	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
	INFORME	VERSIÓN: 006
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

INFORME SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LA ELABORACIÓN, VISUALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO III CUATRIMESTRE DE 2015

Sr. General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena
Gerente General

Introducción

De acuerdo 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", Artículo 73 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; 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"; la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. A la Oficina de Control Interno le corresponde hacer el seguimiento a la elaboración e implementación de la Estrategia Anticorrupción, cuyo informe debe publicarse en la página web de la Entidad, de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012.

Asunto

Verificación de la elaboración, visualización e implementación de las acciones contempladas en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, III cuatrimestre de 2015.

Desarrollo de la Verificación

La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento Cuadro No. 3 – Formato Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte, la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

El numeral V CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", establece que la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo y que la verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Y propone como mecanismo de seguimiento y control el Cuadro No. 3 "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el cual fue acogido por la Entidad.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno verificó la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano III cuatrimestre de 2015 en la página web de la Entidad, y procedió a evidenciar el desarrollo de las actividades generales a desarrollar al corte 31 de diciembre de 2015, lo cual se ve plasmado en el siguiente cuadro:



10:00am
19 Feb 16

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Revisar dos veces al año la matriz de riesgos anticorrupción y realizar los ajustes pertinentes si se presenta novedades. Informes Junio y diciembre de 2015.	FORMULACIÓN	Se revisó y ajustó la matriz de riesgos anticorrupción.	Se inició el proceso de seguimiento de riesgos anticorrupción del segundo semestre de 2015	Se terminó el proceso de seguimiento a los riesgos de corrupción durante el IV trimestre de 2015. No se evidenciaron cambios en la matriz, los controles son eficientes.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo allegó a la OFCIN, mediante correo electrónico del 20 de enero de 2016, la matriz actualizada de riesgos de corrupción, donde se evidencian los 16 riesgos relacionados en la actividad 1, con su respectiva probabilidad e impacto, y los controles correspondientes. Adicionalmente, la OFCIN verificó a través del aplicativo VIGIA la mencionada matriz. De acuerdo con la metodología que viene desarrollando la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo para la actualización de los riesgos de corrupción, la Oficina de Control Interno participó en la reunión correspondiente a la actualización de los riesgos de corrupción del proceso de auditoría y control, donde adicionalmente evidenció que dicho procedimiento se viene desarrollando con los demás procesos, a través de las listas de asistencia firmadas por los líderes de los procesos y los funcionarios de la OAGRI (las mismas se encuentran archivadas digitalmente en la carpeta de la OFCIN).
Mapa de riesgos de corrupción.	2. Reestructurar los riesgos anticorrupción en el primer trimestre de 2015. Informe a abril de 2015.	FORMULACIÓN	De conformidad con la actualización de la Estructura Orgánica y Mapa de procesos, se revisaron y actualizaron los riesgos del Plan Anticorrupción.	Se está actualizando y ajustando el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo al seguimiento y aplicación de los controles.	Se realizó la actualización del mapa de riesgos en el segundo semestre de 2015, quedando identificados en la matriz de riesgos anti corrupción 16 riesgos, los cuales se mitigan a través de 87 controles.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	Adicionalmente, en los Informes de Riesgo Operativo SARO, la Oficina de Control Interno evidenció el monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo a los riesgos de corrupción de la Entidad. La OFCIN realizó auditoría al Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO, donde verificó lo relacionado con la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos, entre los cuales la OAGRI ha incluido los riesgos de corrupción; como consecuencia de esa evaluación se evidenció el cumplimiento de las etapas, quedando recomendaciones en cuanto a la aplicación de las metodologías definidas en el Manual SARO.
Mapa de riesgos de corrupción.	3. Realizar implementación de nuevos controles en la medida que se estructure la matriz de riesgos anticorrupción.	FORMULACIÓN	Se realizó revisión de los controles; donde se eliminaron, modificaron e incluyeron nuevos controles	Se inició el proceso de seguimiento y aplicación de los controles.	Se realizó la actualización del mapa de riesgos en el segundo semestre de 2015, quedando identificados en la matriz de riesgos anti corrupción 16 riesgos, los cuales se mitigan a través de 87 controles.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	

14

1. Las evidencias relacionadas en la columna "Anotaciones de la Oficina de Control Interno" se encuentran archivadas digitalmente, en la carpeta M, ruta: M:\Dependencias\CIN\2400,37,02 INFORMES DE GESTIÓN\VIGENCIA 2015\PAGINA WEB\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION\III CUATRIMESTRE 2015

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	31 DICIEMBRE		
Mapa de riesgos de corrupción.	4. Realizar seguimiento trimestral a los controles implementados para mitigar la materialización de los riesgos. I, II y III trimestre de 2015.	FORMULACIÓN	Se realizó monitoreo trimestral incluido en el Informe de Sistema de Administración de Riesgo Operativo	Se realizó monitoreo (Informe SARO) y se está llevando a cabo la revisión de los controles con los líderes de los procesos o sus delegados a la fecha cinco (5) procesos revisados.	El nivel de riesgo de corrupción se ubica en 2 puntos en una escala de 0-25, lo que ubica a la Entidad en un nivel bajo.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	En conclusión, la Oficina de Control Interno verificó lo desarrollado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en el avance al Plan Anticorrupción.
Estrategia Anti trámites.	5. Ejecutar el programa de visitas del punto móvil. Informes de avances II y III trimestre de 2015.	FORMULACIÓN	Información se reportará en el II y III trimestre de 2015.	De marzo a agosto de 2015 el punto Móvil de Atención ha efectuado visitas a los departamentos de Caquetá, Tolima, Caidas, Quindío, Risaralda, Cundinamarca, Huila, Cesar, Boyacá y Santander. Se han realizado 7669 atenciones y 19954 actividades o servicios como incrementos, solicitudes, extractos, entre otros.	En los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre el Punto de atención Móvil visitó los Departamentos de Cesar, la Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba. Se realizaron 3.668 atenciones personalizadas y 10.206 actividades o prestación de servicios como incrementos, solicitudes, extractos, entre otros.	Jefe Área Atención al Afiliado	El Área de Atención al Afiliado presentó informe de fecha 22 de enero de 2016 a la Oficina de Control Interno, en donde se observan las estadísticas correspondientes a la gestión realizada a través del punto móvil. Así mismo, en informe incluye un calendario mapeado con las visitas realizadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015. La OFCIN verificó lo relacionado en dicho informe mediante las listas de asistencia firmas por los afiliados que utilizaron el punto móvil durante los meses de septiembre a diciembre. Consecuentemente, la OFCIN evidenció el cumplimiento de la actividad no. 5 por parte del Área de Atención al Afiliado


SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
<p>6. Medir el impacto de aplicación móvil para trámites y servicios. I, II y III trimestre de 2015.</p>	<p>Según información de la aplicación registrada en Play store de la aplicación Caja Honor, se evidencia que se han realizado 1000 descargas, 33 personas la han calificado con un puntaje de 4.2 sobre 5.</p>	<p>Se continúa con la aplicación, donde se registra información sobre los diferentes trámites. Igualmente tiene un enlace con el portal transaccional que permite consultar haberes y constancias</p>	<p>Se realiza actualización en los trámites ofrecidos por la Entidad</p>		Jefe Area Atención al Afiliado	<p>De acuerdo con Informe entregado por el área de Atención al Afiliado, de fecha 22 de diciembre de 2015, a la Oficina de Control Interno, se realizaron actualizaciones a los trámites ofrecidos por la Entidad, mediante los siguientes Actos Administrativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acuerdo 01 de 2015 "Por el cual se modifican parcialmente los acuerdo 01 de 2011 por el cual se adopta el reglamento administrativo para el otorgamiento de soluciones de vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se establecen directrices administrativas y parámetros para el manejo de las cesantías y se dictan otras disposiciones y el Acuerdo 02 de 2013 por el cual se adoptan las condiciones de acceso de losa filiados al Modelo anticipado de solución de vivienda" Resolución 218 del 4 de mayo de 2015 "Por la cual se establecen los requisitos para los tramites de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía" Resolución 309 del 19 de junio de 2015 "Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo No. 01 de 2015" Resolución 486 del 18 de septiembre de 2015 "Por la cual se establecen las condiciones y requisitos para los trámites en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía" <p>Los anteriores fueron verificados por la Oficina de Control Interno, evidenciando las actualizaciones en los trámites de la Entidad.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, la OFCIN evidenció el avance reportado por el Área de Atención al Afiliado en la actividad 6.</p>	


SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DECEMBRE 31		
Estrategia Anti trámites.	7. Atender las solicitudes de trámites en 7 días.	FORMULACIÓN	En el primer trimestre 2015 se procesaron 14.567 trámites de los cuales 12.691 equivalentes al 87% fueron procesados y pagados efectivamente en 7 días hábiles o menos.	Durante el primer semestre de 2015 se procesaron 30.998 trámites de los cuales 25.982 equivalentes al 84% fueron procesados y pagados efectivamente en 7 días hábiles o menos.	Para el periodo entre Septiembre y Noviembre se procesaron un total de 10.063 trámites de los cuales 9.719 equivalentes al 97% que fueron pagados efectivamente en 7 días o menos.	Jefe Área Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó, de acuerdo con Informe entregado por el Área de Atención al Afiliado, lo reportado en la actividad no. 7. En dicho Informe se aclara: "Se evidencia una disminución en el tiempo global del trámite desde su recepción hasta el desembolso. Para el Primer trimestre se tramitaron el 87% en siete días o menos. Para el segundo trimestre el cumplimiento pasó a ser del 81%. Durante el tercer y cuarto trimestre, tras implementar estrategias para evitar la mala recepción de los trámites y las demoras en los mismos se llegó a un cumplimiento del 93% para el II trimestre y 97% para el IV Trimestre". De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció el cumplimiento del Área de Atención al Afiliado con la actividad no 7.
Estrategia Anti trámites.	8. Promover la interoperabilidad con las unidades de ejecutoras para el intercambio de información.	FORMULACIÓN	Se está realizando la interoperabilidad con las Fuerzas, Policía y unidades para realizar la integración de los sistemas de información para el envío de nóminas.	Se continúa con la interoperabilidad con las Fuerzas, Policía y unidades, en julio de 2015 se realizó taller en MINTIC para revisar las certificaciones de lenguaje común de intercambio.	Se realizaron reuniones iniciales de sensibilización para el tema de interoperabilidad en cuanto al reporte masivo de novedades en la segunda semana de octubre de 2015.	Jefe Oficina Asesora de Informática	La OFCIN visitó a la Oficina Asesora de Informática, y evidenció el desarrollo realizado por la Fábrica de Software con el fin de realizar correcciones masivas a los datos enviados por las unidades ejecutoras. Adicionalmente, la OAINF allegó a la OFCIN las actas correspondientes a las reuniones de sensibilización desarrolladas respecto al reporte masivo de novedades en el mes de octubre de 2015. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó el cumplimiento de la Oficina Asesora de Informática en lo relacionado con la actividad No. 8 del plan Anticorrupción. 

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	31 DICIEMBRE		
Anti Trámites.	9. Implementar Formulario Único de Pago FUP electrónico.	FORMULACIÓN	El Formulario Único de Pago FUP electrónico encuentra en preproducción.	Se realizaron cambios en el Formulario físico, se encuentra en desarrollo la actualización en el formulario electrónico.	Se modelaron los flujos documentales de los trámites que se registran por el FUP, se inician pruebas formalmente con los usuarios.	Oficina de Asesora Informática	La OAINF allegó a la Oficina de Control Interno el último flujo modelado por la empresa contratada para realizar dicho trabajo, en el cual se evidencia el modelamiento del proceso para la realización de los trámites a través del FUP electrónico.
Estrategia Anti trámites.	10. Realizar una revisión general a los requisitos de los trámites y servicios e implementar ajustes.	FORMULACIÓN	Se proyectó la resolución que establece los requisitos para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Ajustándola a las nuevas modalidades jurídico-negociables que el mercado inmobiliario ofrece a nuestros afiliados.	Se realizaron mesas de trabajo con los procesos misionales y se logró revisar, analizar y actualizar nueve trámites y dos servicios, se proyectó nueva resolución de condiciones requisitos; igualmente se rediseñó y se actualizó el formulario único de trámites FUP con la versión 13 del 27-07-2015.	Tras expedir la resolución 486 de 2015, se realizaron ajustes y actualización de la versión del FUP, instructivos y listas de chequeo. Se realizó la inscripción de un nuevo trámite (Vivienda Leasing). Se actualizaron todos los trámites inscritos el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Actualización de los servicios (Otros procedimientos administrativos).	Jefe Área Atención al Afiliado	De acuerdo con informe entregado por el área de Atención al Afiliado a la Oficina de Control Interno, se realizaron actualizaciones a los trámites ofrecidos por la Entidad, mediante los siguientes Actos Administrativos: 1. Acuerdo 01 de 2015 "Por el cual se modifican parcialmente los acuerdos 01 de 2011 por el cual se adopta el reglamento administrativo para el otorgamiento de soluciones de vivienda de la Caja promotora de vivienda Militar y de Policía, se establecen directrices administrativas y parámetros para el manejo de las cesantías y se dictan otras disposiciones y el Acuerdo 02 de 2013 por el cual se adoptan las condiciones de acceso de losa fillados al Modelo anticipado de solución de vivienda" 2. Resolución 218 del 4 de mayo de 2015 "Por la cual se establecen los requisitos para los tramites de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía" 3. Resolución 309 del 19 de junio de 2015 "Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo No. 01 de 2015" 4. Resolución 486 del 18 de septiembre de 2015 "Por la cual se establecen las condiciones y requisitos para los trámites en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía" Los anteriores fueron verificados por la Oficina de Control Interno, evidenciando las actualizaciones en los trámites de la Entidad. De acuerdo a lo anterior, la OFCIN evidenció el avance reportado por el Área de Atención al Afiliado en la actividad 10. 

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	AGOSTO 31		
11. Programar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	Se desarrolló un plan para la ejecución de la rendición de cuentas, el cual terminó satisfactoriamente con la audiencia realizada el 10 de abril de 2015 de manera presencial y de manera electrónica a través del sitio web. Se evidencia la publicación de la convocatoria en el Diario de la República, concurso de participación de preguntas por video, divulgación de redes sociales y emisora de las fuerzas, diseño de folletos y Video Institucional.	Se mantiene el esquema de publicación de cuentas en el sitio web, con informes, videos, informes de promoción, informes de visitas y entregas de viviendas.	En septiembre de 2015, se realizó un chat temático sobre planeación estratégica para la vigencia de 2016, donde los afiliados aportaron para la construcción de nuevas iniciativas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	La Oficina de Control Interno evidenció a través de la página web de la Entidad, en el link: https://www.caprovimpo.gov.co/normatividad/Paginas/Participación-Ciudadana.aspx , los resultados de la actividad "Chat temático" relacionada por la Oficina Asesora de Planeación en el avance del plan Anticorrupción		
12. Publicar informe de gestión de Rendición de Cuentas en el sitio web.	Se han publicados videos institucionales en el sitio web y través de televisión por el Canal Señal Colombia	Se continúa con las diferentes publicaciones en sitio web y redes sociales. Igualmente la publicación de informes de visitas de las diferentes fuerzas a las unidades militares y de policía	De igual manera, en el link: https://www.caprovimpo.gov.co/normatividad/Paginas/Participación-Ciudadana.aspx , la OFCIN evidenció la publicación de los informes correspondientes a la gestión desarrollada por las Oficinas de Enlace a las diferentes unidades militares y de policía.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Consecuentemente, la OFCIN evidenció en la página web y el informe anteriormente referenciado el cumplimiento de la Oficina Asesora de Planeación en lo relacionado con las actividades 11 y 12 del plan Anticorrupción Vigencia 2015.		


SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	AGOSTO 31		
<p>13. Elaborar y publicar informe trimestral sobre actividades de participación ciudadana.</p>	<p>Se realizaron actividades de participación ciudadana como: foros, concurso, encuesta, publicación en blog y creación de hashtag#CajaHonor RendicionDeCuentas2014 para la rendición de cuentas de igual manera se publicaron post y álbum en redes sociales sobre las entregas de vivienda y convocatorias del modelo Héroes de (Fondo Solidaridad)</p>	<p>Se realizaron actividades de participación ciudadana como: chat, encuestas, actividades de retroalimentación sobre contenidos, publicación en blog y creación de hashtag#ViviendaLeasing#AprendiendoCon Honor#PuntoMovi#G SEDContigo#Dejando Huellas#TenemosFUE RZAS#GSED, #Vivienda14, #Notivivienda y #EIDato, de igual manera se publicaron post y álbum en redes sociales sobre las entregas de vivienda en Tunja y Medellín y convocatorias del modelo Héroes (Fondo de Solidaridad).</p>	<p>Se creó una encuesta sobre de Educación Financiera y enlace para participación en construcción normativa. Se publicaron informes, boletines de prensa, fotos, post y banners de entregas de vivienda en Soacha, Pasto entrega del primer Leasing en la ciudad de Bello. Convocatoria de asistencia a Exposedefensa con la aplicación de encuestar para medir la reputación de la marca.</p>	Lider Grupo de Divulgación y Comunicación	<p>El Área de Comunicaciones allegó a la Oficina de Control Interno informe de fecha 13 de enero de 2016, de corte 31 de diciembre de 2015, en donde se evidencian las fotografías y los pantallazos de los boletines de prensa, post, banners de vivienda de entrega, y fotografías de las diferentes entregas de vivienda.</p> <p>Consecuentemente, la OFCIN evidenció el desarrollo del avance presentado por el Área de Comunicaciones en lo relacionado con la actividad no. 11 del Plan Anticorrupción y de Atención al Afiliado.</p>		

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	31 DICIEMBRE		
Estrategia de rendición de cuentas	14. Promover la participación de los afiliados por redes sociales. Informes en I, II y III trimestre de 2015.	FORMULACIÓN	Mediante material publicitario impreso y digital, medios audiovisuales y radio se informó a los ciudadanos los canales dispuestos para participación	El Área de Comunicaciones a través de los diferentes canales que maneja hace mención verbal y escrita de las redes sociales, así mismo mediante el uso de etiquetas mencionando entidades del sector, campañas y medios institucionales se aumenta la promoción de las publicaciones y la participación.	A través de los medios de comunicación de las Fuerzas Armadas se invita a los afiliados a seguir y participar en las redes sociales. Igualmente en el portal institucional se han adelantado las respectivas campañas. Finalmente desde el área de comunicaciones se están respondiendo las inquietudes de los afiliados.	Lider Grupo de Comunicación y Divulgación	El Área de Comunicaciones allegó a la Oficina de Control Interno informe de fecha 13 de enero de 2016, con corte 31 de diciembre de 2015 en donde se evidencian las fotografías y los pantallazos correspondientes a la promoción de la participación de afiliados a través de redes sociales, en expo defensa, la emisora del Ejército Nacional, la página web de la Entidad entre otros. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control interno evidenció el cumplimiento de ésta actividad por parte del Área de Comunicaciones.
Atención al Ciudadano	15. Elaborar y publicar informe trimestral de PQRD.	FORMULACIÓN	Publicación en el sitio web, se presentaron 12 quejas y 56 reclamos solucionados al 100%. Se establecieron acciones para mejorar en los siguientes asuntos: a) Conocimiento y trámite de las solicitudes de quejas. Claridad en las políticas de recepción y manejo de trámites. Trabajo en equipo. Afianzar conocimiento del trámite. Brindar mayor calidad de la información entre otras.	Publicación en el sitio web, para el segundo trimestre de 2015, se presentaron 7 quejas y 35 reclamos solucionados al 100%. Con relación al primer trimestre de 2015, presenta reducción en quejas y reclamos. Se realizó capacitación y sensibilización de servicio y humanización en el territorio nacional. Se efectuó la Jornada de Capacitación y Curso Virtual de Quejas y Reclamos a todos los empleados de Caja Honor.	En el III trimestre se presentaron 10 quejas y 50 reclamos solucionadas al 100%. Se destaca la implementación del PQRD integrado (Workmanager) (Integra pqrд presencial, correo físico, sitio web y móvil. En cumplimiento al programa de educación financiera se diseñó la cartilla "Pequeños Héroe"	Jefe Área SAC	La Oficina de Control Interno verificó el Informe de PQRD allegado por el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, presentado a la Oficina Asesora de Planeación, donde se evidencian los resultados reportados en el avance a la meta 15. Así mismo, la OFCIN viene verificando la puesta en producción del aplicativo Work Manager, y adicionalmente, ARSAC allegó a la OFCIN informe de impacto de la cartilla "Pequeños Héroe", donde se observan las fotografías de las actividades desarrolladas con los niños. 

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

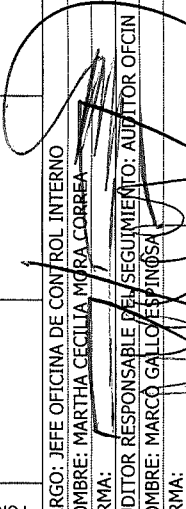
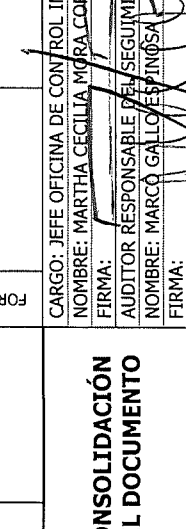
ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DECIEMBRE 31		
Atención al Ciudadano	16. Continuar con la adecuación de los puntos de atención para el mejoramiento de la prestación del servicio.	FORMULACIÓN	Culminación de adecuación del punto de Atención de Bucaramanga, con espacios para la atención incluyente.	Culminación de los puntos previstos para la vigencia	Actividad culminada en anterior informe	Jefe Área de Atención al Afiliado	Los avances relacionados con esta actividad fueron verificados por la Oficina de Control Interno en los dos informes anteriores correspondientes al I y II cuatrimestre de 2015, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad, en el link https://www.caprovimp.gov.co/Planeacion/Paginas/Control-Interno.aspx .
Atención al Ciudadano	17. Documentar protocolos de atención.	FORMULACIÓN	Se evidencia el Protocolo de atención del Centro de Contacto al Ciudadano.	Se inició la construcción de los protocolos de atención presencial y telefónica	Se presenta avance del protocolo de atención presencial y telefónica	Jefe Área de Atención al Afiliado	El área de atención al afiliado allegó a la Oficina de Control Interno informe de fecha 22 de enero de 2015, en donde se expone lo siguiente: "Se establecen mesas de trabajo para la implementación de protocolos de atención presencial y telefónica. Se presenta avance de protocolo presencial a la Oficina Asesora de Planeación quien a su vez realiza algunas observaciones y sugiere adaptar el "Protocolo de Servicio al ciudadano" realizado por el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. La adaptación del mismo se encuentra en proceso. El primer avance se anexa al presente informe, este avance hace referencia al presentado a la oficina Asesora de Planeación". Igualmente, ATEAF entregó el anexo correspondiente, el cual fue verificado por la OFCIN. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó lo reportado por el Área de Atención al Afiliado.

Ministerio de Defensa Nacional
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Caja Honor

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA AÑO: 2016

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ¹
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DECIEMBRE 31	
Atención al Ciudadano	18. Continuar con la implementación de Atención Incluyente. Informe trimestral.	Implementación en los puntos de atención con adecuación de los espacios de atención incluyentes, rampas de accesos y baños para personal de discapacidad. Asignación de un funcionario exclusivo para la atención de esta población.	De enero a agosto de 2015 se realizó atención incluyente a 578 afiliados, una garantía preferencial de acuerdo con sus condiciones especiales, en todos los puntos de atención.	En el periodo comprendido entre Sep. y Dic. de 2015 se realizaron 330 atenciones efectivas a personal incluyente de acuerdo con las condiciones especiales presentadas por los consumidores financieros.	Jefe Área atención al afiliado	La OFCIN verificó lo informado por el Área de Atención al Afiliado, mediante Informe presentado por la misma, en el cual se aclara que para el periodo comprendido entre el mes de mayo y el mes de diciembre de 2015 se realizaron un total de 900 atenciones a personal incluyente, discriminando por punto de atención, evidenciando que el mayor número de atenciones se presentó en la sede principal (388) seguido por el punto móvil (188). La OFCIN solicitó al Área de Atención al Afiliado evidencia relacionada con dicha actividad (18), y no obtuvo, por lo tanto, se recomienda dejar evidencia de las atenciones incluyentes.
Atención al Ciudadano	19. Continuar con la medición de la satisfacción de los afiliados con los trámites y servicios.	De acuerdo a la más reciente medición de la encuesta de satisfacción realizada al 4to trimestre de 2014, se obtuvo una calificación global de 4.24 puntos de satisfacción, cumpliendo con la meta de 4 puntos.	De acuerdo con la medición realizada en el primer trimestre de 2015, el Índice de Satisfacción General es del 4.51 sobre 5, de una meta de 4 puntos.	De acuerdo a la medición presentada del Segundo trimestre de 2015, el índice de satisfacción general es de 4.31 sobre 5 puntos, sobre una meta propuesta de 4 puntos.	Jefe Área atención al afiliado	El Área de Atención al Consumidor Financiero, mediante informe dirigido a la Oficina de Control Interno, comunicó el resultado del índice de satisfacción del afiliado del primer trimestre (4.51) y del segundo trimestre (4.30); en el mismo no se evidenció la medición de la satisfacción de los afiliados del tercer y cuarto trimestre de 2015.
CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO		CARGO: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO				
		NOMBRE: MARTHA CECILIA MORA CORREA				
		FIRMA: 				
		AUDITOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: AUDITOR OFCIN				
		NOMBRE: MARCO GALLO PINOSA				
		FIRMA: 				


Conclusiones:

1. En cumplimiento al marco legal aplicable, la Oficina de Control Interno verificó que la Oficina Asesora de Planeación publicó dentro del plazo estipulado la matriz con los avances en las estrategias adelantadas por Caja Honor para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al 31 de diciembre de 2015, en el link de la página de la Entidad:
<https://www.caprovimpo.gov.co/Planeacion/Informes%20y%20Gestion/Documentos%20compartidos/Informes%20Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano/Seguimiento%20Oficina%20Asesora%20de%20Planeacion/Vigencia%202015/Seguimiento%20Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20ciudadano%2030-04-2015.pdf>
2. La Oficina de Control Interno verificó las acciones realizadas al seguimiento de las estrategias adelantadas por Caja Honor en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al 31 de diciembre de 2015, y en el cuadro "Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" se relacionan las anotaciones correspondientes a las actividades realizadas, evidenciándose que están acordes a su naturaleza y presentando las recomendaciones a que haya lugar.
3. En consecuencia, la Oficina de Control Interno recomienda a las dependencias responsables de adelantar las actividades de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, continuar con su ejecución, monitoreo y control, en cumplimiento a la campaña de fortalecimiento de la cultura de autocontrol adelantada por la OFCIN.
4. Finalmente, la OFCIN continuará con el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la versión 2 del documento "Estrategias para la Construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de la Corrupción", durante la vigencia 2016.

Cordialmente,


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:
Ing. Marco Antonio Gallo Espinosa
Auditor OFCIN



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015