	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 II CUATRIMESTRE DE 2015

Bogotá, 14 de octubre 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, II 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 II 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 agosto de 2015, lo cual se ve plasmado en el siguiente cuadro:



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA AÑO: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 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	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo allegó a la OFCIN informe trimestral de Actividades de control y seguimiento de Gestión y Anticorrupción a corte 6/07/2015 (Ubicado en archivo digital en la carpeta M:\Dependencias\CIN\2400\37\02 INFORMES DE GESTIÓN VIGENCIA 2015\PAGINA WEB\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION\II CUATRIMESTRE 2015\OAGRI). En el mismo se observan los riesgos de corrupción identificados para cada proceso, y se informa que a la fecha no se han materializado riesgos de corrupción. Adicionalmente, de acuerdo con el mapa colorimétrico, la totalidad de los riesgos inherentes de corrupción aplicados los controles, los riesgos residuales de corrupción tienen un impacto catastrófico y una probabilidad ocasional; 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.
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.	Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	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.
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.	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.	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 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.	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 y de Atención al Ciudadano II cuatrimestre de 2015.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA AÑO: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31		
Estrategia Anti trámites.	5. Ejecutar el programa de visitas del punto móvil. Informes de avances II y III trimestre de 2015.	FORMULACION	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, Caldas, Quindío, Risaralda, Cundinamarca, Huila, Cesar, Boyacá y Santander. Se han realizado 7669 atenciones y 19954 actividades o servicios como incrementos, solicitudes, extractos, entre otros.	Jefe Area Atención al Afiliado	El Área de Atención al Afiliado llegó a la Oficina de Control Interno el Informe estadístico de avances del programa de visitas del punto móvil, actualizado a la fecha (28 de septiembre de 2015), donde se evidencia un total de 24557 actividades desarrolladas por el Punto Móvil, y un total de 9213 atenciones. En la estadística mencionada se discriminan las actividades mes a mes, así como por tipo de actividad. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó lo reportado por el Área de Atención al Afiliado en la actividad 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a corte 31 de agosto de 2015.
Estrategia Anti trámites.	6. Medir el impacto de aplicación móvil para trámites y servicios. I, II y III trimestre de 2015.	FORMULACION	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.	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	Jefe Area Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó el funcionamiento de la aplicación móvil, evidenciando la información correspondiente a los trámites de la Entidad. Igualmente, la OFCIN verificó el enlace de la aplicación con el portal transaccional. Adicionalmente, el Área de Atención al Afiliado reportó a la OFCIN, mediante correo electrónico del 08 de octubre de 2015, Informe acerca del impacto de la aplicación móvil, donde se evidencia que a la fecha se han realizado alrededor de 1000 descargas de la aplicación, con una calificación promedio de 4.1; igualmente, se evidencian comentarios de algunos usuarios otorgándole una calificación de excelente a la aplicación.- De esta manera, la OFCIN evidenció el seguimiento al impacto de la aplicación móvil para trámites, de acuerdo con lo suscrito en la actividad no. 6 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: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	SEPTIEMBRE 31		
7. Estrategia Anti trámites.	7. Atender las solicitudes de trámites en 7 días.		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.		Jefe Area Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó a través del aplicativo Suite Visión Empresarial el indicador del Plan de Acción del proceso de Gestión del Trámite "Número de expedientes tramitados en 7 días hábiles o menos", en donde evidenció que el cumplimiento de ésta meta para el II trimestre de 2015 equivale al 80.9%, para un promedio del I semestre de 2015 de 84% de acuerdo con lo reportado por ATEAF. Adicionalmente, y teniendo en cuenta que la meta establecida corresponde al 90%, la Jefe del Área de Atención al Afiliado generó una acción preventiva el 01 de septiembre de 2015, así: "Con fundamento en los resultados evidenciados en los planes de acción de I trimestre (87%) y II Trimestre (80.89%), se deduce que el indicador "Oportunidad tiempo trámite global expedientes para pago" podrá no cumplir la meta propuesta en el mismo".
8. 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 ejecutoras para realizar la integración de los sistemas de información para el envío de nóminas.	Se continua 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.		Jefe Oficina Asesora de Informática	Consecuentemente la OFCIN verificó el tratamiento a la acción preventiva mencionada (No. 102) a través del aplicativo Isolución, evidenciando avances a 21 y 24 de septiembre, relacionados con sensibilización a los funcionarios de los puntos de atención y ajustes a los documentos controlados del proceso. La Oficina de Control Interno llevó a cabo la Auditoría 030 de 2015 "Evaluación al Área de Operaciones", en donde verificó la oportunidad y la concordancia de los valores del cargue de las nóminas a través de la página web por parte de las unidades ejecutoras, cruzando una muestra aleatoria de las mismas con la información correspondiente en SEVEN y con los abonos realizados a las cuentas individuales, sin encontrar inconsistencias en dicha muestra. Adicionalmente, la Oficina Asesora de Informática allegó a la OFCIN la lista de asistencia al taller relacionado con la interoperabilidad, donde se evidencia la participación de las unidades ejecutoras, Caja Honor y Gobierno en Línea. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció el desarrollo de las actividades descritas por la OAINF en cuanto a la actividad ocho 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: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31		
9. Estrategia Anti trámites.	9. Implementar Formulario Único de Pago FUP electrónico.	FORMULACIÓN	El Formulario Único de Pago FUP electrónico se encuentra en preproducción.	Se realizaron cambios en el Formulario físico, se encuentra en desarrollo la actualización en el formulario electrónico.	Jefe Oficina de Asesora Informática	La Oficina de Control Interno evidenció la actualización del Formato "Formulario Único de Pago – FUP" TR-NA-FM-001, versión 014 del 18 de septiembre de 2015. Adicionalmente, en el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción anterior, la OFCIN informó acerca de su participación en la reunión de presentación del FUP electrónico, en la cual se realizaron requerimientos adicionales por parte de los líderes; dichas solicitudes se encuentran actualmente en desarrollo por parte de la Oficina Asesora de Informática.
10. 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 los trámites en la Caja Promotora de Vivienda de 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 y requisitos; igualmente se rediseñó y se actualizó el formulario único de trámites FUP con la versión 13 del 27-07-2015.	Jefe Área Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno evidenció la 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". De la misma manera, la OFCIN verificó el Formulario Único de Pago – FUP, código TR-NA-FM-001, versión 014 del 18 de septiembre de 2015. Consecuentemente, la Oficina de Control Interno evidenció el desarrollo de lo reportado por el Área de Atención al Afiliado en cuanto a la actividad 10 del Plan Anticorrupción a corte 31 de agosto de 2015.
11. Estrategia de rendición de cuentas	11. Programar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	FORMULACIÓN	Se desarrolló un plan para la ejecución de la rendición de cuentas, el cual terminó satisfactoriamente con la audiencia realizada 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 informando a los afiliados sobre las diferentes actividades, como visitas a unidades, entregas del fondo de solidaridad, e información de interés a través de redes sociales.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	La Oficina de Control Interno viene realizando seguimiento a las cuentas en redes sociales de Caja Honor, donde evidenció la publicación de noticias relevantes, eventos, promoción de la revista Notivivienda, participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, entrega de viviendas del Fondo de Solidaridad, visitas a las unidades, visitas del Punto Móvil, entre otros. Adicionalmente, en la página web de la Entidad, la Oficina de Control Interno evidenció la publicación del Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014, así como la estrategia correspondiente, en el link Planeación – Rendición de Cuentas. Igualmente, a través del link Planeación – Participación Ciudadana, la OFCIN observó los informes de gestión de las Oficinas de Enlace de la Armada, el Ejército, la Fuerza Aérea y la Policía Nacional, así como los informes del chat temático y el Foro temático y del foro temático relacionados con la Planeación Estratégica 2015
12. Estrategia de rendición de cuentas	12. Publicar Informe de gestión de Rendición de Cuentas en el sitio web.	FORMULACIÓN	Se han publicados videos institucionales en el sitio web y través de televisión por el Canal Señal Colombia	Se mantiene el esquema de publicación de rendición de cuentas en el sitio web, con informes, videos, informes de promoción, informes de visitas y entregas de vivienda.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Consecuentemente, la Oficina de Control Interno verificó los avances reportados por la Oficina Asesora de Planeación en cuanto a las actividades 11 y 12 del Plan Anticorrupción 2015.

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: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31		
Estrategia de rendición de cuentas	13. Elaborar y publicar informe trimestral sobre actividades de participación ciudadana.	FORMULACIÓN	Se realizaron actividades de participación ciudadana como: foros, chat, concurso, encuesta, publicación en blog y creación de hashtag#CajaHonorRendicionDeCuentas2014 para la rendición de cuentas vigencia 2014, de igual manera se publicaron post y álbum en redes sociales sobre las entregas de vivienda y convocatorias del modelo Héroes (Fondo de Solidaridad)	Se realizaron actividades de participación ciudadana como: chat, encuestas, actividades de retroalimentación sobre contenidos, publicación en blog y creación de hashtag#VivendaLeasing#AprendiendoConHonor#PuntoMovil#GSEDContigo#DejandoHuellas#TenemosFUERZAS#GSED, #Vivienda8, #Vivenda14, #Notivivienda y #IDato, 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).	Lider Grupo de Divulgación y Comunicación	La Oficina de Control Interno evidenció, a través de la página web de la entidad, en el link Planeación – Participación Ciudadana, los Informes de Gestión de las Oficinas de Enlace de Armada, Fuerza Aérea, Ejército y Policía Nacional, correspondientes al I y II trimestre de 2015. Adicionalmente, como se mencionó con anterioridad, la Oficina de Control Interno viene siguiendo las cuentas de las redes sociales de la Entidad, donde evidenció la publicación de noticias relevantes, eventos, promoción de la revista Notivivienda, participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, entrega de viviendas del Fondo de solidaridad, visitas a las unidades, visitas del Punto Móvil, entre otros. Así, la OFCIN verificó el cumplimiento de lo reportado por el Grupo de Divulgación y Comunicación en lo relacionado con la actividad 13 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015.
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.	Lider Grupo de Divulgación y Comunicación	La Oficina de Control Interno evidenció, en las cuentas de Redes Sociales de la Entidad, las estrategias por las cuales el Grupo de Divulgación y Comunicación, tales como seguir a entidades estatales, grupos de interés, entidades particulares, entre otros, retweetear información pública a los seguidores, publicaciones en horario no habitual, Benchmarking digital, Hashtag, entre otros. Así, la Oficina de Control interno verificó el desarrollo de lo reportado por el Grupo de Divulgación y Comunicación para la actividad 14 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
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.		Jefe Área SAC	A través de la página web de la Entidad, la Oficina de Control Interno verificó la publicación del Informe PQRD correspondiente al II trimestre de 2015. En el mismo se comunicó por parte del Área de Atención al Consumidor Financiero – SAC, las 7 quejas y 35 reclamos solucionados al 100%. Por otro lado, la Oficina de Control Interno realizó auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC I Semestre de 2015, Informe 019 de 2015, de acuerdo con lo solicitado por la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Informe se evidenciaron oportunidades de mejora, las cuales el Área del SAC viene gestionando a través del aplicativo Suite Visión empresarial. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó lo reportado por el Área de SAC en lo relacionado con la actividad 15 del Plan Anticorrupción.
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		Jefe Área de Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó el desarrollo de los contratos: a. 147 de 2014. Correspondiente a la señalética de los puntos de atención. Por un valor de 99,94 millones de pesos. El mismo ya se recibió a satisfacción. b. 136 de 2014. Corresponde a la adquisición e instalación de mobiliario para puntos de atención de Caja Honor. El mismo ya está liquidado. De acuerdo con los contratos relacionados, la Oficina de Control Interno evidenció el desarrollo de la actividad 16 del Plan Anticorrupción por parte del 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

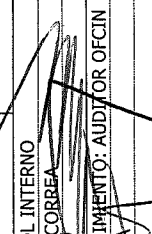

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA AÑO: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Atención al Ciudadano	17. Documentar protocolos de atención.		Se evidencia el Protocolo de atención del Centro de Contacto al Ciudadano.	Se inició la construcción de los protocolos de atención presencial y telefónica		Jefe Area de Atención al Afiliado	El Área de Atención al Afiliado allegó a la Oficina de Control Interno el borrador del protocolo de atención personalizada ATEAF, en donde se evidencian las directrices y recomendaciones en cuanto a etiqueta para la atención al cliente, recomendaciones generales, atención a personas alteradas, claridad y franqueza en caso de tener que dar una respuesta negativa y finalización de la atención, entre otros. Consecuentemente, la OFCIN evidenció el avance reportado por ATEAF en cuanto a la actividad 17 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención al Ciudadano	18. Continuar con la implementación de Atención Incluyente. Informe trimestral.	FORMULACIÓN	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, garantizado una atención preferencial de acuerdo con sus condiciones especiales, en todos los puntos de atención.		Jefe Area atención al afiliado	La Oficina de Control Interno evidenció, en auditoría Insitu al Área de Atención al Afiliado, una muestra de los reportes semanales que viene presentando la misma a la Gerencia, en los cuales se incluye lo relacionado con atención incluyente. A corte 05 de agosto de 2015, ATEAF reportó un total de 440 atenciones incluyentes acumuladas, de las cuales el 50% fueron realizadas en la sede principal - CAN, y el 17% en el punto móvil. Así, la Oficina de Control Interno evidenció el desarrollo de lo reportado por ATEAF a 31 de agosto de 2015, con relación a la implementación de la atención incluyente, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015.

R

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: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31		
Atención al Ciudadano	19. Continuar con la medición de la satisfacción de los afiliados con relación a 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.	Jefe Area atención al afiliado	ATEAF entregó a la Oficina de Control Interno la presentación correspondiente a los resultados de la medición de la satisfacción del cliente desarrollada por la firma DATEXCO. En la misma se evidencia la calificación reportada en el avance por parte del Área de Atención al Afiliado, a saber, 4.51, mejorando con respecto al I trimestre, donde se obtuvo una calificación de 4.24. Si se analizan los resultados obtenidos desde el II trimestre de 2015, la última calificación es la segunda más alta, después de la obtenida en el IV de 2013 y I de 2014 (4.54). En conclusión, la Oficina de Control Interno evidenció lo reportado por el Área de Atención al Afiliado en el avance a 31 de agosto del Plan Anticorrupción vigencia 2015, actividad 19.
CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO		FORMULACIÓN CARGO: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO NOMBRE: MARTHA CECILIA MORA CORREA FIRMA:  AUDITOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: AUDITOR OFCIN NOMBRE: MARCO GALLO ESPINOSA 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 agosto 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 agosto 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.

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