

INFORME DE EVALUACIÓN No. 015 de 2015

EVALUACIÓN AL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2014

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 2015, adelantó la evaluación al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2014, 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 2014 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 2014 en la Entidad.
- 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 2014.
- 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 2014

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 ASPECTOS RELEVANTES

5.1.1 Verificación del diagnóstico de la Rendición de Cuentas vigencia 2014.

La Oficina de Control Interno verificó el desarrollo del diagnóstico de la Rendición de Cuentas vigencia 2014, mediante documento allegado por la Oficina Asesora de Planeación, evidenciando la secuencia de lo establecido en el *Manual Único de Rendición de Cuentas de la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia*¹, así:

1. Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados por cada elemento de la rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos.
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.

La Oficina Asesora de Planeación suscribió plan de mejoramiento por procesos a la auditoría realizada al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2013, evidenciando las metas por medio de las cuales se subsanaron las debilidades observadas.

5.1.2 Verificación del análisis desarrollado acerca de las necesidades de la información.

La Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo la consolidación de la información a reportar en la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014, haciendo participe a los Afiliados y a cada uno de los Procesos, evaluando y verificando la pertinencia, funcionalidad, confiabilidad y credibilidad de la información, entre otras características; consecuentemente la OFCIN verificó las actividades anteriormente descritas, evidenciando que la información solicitada por los afiliados fue incluida en la presentación final, así como la información mínima requerida en el *Manual Único de Rendición de Cuentas*².

5.1.3 Verificación del análisis de la capacidad operativa y disponibilidad de recursos.

La Oficina de Control Interno evidenció el contrato 129 de 2014, suscrito con el Club Militar el 30 de octubre de 2014, con un plazo de doce (12) meses o hasta agotar recursos, y cuyo objeto es "*Celebración de un convenio interadministrativo entre CAPROVIMPO y Club Militar,*

¹ 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. 14 de julio de 2014, numeral 3.1.1 "Diagnóstico de RdC en la entidad"

² Ibídem

para la prestación de servicios logísticos en la organización de los diferentes eventos que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía adelante en el desarrollo de sus actividades”; la logística para la Audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014 fue cubierta por el Club Militar, en cumplimiento a la cláusula segunda obligaciones del contratista numeral 1 "Planear y gestionar en su totalidad los aspectos administrativos y logísticos relacionados con los eventos que desarrollará la Caja".

5.1.4 Verificación del diseño de la estrategia de la Rendición de Cuentas vigencia 2014.

La Oficina Asesora de Planeación allegó a la Oficina de Control Interno los documentos “Estrategia de Rendición de Cuentas”, “Informe Actividades de Participación Ciudadana y Promoción de Participación en Redes Sociales durante el I trimestre de 2015” e “Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014” en los cuales se evidencia:

1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento.
2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.
3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo.
4. Selección de acciones para generar incentivos.

De acuerdo a lo anterior la OFCIN evidenció el cumplimiento del diseño de la estrategia de la Rendición de Cuentas vigencia 2014.

5.1.5 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, para llevar a cabo la audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2014, mediante el “Informe Actividades de Participación Ciudadana y Promoción de Participación en Redes Sociales durante el I trimestre de 2015”, donde se plasman los diversos canales de comunicación que fueron utilizados por CAJA HONOR, con el fin de establecer e implementar una estrategia de comunicación con los Afiliados, a través de medios y mecanismos que facilitan el acceso de diversas poblaciones, utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, virtuales y auditivos.

Así mismo la Entidad realizó la transmisión en diferido a través del canal de televisión Señal Institucional el día 20 de abril de 2015, de la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014, medio de comunicación que facilitó a los afiliados el acceso a la información.

5.1.6 Verificación de los tipos de acciones realizadas para promover el diálogo

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y los resultados en el proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2014, la Oficina Asesora de Planeación promueve la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y ciudadanía en general; al respecto, la Oficina de Control Interno evidenció el registro de entrega de las invitaciones a las entidades públicas.

Así mismo, La OFCIN asistió al evento de Rendición de Cuentas, evidenciando la participación de los afiliados asistentes a la audiencia mediante la formulación de preguntas, en un espacio brindado por la entidad para tal fin. Igualmente 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.

5.1.7 Verificación de la eficacia de las acciones de incentivos

La Oficina Asesora de Planeación conjuntamente con el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, adelantó acciones de incentivos de diversa índole que contribuyen a la interiorización de la cultura de Rendición de Cuentas en los servidores públicos y afiliados; la Oficina de Control Interno verificó en visita insitu a dicha área la implementación de un proyecto con el fin de educar financieramente a los afiliados, a nivel nacional en cada uno de los puntos de atención y a través de redes sociales, la aplicación de celulares inteligentes APP, Portal WEB, Chats temáticos o cursos virtuales; así mismo se verificaron las evidencias de las fases de ejecución del proyecto ya desarrolladas durante el I trimestre de 2015, tales como las listas de asistencias, evaluaciones, estadísticas de resultados, presentaciones, actualización del manual del SAC, entre otros.

Por otro lado la Entidad realizó un concurso con los afiliados, consistente en enviar, a través de un video la formulación de una(s) pregunta(s) para dar respuesta en la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014, lo anterior fue evidenciado por la Oficina de Control Interno que asistió a dicha audiencia.

5.1.8 Verificación del cronograma para el desarrollo de la Rendición de Cuentas vigencia 2014.

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.

5.1.9 Seguimiento del Plan de Mejoramiento por Procesos a la Rendición de Cuentas vigencia 2013.

La Oficina de Control Interno realizó la revisión de las oportunidades de mejora dejadas en el Informe de Auditoría al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2013, de la siguiente manera:

1. *"Oportunidad de mejora No. 1. Dado que las alternativas de difusión se centran en un 78% en la Invitación Directa, la OAPLA deberá mejorar la estrategia de difusión para la Rendición de Cuentas, a fin de generar una mayor afluencia y participación de la ciudadanía".*

Observación OAPLA: Para dar cumplimiento a dicha observación, se publicó en diario de amplia circulación (La República) la invitación para asistir a la Rendición de cuentas el día 10 de abril de 2015.

El Área de asuntos gerenciales y comunicación estratégica envió 54 invitaciones directas a representantes de entes de control y otros, se publicó tanto en la intranet como en el sitio web la invitación para la rendición de cuentas.

Observación OFCIN: La Oficina de control interno evidenció que la Oficina Asesora de Planeación, amplió los mecanismos de difusión para la Rendición de Cuentas de acuerdo con lo reportado con el PMP.

2. *"Oportunidad de mejora No. 2. La OAPLA deberá adelantar las acciones pertinentes en coordinación con el Proceso de Mercadeo y Comunicaciones, Subgerencia de Vivienda y Proyectos, con el fin de garantizar la participación-durante la Rendición de Cuentas 2014-de los afiliados que por su ubicación deban hacerlo a través de Internet (STREAM)".*

Observación OAPLA: El día 9 de abril de 2015, en las instalaciones del Club Militar, Salón Dorado, de 2:00 p.m. a 7:00 p.m. se realizaron las pruebas necesarias para la transmisión vía streaming, la OAPLA en coordinación con el Área de Comunicaciones, la OAINF.

Se anexa informe generado por el Área de Comunicaciones

Observación OFCIN: La Oficina de Control Interno evidenció que la transmisión vía streaming de la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014, se llevó a cabo de forma correcta; igualmente se verificó el informe generado por el Área de comunicaciones, evidenciando el reporte de la pruebas realizadas con el fin de garantizar la transmisión.

3. *"Oportunidad de mejora No. 3.1. En el equipo interno de apoyo a la rendición de cuentas no se incorporó a la OFCIN ni la OAINF"*

Observación OFCIN: La Oficina de Control Interno evidenció que de acuerdo al instructivo de Gerencia No. 1 de fecha 5 de marzo de 2015, se incluyó en el equipo interno de apoyo a la Rendición de Cuentas vigencia 2014 a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Informática.

"Oportunidad de mejora No. 3.2 En el memorando GERGE 243 de 25-03-2014 y el cronograma de la Rendición de cuentas inicia el 01-03-2014, sin embargo, este se debe crear con anterioridad a la realización del cronograma".

Observación OAPLA: El equipo de trabajo fue notificado el día 19 de marzo de 2014, sin embargo previamente se habían realizado reuniones de enlace para la estrategia de Rendición de Cuentas. Adicional se generó el instructivo No.1 donde se establecen las actividades a realizar y las fechas.

Respuesta de la OFCIN: De acuerdo con lo reportado, se solicita anexar las listas de asistencia a las reuniones de enlace previas a la elaboración del cronograma.

Observación OAPLA 2: Se anexan las reuniones agendadas de enlace para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas.

Observación OFCIN: La Oficina de Control Interno verificó las agendas de las reuniones de enlace reportadas por la OAPLA, de manera que se da por cerrada la oportunidad de mejora.

4. *"Oportunidad de mejora No. 4. De conformidad con la Circular 477 de 2008 del MDN, la invitación se difundirá a través de las emisoras del Ejército, Policía, programa Insignia que se transmite por Señal Colombia".*

La difusión de la invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó a través de las emisoras del Ejército Nacional (Colombia Estéreo 93.4 fm) y en la emisora de la Armada Nacional (María Stereo) que fue transmitida los días jueves de 8:00 a 9:00 am, como lo podemos evidenciar en el informe presentado por Comunicaciones.

Observación OFCIN: La Oficina de Control Interno evidenció que la Oficina Asesora de Planeación, conjuntamente con el Área de Comunicaciones, desarrolló las siguientes actividades con el fin de comunicar la Rendición de Cuentas:

- ✓ Se realizó publicación aviso de presa invitado a participar en la redición de cuentas.
- ✓ Se realizaron actividades de interacción como; foros, chat, concurso en redes sociales, encuesta, emaling y publicación en blog.
- ✓ Se realizó el diseño de piezas gráficas como; invitaciones, aviso puntos, banner, afiche, plegable, pendón, habladores, informe y dummi corporativo
- ✓ Se realizó la difusión del evento a través de cuñas y programas radiales y transmisión vía streaming.
- ✓ Se realizó un vídeo general.

De esta manera la OFCIN da por cerrada la oportunidad de mejora No. 4 del Informe de Auditoría al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2013.

5. *"Oportunidad de mejora No. 5 De los 111 asistentes a la Rendición de Cuentas, 50 diligenciaron la encuesta. El resultado de la misma no podría reflejar del todo la percepción de los afiliados. La OAPLA deberá desarrollar una estrategia que permita generar una mayor participación en la realización de la encuesta".*

Como estrategia para incentivar el diligenciamiento de la encuesta se entregaron los kits de recordatorio previo a la entrega de la evaluación con lo que se logró un incremento en el diligenciamiento de la encuesta del 80%.

Se anexan evaluaciones y listas de asistencia

Observación OFCIN: La Oficina de Control Interno asistió a la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014, observando la metodología de incentivo diseñada con el fin de generar una mayor participación con el diligenciamiento de las encuestas; así mismo verificó las listas de asistencia y las encuestas desarrolladas evidenciando el incremento reportado por la OAPLA.

5.2 DESCRIPCION DE LOS ASPECTOS EVALUADOS

5.2.1 Verificación de la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

La Oficina de Control Interno revisó el informe de caracterización de los ciudadanos y grupos de interés en el cual se observaron los resultados de las encuestas practicadas en los puntos de atención a nivel nacional; sin embargo y de acuerdo con la *"Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés"*³ en el documento correspondiente no se evidenció:

1. El paso 1 de la guía que consiste *"en que la Entidad formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización para cada política"*. Adicionalmente con el fin de realizar una adecuada segmentación en el paso 6 *"Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares"* la guía recomienda *"que los parámetros que se definan para la segmentación estén directamente relacionados con los objetivos establecidos para el ejercicio de caracterización"*.
2. El paso 6 de la guía que consiste en *Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares"*.

³ 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.

- 3. La caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública): Adicional a la caracterización de los afiliados se debe desarrollar esta metodología para las personas jurídicas de interés para la Entidad (MDN, GSED, CGR, SFC entre otros).

OPORTUNIDAD DE MEJORA No.1

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.

Cordialmente,


Cpt. Leydi Maritza Guzmán Valderrama
 Auditor Oficina de Control Interno



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



GE-NA-FM-024

