

## INFORME DE EVALUACIÓN No. 013 de 2016

### EVALUACIÓN AL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2015

#### 1. OBJETIVO GENERAL

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 "*Transparencia 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.

#### 2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2015 de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – CAJA HONOR, de acuerdo al marco legal referido.

#### 3. METODOLOGÍA

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's), se llevaron a cabo las siguientes actividades y pruebas de cumplimiento:

- Verificar el diagnóstico de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.
- Verificar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
- Verificar el análisis desarrollado acerca de las necesidades de la información.
- Verificar el análisis de la capacidad operativa y disponibilidad de recursos.
- Verificar el diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2015.
- Verificar la metodología de las acciones para la generación y divulgación de la información.
- Verificar los tipos de acciones realizadas para promover el diálogo.

- Verificar la eficacia de las acciones de incentivos.
- Verificar el cronograma para el desarrollo de la Rendición de Cuentas vigencia 2015

#### 4. MARCO LEGAL

##### Normatividad Externa

- ✓ Ley 489 de 1998 *"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"*; Artículo 32 *"Democratización de la Administración Pública"*.
- ✓ 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 78 *"Democratización de la Administración Pública"* por el cual se modifica el Artículo 189 de la Ley 489 de 1998.
- ✓ Circular 477 de 2008 del Ministerio de Defensa Nacional *"Mecanismos para Democratizar la Gestión Pública del Sector Defensa"*.
- ✓ Decreto 1599 de 2005 *"Por el cual se adopta el Modelo estándar de Control Interno para el estado Colombiano"*; Subsistema de Control de Gestión – Componente de Comunicación Pública.
- ✓ Decreto 943 de 2014 *"Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI"*.
- ✓ Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"*.
- ✓ Decreto 2573 de 2014 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones"*.
- ✓ 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 del 14 de julio de 2014.

- ✓ Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés; Departamento Administrativo de la Función Pública, Presidencia de la República – Secretaría de transparencia, Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y Departamento Nacional de Planeación, 2014.

## **5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

### **5.1. Verificación del diagnóstico de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.**

De conformidad con lo establecido en el "*Manual Único de Rendición de Cuentas de la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia*" la Oficina de Control Interno verificó los pasos a seguir en el desarrollo del diagnóstico de la Rendición de Cuentas vigencia 2015, evidenciando mediante documento allegado por la Oficina Asesora de Planeación "*Plan de Rendición de Cuentas*" de la siguiente forma:

1. Elementos básicos utilizados en la identificación y descripción de mecanismos para la Rendición de Cuentas fueron:
  - ✓ Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión.
  - ✓ Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
  - ✓ Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.
2. Descripción crítica cualitativa de dichos mecanismos frente a los resultados esperados.
3. Dar cuenta de los actores, donde se deben describir tanto los actores en su origen como en la relación que ellos sostienen con la Entidad.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento del desarrollo del diagnóstico de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.

### **5.2. Verificación del análisis desarrollado acerca de las necesidades de la información.**



La Oficina de Control Interno evidenció que la Oficina Asesora de Planeación mediante instructivo 001 del 04 de febrero de 2016 *“Por la cual se dictan las instrucciones necesarias para llevar a cabo la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2015”*, utilizado como herramienta para la planeación de identificación de los roles, responsabilidades haciendo participe a cada uno de los Procesos y a los Afiliados mediante las encuestas realizadas de forma virtual, lo que permitió a la OAPLA consolidar la información, evaluando y verificando la pertinencia, funcionalidad, confiabilidad, utilidad, y accesibilidad de la información entre otras; la OFCIN verificó las actividades anteriormente descritas evidenciando que la información suministrada por cada una de las partes de la Entidad y Afiliados fue incluida en la presentación final, de conformidad con la información mínima requerida en el *“Manual Único de Rendición de Cuentas”*.

En consecuencia, la OFCIN infiere que se cumplió con el desarrollo acerca de las necesidades de la información, de conformidad con 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 del 14 de julio de 2014”*.

### **5.3. Verificación del análisis de la capacidad operativa y disponibilidad de recursos.**

La Oficina de Control Interno evidenció que la Oficina Asesora de Planeación realizó un inventario logístico dónde se observa que se tienen en cuenta el número de participantes a la Audiencia, la forma de transporte que se brindó a los Afiliados con el fin asegurar la asistencia de los mismos, realizar la verificación de los equipos de sonido, la disposición para la trasmisión en vivo a través de los medios tecnológicos, así mismo el recurso humano para direccionar a los participantes, toma de asistencias, entrega de folletos y evaluaciones elaboradas; el evento se realizó en las instalaciones del Club Militar.

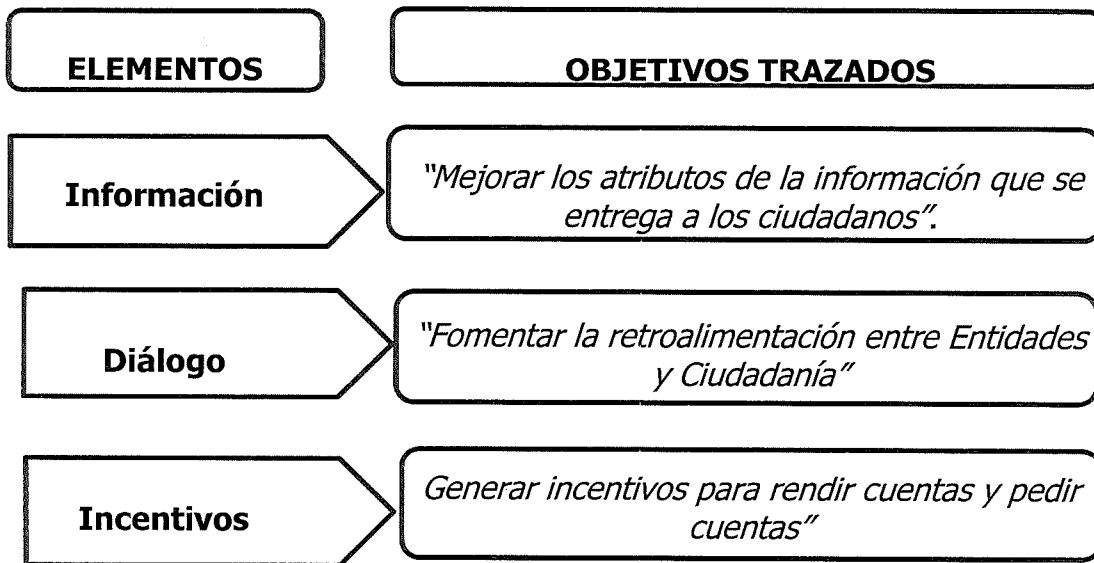
La Oficina de Control Interno evidenció el contrato 49 de 2016, suscrito con el Club Militar el 18 de marzo de 2016, con un plazo de doce (12) meses, cuyo objeto es *“PRESTACIÓN DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS QUE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA ADELANTE EN DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES”*; la logística para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2015 fue cubierta por el Club Militar, en cumplimiento a la cláusula segunda *obligaciones del contratista* numeral 2.1.1. *“Planear y gestionar en su totalidad los aspectos administrativos y logísticos relacionados con la ejecución de los eventos que desarrollará la Caja”*.



Por lo anterior la Oficina de Control Interno infiere el cumplimiento de Caja Honor, puesto que contó con los diversos recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos, los cuales fueron ejecutados con el fin de llevar a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

**5.4. Verificación del diseño de la estrategia de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.**

La Oficina de Control Interno verificó mediante el "Plan de Rendición de Cuentas" el "Informe Chat temático de Rendición de Cuentas" y el Informe de "Rendición de Cuentas vigencia 2015" en los cuales se evidenció la estrategia de Rendición de Cuentas, donde se establecen los objetivos, metas y seguimientos, la selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, la selección de acciones para promover y realizar el diálogo y para generar incentivos, a través de los tres elementos de rendición de cuentas y presentados de la siguiente forma:



De acuerdo a lo anterior la OFCIN evidenció el cumplimiento del diseño de la estrategia de la Rendición de Cuentas vigencia 2015, a través de los informes anteriormente mencionados.

**5.5. Verificación de la metodología de las acciones para la generación y divulgación de la información.**



La Oficina de Control Interno evidenció la metodología de las acciones para la generación y divulgación de la información, mediante el "*Informe Chat temático de Rendición de Cuentas*", "*Informe foro temático y encuesta rendición de cuentas*" y el Informe de "*Rendición de Cuentas vigencia 2015*" se evidenció la participación ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación utilizados por la Entidad mediante Redes Sociales, medios virtuales, escritos, auditivos y presenciales, con el fin de obtener un canal de comunicación con los Afiliados.

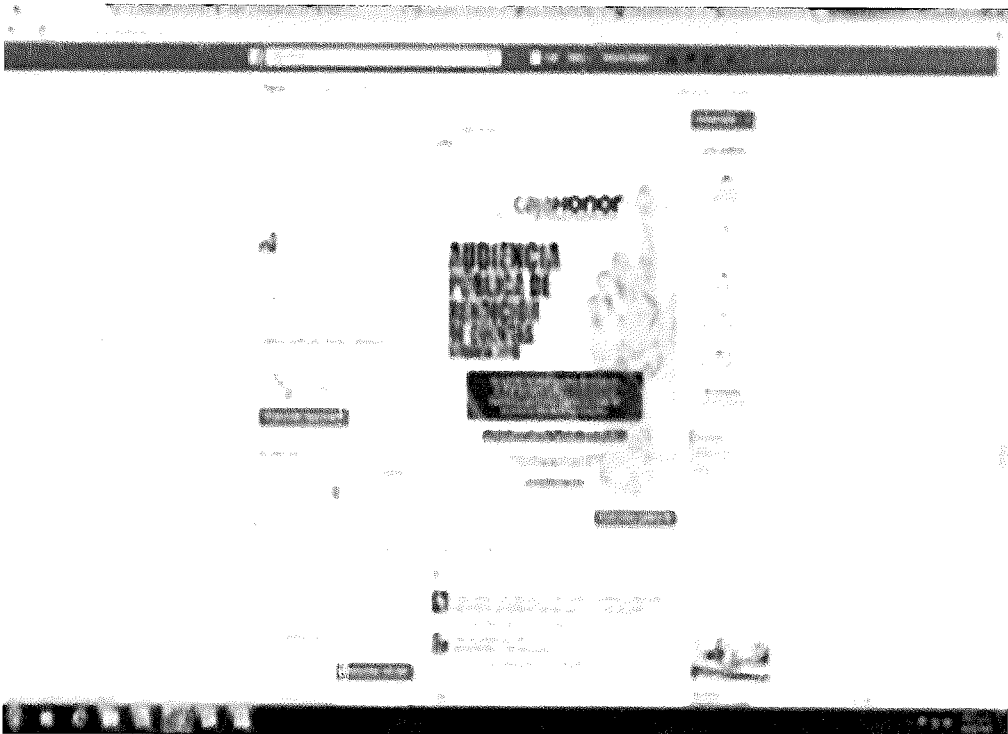
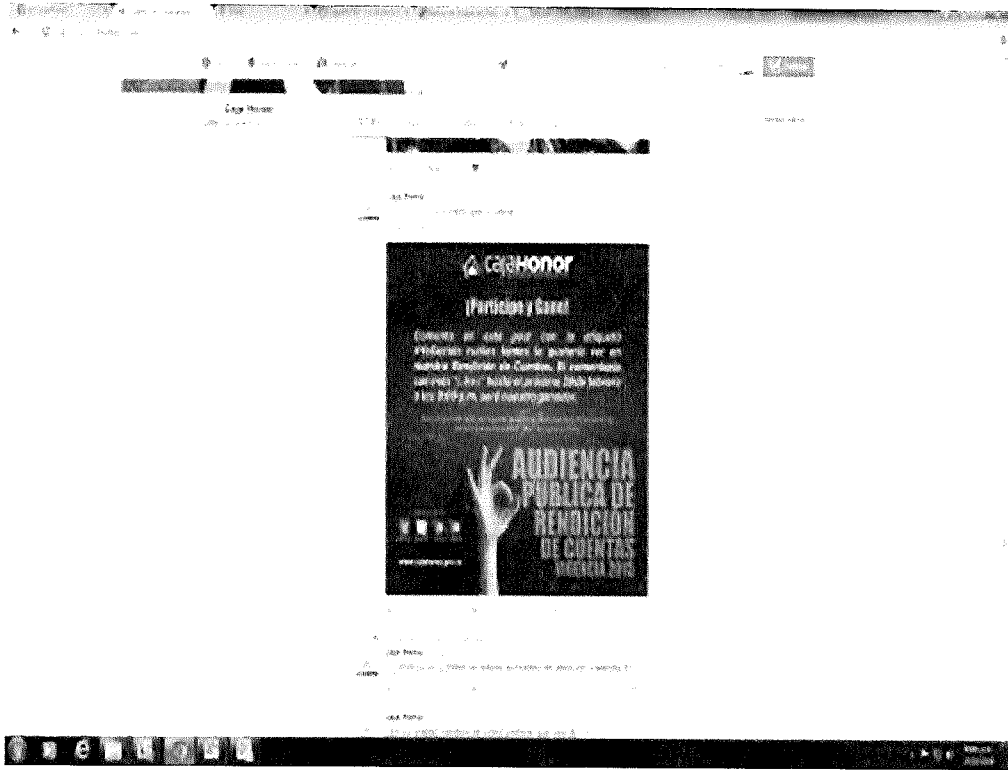
Por lo anterior se evidenció mediante la presentación de "*Soportes Campaña Rendición de Cuentas 2015*" la divulgación de la Rendición de Cuentas Vigencia 2015 de la siguiente forma:

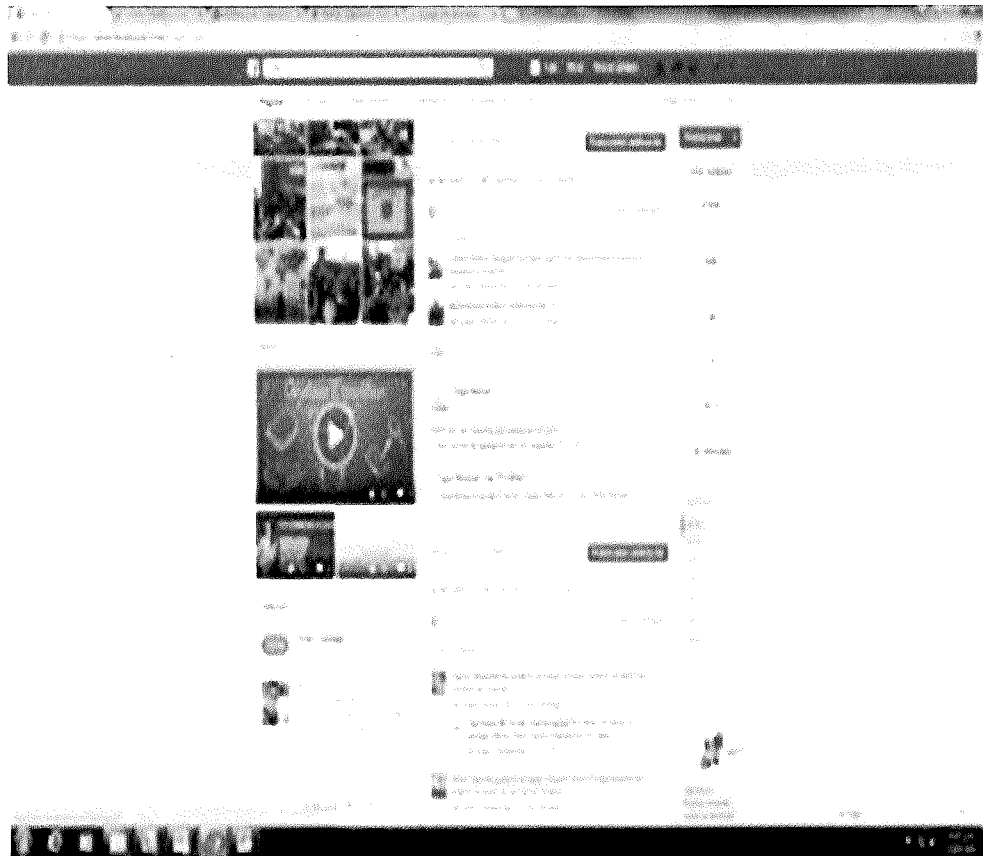
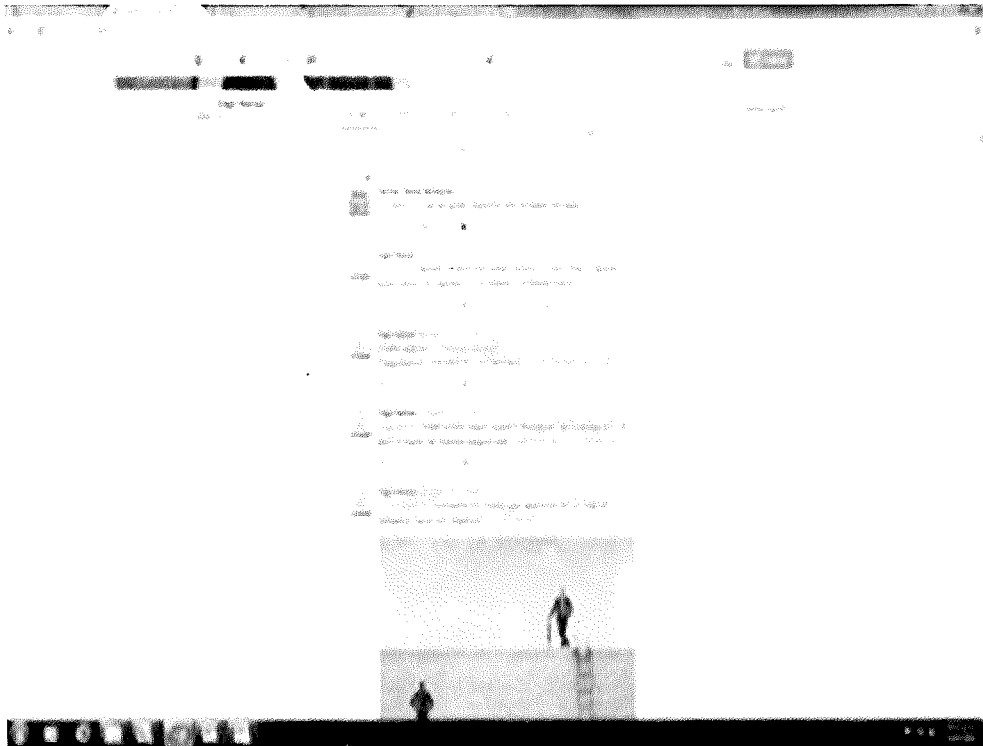
#### 1. Programas radiales a través de las Emisoras de las Fuerzas Militares



#### 2. Redes Sociales

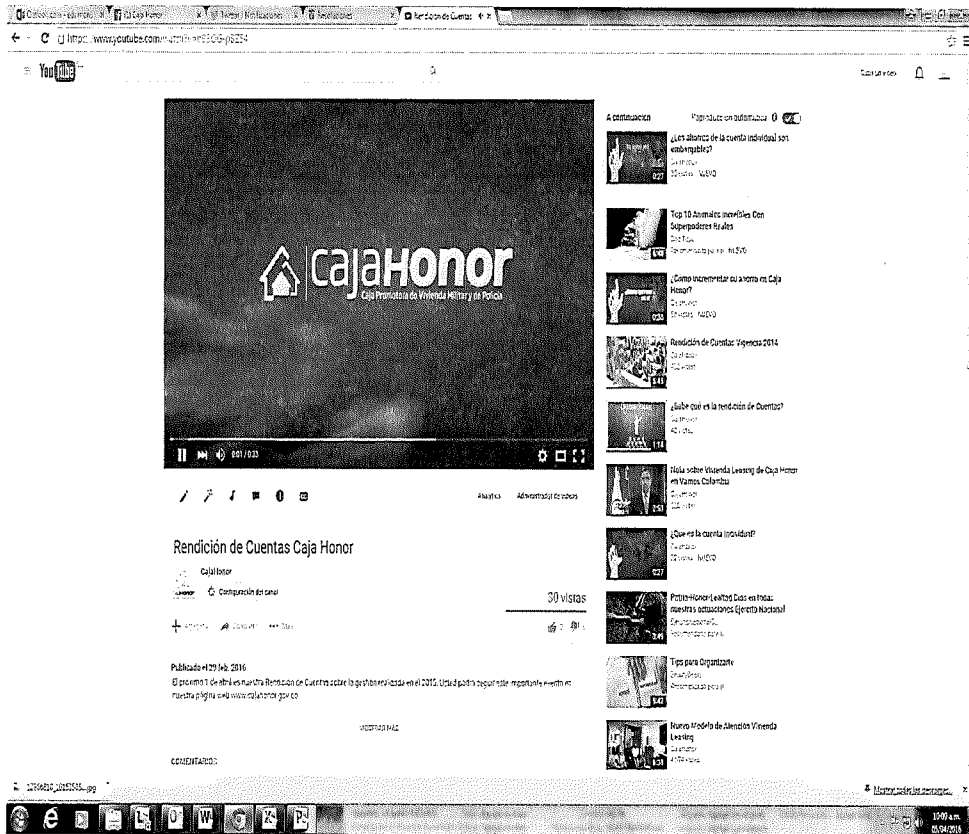
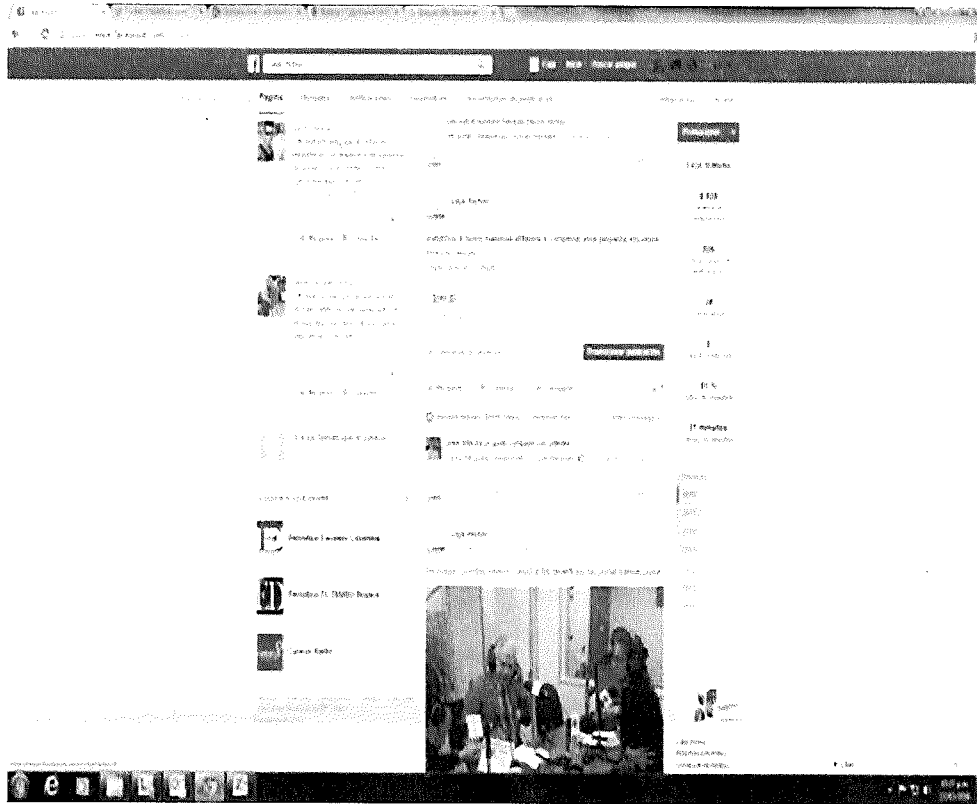
*B*



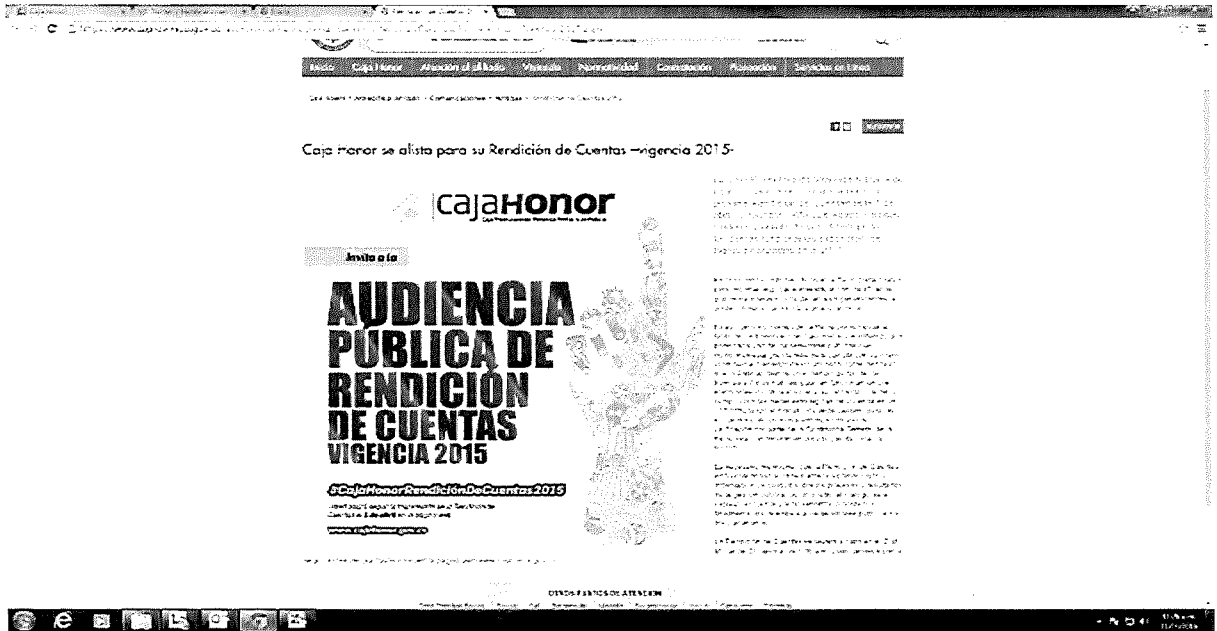


8

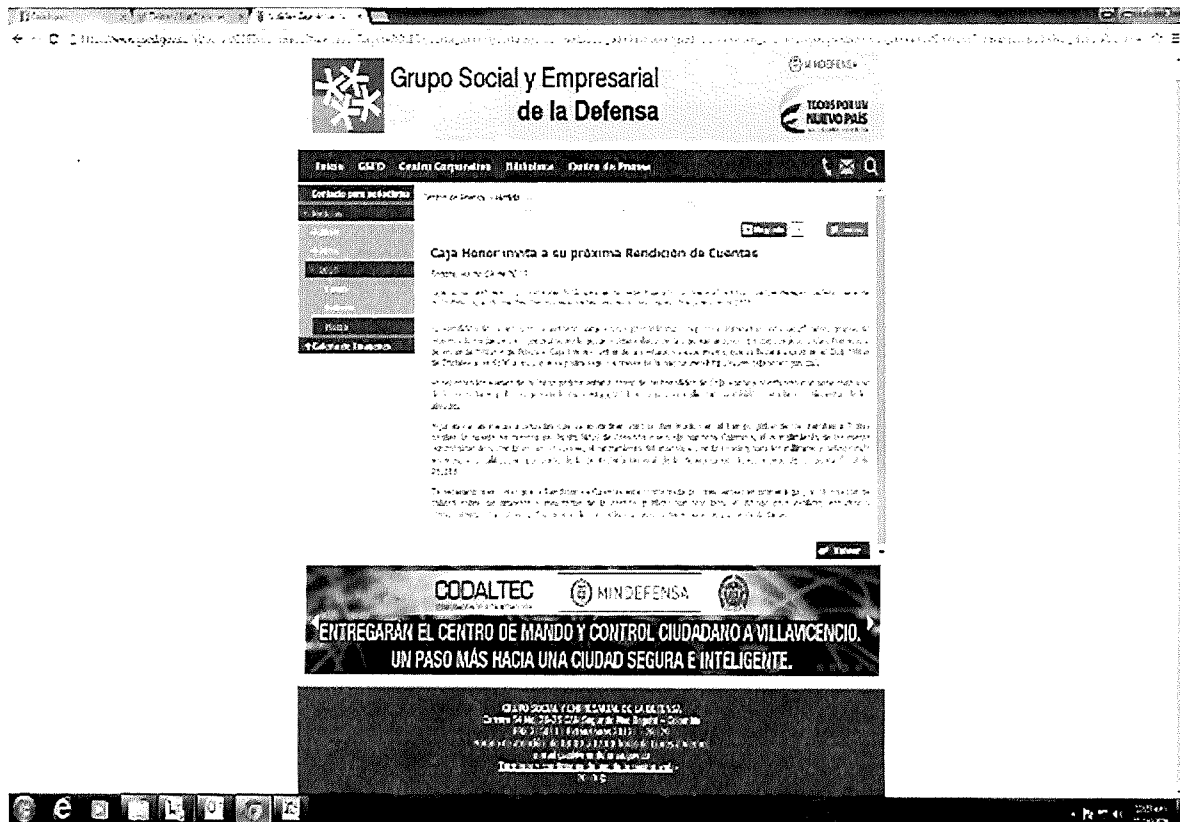




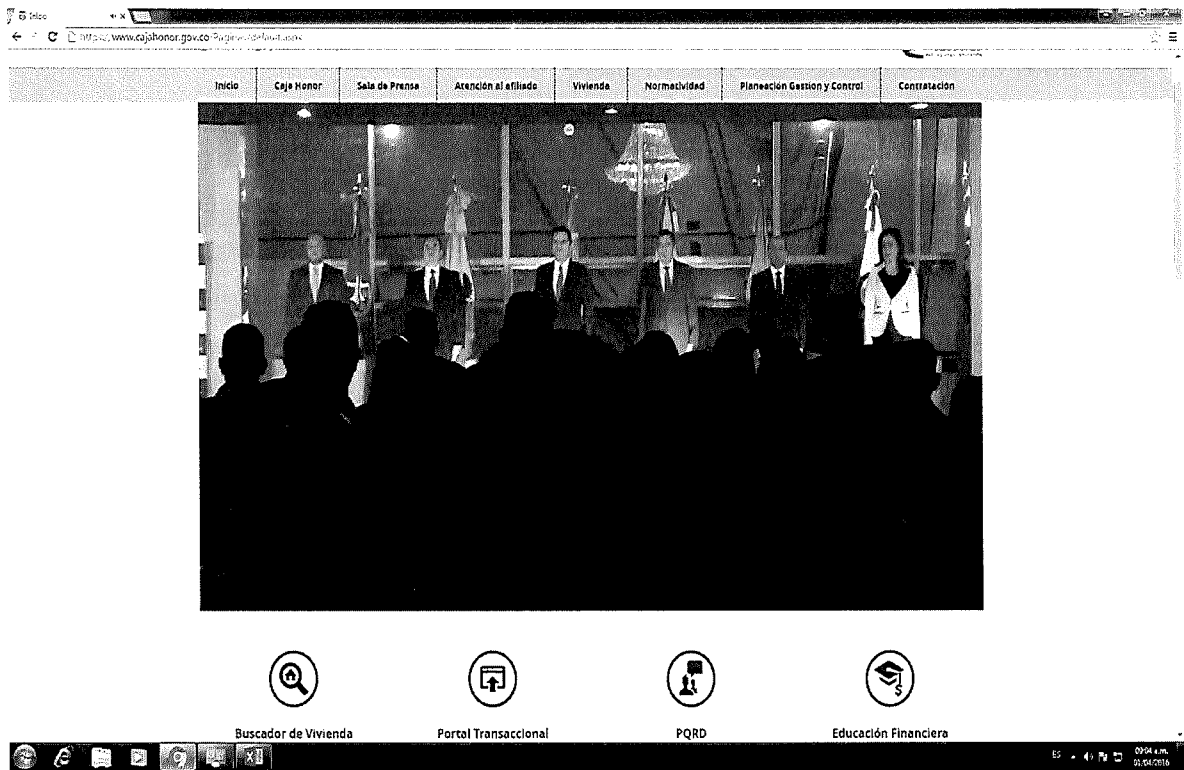
### 3. Página Web



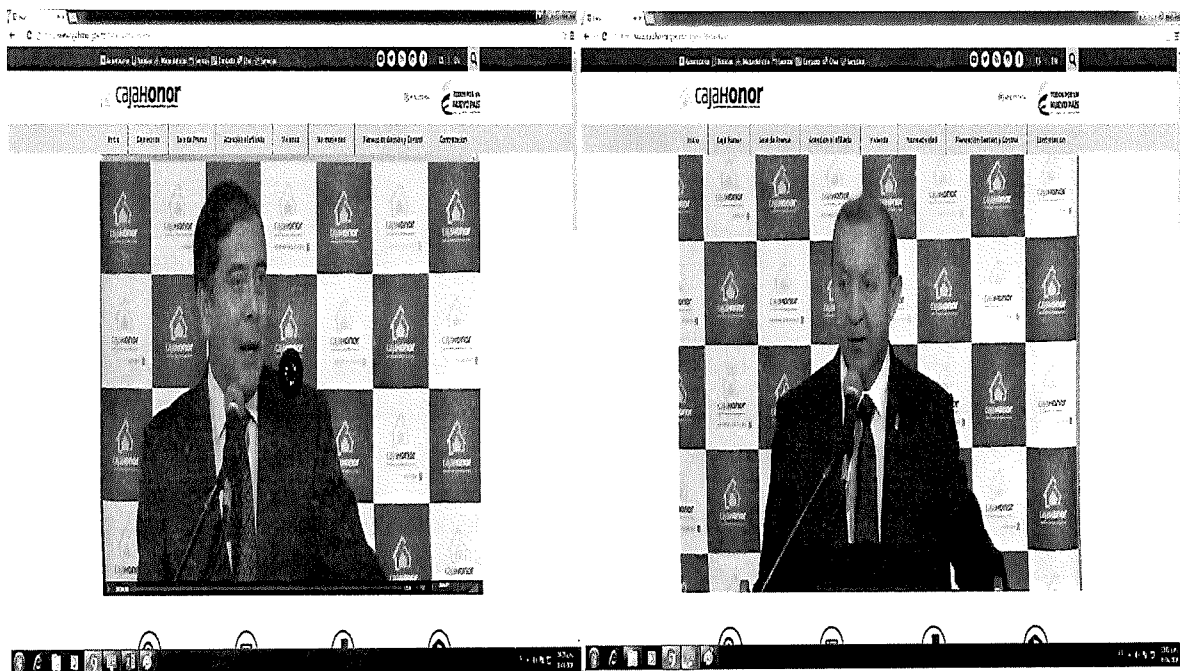
### GSED







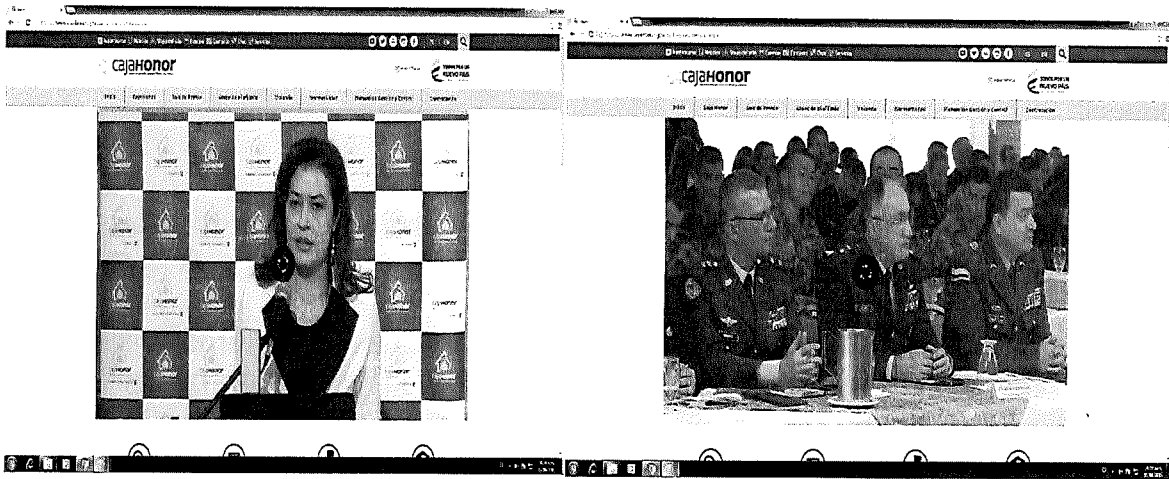
## 2. Imágenes del desarrollo de la Audiencia Pública el 01 de abril de 2016



9:35 a.m.

10:01 am.

*PK*



10:24 am.

10:59 am.

La Oficina de Control Interno verificó mediante “Informe transmisión de Rendición de Cuentas por Canal Institucional” suministrado por el Área de Comunicaciones, que la Entidad realizó la trasmisión de la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2015, en diferido a través del canal Institucional de televisión el día 21 de mayo de 2016 desde las 5:00 pm., medio de comunicación que facilitó a los afiliados el acceso a la información durante 1 hora; es de anotar que en el informe registra que la hora acordada para la emisión de la Audiencia Pública era para las 4:00 pm., y que por un evento de Presidencia que debía ser transmitido a la misma hora, se trasladó a las 5:00 pm.

A continuación se presentan imágenes como evidencia de la emisión en diferido.



La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad cumplió con la metodología de las acciones para generar y divulgar la información de la Rendición de Cuentas Vigencia 2015.

## 5.6. Verificación de los tipos de acciones realizadas para promover el diálogo

La Oficina Asesora de Planeación promueve la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y ciudadanía en general; con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y los resultados en el proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2015, al respecto, la Oficina de Control Interno evidenció el registro de entrega de las invitaciones a las entidades públicas.

### MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA

De: MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA  
Enviado el: martes, 29 de marzo de 2016 06:15 p.m.  
Para: 'jpadilla@indumil.gov.co'; 'evelasco@indumil.gov.co'; 'agaray@indumil.gov.co'; 'direccion@defensacivil.gov.co'; 'planeacion@defensacivil.gov.co'; 'direccion@defensacivil.gov.co'; 'direccion@defensacivil.gov.co'; 'direccion@clubmilitar.gov.co'; 'subdireccion@clubmilitar.gov.co'; 'planeacion@clubmilitar.gov.co'; 'direccion@circulo.mil.co'; 'roger.diaz@circulo.mil.co'; 'direccion@casur.gov.co'; 'planeacion@casur.gov.co'; 'presidencia@satena.com'; 'jaime.rodriguez@satena.com'; 'gerencia.ulloa@ciac.gov.co'; 'director.planeacion@ciac.gov.co'; 'rafael.llinas@agencialogistica.gov.co'; 'gabriel.delacuesta@agencialogistica.gov.co'; 'ayudantia@hospitalmilitar.gov.co'; 'planeacion@hospitalmilitar.gov.co'; 'asistenciaicfe@ejercito.mil.co'; 'planeacionicfe@ejercito.mil.co'; 'cmayorga@supervigilancia.gov.co'; 'dpedroza@supervigilancia.gov.co'; 'oscar.atehortua@forpo.gov.co'; 'carlos.ardila@forpo.gov.co'; 'salazar@sht.com.co'; 'jgonzalez@codaltec.com'; 'dirgeneral@agencialogistica.gov.co'; 'rafael.llinas@agencialogistica.gov.co'; 'elisa.villamil@agencialogistica.gov.co'; 'direccion@casur.gov.co'; 'secretaria@casur.gov.co'; 'spsolano@clubmilitar.gov.co'; 'amhernandez@clubmilitar.gov.co'; 'direccion@cremil.gov.co'; 'direccion@defensacivil.gov.co'; 'jefatura.digen@forpo.gov.co'; 'ayudantia@hospitalmilitarcentral.gov.co'; 'asistenciaicfe@ejercito.mil.co'; 'registroicfe@ejercito.mil.co'; 'despacho@supervigilancia.gov.co'; 'cpena@supervigilancia.gov.co'; 'planeacion@casur.gov.co'; 'financiera@casur.gov.co'; 'presupuesto@casur.gov.co'; 'smejia@cremil.gov.co'; 'planeacion@cremil.gov.co'; 'eescamilla@cremil.gov.co'; 'jfierro@cremil.gov.co'; 'bmontenegro@cremil.gov.co'; 'aosorio@cremil.gov.co'; 'ajosorito1@gmail.com'; 'vrodriiguez@cremil.gov.co'; 'jose.cortes@hospitalmilitar.gov.co'; 'marden.sanchez@hospitalmilitar.gov.co'; 'luisa.palacios@hospitalmilitar.gov.co'; 'Juan.Vega@hospitalmilitar.gov.co'; 'alexandra.ladino@hospitalmilitar.gov.co'; 'sofia.espinosa@agencialogistica.gov.co'; 'stela.beltran@agencialogistica.gov.co'; 'gabriel.delacuesta@agencialogistica.gov.co'; 'miguel.arevalo@agencialogistica.gov.co'; 'ibeth.gutierrez@agencialogistica.gov.co'; 'marlen.parrado@agencialogistica.gov.co'; 'jefatura.presu@forpo.gov.co'; 'albeiro.ruiz@correo.policia.gov.co'; 'janneth.hernandez@forpo.gov.co'; 'albeiro.ruiz@forpo.gov.co'; 'flor.cuscagua@forpo.gov.co'; 'jefatura.subaf@forpo.gov.co'; 'edward.davila@forpo.gov.co'; 'blanca.cristancho@forpo.gov.co'; 'yair.calderon@forpo.gov.co'; 'carlos.ardila@forpo.gov.co'; 'janneth.hernandez@forpo.gov.co'; 'elsa.rincon@forpo.gov.co'; 'zunilde.gomez@forpo.gov.co'; 'carlos.ardila@correo.policia.gov.co'; 'raulath@ejercito.mil.co'; 'raul.atehortua@icfe.gov.co'; 'planeacionicfe@ejercito.mil.co'; 'jairoortega1806@yahoo.com'; 'controlinternoicfe@ejercito.mil.co'; 'eespinosa@clubmilitar.gov.co'; 'smsalazar@clubmilitar.gov.co'; 'soparra@clubmilitar.gov.co'; 'rforero@clubmilitar.gov.co'; 'ramoncada@clubmilitar.gov.co'; 'Lramirez@clubmilitar.gov.co'; 'financiera@defensacivil.gov.co'; 'viviana.murcia@defensacivil.gov.co'; 'dpedroza@supervigilancia.gov.co'; 'ivargas@supervigilancia.gov.co'; 'gerencia@ciac.gov.co'; 'asistente.gerencia@ciac.gov.co'; 'director.planeacion@ciac.gov.co'; 'planeacion@ciac.gov.co'; 'director.financiero@ciac.gov.co'; 'andrea.torres@sht.com.co'; 'yolanda.garzon@sht.com.co'; 'sandra.bolanos@sht.com.co'; 'david.hernandez@sht.com.co'; 'trojas@cotecmar.com'; 'mcarreno@cotecmar.com';

Hora: 09:00 a.m.  
Lugar: Club Militar Salón Dorado  
Dirección: Carrera 50 No. 15-20

Atentamente,

**MARIA DEL CARMEN PRIETO**

Técnico 2

Oficina Asesora de Planeación  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía  
Carrera 54 Núm. 26-54 Sede CAN - Bogotá, D.C.  
Tel: (1) 5188656 - 5188673  
Email: [maria.prieto@cajahonor.gov.co](mailto:maria.prieto@cajahonor.gov.co)  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)



**cajaHonor**

**MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA**

**De:** MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA  
**Enviado el:** miércoles, 30 de marzo de 2016 11:27 a.m.  
**Para:** mtgarcia@superfinanciera.gov.co; famezquita@dafp.gov.co;  
zoraidarivera@minvivienda.gov.co; giselalabrador@dnpp.gov.co;  
grupodo@mindefensa.gov.co; planeacion@cremil.gov.co;  
desmin@minhacienda.gov.co; cigonzalez@minhacienda.gov.co  
**CC:** Lina María Rendón Lozano  
**Asunto:** Invitación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas CAJA HONOR  
**Datos adjuntos:** INVITACION RENDICION\_2016\_cv.pdf

¡¡Cordial saludo!!

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene el gusto de invitarlo a participar el próximo 01 de abril a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2015.

Hora: 09:00 a.m.  
Lugar: Club Militar Salón Dorado  
Dirección: Carrera 50 No. 15-20

Atentamente,

**MARIA DEL CARMEN PRIETO**

Técnico 2

Oficina Asesora de Planeación  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía  
Carrera 54 Núm. 26-54 Sede CAN - Bogotá, D.C.  
Tel: (1) 5188656 - 5188673  
Email: [maria.prieto@cajahonor.gov.co](mailto:maria.prieto@cajahonor.gov.co)  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)



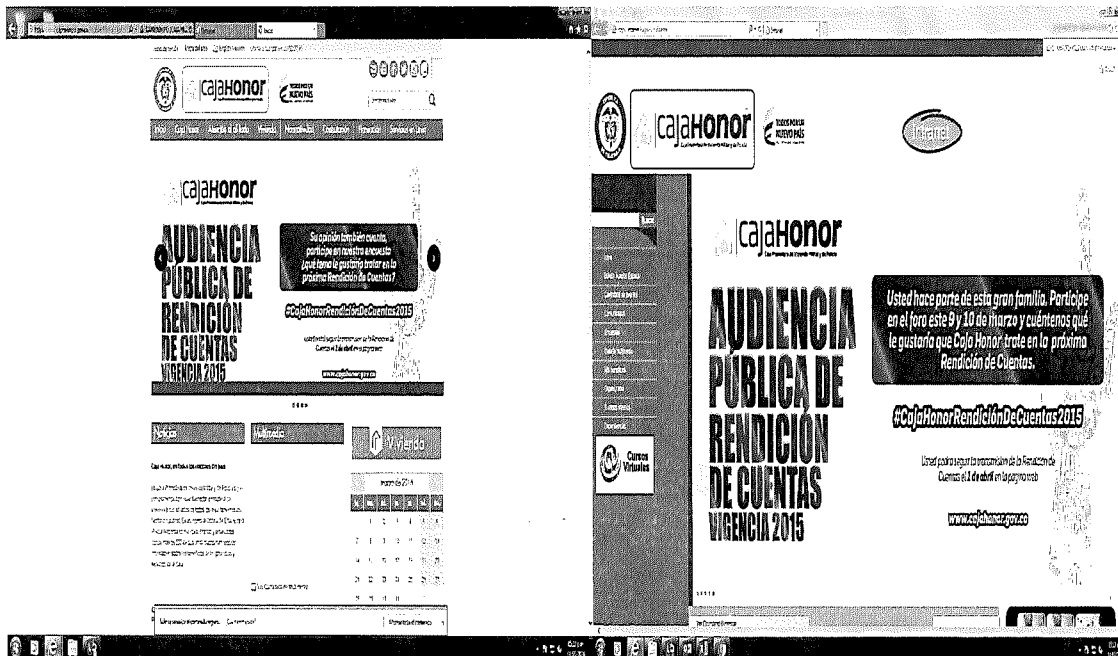
**cajaHonor**

Así mismo la Entidad diseño piezas gráficas como invitaciones, avisos en puntos de atención, banner, afiche, plegables, pendón y habladores con el fin de obtener una difusión de la Audiencia Pública y fomentar la participación ciudadana.

La OFCIN asistió al evento de Rendición de Cuentas, evidenciando la participación de los afiliados asistentes a la audiencia pública, mediante la formulación de preguntas, en un espacio brindado por la Entidad para tal fin, así mismo se promovió el diálogo con Afiliados, cuya ubicación geográfica impedía la asistencia a la audiencia, mediante concurso de preguntas por video, chat temático e interacción a través de redes sociales.

## 5.7. Verificación de la eficacia de las acciones de incentivos

La Oficina de Control Interno evidenció mediante "Informe Chat Temático Rendición de Cuentas", "Informe Foro Temático y encuesta Rendición de Cuentas" e "Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2015" que la Oficina Asesora de Planeación, adelantó diferentes acciones de incentivos, con el fin de interiorizar la cultura de Rendición de Cuentas en los Servidores Públicos y los Afiliados; la Oficina de Control Interno verificó que se invitó a los Afiliados a participar de forma activa en el desarrollo de la encuesta así como a conocer el concepto del espacio de participación y sugerencias, buscando fortalecer los grupos de interés, como se muestra en las siguientes imágenes:



Así mismo la Oficina de Control Interno Verificó que se realizó un chat temático, con el fin de conocer los temas de interés respecto a la gestión de la Entidad, para la preparación de la Rendición de Cuentas vigencia 2015 y como resultado la Oficina Asesora de Planeación presentó el número de preferencias de acuerdo a los temas propuestos, lo que permitió incentivar la participación de los Servidores Públicos y Afiliados como se muestra en la siguiente imagen.



<b>Temas</b>	<b>No. De Preferencias</b>	<b>Participación</b>
A. Cumplimiento de metas	9	5%
B. Oferta de Vivienda	51	28%
C. Ejecución presupuestal	11	6%
D. Subsidios	36	20%
E. Mejoras en el servicio	11	5%
F. Todos los Anteriores	58	32%
G. Otros. Cual? Por qué?	8	4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

Como se observa en la gráfica, la mayoría de los encuestados respondieron que se presentaran todos los temas propuestos, con 58 preferencias equivalentes al 32%, seguido por ofertas de vivienda con 51 (28%). El tema de menor interés fue el de cumplimiento de metas con 9 votos equivalentes al 5%.

Así mismo, la OFCIN evidenció el incentivo de participación correspondiente al concurso denominado "Mi voz se escucha", mediante video, dónde los Afiliados que querían participar debían cumplir con unos requisitos como "*Ser seguidor de nuestras redes sociales, el Afiliado debía seleccionar uno de los temas para formular su pregunta: cumplimiento de metas, oferta de vivienda, ejecución presupuestal, subsidios, modelos de atención, Puntos de trámite, puntos de atención – Punto Movil*" para dar respuesta en la Audiencia Pública , lo anterior fue evidenciado por la Oficina de Control Interno que asistió a dicha audiencia.

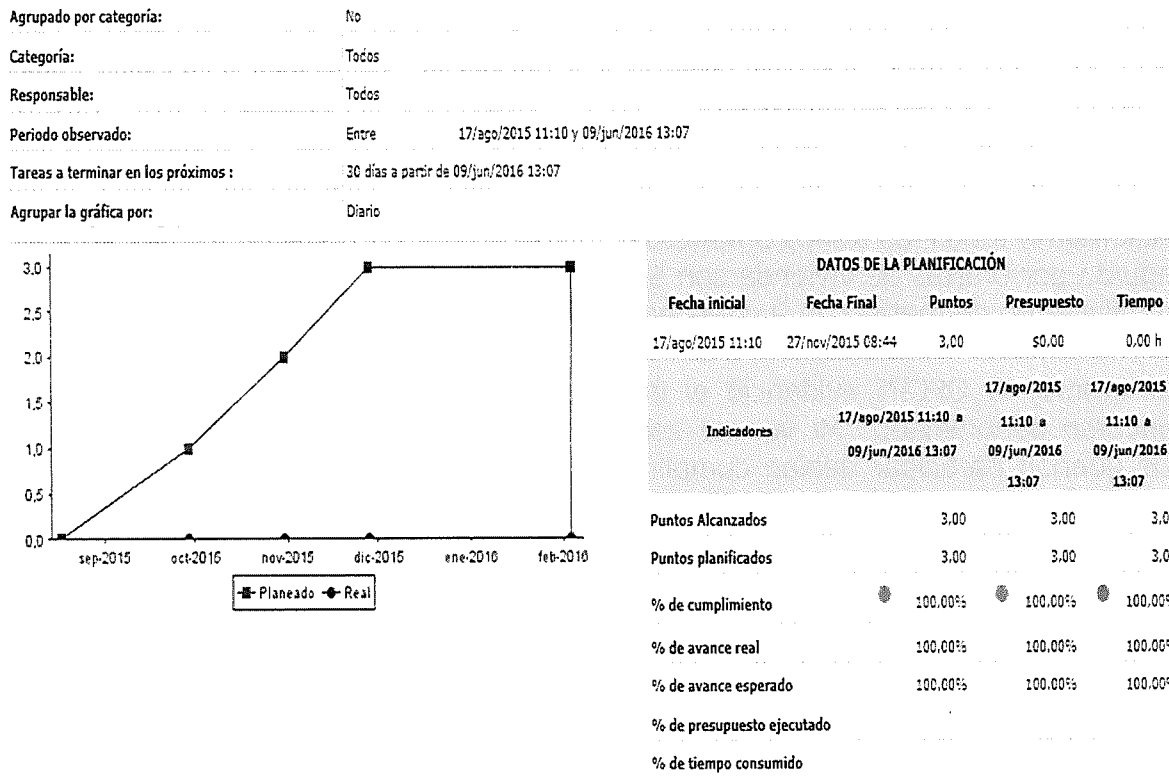
#### **5.8. Verificación del cronograma para el desarrollo de la Rendición de Cuentas vigencia 2015.**

La Oficina de Control Interno evidenció el cronograma para la implementación y el desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Entidad, con el fin de poner en marcha las decisiones y acciones elegidas por la Entidad, para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados; en líneas generales se observó el cumplimiento a los tiempos establecidos para el desarrollo de las actividades, no presentándose retrasos que impidieran la ejecución del cronograma.

#### **5.9. Seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos a la Rendición de Cuentas vigencia 2014.**

La Oficina de Control Interno realizó la revisión de las oportunidades de mejora dejadas en el Informe No. 15 "*Auditoría al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2014*", evidenciando que se desarrollaron todas la actividades planteadas

para subsanar la Oportunidad de mejora "La Oficina de Control Interno recomienda que el Área de Atención al Afiliado, lleve a cabo la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés, dando cumplimiento a la totalidad de los pasos establecidos en la "Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés", aplicar esta metodología tanto para persona natural como persona jurídica y reportar resultados a la OAPLA", evidenciando que se cumplió con el desarrollo de las tareas propuestas por el Proceso de Gestión del Trámite, como se ilustra a continuación:



El seguimiento realizado por la OFCIN, se constató que el Proceso de Gestión del Trámite desarrolló la Caracterización de Usuarios de conformidad con la "Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés" mediante el informe "caracterización de Usuarios Versión 2 de enero de 2016" tiendo como objetivo: "identificar las característica, actitudes y preferencias con el fin de ajustar actividades, decisiones y servicios para responder de mejor manera a los requerimientos de nuestros afiliados" y como alcance: "Establecer las necesidades más frecuentes y los comportamientos para una mejor toma de decisiones relacionadas con los requerimientos de los Afiliados".

Se evidenciaron resultados tales como:

### Encuestados por Fuerza

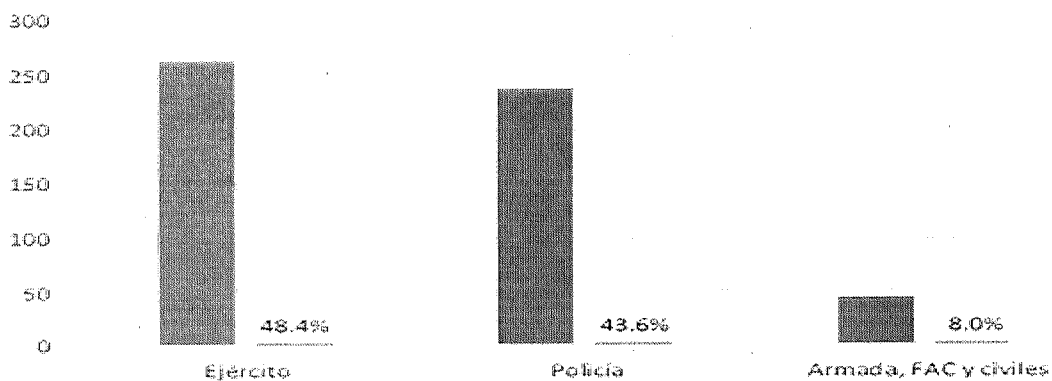


Ilustración 1. Encuestados por Fuerza

### Tiempo de servicio

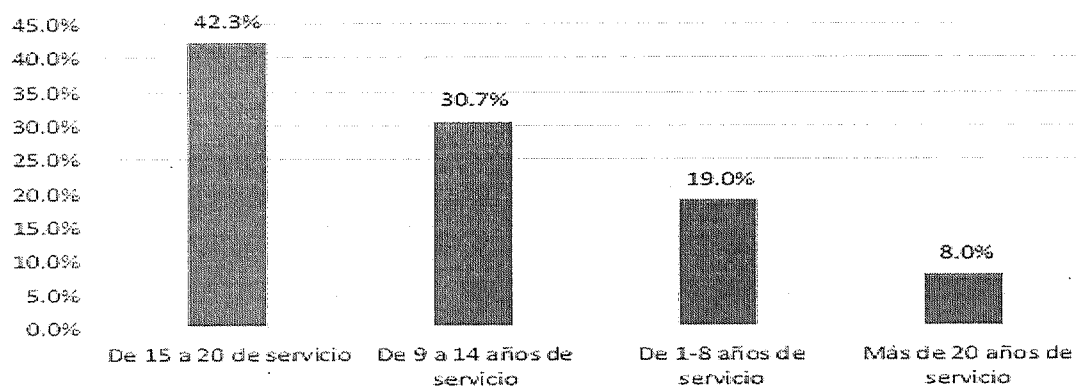


Ilustración 2. Tiempo de Servicio

### Edad de los afiliados encuestados

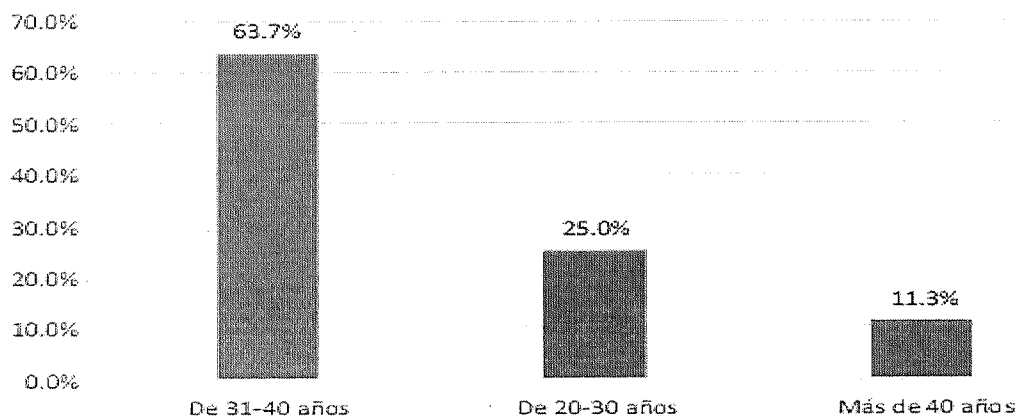


Ilustración 3. Edad de los Afiliados Encuestados

9

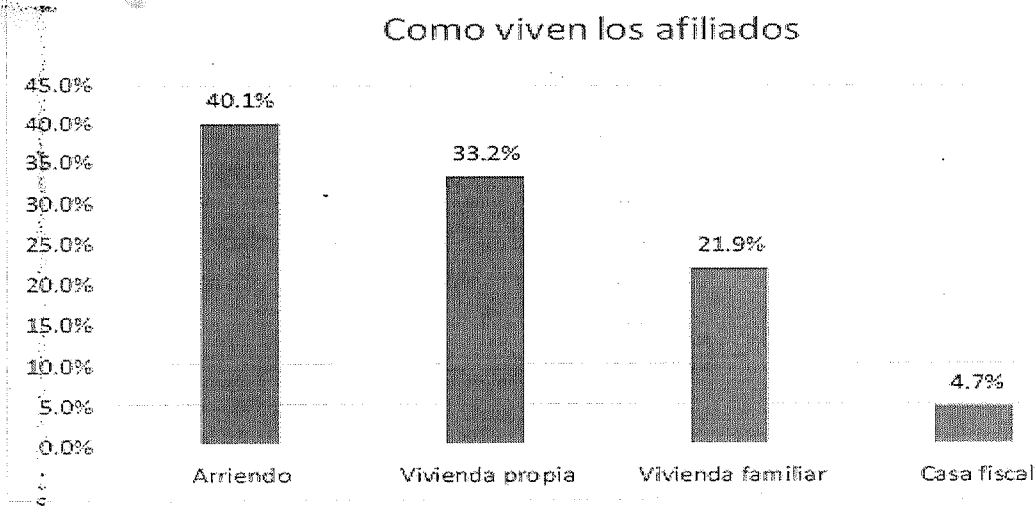


Ilustración 4. Como viven los afiliados

Como se observa en la Ilustración 1, la mayor parte de los encuestados forman parte del Ejército (48,4%), seguido por la Policía (43,6%).

Adicionalmente, las Ilustraciones 2, 3 y 4 muestran que la mayoría tiene un rango entre 15 y 20 años de servicio y cuenta con una edad de 31 a 40 años y viven en arriendo. Todo lo anterior es clave para el análisis de la caracterización de usuarios, teniendo en cuenta la misión de la Entidad.

La Oficina de Control Interno cerró la oportunidad de mejora No. 1 del informe 15 de 2015, evidenciando el cumplimiento con el desarrollo de la caracterización de usuarios, aplicando la "Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés".

Cordialmente,

  
**Abg. Martha Cecilia Mora Correa**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:  
 Cpt. Leydi Guzmán Valderrama  
 Auditor OFCIN.