

	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 05/03/2015
	INFORME	VERSIÓN: 005
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

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

Bogotá, 28 de mayo de 2015

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, el cual debe publicarse en la página web de la Entidad, de acuerdo con el artículo 5 del mismo Decreto.

Asunto

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

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 archivo denominado "Informe Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a 30 de abril de 2015" en la página web de la Entidad, y procedió a evidenciar el adelanto de las actividades generales a desarrollar para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al 30 de abril de 2015, lo cual se ve plasmado en el siguiente cuadro:

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

AÑO: 2015

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Revisar dos veces al año la matriz de riesgos de 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.			Jefe Oficina de Gestión Riesgo	La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo allegó a la OFCIN la nueva matriz de riesgos de corrupción. La misma consta de un total de 16 riesgos de corrupción, relacionados algunos de ellos con todos los procesos, otros específicamente con los procesos misionales y otros con procesos tales como Gestión de Finanzas y Crédito o Gestión de Vivienda y Mercado, procesos que se crearon con la última actualización del Mapa de Procesos de la Entidad (Resolución 095 de 2015).
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.			Jefe Oficina de Gestión Riesgo	Igualmente, la OFCIN contrastó la nueva matriz de riesgos de corrupción actualizada por la OAGRI con la anterior, evidenciando que se implementaron, eliminaron o modificaron controles de acuerdo con las modificaciones aplicadas a la mencionada matriz.
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			Jefe Oficina de Gestión Riesgo	De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de las actividades 1 y 2 por parte de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.
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			Jefe Oficina de Gestión Riesgo	La Oficina de Control Interno evidenció el informe del Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO, correspondiente al I Semestre de 2015, cuyo numeral 5 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” da cuenta del monitoreo realizado, e informa que para ese periodo no se presentaron eventos de riesgo de corrupción. De esta forma, la OAGRI dio cumplimiento a lo relacionado en la actividad 4.
Estrategia Antitrámites.	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.			Jefe Área al Afiliado	La Oficina de Control Interno llevará a cabo la verificación de las actividades adelantadas respecto de ésta estrategia en los informes correspondientes al segundo y tercer cuatrimestre.
Estrategia Antitrámites.	6. Medir el impacto de aplicación móvil para trámites y servicios. I, II y III trimestre de 2015.	FORMULACIÓN	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.			Jefe Área al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó a través de la página web de la Entidad la medición reportada por el Área de Atención al Afiliado en cuanto al impacto de la aplicación móvil. Adicionalmente, la OFCIN realizó la descarga de dicha aplicación, evidenciando el correcto funcionamiento de la misma.

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	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
		PUBLICACION	ABRIL 30	AGOSTO 31		
Estrategia Antitrámites.	7. Atender las solicitudes de trámites en 7 días.	ENERO 31 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.	AGOSTO 31	Jefe Atención Afiliado Área al	La Oficina de Control Interno verificó lo reportado por el área de Atención al Afiliado en el Informe del Plan de Acción, proceso de Gestión del Trámite, en cuyo numeral 7 figura la estadística correspondiente a los tiempos de trámites; un total de 8918 trámites se atendieron en un lapso menor o igual a 5 días y 3773 entre 5 y 7 días, para un 61% y 26% respectivamente. Así, 12691 trámites se atendieron dentro del plazo establecido, para un cumplimiento del 87% en el I trimestre de 2015.
Estrategia Antitrámites.	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.		Jefe Oficina de Asesora Informática	La Oficina de Control Interno verificó que a la fecha la mayor parte de las unidades ejecutoras están utilizando la plataforma tecnológica implementada en la web transaccional para cargue de archivos de nóminas. La Oficina Asesora de Informática se encuentra en la fase dos del proyecto, que pretende el cargue de las novedades, con lo que se minimizarán las inconsistencias detectadas durante el proceso de cargue.
Estrategia Antitrámites.	9. Implementar Formulario Único de Pago FUP electrónico.	FORMULACIÓN	El Formulario Único de Pago FUP electrónico se encuentra en preproducción.		Jefe Oficina de Asesora Informática	La Oficina de Control Interno asistió a la presentación del Formulario Único de Pago FUP electrónico en ambiente de producción sin publicar. Este formulario presentado cuenta con los campos para ingreso de la información, sin embargo se evidenciaron requerimientos por parte de los líderes de los procesos involucrados, a lo cual la OAIN realizará las mejoras correspondientes.
Estrategia Antitrámites.	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.		Jefe Atención Afiliado Área al	La Oficina de Control Interno evidenció la Resolución 218 del 4 de mayo de 2015, "Por la cual se establecen los requisitos para los trámites en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía", en la cual se observa la implementación de los ajustes correspondientes. Así, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de la actividad 10, estrategia antitrámites.

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

AÑO: 2015

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Estrategia de rendición de cuentas	11. Programar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	FORMULACIÓN ENERO 31	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.			Jefe Oficina de Planeación	La Oficina de Control Interno evidenció el plan para la Rendición de Cuentas vigencia 2014 desarrollado por la Oficina Asesora de Planeación. Así mismo, la OFCIN participó de la Audiencia Pública correspondiente, en la cual evidenció el concurso de participación de preguntas por video. La Oficina Asesora de Planeación allegó a la OFCIN la publicación en el diario La República; igualmente, a través del Informe "ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROMOCIÓN DE PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES PRIMER TRIMESTRE DE 2015", el grupo de Divulgación y Comunicación dio cuenta de la divulgación a través de redes sociales y emisora de las fuerzas, diseño de folletos y video institucional, así como la publicación de videos institucionales en la página web.
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			Jefe Oficina de Planeación	
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 #CajaHonorRendiciónDeCuenta s2014 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)			Líder Grupo de Divulgación y Comunicación	El Grupo de Divulgación y Comunicación allegó a la Oficina de Control Interno el "INFORME ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROMOCIÓN DE PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES PRIMER TRIMESTRE DE 2015", en el cual da cuenta de las actividades descritas a corte 30 de abril. La OFCIN verificó las mismas en las cuentas de redes sociales de la Entidad. De esta manera, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de la actividad 13 por parte del grupo de Divulgación y Comunicación.

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

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

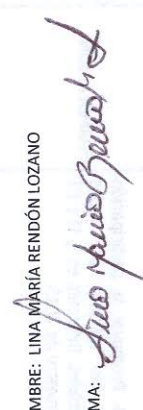
AÑO: 2015

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION ENERO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
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			Líder Grupo de Divulgación y Comunicación	Mediante el "INFORME ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROMOCIÓN DE PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES PRIMER TRIMESTRE DE 2015", relacionado anteriormente, el Grupo de Divulgación y Comunicación sustentó las actividades desarrolladas con el fin de promover la participación de los afiliados por redes sociales, tales como material publicitario impreso y digital, medios audiovisuales y radio.
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.			Jefe Área SAC	La Oficina de Control Interno verificó que se encuentra publicado en el sitio web de la Entidad el "Informe de Logros del I Trimestre de 2015 - Área de Atención al Consumidor Financiero", en el cual se informa acerca de las 12 quejas y 56 reclamos que se presentaron durante el I trimestre de 2015, así como la solución del 100% obtenida por el Área del SAC.
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.			Jefe Área de Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó, en desarrollo de las auditorías internas de la calidad, la adecuación del punto de atención de Bucaramanga de acuerdo con lo reportado por el Área de Atención al Afiliado en la actividad 16.
Atención al Ciudadano	17. Documentar protocolos de atención.	FORMULACIÓN	Se evidencia el Protocolo de atención del Centro de Contacto al Ciudadano.			Jefe Oficina de Asesora de Informática	El Área de Atención al Ciudadano allegó a la Oficina de Control Interno el informe "Protocolos de Atención Centro de Contacto al Ciudadano - Llamada Entrante", así como el informe "Guion de Redes Sociales". Así, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de la actividad 17 "Documentar protocolos de atención".

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

AÑO: 2015

ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION ENERO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
			ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
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.			Jefe atención afiliado Área al	La Oficina de Control Interno verificó, en desarrollo de las auditorías internas de la calidad, la adecuación de los puntos de atención de acuerdo con lo reportado por el Área de Atención al Afiliado en la actividad 16.
Atención al Ciudadano	19. Continuar con la medición de la satisfacción de los afiliados con relación a los trámites y servicios.	FORMULACIÓN	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.			Jefe atención afiliado Área al	La Oficina de Control Interno verificó el informe correspondiente, desarrollado por la firma DATEXCO, y cuyo resultado fue un índice de satisfacción del 4.24.
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	CARGO: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ENCARGADA DE LAS FUNCIONES DE LA JEFATURA DE CONTROL INTERNO						
	NOMBRE: LINA MARÍA RENDÓN LOZANO						
	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 30 de abril de 2014, en el link de la página de la Entidad: <https://www.caprovimpo.gov.co/Planeacion/Informes%20y%20Gestion/Documentos%20compartidos/Informes%20Plan%20Anticorrupción%20y%20Atención%20al%20Ciudadano/Seguimiento%20Oficina%20Asesora%20de%20Planeación/Vigencia%202015/Seguimiento%20Plan%20Anticorrupción%20y%20Atención%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 30 de abril 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 Gerencia General solicita 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,



GENERAL (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA
GERENTE GENERAL
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

Elaboró:
Ing. Marco Antonio Gallo Espinosa
Auditor OFCIN

Revisó:
Adm. Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación encargada de
las funciones de la Jefatura de Control Interno



Portal web. www.caprovimpo.gov.co Correo electrónico. contactenos@caprovimpo.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



