

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Martha Cecilia Mora Correa	Periodo evaluado: julio 12 a noviembre 12 de 2016
		Fecha de elaboración: 12 de noviembre de 2016

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema.

Avances

Componente Talento Humano

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, concibe el talento humano como eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos, orientado al desarrollo de las capacidades, habilidades, conocimientos y experiencia del capital humano, las condiciones necesarias basadas en valores, principios y un comportamiento ético superior; así mismo, desarrolla la aplicación de los valores institucionales, desde una perspectiva de corresponsabilidad y respeto por la dignidad humana, con el firme propósito de brindar un valor agregado a cada una de las acciones que se desarrollan desde el ámbito institucional, ambiental, personal y financiero, para construir relaciones equitativas, asertivas, duraderas y basadas en la confianza, con los diferentes grupos de interés que nos acompañan en el logro de resultados, siempre fundamentados en las personas y normas que rigen las relaciones laborales para la Entidad, políticas emanadas por la Gerencia General, el Comité Laboral, el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.

La Entidad ha creado el Código de Ética y Conducta, en el cual se establecen los parámetros de actuación para que los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, sus funcionarios y contratistas, contribuyan permanentemente al cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la coherencia entre el pensar, el ser y el hacer, en "CAJA HONOR" los valores institucionales son fundamentales y bajo esta premisa, se entiende claramente que son la pauta esencial que enmarca todas las actuaciones para lograr la misión que se ha propuesto.

El Código de Ética y Conducta se complementa con diferentes capítulos especializados que desarrollan normas en materia de valores institucionales, políticas, de conductas generales, de conducta en la prevención y control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, compromisos éticos e institucionales, conflicto de intereses, desarrollo del trabajo, servicio y mejora continua, política de control de riesgos y el régimen sancionatorio; dicho código es de conocimiento y competencia del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Comité Laboral.

De la misma manera la Entidad ha creado el Código de Buen Gobierno, el cual se encuentra a cargo del área de Talento Humano; dentro del mismo, se describen los valores, políticas, mecanismos e instrumentos, procesos y mejores prácticas de los funcionarios.

Dentro del Código se evidencia el Numeral 5.3. "Sistema de Control Interno", el cual describe el modelo utilizado por la Entidad teniendo en cuenta la Ley 87/93, dispuestos por la Superintendencia Financiera de

Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública, para los procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación de los adoptados por la Entidad. Lo anterior con el fin de promover todas las actividades, operaciones y actuaciones.

Así mismo, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, durante el III trimestre de 2016 realizó actividades enfocadas a mantener y mejorar la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión (*publicación en el boletín de Caja Honor en el mes de agosto del concurso sopa de letras y los Tips de Control Interno en la Intranet*), como mecanismos de autoprotección de la Entidad, apoyando de manera directa el logro de los objetivos y metas institucionales y las del Grupo Social Empresarial de Defensa en el Clúster de Bienestar.

Por otro lado, fortalece el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, e idoneidad de los servidores públicos, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que se deben aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores de la Entidad.

En este sentido, la Entidad cuenta con el manual específico de funciones y competencias para los empleados públicos que conforman la planta de personal de Caja Honor, el cual se encuentra definido de acuerdo con la planta establecida mediante Decreto 1901 del 6 de septiembre de 2013, acorde con el Decreto Ley 092 de 2007, cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia de conformidad con los objetivos y funciones que la Ley y los reglamentos le señalan a la Entidad.

Así mismo, el proceso de Talento Humano reporto el desarrollo de las actividades de bienestar para el III trimestre de 2016, en donde se aplicó una encuesta vía correo electrónico, en la cual se planteó calificar las diferentes actividades realizadas durante este periodo en términos de Organización, Calidad, Innovación y Oportunidad dándole a cada una de estos aspectos una puntuación entre uno y cinco, siendo cinco la nota máxima. En la encuesta participaron 86 funcionarios de planta obteniendo los siguientes resultados.

Organización	4.34	86.8%
Calidad	4.30	86.0%
Innovación	4.06	81.2%
Oportunidad	4.19	83.8%
total	4.22	84.4%

Las actividades que desarrollo el proceso durante el III trimestre de 2016 son:

<i>Actividad</i>	<i>Participantes</i>
SEMANA DE LA SALUD	272
PAUSAS ACTIVAS	380
DIA DEL ECONOMISTA	150
VACACIONES RECREATIVAS	20
DIA DE LA VIRGEN	100
CAMPAÑA DE VALORES –VITACAFAM	220
DIA DEL INGENIERO	33
TORNEO DE BOLOS	104
CAMPEONATO DE FUTBOL	70

Consolidado de Resultado de las Competencias

La evaluación de desempeño correspondiente al III trimestre del año 2016 se realizó para 254 personas obteniendo los siguientes resultados:

FACTORES GLOBALES	92.19
OBJETIVOS	92.09
COMPETENCIAS	93.39
COMPETENCIAS FUNCIONARIOS PUBLICOS	97.00
COMPETENCIAS CAPACIDADES PROPIAS	93.83
COMPETENCIAS CORPORATIVAS	93.11
COMPETENCIAS FUNCIONALES	93.61
TOTAL	93.10

Adicionalmente, el Área de Talento Humano informó que dentro del plan de educación se desarrollaron actividades en relación a salud ocupacional; con una cobertura del 100% del personal, las actividades realizadas durante el III trimestre de 2016 fueron:

- Campaña Ambiental
- Divulgación de puntos ecológicos por medio de banner y correos internos
- Campaña sobre las "3R" en Caja Honor
- Pausas Activas – Escuelas Terapéuticas Neurolingüísticas
- Capacitación Brigadistas
- Obra de Teatro San Pedro y la Diabla
- Inspección Puestos de Trabajo
- Exámenes Médicos Ocupacionales
- Jornada de Vacunación y Optometría

Dentro del plan de incentivos establecido por la Entidad para los funcionarios, descrito en la página de la intranet <http://intranet/Beneficio/Conven/Paginas/default.aspx>, se evidencia los estímulos o beneficios para los empleados públicos y trabajadores oficiales, los cuales se dividen en; pecuniarios, no pecuniarios y servicios prestados.

Componente Direccionamiento Estratégico

Caja Honor tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. Así mismo, administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

Dentro del plan estratégico diseñado por la Entidad, el cual cuenta con el acompañamiento del Viceministerio del GSED, quien redefinió su plataforma estratégica, a fin de propiciar sinergias que generen valor a su grupo de empresas, fomentando la identificación de Unidades Estratégicas de Negocio-UEN, que sirvan de derrotero para el cumplimiento de sus estrategias.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, en la siguiente grafica se presenta la alineación estratégica de la Entidad con el Gobierno Nacional.



Según información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, para el III trimestre del 2016, se tramitaron 4.175 soluciones de vivienda, con un nivel de cumplimiento del 106.14%, el incremento se debe al modelo de atención vivienda 8, bien sea por tratarse de un modelo que anticipa la solución de vivienda o por tratarse del beneficio de la valorización, motivo por el cual este modelo compensa la ejecución total de la meta.

Los indicadores registrados en el III trimestre del año 2016 por el proceso de Vivienda y Mercadeo, para cada uno de los modelos de solución de vivienda es:

Modelo Solución de Vivienda	Cantidad Otorgada Trimestral	%	Observación Subgerencia de Vivienda y Proyectos
M14	2471	90,58%	Se han encontrado factores que influyen notoriamente al momento que los afiliados adquirieren su vivienda, tales como: incremento del valor del metro cuadrado, el impacto a partir de la liquidación de cesantías por cancelación de cesantías retroactivas, la acogida en el modelo vivienda 8 impacta la ejecución de este modelo por cuanto representa ganar la valorización del inmueble cumpliendo la misión intrínseca de este.
M8	1701	173,57%	La ejecución sigue aumentando a tal punto que de las 980 soluciones programadas para el periodo, se tramitaron 1701 superando en un 73.57% lo planeado. Un factor importante, fue que se dio la posibilidad a los afiliados para que pudieran presentar inmuebles construidos antes de 1997.
HÉROES	N/A	N/A	Su periodicidad de aplicación se hace en forma semestral, no aplica para este trimestre.
LEASING HABITACIONAL	3	1,33%	Para este modelo evidenciamos el interés de nuestros afiliados en aplicar al mismo, por los beneficios que eventualmente podrían representar (1797 afiliados interesados), una vez se realiza el estudio de crédito esta población disminuye en más de un 50% debido al nivel de endeudamiento. Adicional a esto los preaprobados son montos que no corresponden al valor del metro cuadrado, es así como este modelo sigue rezagado en cuanto al cumplimiento de la meta.

Para el año 2016 el objetivo o meta estratégica de vivienda es otorgar el acceso a 15.100 afiliados a una solución de vivienda, durante el III trimestre se lleva un nivel de cumplimiento del 78.75%, en donde a través del modelo V14 se obtuvo una ejecución del 90.58%, a través del modelo anticipado de solución de vivienda V8, se obtuvo una ejecución del 173.57%.

La Entidad, para la formulación de la Planeación estratégica 2015-2018, analizó el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal (PESTEL), como marco de referencia para explorar el macroentorno en el que opera, información útil para comprender e identificar los factores del entorno que podrían afectar a la Entidad, en términos de globalización y competitividad.

Así las cosas, se elaboró el Plan Estratégico Institucional-PEI, que es el instrumento por medio del cual se trazan los objetivos de La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, permitiendo la subsecuente evaluación de la gestión, a través del Plan de Acción Institucional formulado para cada año, y su despliegue a través de los planes de acción por proceso.

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación reportó que para el III trimestre del año 2016 la Entidad alcanzó un promedio de cumplimiento del 100% en el PAI con una ejecución presupuestal asociada al plan de acción del 68.11%, equivalente a \$928.390.698.834.

De igual manera, para el III trimestre de 2016 la medición del Sistema Integrado de Gestión muestra el cumplimiento del 98.96% en los 17 procesos que maneja la Entidad.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en articulación con las orientaciones impartidas por el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED, gestiona sus fundamentos estratégicos, teniendo en cuenta el marco normativo que le rige, reformulando su direccionamiento, proceso que fue

llevado a cabo con las directrices de la Gerencia General y la participación de todas las dependencias de la Entidad.

Teniendo en cuenta la MEGA-MISIÓN, MISIÓN, VISION, los objetivos estratégicos, los valores institucionales y políticas de la calidad; los cuales deben estar debidamente difundidos y socializados a través de cartillas, intranet, tips por correo electrónico, carteleras entre otros.

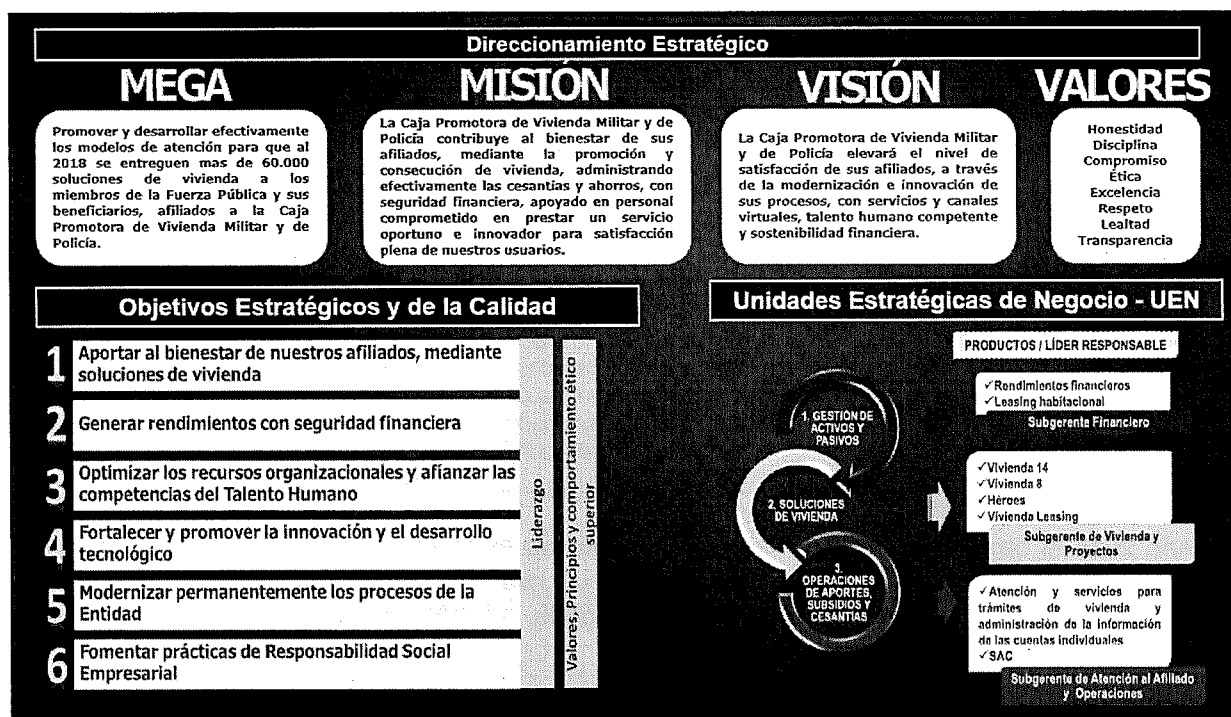


Imagen Tomada de la página de Intranet de la Entidad, <http://intranet/Paginas/Hola.aspx>

Con el fin de planear y trabajar en el cumplimiento del PEI 2015-2018 Caja Honor construyó el Plan de Acción Institucional PAI-2016 bajo la metodología Balanced Scorecard que contiene las iniciativas, metas, proyección de presupuesto y responsable de ejecución.

Por otro lado, la Entidad cuenta con el mapa de procesos alineado con la estructura organizacional, diferenciándose los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación. Por lo tanto, su nivel de operación se fundamenta en seis (6) macro procesos, los cuales se interrelación entre sí a través de los diecisiete (17) procesos, de la siguiente manera:

(Handwritten mark)

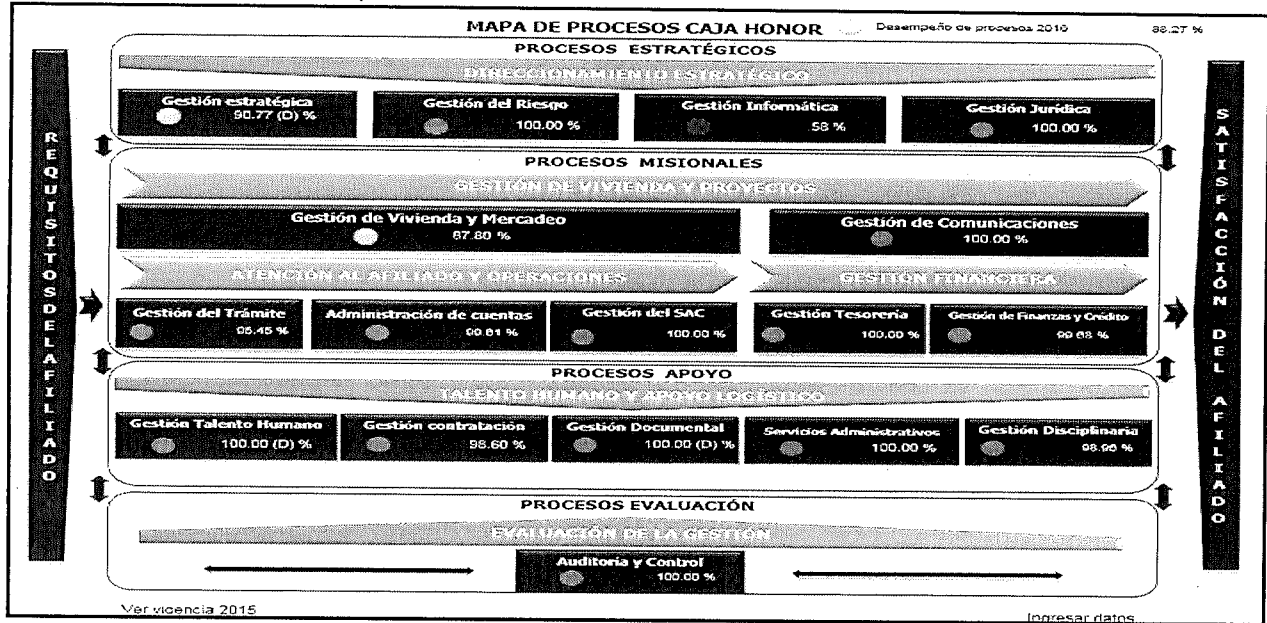


Imagen Tomada del aplicativo Suite Visión

Los procesos se encuentran documentados mediante caracterizaciones las cuales incluyen, además del objeto y alcance, los elementos principales: entradas, salidas, riesgos y sus controles, documentos internos y externos, indicadores, políticas de operación, responsables, infraestructura, sistemas de información y producto no conforme, que responde a la siguiente estructura organizacional:

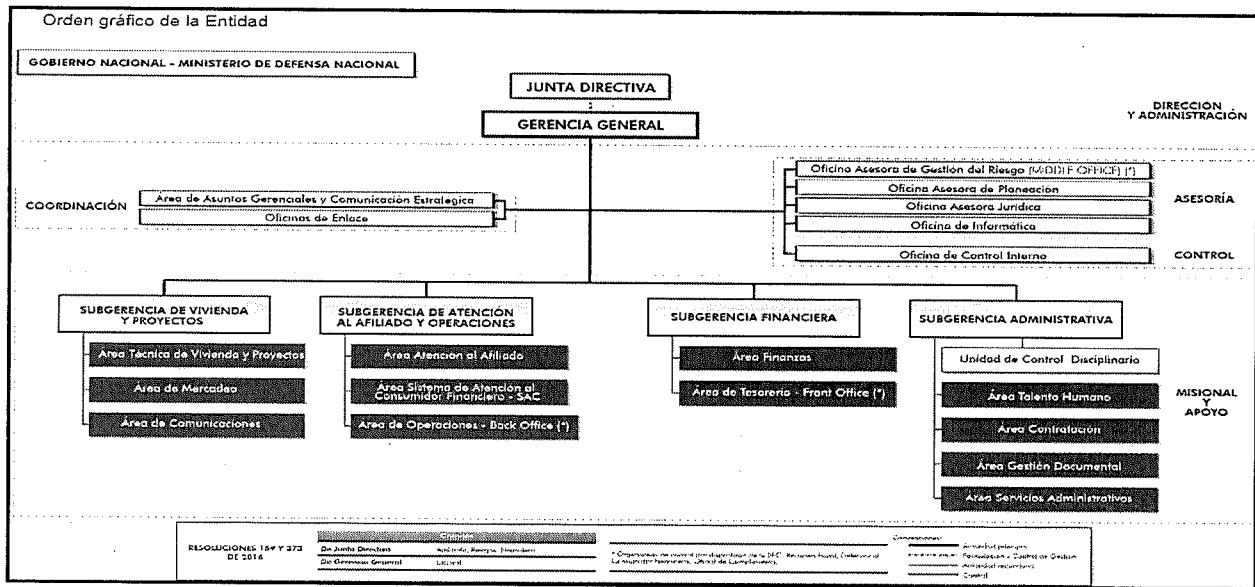


Imagen Tomada de la página de Intranet de la Entidad, <http://intranet/Paginas/Hola.aspx>

Componente Administración del Riesgo

CAJA HONOR administra y gestiona el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico, la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; así mismo,

vela por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

En relación con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), CAJA HONOR tiene definido su estructura roles y responsabilidades, que permiten una administración de los riesgos operativos, de liquidez, de cartera, de mercado y de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y la seguridad de la información, alineado con el MECI y fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, a fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en la Entidad.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno hace el seguimiento a la elaboración e implementación de la Estrategia Anticorrupción la cual es publicada en la página Web de la Entidad de conformidad 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"* 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."*

Comité de Riesgos

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos el cual sesiona una vez al mes, en éstas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Caja y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentaran a la Junta Directiva sobre el tema; está integrado por un miembro de la Junta Directiva (Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, Vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional), los Subgerentes de la Entidad, el Jefe de la Oficina Jurídica, como invitado permanente asiste la Oficina de Control Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Riesgos es el secretario técnico del Comité.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser un entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado y actualizado.

De conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, durante el III trimestre de 2016 se llevó a cabo la revisión de los riesgos operativos de la Entidad a través de grupos de expertos y mesas de trabajo, sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los procesos, reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo descritos en el Sistema VIGIA RIESGOS .

La Entidad registra un total de 65 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el III trimestre de 2016, se ubicó en 1.60 puntos, dada la efectividad de los controles y la cobertura de los mismos.

Durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2016, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos y de aquellos identificados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en total se presentaron 18 REROS.



CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2016	III TRIMESTRE 2016
Fraude interno	0	0
Fraude externo	0	0
Relaciones laborales	0	0
Clientes	1	0
Daños a activos fijos	0	0
Fallas tecnológicas	5	14
Ejecución y administración de procesos	3	4
Eventos externos	0	0
TOTAL	9	18

Cuadro tomado de Informe SARO III Trimestre suministrado por la OAGRI

Dos de estos eventos afectaron el Estado de resultados integral de la Entidad:

- Pago de Intereses por impuesto de valorización de Lote Bellavista (\$700.050)
- Pago interés por impuesto de valorización de inmueble a nombre de la Entidad en la Urbanización Rafael Nuñez (\$402.219)

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el período de reporte, brindó inducción a 31 funcionarios (practicantes SENA- Universitarios y Personal de Planta), que ingresaron a la Entidad en el III trimestre en los diferentes procesos. Así mismo se sensibilizó a los líderes de los procesos, la metodología de riesgos dispuesta en el manual SARO, tal como se muestra a continuación:

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Julio	3	2	0	5
Agosto	12	2	2	16
Septiembre	7	2	1	10
TOTAL	22	6	3	31

Cuadro tomado de Informe SARO III Trimestre suministrado por la OAGRI

En la inducción y capacitación la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo-OAGRI, efectuó una descripción general del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, enfatizando en la responsabilidad que los funcionarios adquieren al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operativo que se puedan materializar en su proceso.

Finalmente, conforme con lo establecido en la Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de RO definidos en dicho Manual, así:

4.1 Indicador de Disponibilidad: El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó el 99.99% de la meta, durante el III trimestre con un promedio de disponibilidad del 91.47% en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad.

4.2 Indicador de registro de eventos de riesgo operativo: El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió al 100%; según lo informado por el Jefe de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en su informe trimestral SARO, informó que todos los eventos fueron reportados por los líderes de los procesos.

4.3 Incidentes: El indicador de incidentes se cumplió en 96.83% para el III trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del 96.49%.

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Julio	320	312	97.50%	97.79%
Agosto	360	341	94.72%	95.01%
Septiembre	346	337	97.40%	97.69%
Total	1026	990	96.49%	96.83%

Cuadro tomado de Informe SARO III Trimestre suministrado por la OAGRI

4.4 Quejas: El indicador de Quejas cumplió la meta en un 100%, donde el promedio de quejas durante el III trimestre fue de 8.7 quejas por mes.

4.5 Desempeño frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño se ubicó en 89.23% de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo.

4.6 Desempeño Probabilidad Impacto: El indicador de probabilidad - impacto registró que de los 65 riesgos, un 10.77% afectaron la probabilidad (7 riesgos), y por otro lado un 1,54% afecto el impacto (un riesgo), resuelto dentro de las proyecciones normales para este indicador.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo concluye que las señales de alerta tempranas implementadas por la Entidad son eficientes por lo que no se evidencian nuevos riesgos operativos; que por otro lado, debido a la eficiencia y eficacia de los controles implementados para los 65 riesgos operativos identificados, la Entidad se encuentra cubierta frente a las diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar.

Plan de Continuidad del Negocio

La auditoría de gestión número 24 de 2016 realizada por la Oficina de Control Interno al Plan de Continuidad del negocio permitió evidenciar que; la Gerencia General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentra altamente comprometida con la gestión de la continuidad del negocio, ante lo que no escatima esfuerzos para disponer no solo de recursos suficientes, sino que también se gestiona y aprueba los planes de contingencia y continuidad a fin de garantizar el nombre adecuado desarrollo de las operaciones; para la implementación del "Datacenter", la Entidad contrato al proveedor "TELMEX COLOMBIA".

Por otro lado, de conformidad con el informe reportado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio que permite establecer, implementar, operar, monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y capacidad para seguir prestando el servicio a sus afiliados.

Seguridad de la Información

Según información suministrada, desde la Oficina Asesora Gestión del Riesgo, se realizó monitoreo permanente, con el fin de prevenir posibles ataques informáticos e identificar eventos de fuga de información, entre otras actividades.

A continuación se describen las actividades de manera general realizadas durante el III trimestre del año en curso.

- Se realizaron capacitaciones sobre el sistema de gestión de seguridad de la información en el SAC y CALLCENTER, con el fin de prevenir a los funcionarios sobre ataque avanzados de ingeniería social y técnicas usada por posibles suplantadores.
- Análisis y verificación de fuga de información mediante DLP (Sistema de prevención de fuga de información).
- Ejecución de operaciones de hacking ético en toda la infraestructura tecnológica.
- Ejecución de pruebas específicas sobre puntos sensibles de la Entidad en cuanto a fuga de información se refiere como lo son área de operaciones, atención al afiliado y oficinas de enlace de las Fuerzas.
- Análisis de código seguro de archivos ejecutables a los principales sistemas de información de la Entidad, con el fin de evaluar la seguridad interna del código y los posibles vectores de ataque con el fin de mitigar las probabilidades de intrusión a aplicativos.
- Seguimiento a posibles tramitadores y suplantaciones por medio de los sistemas de control de la Entidad.
- Pre - Auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001:2013.
- Ejecución de actividades relacionadas con la actualización de los Análisis de Riesgos de Seguridad de la Información para 4 procesos de la Entidad.
- Inicio de las actividades correspondientes para incluir dichos análisis en la herramienta Vigía.
- Capacitación de Seguridad de la Información a funcionarios de la Entidad.
- Acompañamiento en las pruebas del PCN de la Entidad.

Realizada la revisión de la medición del indicador la OFCIN evidencia que arroja el siguiente resultado:

	Vulnerabilidades
Vulnerabilidades Nuevas	10
Vulnerabilidades del mismo trimestre Año 2015	120
Total	0.08

Por lo anterior se concluye que la meta de ≤ 1 se encuentra cumpliendo.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

El Oficial de Cumplimiento de la Entidad, atendiendo la directriz impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV del Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 "*Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo*", informó la siguiente gestión para el III trimestre de 2016:

- Ejecución de capacitaciones:

El Oficial de Cumplimiento en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARLAFT dirigidos a todos los procesos; durante el III trimestre brindó inducción a los funcionarios que ingresaron a la Entidad; así mismo se sensibilizó a los líderes de proceso acerca de la metodología de identificación, medición y control de riesgos adoptada por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas en el período julio - agosto - septiembre de 2016:

INDUCCIONES				
MES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	TOTAL
Julio	3	2	0	5
Agosto	12	2	2	16
Septiembre	7	2	1	10
TOTAL	22	6	3	31

En la inducción, el Oficial de Cumplimiento efectuó una descripción general del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, enfatizando en la responsabilidad que los funcionarios adquieren al ingresar a la Entidad con relación al SARLAFT.

- Casos coincidentes con las listas restrictivas, de afiliados, empleados, proveedores o contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía:

El oficial de cumplimiento informó que se realizó mes a mes (julio, agosto, septiembre), el cruce de la base de información de afiliados, empleados, proveedores y/o contratistas, contra todas las listas que actualiza el Sistema de Información VIGIA Monitoreo y Control adoptado por la Entidad (Lista OFAC, Banco de Inglaterra, ONU, Contraloría y Listas Propias (Superintendencia de Sociedades)); proceso por el cual se reporta una inclusión en listas del afiliado con C.C quien se encuentra desvinculado de la Entidad desde el año 1992, no obstante lo anterior se encuentra incluido en bases de datos en estado inactivo por haber estado vinculado a la Caja. En revisión el Oficial de Cumplimiento informa que durante el trimestre analizado no se presentó nivel de riesgo por fuera de lo permitido por la Entidad.

Según información reportada por la OAGRI, se realizó el respectivo análisis de cada una de las operaciones realizadas validando en los Sistemas de Información GA2 y SEVEN el origen de la transacción. Se determinó

que ninguna de las operaciones inusuales presentó características que las conviertan en sospechosas, por lo tanto no fueron reportadas a la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero - UIAF.

2. Cumplimiento de Reportes

El Oficial de Cumplimiento realizó los siguientes reportes a la UIAF, de acuerdo con las características y plazos fijados por la SFC

N°	NOMBRE DEL REPORTE	III TRIMESTRE 2016		
		Julio	Agosto	Septiembre
1	Reporte de Operaciones Sospechosas (Mensual)	X	X	X
2	Reporte de Transacciones en Efectivo (Mensual)	X	X	X
3	Reporte de Transacciones Cambiarias (Mensual)	X	X	X
4	Reporte Productos Ofrecidos (Mensual)	X	X	X
5	Reporte Clientes Exonerados (Trimestral)			X

Información Tomada del Informe III trimestre SARLAFT suministrado por la OAGRI

El Oficial de Cumplimiento informó que no se generó ningún tipo de reporte positivo hacia la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero.

- Monitoreo del Sistema

Con el fin de establecer un monitoreo constante que permita tener un control global de las actividades a realizar de manera periódica, se cuenta con el siguiente tablero de control:

MONITOREO SARLAFT CAJA HONOR		ESTADO ACTUAL
		98
		ÓPTIMO
CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	99	BETIMO
CAPACITACIÓN	100	BETIMO
REPORTES	100	BETIMO
CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	90	ÓPTIMO
ETAPAS SARLAFT	100	BETIMO

Información Tomada del Informe III trimestre SARLAFT suministrado por la OAGRI

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, la ponderación de los factores incluidos en el reporte arroja un estado actual de 98 puntos de un máximo de 100, lo que ubica a la Entidad en un estado óptimo del monitoreo.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Caja Honor mantiene un sistema documentado que sirve como herramienta de control y gestión del riesgo de crédito, a fin de lograr un perfil de riesgo aceptable para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía,

adicionalmente, detalla las metodologías implementadas por la Caja para la medición de sus riesgos crediticios, definiendo alcances y limitaciones, definiendo las responsabilidades de cada una de las áreas de la Entidad en cuanto a la administración integral del riesgo de crédito.

De conformidad con la información presentada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, el saldo de la cartera al mes de septiembre de 2016 se encuentra en \$2.497,66 millones de los cuales \$2.295, 95 millones corresponden a las colocaciones por leasing habitacional y los \$201.71 millones restantes a la cartera hipotecaria, mostrando un aumento con relación al mes de agosto en ciento cincuenta y dos millones (\$152.64) equivalente al 6.51%, esto principalmente por el desembolso de las operaciones reportadas. El capital de la cartera colocada corresponde al 0,00024% del total de activos de la Entidad.

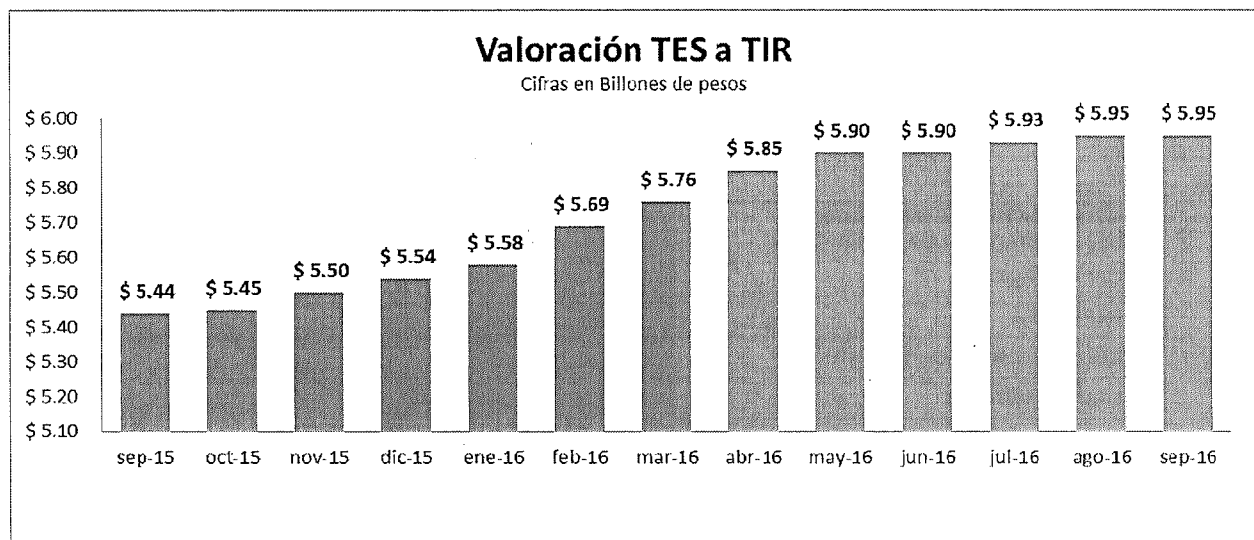
En la variación anual de la cartera de la Entidad, se observó un aumento del 90.19% lo que corresponde a \$2.252 millones con relación al año inmediatamente anterior. La siguiente gráfica muestra el comportamiento de la cartera para los últimos 12 meses.

Al cierre del mes de septiembre de 2016, no se presentaron incumplimientos en las políticas ni en los límites en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación en relación al Riesgo de Crédito.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

Portafolio de Balance

Las inversiones de la Entidad se realizan en TES, clasificadas hasta su vencimiento, a continuación se presenta el comportamiento del Portafolio de inversiones valorado a TIR, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.



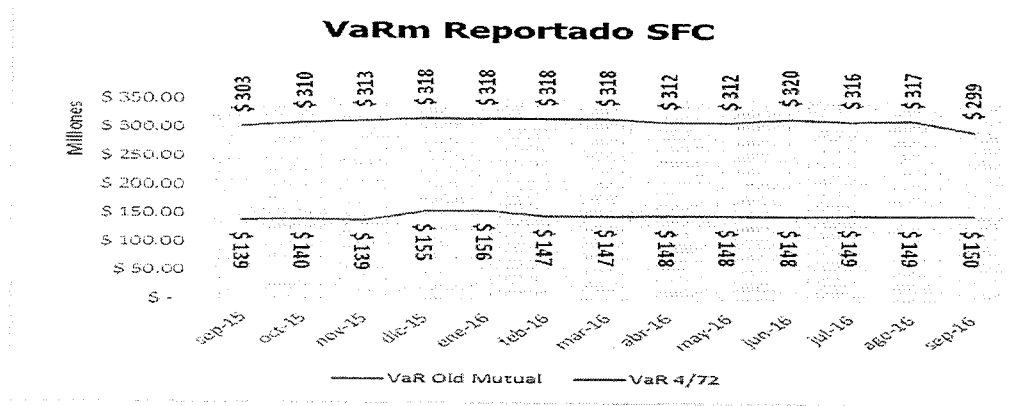
Información Tomada del Informe III trimestre SARM Suministrado por la OAGRI

De acuerdo con la gráfica anterior, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó que el Portafolio de Inversiones en TES se encuentra valorado en 5.95 billones a septiembre de 2016, presentando una disminución del -0.08% equivalente a \$4.631 millones, esta variación se explica por la baja en la inflación

del 0.32% afectando los rendimientos de los títulos indexados a la UVR y el ingreso de los recursos por un vencimiento de cupones de portafolio al flujo de caja por \$32.243 millones. Se observa una variación anual positiva del 9.27% correspondiente a 504.466 millones.

Valor en Riesgo (VaR) de Mercado – Posiciones Activas

La Entidad tiene dos posiciones activas, una corresponde a la cartera colectiva Old Mutual y otra a la acción de Servicios Postales Nacionales S.A., empresa oficial de correos que opera bajo la marca 4-72 Red Postal de Colombia.



Información Tomada del Informe III trimestre SARM Suministrado por la OAGRI

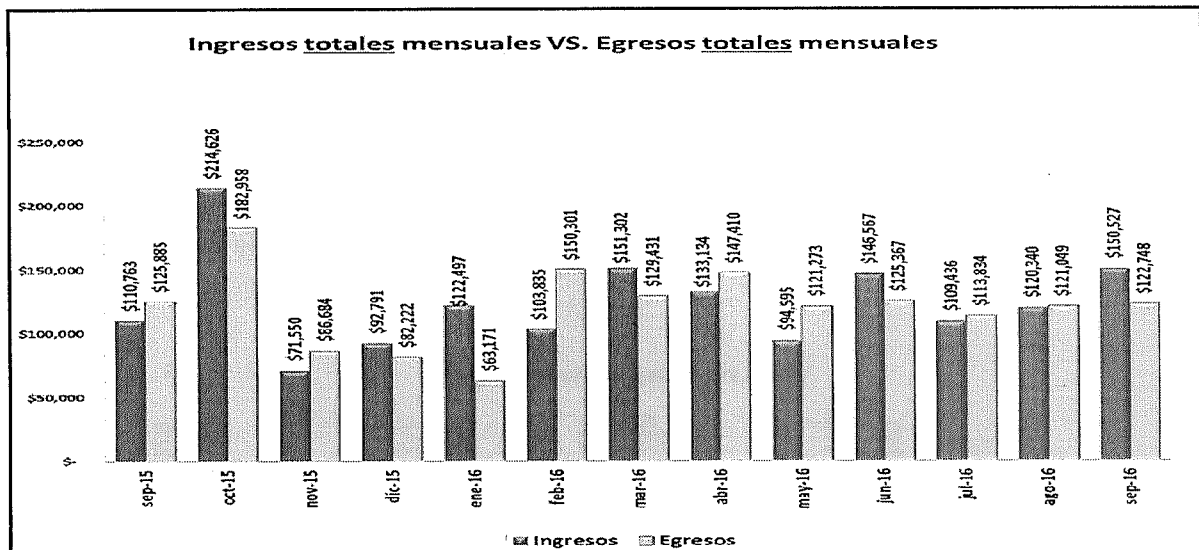
El valor de la Cartera Colectiva Old Mutual a fecha de corte 30 de septiembre 2016, se ubicó en \$1.022 millones, el valor en riesgo generado por esta posición fue de \$150 millones. El valor de la acción de Servicios Postales Nacionales S.A., a 30 de septiembre 2016, se ubicó en \$2,037 millones, el valor en riesgo generado por esta posición fue de \$299 millones con una variación del 5.64%.

El valor en riesgo total reportado a la SFC de acuerdo con las posiciones activas que posee la Entidad a 30 de septiembre de 2016, fue de \$2.037 millones, presentando una variación negativa del 5.64% con respecto al mes anterior, el valor en riesgo generado por esta posición fue de \$299.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en sesión del Comité de Riesgos del mes de septiembre de 2016, informó:

La siguiente gráfica muestra el comparativo anual de los ingresos y egresos totales a precios corrientes (sin deflactar). En el mes de análisis, se presentó una diferencia positiva entre ingresos y egresos de \$27.779 millones.



Información Tomada del Informe III trimestre SARL Suministrado por la OAGRI

De acuerdo con la gráfica anterior, se observó que el ingreso en el mes de septiembre se ubicó en \$150 mil millones, presentando un aumento con respecto al mes anterior de \$30 mil millones 25% principalmente por la reinversión de cupones por \$32 mil millones.

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995), evidenciando que la Entidad tiene implementadas las etapas y los elementos allí descritos.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema.

Avances

Componente Autoevaluación Institucional

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, monitorea la operación de la Entidad a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción que se mide trimestralmente y es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación, para el III trimestre de 2016 se alcanzó un cumplimiento del 96% del PAI, el resultado se informa a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría; adicionalmente, la Entidad tiene implementado las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE), las cuales permiten que la Gerencia General, de manera trimestral, pueda obtener información relevante de los diferentes procesos para la toma de decisiones.

Así las cosas la OFCIN evidenció que cada proceso evalúa su diseño y operación en un periodo de tiempo trimestral, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental es el de tomar las decisiones relacionadas con la mejora del desempeño; en este orden de ideas, lo que se logra es que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifique el desarrollo y cumplimiento de las acciones que impactan positivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

R

De conformidad con el Plan de Acción Institucional para el III trimestre de 2016, se formuló la meta estratégica de otorgar 15.100 soluciones de vivienda en cumplimiento de la MEGA, así pues, durante ese periodo se entregaron 4.175 de las cuales por el Modelo Vivienda 14 se entregaron 2.471, Vivienda 8 se entregaron 1.701, y por Leasing Habitacional 3.

De acuerdo con la información presentada en el IV Comité de Auditoría la estructura financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a 31 de agosto de 2016 su activo ascendió a \$6.4 billones, con un incremento del 10%, respecto al mismo mes del año 2015. Su pasivo ascendió a \$6 billones, presentando un incremento del 11% respecto al mismo mes del año 2015. Finalmente, su patrimonio se situó en \$234 mil millones, presentando una variación del 2% frente al mismo mes del año 2015.

Finalmente, la OFCIN infiere que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía viene cumpliendo los objetivos propuestos, coadyuvando al bienestar de los hombres y mujeres que integran las Fuerzas Militares y de Policía.

Componente de Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno informó a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría el avance del Plan de Acción del proceso de Auditoría y Control correspondiente al **III trimestre del 2016**, en el mismo se comunican los resultados obtenidos en los indicadores del proceso, a saber:

1. Oportunidad en el Cumplimiento del Programa de Auditorías.
2. Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol.
3. Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Adicionalmente, la OFCIN cumplió con lo relacionado con los informes a entes externos de control e informes internos a la Junta Directiva, Comité de Auditoría, Gerencia General y otras dependencias de la Entidad, así como el desarrollo de actividades adicionales desarrolladas por la OFCIN en el trimestre y vigencia reportada.

Oportunidad en el cumplimiento del Programa de Auditorías.

Para la oportunidad en la entrega de informes de auditoría, se estableció como política de operación del proceso de Auditoría y Control, la entrega del informe de auditoría definitivo a la Gerencia General, a más tardar, el último día hábil del mes siguiente al de la ejecución de la auditoría.

De acuerdo con el Programa de Auditorías 2016, aprobado por el Comité de Auditoría en sesión celebrada en el mes de diciembre de 2015 y las políticas de operación expuestas anteriormente, la Oficina de Control Interno radicó en la Gerencia General los siguientes Informes de Auditoría a 30 de septiembre de 2016:

OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS III TRIMESTRE 2016

Auditoría	Entrega GERGE	Cumplió
Acciones de Repetición a mayo 2016	14/06/2016	cumple
Cajas Menores II TRIM 2016	27/07/2016	cumple
Seguimiento implementación SGSI - ISO:27001 secundarias	28/07/2016	cumple
Auditorías de la Calidad secundarias 2016	29/07/2016	cumple
Ekogui a mayo 2016	29/07/2016	cumple
SIGEP I SEM 2016	19/08/2016	cumple

Plan de Continuidad de Negocio 2016	30/08/2016	cumple
SUVIP -Gestión de Comunicaciones 2016	02/09/2016	cumple
Ejecución Presupuestal a Junio 30 de 2016	09/09/2016	cumple
SARO 2016	10/09/2016	cumple
SARC 2016	12/09/2016	cumple
SCI I Semestre 2016	16/09/2016	cumple
Gestión Puntos de Atención	29/09/2016	cumple
SAC I Semestre 2016	29/09/2016	cumple
SARLAFT I Semestre 2016	29/09/2016	cumple
Sistemas de Información (KACTUS)	29/09/2016	cumple
Código Buen Gobierno y Ética	30/09/2016	cumple

Como se observa en la tabla anterior, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al 100% del indicador "Oportunidad en el cumplimiento del programa de auditorías", radicando en la Gerencia los informes de auditoría dentro del plazo estipulado.

Como parte de las auditoria no programadas se presentaron las siguientes:

Auditoría	Entrega GERGE	Cumplió
Auditoría No programada al Sistema Integrado de Gestión con Enfoque NTC ISO 9001:2015	12/09/2016	cumple
Auditoría Caso Bicentenario Palmira – No programada	29/07/2016	cumple

Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol

Durante el III trimestre de 2016, la Oficina de Control Interno desarrolló dos sensibilizaciones:

1. "Publicación en el boletín de Caja Honor, durante el mes de agosto de 2016 se desarrolló el artículo "*sopa de letras del autocontrol*".
2. Tips de Control Interno en la Intranet, "*Capacidad y ejercicio del control por los responsables del proceso en la marcha*", con el fin, que los funcionarios de la Entidad continúen fortaleciendo la cultura del autocontrol. A continuación se evidencia el formato diligenciado y radicado en el Área de Comunicaciones.

Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional

La Oficina de Control Interno realizo el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos (Trimestre vencido), para el II trimestre de 2016 se realizó por mes (abril, mayo, junio), y se presentó a la Gerencia General el mes siguiente al corte del informe, dando cumplimiento a lo programado en el Plan de Acción.

Para el efecto, la Oficina de Control Interno, cuenta con la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial, que permite a realizar el seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento por procesos e institucional de forma pertinente y oportuna, alineado con el objetivo estratégico "*Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad*", la cual brinda mayor agilidad, eficiencia y eficacia tanto en la gestión por parte de los procesos como en el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, acortando tiempos de respuesta y contribuyendo significativamente con la política de cero papel.

B

Plan de Mejoramiento por Procesos

La Oficina de Control Interno presentó a la Gerencia General el informe consolidado del seguimiento a los PMP activos y en desarrollo con corte al 30 de septiembre de 2016 en la herramienta "SUITE VISIÓN EMPRESARIAL", en la cual se realizó la clasificación de los mismos por rango.

RANGOS DE AVANCE	Cantidad PMP's	Participación %
PMP'S con 0% de avance	5	26%
PMP'S menor o igual al 50% de avance	7	37%
PMP'S mayor al 50% de avance	7	37%
TOTALES	19	100%

La gestión realizada durante el III trimestre de 2016 y los rangos de avance por proceso es el siguiente:

Proceso	PMP, Activos a julio 01 de 2016	PMP's cargados en el III trimestre de 2016	PMP's finalizados en el III trimestre de 2016	PMP, Activos a septiembre 30 de 2016
Administración de Cuentas	5	0	0	5
Gestión Contratación	1	0	1	0
Gestión de Finanzas	1	0	0	1
Gestión de Vivienda y Mercadeo	1	1	0	2
Gestión del Riesgo	6	2	5	3
Gestión SAC	1	0	1	0
Gestión Trámite	2	0	0	2
Gestión Documental	1	0	1	0
Gestión Informática	3	0	1	2
Gestión Jurídica	1	2	3	0
Gestión Talento Humano	4	1	2	3
Gestión de Servicios Administrativos	0	1	0	1
Totales	26	7	14	19

Durante el III trimestre del año 2016 la Oficina de Control Interno realizó el monitoreo y seguimiento de los 19 planes de mejoramiento por proceso, los cuales se encuentran en el siguiente estado:

Proceso	PMP's Activos a septiembre 30 de 2016	Vencidos en desarrollo a septiembre 30 2016	Nuevos a septiembre 30 2016	En desarrollo a Septiembre 30 2016
Administración de Cuentas	5	0	0	5
Gestión de Finanzas	1	0	0	1
Gestión de Vivienda y Mercadeo	2	0	0	2
Gestión del Riesgo	3	0	0	3
Gestión Trámite	2	0	0	2

Gestión Informática	2	0	0	2
Gestión Talento Humano	3	0	0	3
Gestión de Servicios Administrativos	1	0	0	1
TOTALES	19	0	0	19

Finalmente, la OFCIN ha cargado 7 PMP en la herramienta Suite Visión alineado con el objetivo estratégico "Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad"-, la cual brinda mayor agilidad, eficiencia y eficacia tanto en la gestión por parte de los procesos como en el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, acortando tiempos de respuesta y contribuyendo significativamente con la política de cero papel.

Plan de Mejoramiento Institucional

Por otro lado, La Oficina de Control Interno desarrolló el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, con corte 30 de septiembre de 2016.

A continuación se presenta el cuadro de resumen del estado del PMI a dicho corte:

Estado Plan de Mejoramiento Institucional 30 de septiembre 2016

CAJA HONOR											
Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR - 2014.											
Corte: 30 de septiembre de 2016											
Hallazgos	CONSOLIDADO										Total Metas
	2015					2016					
Meses	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	
11				1							
	5	1	5	13	0	1	1	0	0	1	28
Estado de Cumplimiento										Resumen	
Incumplió										7%	2
Cumplió										93%	26
Total Metas										100%	28

Se observó el cumplimiento de ejecución del 100% de 28 metas propuestas, la OFCIN enfocó su seguimiento a las dos (2) metas que se encuentran en desarrollo; se invitó a los procesos responsables, continuar con su activa gestión a fin de dar cabal cumplimiento a las actividades pendientes de culminar para la próxima vigencia, teniendo en cuenta calidad y oportunidad.

En conclusión, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al 100% de lo programado en el indicador de seguimiento a Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Cumplimiento Informes Internos y a Entes Externos

Durante el **III trimestre de 2016**, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento a la presentación de informes a entes externos, de la siguiente manera:



INFORMES A ENTES EXTERNOS – OFCIN – III TRIMESTRE DE 2016

Actividad	Dirigido a	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Cumplimiento Modelo Integrado Consolidado PMI	MDN	X	X	X	X
Avance Sistema de Control Interno Consolidado Anual - CGR	GSED	X		X	
Hallazgos Relevantes	DAFP	X		X	
Seguimiento SGC	CGR	X		X	
Seguimiento PMP Contraloría	Presidencia	X		X	
Informe SARLAFT	MDN	X		X	
Cartilla DAFP - Anticorrupción	GESED	X			
Informe SIGEP	DAFP		X		
Informe SARM	DAFP		X		
Informe SARC	SFC			X	
Informe SUIT	SFC			X	
Informe SARO	DAFP			X	
	SFC				X

Como se observa en la tabla anterior, la Oficina de Control Interno presentó un total de 22 informes a entes externos durante el III trimestre de 2016, dando cumplimiento al 100% de lo programado en el cronograma de informes internos y a entes externos vigencia 2016.

Adicionalmente, de acuerdo con el marco legal correspondiente, la OFCIN presentó informes internos durante el III trimestre de 2016, así:

INFORMES INTERNOS – OFCIN – III TRIMESTRE 2016

Informe	Dirigido a	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Avance PMI - CGR	Junta Directiva	X			X
Plan de Acción	OAPLA	X			X
Evaluación Sistema de Control Interno	Junta Directiva	X			
Austeridad del Gasto - Junta Directiva	Junta Directiva	X			X
Seguimiento SAC	Junta Directiva	X			
Austeridad en el Gasto	GERGE		X		
Pormenorizado Control Interno	Página WEB	X			
Plan de Mejoramiento por Procesos III 2016	GERGE	X			X
Acciones Repetición a agosto de 2016	GERGE		X		
Informe SOLAUDI	GERGE	X	X	X	
Comité de Auditoría	Comité de Auditoría			X	

La Oficina de Control Interno presentó un total de 17 informes internos durante el **III trimestre de 2016**, dando cumplimiento al 100% de lo programado en el Cronograma de Informes Internos y a Entes Externos vigencia 2016.

Finalmente, para el Gobierno Nacional, Ministerio de Defensa, GSED, Junta Directiva y Gerencia General, este asunto es prioritario y reviste toda la importancia para su gestión y resultados dentro de la estrategia de mejoramiento continuo.



3. Eje Transversal Información y Comunicación

Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema

Avances

Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

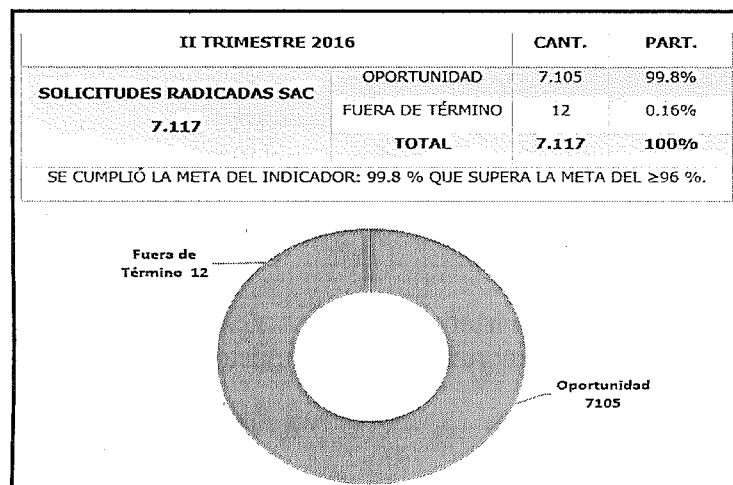
La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC –, que tiene como finalidad tramitar las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable; adicionalmente, se tiene el Manual SAC que establece las políticas, objetivos, roles, responsabilidades, elementos, etapas, procedimientos, infraestructura, diseño y desarrollo de programas dirigidos a la capacitación de funcionarios y a la educación de los consumidores y, en general, los criterios y lineamientos que orientarán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, todo ello dentro de un ambiente en el que se trabaje por la debida atención, protección y respeto al consumidor financiero de la Entidad.

De conformidad con la información suministrada por el Área SAC, durante el III trimestre de 2016, se recibieron 7.117 solicitudes radicadas por el consumidor financieros en la Entidad, se redicaron veintiseis (26) quejas y setenta y seis (76) reclamos, que corresponden al 1.36% del 100% del total de solicitudes, las cuales fueron en oportunidad, con el cumplimiento del 100% de la meta establecida para el indicador.

De las 102 quejas y reclamos, 77 fueron a favor de la Entidad y 25 fueron en contra, por razones tales como:

RECLAMOS	QUEJAS
Actualización de cuentas individuales	Inconformidad con la atención
Demoras en los tramites	Tolerancia y respeto al momento de brindar el servicio
Demoras en desembolsos de dineros	Inconformidad con la información
No se birnda la Información requerida	Unificación de criterios

Oportunidad Elaboración Respuestas



Durante el III trimestre de la vigencia, se establece que de las 7.117 solicitudes radicadas en la Entidad, se tramitaron 7.105 solicitudes en oportunidad y dentro de los términos establecidos correspondiente al 99.8%; y 12 solicitudes fuera de término correspondiente al 0.16%.

Productos y/o Servicios no Conformes SAC


Servicio no Conforme III Trimestre 2016			
SOLICITUDES	MES	SERVICIO NO CONFORME	%
7.117	Julio	7	0.09%
	Agosto	10	0.14%
	Septiembre	8	0.11%
	Total	25	0.35%

De las 7.117 solicitudes tramitadas por el Área del SAC, previa verificación y revisión de calidad, se observa que durante el III Trimestre del año en curso solamente se registró un 0.34% de las solicitudes con servicio no conforme, correspondiente a 25 solicitudes en las cuales se evidenció que las principales causas fueron:

- Ajuste de nombre y dirección
- Cargue de planilla con consecutivo generado por el sistema
- Corrección en información de procedimientos
- Ajustar respuesta con datos correctos
- Corregir información brindada
- Verificar numero de solicitud
- Analisis y redacción jurídica
- Error de transcripción en la Dirección de Correspondencia
- Verificación de correo electrónico

El área del sistema de atención al consumidor financiero de manera permanente realiza capacitaciones y jornadas de sensibilización con relación a los hallazgos de los servicios no conformes y trabajos de actualización en normatividad.

Sistema Integrado de Gestión.

Caja Honor cuenta con un aplicativo informático llamado ISOLUCION que sirve para documentar, soportar y evidenciar el cumplimiento de los elementos, requisitos y programas de los componentes del SIG, éste cuenta con módulos tales como procesos, indicadores, mejoramiento, tareas, proveedores y documentación, en éste último se almacenan, entre otros, las caracterizaciones de los procesos, el normograma de la Entidad, los manuales, procedimientos, guías, formatos, matrices de comunicaciones, reglamentos, etc. 

Rendición de Cuentas

La Entidad tiene establecida la Rendición Anual de Cuentas como mecanismo en el cual se publica información sobre programas, proyectos, contratos y administración de recursos y 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 "Trasparencia 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.

Las conclusiones de la Rendición de Cuentas 2015, de acuerdo con el informe publicado en la página web de la Entidad por la Oficina Asesora de Planeación, son las siguientes:

1. El proceso de rendición de cuentas se desarrolló teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Se desarrollaron estrategias e incentivos para fomentar la participación ciudadana.
3. Se cumplió con la estrategia de Rendición de Cuentas programada por Caja Honor.
4. Se presentaron logros relevantes y proyecciones de la Entidad.
5. La Rendición de Cuentas se llevó a cabo según lo programado y contó con 262 asistentes.
6. Se llevó a cabo la transmisión vía streaming
7. Se brindó espacio para retroalimentación con los asistentes
8. Se dio respuesta en directo a las preguntas formuladas durante el evento

Tabla de Retención Documental.

Por otro lado, Caja Honor cuenta con Tablas de Retención Documental aprobadas por el Archivo General de la Nación, según lo dispuesto en el Acuerdo No. 026 del 03 de Mayo de 2001, el Área de Gestión Documental, gestiona el control de registros a partir de las Tablas de Retención Documental, administrando la recepción, distribución, consulta y conservación final de los documentos, como también lidera la política de uso racional del papel.

De igual manera, y de conformidad con la política de cero papel, la Entidad, llevo a cabo la implementación del nuevo gestor documental WORKMANAGER, herramienta que mejorar el uso racional del papel a través de estrategias de automatización de flujos documentales y desmaterialización de documentos.

Mecanismos de Comunicación.

Así mismo, Caja Honor tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos y para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para cada una de las vigencias que contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para los afiliados de la Entidad; así pues, para lograr las metas previstas por la Entidad en cuanto a la entrega de soluciones de vivienda a sus afiliados, previstas en el Plan de Acción Institucional y en el Plan anual de mercadeo, es indispensable desarrollar campañas de divulgación de los diferentes modelos, servicios y beneficios que brinda CAJA HONOR.

Igualmente, se requiere comunicar y dar a conocer la gestión institucional tanto para el público externo como el público interno.

Al interior de la Entidad los sistemas de información y comunicación de Caja Honor cuentan con medios de acceso a la información que permiten generar incremento en los seguidores en redes sociales (ciudadanos y Entidades Estatales), participación activa en eventos, actividades y redes sociales, conocimiento e interés sobre las redes sociales; durante el III trimestre de 2016 se alcanzaron importantes logros que a continuación se describen:

Posicionamiento de Marca Caja Honor.

El Área de Comunicaciones informó que cumpliendo con el Plan de Comunicaciones 2016, se realizaron diferentes acciones enfocadas a posicionar la marca Caja Honor como: 3 programas radiales en las emisoras del EJC, ARC y FAC (Colombia Estero, Marina Stereo y Al Aire), se realizó mención sobre la Entidad a través de cortinillas, se publicó un artículo en el portal institucional del GSED y de Caja Honor, así mismo se realizaron 108 post en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

Promoción nuevo Modelo de Atención Leasing Habitacional.

Aprovechando los espacios radiales que facilitaron las diferentes Fuerzas, se realizaron dos programas radiales en las emisoras del EJC y la FAC (Colombia Estero y Al Aire), a través de diferentes tipos de material editorial se realizó mención y divulgación de características, recomendaciones y requisitos del modelo como; autopauta y publicación de la oferta inmobiliaria en la revista Notivienda No. 55, así mismo se realizaron tres pautas una en el periódico Chincá, una en la revista la Timonera y otra en la revista del Ejército.

Teniendo en cuenta la importancia y la facilidad del acceso por parte de los afiliados a los medios digitales como; redes sociales, portal web, correo electrónico y televisión, se realizaron 231 post entre las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter, se publicaron dos artículos y un banner en el portal web de Caja Honor, un artículo en el portal web del GSED, se enviaron email con información sobre el modelo y vínculo a la oferta inmobiliaria a través de las Oficinas de Enlace de las Fuerzas, se publicó un video informativo y unas trivias con la intención de despejar dudas sobre el modelo en las pantallas de digiturno de todos los Puntos de Atención.

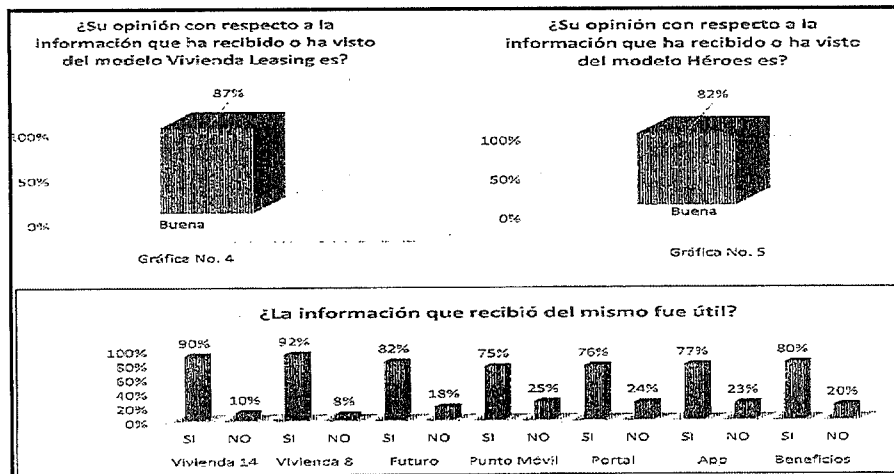
Campaña Vivienda Leasing		
Actividad	Medio	Cantidad
Programa radial	Emisoras del EJC, ARC, FAC y Ponal (Colombia Estéreo, Marina Stereo, Al Aire y Policía Nacional)	4
Pautas	Notivienda No 55, revista del Ejército Nacional, revista la Timonera, revista Ejército y periódico Chincá por dos ediciones	5
Oferta Inmobiliaria	Notivienda No 55	1
Entrevistas	Afiliados que contaron experiencias exitosas	2
Post	Redes sociales Facebook, Instagram y Twitter	231
Banner	Portal web Caja Honor y portal web del GSED	3
Artículo	Periódico Chincá por dos ediciones	2
Artículo en portal web	Portal web del GSED, portal web de Acore y portal institucional Caja Honor	4
Mensaje	Centro de Contacto al Ciudadano	1

A través del menú de selección que maneja el Centro de Contacto al Ciudadano se realizó invitación para conocer el modelo en mención.

Por otro lado el Área de Comunicaciones para evidenciar el posicionamiento del modelo, realizó una encuesta a fin de determinar, el nivel de conocimiento del modelo, con una muestra de 100 afiliados durante el III trimestre, con lo que se logró establecer que 96 afiliados correspondientes al 96%; reconocen y han recibido información del modelo, por lo tanto se debe reforzar la divulgación del modelo para alcanzar el 4% que lo identifica.

Efectividad de las Campañas

El Área de Comunicaciones para el III trimestre realizó 9 campañas de comunicaciones establecidas en el plan de comunicaciones con la intención de brindar información sobre características, beneficios y funcionamiento de los modelos de vivienda 14, 8, leasing y héroes y servicios como; portal transaccional y APP entre otros, en total se realizaron 9 campañas durante el trimestre. Una campaña se considera efectiva, en la medida, en que mínimo el 75% de los encuestados conozcan la campaña y la consideren útil.

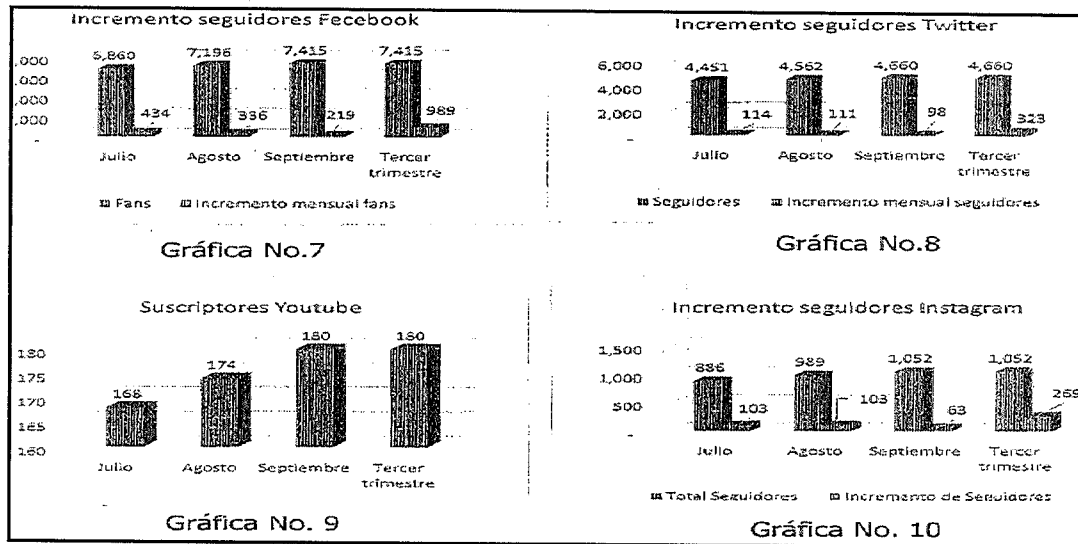


Teniendo en cuenta la grafica anterior, la OFCIN evidencia que el conocimiento de cada campaña logró una aceptación de mas del 75%.

Incrementar Seguidores En Redes Sociales

Durante el III trimestre, el Área de Comunicaciones implementó diferentes estrategias encaminadas a aumentar seguidores en redes sociales, los comentarios positivos y generar participación; teniendo en cuenta que para el año 2016 la meta es incrementar en un 50% los seguidores de las redes sociales. Para el III trimestre se informó que la meta plena para este año es del 55.55%.

Handwritten signature



El cumplimiento se debió principalmente a la disminución en tiempos de respuesta, aumento en la frecuencia de publicación de contenidos incluyendo fines de semana, alianzas estratégicas con el Ministerio de Defensa, y las empresas del GSED y cursos para motivar la participación "#YoQuieroLeasing", se lograron aumentar los seguidores a 1.578 con respecto al II trimestre.

1. Estado General del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de la Entidad, durante el periodo evaluado, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y ajustados según los preceptos normativos de la Circular Externa 029 de 2014 Parte 1, Título I, Capítulo IV e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de la Entidad.

Como resultado de ésta evaluación la OFCIN concluye que el estado general del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene adecuadamente estructurados los módulos de Control de Planeación y Gestión y módulo de Control de Evaluación y Seguimiento, con el eje transversal enfocado a la Información y Comunicación.

La Gerencia General como política permanente continúa promoviendo, impulsando y motivando todas las actividades necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema Integrado de Gestión.

2. Recomendaciones

- La evaluación al Sistema de Control Interno se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), y conforme a las políticas, procedimientos y Manual de Auditoría; durante la ejecución del presente informe, no se presentaron limitaciones que afectaran su desarrollo.
- Concluida la evaluación la Oficina de Control Interno evidenció un nivel de cumplimiento satisfactorio en razón a que sus actividades están alineadas con el Plan Estratégico Institucional, el Sistema de

Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión de Caja Honor e invita a la Entidad a continuar fortaleciendo las actividades que conduzcan al mantenimiento y mejoramiento del estado actual del Sistema de Control Interno; que a su vez se refleja en la plena satisfacción de los afiliados.

- La Oficina de Control Interno, recomienda continuar con la implementación del Decreto 1443 de 2014 compilado en el Decreto 1072 de 2015 normatividad reglamentaria y concordantes referentes a la seguridad y salud en el trabajo.



Martha Cecilia Mora Correa
Jefe de la Oficina de Control Interno