \$35.716 millones, el restante comprende la disminución de los pagos misionales.

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995), evidenciando que la Entidad tiene implementadas las etapas y los elementos allí descritos.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema. Ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

### Avances

#### Componente Autoevaluación Institucional

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, monitorea la operación de la Entidad a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción que se mide trimestralmente y es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación, para el I trimestre de 2016 se alcanzó un cumplimiento del 96.46% del PAI, el resultado se informa a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría; adicionalmente, la Entidad tiene implementado las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE), las cuales permiten que la Gerencia General, de manera trimestral, pueda obtener información relevante de los diferentes procesos para la toma de decisiones.

Así las cosas la OFCIN evidenció que cada proceso evalúa su diseño y operación en un periodo de tiempo trimestral, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental es el de tomar las decisiones relacionadas con la mejora del desempeño; en este orden de ideas, lo que se logra es que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifique el desarrollo y cumplimiento de las acciones que impactan positivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De conformidad con el Plan de Acción Institucional para el I trimestre de 2016, se formuló la meta estratégica de otorgar 15.100 soluciones de vivienda en cumplimiento de la MEGA, así pues, durante ese periodo se entregaron 3190 de las cuales por el Modelo Vivienda 14 se entregaron 1740, Vivienda 8 se entregaron 1445, y Soluciones Leasing Habitacional 5.

De acuerdo con la información presentada en el III Comité de Auditoría la estructura financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a 30 de abril de 2016 su activo ascendió a \$6.3 billones, con un incremento del 11%, respecto al mismo mes del año 2015. Su pasivo ascendió a \$6.1 billones, presentando un incremento del 11% respecto al mismo mes del año 2015. Finalmente, su patrimonio se situó en \$233 mil millones, presentando una variación del 2% frente al mismo mes del año 2015.

Finalmente, la OFCIN infiere que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía viene cumpliendo los objetivos propuestos, coadyuvando al bienestar de los hombres y mujeres que integran las Fuerzas Militares y de Policía.

### **Componente De Auditoría Interna**

La Oficina de Control Interno informó a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría el avance del Plan de Acción del proceso de Auditoría y Control correspondiente al **I trimestre del 2016**, en el mismo se comunican los resultados obtenidos en los indicadores del proceso, a saber:

1. Oportunidad en el Cumplimiento del Programa de Auditorías.
2. Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol.
3. Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Adicionalmente, la OFCIN cumplió con lo relacionado con los informes a entes externos de control e informes internos a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y de Coordinación del Sistema de Control Interno, Gerencia General y otras dependencias de la Entidad, así como el desarrollo de actividades adicionales desarrolladas por la OFCIN en el trimestre y vigencia reportada.

Oportunidad en el cumplimiento del Programa de Auditorías.



Para la oportunidad en la entrega de informes de auditoría, se estableció como política de operación del proceso de Auditoría y Control, la entrega del informe de auditoría definitivo a la Gerencia General, a más tardar, el último día hábil del mes siguiente al de la ejecución de la auditoría.

De acuerdo con el Programa de Auditorías 2016, aprobado por el Comité de Auditoría en sesión celebrada en el mes de diciembre de 2015 y las políticas de operación expuestas anteriormente, la Oficina de Control Interno radicó en la Gerencia General los siguientes Informes de Auditoría a corte 31 de marzo de 2016:

### **OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS I TRIMESTRE 2016**

<b>Auditoría</b>	<b>Entrega programada</b>	<b>Entrega GERGE</b>	<b>Cumplió</b>
<b>SIGEP</b>	29 febrero	29 febrero	Si
<b>SARLAFT</b>	31 marzo	17 marzo	Si
<b>SAC</b>	31 marzo	1 abril *	Si
<b>SCI</b>	31 marzo	16 marzo	Si
<b>Tesorería</b>	31 marzo	31 marzo	Si
<b>Sistema de Información VIGIA</b>	31 marzo	29 marzo	Si

Como se observa en la tabla anterior, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al 100% del indicador "Oportunidad en el cumplimiento del programa de auditorías", radicando en la Gerencia los informes de auditoría dentro del plazo estipulado. \*La Auditoría realizada al SAC fue entregada el 1 de abril, teniendo en cuenta las políticas de operación del Proceso de Evaluación y Control: "Por cada día que se demora la información solicitada para la Auditoría, el proceso tiene un día adicional para entregar el Informe a la Gerencia General". Se cuenta con la evidencia de lo anterior.

#### Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol

Durante el primer trimestre de 2016, la Oficina de Control Interno desarrolló dos sensibilizaciones:

1. "Publicaciones en el boletín interno de Caja Honor", en la cual se abordó el Cumplimiento oportuno y con calidad de los Planes de Mejoramiento por Proceso – Su importancia para la mejora continua de Caja Honor.
2. Tips de Control Interno en la Intranet" dónde se enuncian Tips de Autocontrol, con el fin de generar compromiso de los funcionarios que integran Caja Honor.

#### Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional

La Oficina de Control Interno cuenta con un procedimiento que tiene por objeto establecer los lineamientos básicos para la elaboración, aprobación, registro, seguimiento, evaluación y reporte de los planes de mejoramiento institucional y por proceso dentro del componente de planes de mejoramiento del Sistema de Control Interno y en respuesta a las instrucciones impartidas por la Gerencia General de CAJA HONOR y las metas registradas por los procesos respecto de los hallazgos de las auditorías internas de gestión, de entes

de control externo (Contraloría General de la República, Superintendencia Financiera de Colombia u otro ente de vigilancia y control).

Para el efecto, la Oficina de Control Interno, cuenta con la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial, que permite a realizar el seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento por procesos e institucional de forma pertinente y oportuna, alineado con el objetivo estratégico "*Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad*", la cual brinda mayor agilidad, eficiencia y eficacia tanto en la gestión por parte de los procesos como en el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, acortando tiempos de respuesta y contribuyendo significativamente con la política de cero papel.

#### Plan de Mejoramiento por Procesos

La Oficina de Control Interno de enero 1 a marzo 31 de 2016, ha cargado 9 Planes de Mejoramiento por Procesos, como resultados de las auditorías realizadas y ha finalizado 24 PMP's producto de la gestión desarrollada por los procesos auditados, conjuntamente con el proceso de Auditoría y Control realizando el oportuno monitoreo, seguimiento y control.

A continuación se detalla la gestión realizada durante el I trimestre de 2016:

Proceso	PMP's Activos a Enero 1 de 2016	PMP's cargados I Trimestre 2016	PMP's finalizados en el I trimestre	PMP, Activos a Marzo 31 de 2016
Administración de Cuentas	3	2	0	5
Gestión Contratación	2	0	1	1
Gestión de Finanzas	1	0	1	0
Gestión del Riesgo	7	2	5	4
Gestión SAC	4	0	2	2
Gestión Trámite	5	0	3	2
Gestión Disciplinaria	1	0	1	0
Gestión Documental	1	0	0	1
Gestión Estratégica	1	0	1	0
Gestión Informática	8	1	5	4
Gestión Jurídica	3	2	3	2
Gestión Talento Humano	2	1	0	3
Servicios Administrativos	1	1	2	0
<b>Totales</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>25</b>

Durante el primer trimestre de 2016 la Oficina de Control Interno ha cerrado o finalizado un 49% de los 49 Planes de Mejoramiento por Procesos activos, y al corte 31 de marzo de 2016, presenta un 51% el total activos en desarrollo.

Finalmente, es importante precisar, que la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial cuenta con alarmas de fechas de vencimiento creadas como mecanismo de autocontrol por parte los responsables de gestionar las tareas, las cuales son notificadas por correo electrónico de forma automática recordando permanentemente las fechas de su cumplimiento, así mismo la herramienta facilita ver el estado actual de su plan de mejoramiento.

Plan de Mejoramiento Institucional

Por otro lado, La Oficina de Control Interno desarrolló el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, con corte 31 de marzo de 2016.

A continuación se presenta el cuadro de resumen del estado del PMI a dicho corte:

**Estado Plan de Mejoramiento Institucional 31 de marzo 2016**

CAJA HONOR																		
Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR - 2014.																		
Corte: 31 de marzo de 2015																		
Nº	Dependencia	Hallazgos	2015					2016					Total Metas	Incumplió	Cumplió	En Desarrollo	Total Metas	
			8	9	10	11	12	1	2	3	4	5						
1	SUVIP	1				1								5	0%	100%	0%	100%
2						1												
1		2				1												
2						1												
3						1												
TOTAL SUVIP		2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0%	100%	0%	100%	
1	SUAOP	4				1							5	40%	60%	0%	100%	
2						1												
1		5A				1												
1						1												
2		6			1													
TOTAL SUAOP		3	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	5	40%	60%	0%	100%	
1	SUFIN	5B			1								8	0%	100%	0%	100%	
2					1													
3					1													
4					1													
1		7				1												
2						1												
3						1												
1			8				1											
TOTAL SUFIN		3	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	8	0%	100%	0%	100%	
1	SUADM	9		1									3	0%	67%	33%	100%	
2								1										
3												1						
TOTAL SUADM		1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0%	67%	33%	100%	
1	OAPLA	3	1										2	0%	100%	0%	100%	
2						1												
TOTAL OAPLA		1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0%	100%	0%	100%	
1	OAJUR	10							1				5	20%	80%	0%	100%	
1				1														
2				1														
3				1														
4		1																
TOTAL OAJUR		2	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	20%	80%	0%	100%	
<b>CONSOLIDADO</b>																		
Hallazgos			2015					2016					Total Metas	Incumplió	Cumplió	En Desarrollo	Total Metas	
			8	9	10	11	12	1	2	3	4	5						
11			5	1	5	2	0	1	1	0	0	1	28	11%	86%	3%	100%	

Se observó el cumplimiento de ejecución del 100% de 24 metas propuestas y el incumplimiento de 2 metas con fecha de corte 31 de marzo de 2016; se invitó a los procesos responsables, continuar con su activa gestión a fin de dar cabal cumplimiento a las actividades pendientes de culminar para la próxima vigencia, teniendo en cuenta calidad y oportunidad.

En conclusión, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al 100% de lo programado en el indicador de seguimiento a Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Cumplimiento Informes Internos y a Entes Externos

Durante el **I trimestre de 2016**, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento a la presentación de informes a entes externos, de la siguiente manera:

### INFORMES A ENTES EXTERNOS – OFCIN – I TRIMESTRE DE 2016

Actividad	Dirigido a	Enero	Febrero	Marzo
Cumplimiento Modelo Integrado	MDN	x		
Gestión Contractual	CGR	x		
Gasto de Funcionamiento Consolidado PMI	MDN	x	x	x
Avance PMI - CGR	GSED	x		
Avance Sistema de Control Interno	CGR	x		
Control Interno Contable	DAFP		x	
Consolidado Anual - CGR	CGN		x	
Hallazgos Relevantes	CGR		x	
Derechos de Autor	Presidencia			x
	DNDA			x

Como se observa en la tabla anterior, la Oficina de Control Interno presentó un total de 12 informes a entes externos durante el I trimestre de 2016, dando cumplimiento al 100% de lo programado en el cronograma de informes internos y a entes externos vigencia 2016.

Adicionalmente, de acuerdo con el marco legal correspondiente, la OFCIN presentó informes internos durante el I trimestre de 2016, así:

### INFORMES INTERNOS – OFCIN – I TRIMESTRE 2016

Informe	Dirigido a	Enero	Febrero	Marzo
Avance PMI - CGR	Junta Directiva	x		
Gestión Oficina de Control Interno	Junta Directiva	x		
Seguimiento Implementación NIIF	Junta Directiva	x		
Seguimiento a la Actividad Contractual	GERGE	x		
Informe SOLOAUDI	GERGE	x	x	x
Plan de Acción	OAPLA	x		
Seguimiento Plan Anticorrupción	Página WEB	x		
Evaluación Sistema de Control Interno	Junta Directiva		x	
Informe Funcionamiento SCI	Junta Directiva		x	
Informe Funcionamiento SCI	Asamblea			x
Austeridad del Gasto - Junta Directiva	Junta Directiva			x
Seguimiento SAC	Junta Directiva			x
Seguimiento SUII	GERGE			x

<b>Austeridad en el Gasto</b> <b>Publicación Informes de Auditoría OFCIN</b> <b>Pormenorizado Control Interno</b>	GERGE			x
	Página WEB	x	x	x
	Página WEB			x

La Oficina de Control Interno presentó un total de 20 informes internos durante el **I trimestre de 2016**, dando cumplimiento al 100% de lo programado en el Cronograma de Informes Internos y a Entes Externos vigencia 2016.

Finalmente, para el Gobierno Nacional, Ministerio de Defensa, GSED, Junta Directiva y Gerencia General, este asunto es prioritario y reviste toda la importancia para su gestión y resultados dentro de la estrategia de mejoramiento continuo.

### 3. Eje Transversal Información y Comunicación

#### Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema, ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

#### Avances

##### Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC –, que tiene como finalidad tramitar las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable; adicionalmente, se tiene el Manual SAC que establece las políticas, objetivos, roles, responsabilidades, elementos, etapas, procedimientos, infraestructura, diseño y desarrollo de programas dirigidos a la capacitación de funcionarios y a la educación de los consumidores y, en general, los criterios y lineamientos que orientarán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, todo ello dentro de un ambiente en el que se trabaje por la debida atención, protección y respeto al consumidor financiero de la Entidad.

De conformidad con la información suministrada por el Área SAC, durante el I trimestre de 2016, se recibieron 5.857 solicitudes, de las cuales el 88% (5.182) corresponden a peticiones.

CLASE DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULTA	184	274	81	539	9%
PETICION	1,558	1,825	1,799	5,182	88%
QUEJA	9	8	3	20	0%
RECLAMO	12	8	14	34	1%
SUGERENCIA	29	30	23	82	1%
<b>Total</b>	<b>1,792</b>	<b>2,145</b>	<b>1,920</b>	<b>5,857</b>	<b>100%</b>

Adicionalmente, según informó el SAC, de acuerdo a la última medición efectuada por la firma Centro Virtual de Mercadeo S.A.S. al Centro de Contacto al Ciudadano, se obtuvo un puntaje de 4.5%, evidenciando el seguimiento, control y mejoramiento continuo por parte de la entidad.

Sumado a lo anterior, Caja Honor cuenta con un programa de educación financiera que durante el I Trimestre de la vigencia desarrolló CINCO (5) Actividades, que corresponden al 25% ejecutado del 25% de la meta programada para el trimestre, con un cumplimiento del 100%.

Las actividades desarrolladas por el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

1. Lanzamiento y divulgación del Programa de Educación Financiera 2016, realizada el 4 de marzo de la presente anualidad, con la participación de Entidades del Sector Financiero, Bancos, Defensor del Consumidor Financiero, en una Feria de Educación Económica y Financiera.

2. Participación en los diversos canales como emisoras radiales, colegios, unidades ejecutorias, revistas, ferias de servicio entre otros. Igualmente en espacios radiales de las emisoras de las Fuerzas Militares respondiendo en vivo preguntas de los Afiliados.

De igual manera, se realizó una importante participación en el Global Money Week, siendo este un evento a nivel internacional, y llegando por primera vez a los colegios de la Fuerza Pública donde estudian los hijos de nuestros héroes, y quienes tuvieron la oportunidad de acceder al Kit "Pequeños Héroes" donde se incorporó la Cartilla SAC para que en casa y junto a la familia, conozcan más de cerca la información de productos, servicios y trámites de la Entidad.

3. Capacitación Consumidores financieros con apoyo de los oficiales de enlace, también a los Funcionarios y Contratistas según el Plan de Capacitación SAC-2016.

3.1. Capacitación Afiliados Nivel Nacional

3.2. Capacitación funcionarios nuevos planta y Centro de Contacto al Ciudadano

3.3. Entrega Material Educación Financiera – Afiliados

4. Alianzas estratégicas de educación financiera ( Entidades Financieras, Entidades Estatales)

5. Informe de consolidación de actividades realizadas programa de educación financiera "Aprendiendo Con Honor". Se realizó informe de actividades realizadas durante el I trimestre al Ministerio de Defensa Nacional.

Adicionalmente, la Entidad habilito un mecanismo de comunicación en línea en la página institucional, <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/PQRD.aspx> -"PQRD"-, dicho mecanismo busca disponer a la ciudadanía en general, para que exprese a la Entidad cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia.

#### Sistema Integrado de Gestión.

Caja Honor cuenta con un aplicativo informático llamado ISOLUCION que sirve para documentar, soportar y evidenciar el cumplimiento de los elementos, requisitos y programas de los componentes del SIG, éste cuenta con módulos tales como procesos, indicadores, mejoramiento, tareas, proveedores y documentación, en éste

último se almacenan, entre otros, las caracterizaciones de los procesos, el normograma de la Entidad, los manuales, procedimientos, guías, formatos, matrices de comunicaciones, reglamentos, etc.

### Rendición de Cuentas

La Entidad tiene establecida la Rendición Anual de Cuentas como mecanismo en el cual se publica información sobre programas, proyectos, contratos y administración de recursos y la Oficina de Control Interno de Caja Honor en desarrollo de sus funciones y en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2016, adelantó la evaluación al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y los parámetros "Democratización de la Administración Pública", el Decreto 2482 de 2012 - artículo 3 literal b "Trasparencia participación y servicio al ciudadano" y el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Presidencia de la República-Secretaría de transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

Las conclusiones de la Rendición de Cuentas 2015, de acuerdo con el informe publicado en la página web de la Entidad por la Oficina Asesora de Planeación, son las siguientes:

1. El proceso de rendición de cuentas se desarrolló teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Se desarrollaron estrategias e incentivos para fomentar la participación ciudadana.
3. Se cumplió con la estrategia de Rendición de Cuentas programada por Caja Honor.
4. Se presentaron logros relevantes y proyecciones de la Entidad.
5. La Rendición de Cuentas se llevó a cabo según lo programado y contó con 262 asistentes.
6. Se llevó a cabo la transmisión vía streaming
7. Se brindó espacio para retroalimentación con los asistentes
8. Se dio respuesta en directo a las preguntas formuladas durante el evento

### Tabla de Retención Documental.

Por otro lado, Caja Honor cuenta con Tablas de Retención Documental aprobadas por el Archivo General de la Nación, según lo dispuesto en el Acuerdo No. 026 del 03 de Mayo de 2001, el Área de Gestión Documental, gestiona el control de registros a partir de las Tablas de Retención Documental, administrando la recepción, distribución, consulta y conservación final de los documentos, como también lidera la política de uso racional del papel.

De igual manera, y de conformidad con la política de cero papel, la Entidad, llevo a cabo la implementación del nuevo gestor documental WORKMANAGER, herramienta que mejorar el uso racional del papel a través de estrategias de automatización de flujos documentales y desmaterialización de documentos.

### Mecanismos de Comunicación.

Así mismo, Caja Honor tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos y para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para cada una de las vigencias que contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para los afiliados de la Entidad; así pues, para lograr las metas previstas por la Entidad en cuanto a la entrega de soluciones de vivienda a sus afiliados,

previstas en el Plan de Acción Institucional y en el Plan anual de mercadeo, es indispensable desarrollar campañas de divulgación de los diferentes modelos, servicios y beneficios que brinda CAJA HONOR. Igualmente, se requiere comunicar y dar a conocer la gestión institucional tanto para el público externo como el público interno.

Al interior de la Entidad los sistemas de información y comunicación de Caja Honor cuentan con medios de acceso a la información que permiten generar incremento en los seguidores en redes sociales (ciudadanos y Entidades Estatales), participación activa en eventos, actividades y redes sociales, conocimiento e interés sobre las redes sociales; durante el I trimestre de 2016 se alcanzaron importantes logros que a continuación se describen:

#### Posicionamiento De Marca Caja Honor.

El Área de Comunicaciones informó que cumpliendo con el Plan de Comunicaciones 2016, se realizaron diferentes acciones enfocadas a posicionar la marca Caja Honor como: 3 programas radiales en las emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estero, Marina Stereo y Al Aire), se publicó un artículo en el portal web de Caja Honor, un artículo en el portal web del Ejército Nacional y uno en la página web de la emisora del Ejército Nacional, así mismo se realizaron 69 post en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

De igual manera se realizó una encuesta para determinar el nivel de conocimiento y recordación de los afiliados con respecto a la marca Caja Honor, con una muestra de 119 afiliados durante el I trimestre se logró establecer que 110 que corresponde al 92% de los encuestados identifica la marca Caja Honor con la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

#### Promoción nuevo Modelo de Atención Leasing Habitacional.

Aprovechando los espacios radiales que facilitaron las diferentes fuerzas, se realizaron dos programas radiales en las emisoras del EJC y la FAC (Colombia Estero y Al Aire), de igual manera se realizó una autopauta, un artículo sobre el funcionamiento del modelo, una entrevista con el señor Viceministro de la Defensa para el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar GSED quien habló y recomendó el modelo a los integrantes de la fuerza pública. Se realizó la publicación de la oferta inmobiliaria en la edición No 53 de la revista Notivivienda, continuando con la producción de material impreso se realizó la producción de 40.000 instructivos correspondientes al modelo para ser distribuidos a los afiliados en los diferentes Puntos de Atención.

Teniendo en cuenta la importancia y la facilidad del acceso por parte de los afiliados a los medios digitales como; redes sociales, portal web, correo electrónico y televisión, se realizaron 87 post entre las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter, se publicaron dos artículos y un banner en el portal web de Caja Honor, un artículo en el portal web del GSED, se enviaron email con información sobre el modelo y vínculo a la oferta inmobiliaria a través de las Oficinas de Enlace de las Fuerzas, se publicó un video informativo y unas trivias con la intención de despejar dudas sobre el modelo en las pantallas de digiturno de todos los Puntos de Atención.

A través del menú de selección que maneja el Centro de Contacto al Ciudadano se realizó invitación para conocer el modelo en mención.



Por otro lado el Área de Comunicaciones para este primer trimestre realizo 10 campañas de comunicación con la intención de brindar información sobre características, beneficios y funcionamiento de los modelos de vivienda 14, 8, Leasing, Héroes, y servicios como; portal transaccional y APP entre otros. Como parte fundamental del ciclo para cualquier campaña es importante medir la efectividad de la misma, por esta razón se realizaron encuestas en los Puntos de Atención a nivel nacional para conocer si la información que recibieron los afiliados de la Entidad a través de estas campañas fue útil. Una campaña se considera efectiva en la medida en que mínimo el 75% de los encuestados conozcan la campaña y la consideren útil. Como resultado de las encuestas, más del 75% de los afiliados encuestados que han recibido o han visto información sobre los modelos o servicios la consideran que esta fue útil.

### Campaña para evitar el uso de tramitadores

Aprovechando los espacios radiales que fueron suministrados por las fuerzas, se realizaron tres programas radiales en las emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estero, Marina Stereo y Al Aire), de igual manera se publicaron dos banner informativos en el portal web Caja Honor con recomendaciones para que los afiliados eviten hacer uso de tramitadores y en la intranet y con recomendaciones para que los funcionarios estén atentos a cualquier irregularidad o abuso que se pueda presentar por parte de estos personajes, se realizaron 126 post en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter y se publicó un artículo en el portal web de Acore.

Es importante resaltar que se contó con el apoyo del Ministerio de Defensa Nacional y de las entidades que integran el GSED para divulgación de esta campaña.

ACTIVIDAD	MEDIO	Cantidad	Entidad
Programa radial	Emisora	3	EJC, ARC y FAC
Banner	Portal web	1	Caja Honor
Banner	Intranet	1	Caja Honor
Post	Redes sociales	8	EJC y Caja Honor
Artículo	Portal web	1	Acore

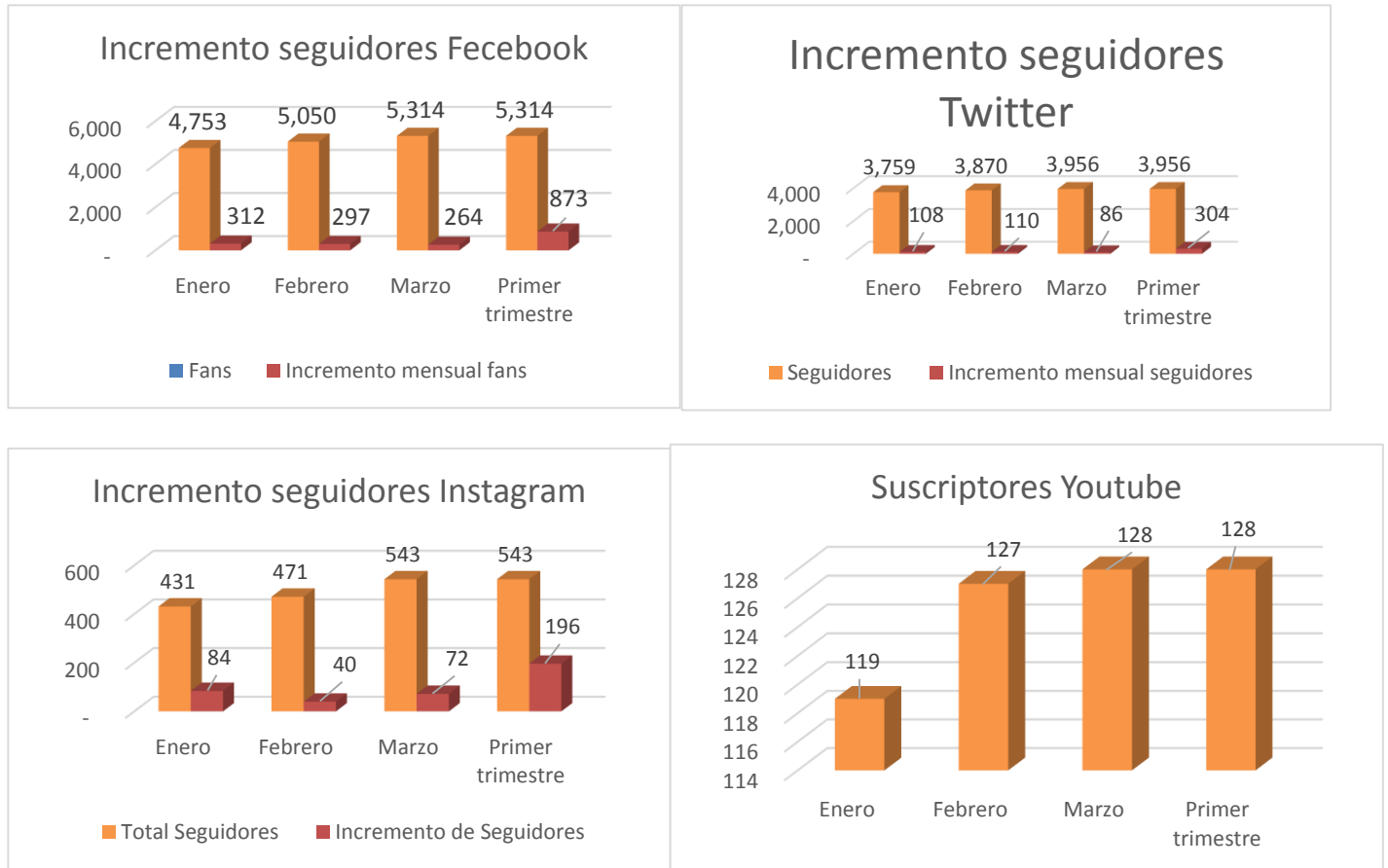
### Campaña Punto Móvil

Se realizaron 3 programas radiales en las emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estero, Marina Stereo y Al Aire) y durante todas la emisiones se suministró información sobre la ubicación semanal del Punto Móvil en todas las emisoras, de igual manera se realizó auto pauta en la edición No 53 de la revista Notivienda, se realizaron post en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

ACTIVIDAD	MEDIO	Cantidad	Entidad
Programa radial	Emisora	3	EJC, ARC y FAC
Banner	Portal web	10	Caja Honor
Pauta	Revista	1	Caja Honor
Banner	Intranet	10	Caja Honor
Post	Redes sociales	13	EJC y Caja Honor

## Redes Sociales

Durante el primer trimestre, el Área de Comunicaciones implemento diferentes estrategias encaminadas a aumentar los seguidores en las redes sociales, aumentar los comentarios positivos y generar participación.



Gracias a estrategias como; disminución en tiempos de respuesta, aumento en la frecuencia de publicación de contenidos, alianzas estratégicas con el Ministerio de Defensa Nacional y las empresas del GSED y programación mensajes los fines de semana, se logró aumentar los seguidores a 1.373 como se puede apreciar en las gráficas No. 6, 7, 8 y 9 superando la meta que para el primer trimestre consistía en alcanzar 1.055. Por lo cual a 31 de marzo logramos alcanzar un total de seguidores de 9812. Por lo tanto la meta del trimestre se superó en un 3.76%.

## 1. Estado General del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de la Entidad, durante el periodo evaluado, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y ajustados según los preceptos normativos de la Circular Externa 029 de 2014 Parte 1, Título I, Capítulo IV e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de la Entidad.

Como resultado de ésta evaluación la OFCIN concluye que el estado general del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene adecuadamente estructurados los módulos de

Control de Planeación y Gestión y módulo de Control de Evaluación y Seguimiento, con el eje transversal enfocado a la información y comunicación.

La Gerencia General como política permanente continúa promoviendo, impulsando y motivando todas las actividades necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema Integrado de Gestión.

## 2. Recomendaciones

La evaluación al Sistema de Control Interno se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y conforme a las políticas, procedimientos y Manual de Auditoría; durante la ejecución de la auditoría no se presentaron limitaciones que afectaran su desarrollo.

Concluida la evaluación la Oficina de Control Interno evidenció un nivel de cumplimiento satisfactorio en razón a que sus actividades están alineadas con el Plan Estratégico Institucional, el Sistema de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión de Caja Honor e insta a la Entidad a continuar fortaleciendo las actividades que conduzcan al mantenimiento y mejoramiento del estado actual del Sistema de Control Interno; que a su vez se reflejará en la plena satisfacción de los afiliados a Caja Honor.

La Oficina de Control Interno, recomienda, continuar con el monitoreo permanente de la etapa de aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera de conformidad con lo establecido en la Resolución 743 de 2013 expedida por la Contaduría General de la Nación y la Superintendencia Financiera, en lo atinente a informes y reportes entre otros.

ORIGINAL FIRMADO

**Martha Cecilia Mora Correa**  
Jefe de la Oficina de Control Interno