

**SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CAJA HONOR II CUATRIMESTRE DE 2016 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Entidad: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor

Vigencia: Segundo Cuatrimestre 2016 – Corte 31 de agosto de 2016

Fecha de publicación: 14 agosto de 2016

Componente: Todos los componentes

La Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", Artículo 73 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; 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", el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública, "*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, y aplicando lo establecido en la Guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" del 2015, desarrolló el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - II Cuatrimestre de 2016. A continuación se presentan las observaciones a cada uno de los subcomponentes:

AB

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente de Administración de Riesgos de Corrupción	Ajustar política de riesgos	Se incorporó la política de riesgos de corrupción en la caracterización del proceso Gestión del Riesgo. Actividad culminada en el primer Cuatrimestre de 2016	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno verificó en el aplicativo que soporta el SIG, la caracterización del proceso de Gestión del Riesgo, GR-NA-CR-001, versión 15 del 12/Apr/2016, evidenciando que en la misma se incorporó la política de riesgos de corrupción. De acuerdo con lo anterior la OFCIN observó el cumplimiento de esta actividad en un 100% en la verificación realizada en el primer cuatrimestre de 2016.
Subcomponente de Administración de Riesgos de Corrupción	Realizar seguimiento y de efectividad de la política	A 29 de agosto de 2016, no se han presentado ajustes a la Política de Riesgos de Corrupción; así mismo se socializará nuevamente en el mes de septiembre de 2016	0%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo allegó a la OFCIN la citación a la reunión del Grupo de Expertos, en la que se notifica a los líderes de los procesos para su participación en la misma en el mes de septiembre, y se aclara que se realizará la socialización del mapa de riesgos de corrupción. En el seguimiento anterior, la OAGRI planificó realizar esta actividad en el mes de agosto; la OFCIN indagó acerca del cambio de fecha, a lo que la OAGRI informó que se presentaron otras actividades que impidieron su desarrollo, por lo cual se reprogramó para septiembre. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento a esta actividad en el tercer cuatrimestre de 2016

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ajustar la identificación de los riesgos de corrupción	Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. Actividad culminada en el primer Cuatrimestre de 2016	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	A través de la página web de Caja Honor, la Oficina de Control Interno verificó la publicación del mapa de riesgos de corrupción de la Entidad, el 31 de marzo de 2016, la cual fue actualizada por parte del proceso de Gestión del Riesgo. De acuerdo con lo establecido en la cartilla del DAFP, los riesgos de corrupción se encuentran establecidos dentro del mapa institucional, y son gestionados en conjunto con el SARO (Sistema de Administración del Riesgo Operativo). Así, la OFCIN evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad en la verificación realizada en el primer cuatrimestre de 2016
Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar valoración de los riesgos anticorrupción	Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. Actividad culminada en el primer Cuatrimestre de 2016	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	
Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ajustar matriz de riesgos de corrupción	Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. Actividad culminada en el primer Cuatrimestre de 2016	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	

BR

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción	Se ajustaron los diferentes riesgos de corrupción en el sistema de información VIGIA. Se inicia el proceso de divulgación y socialización a todos los funcionarios de la Entidad, con el fin de poder consultar en el aplicativo.	50%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno verificó en el aplicativo VIGIA los riesgos de corrupción, los cuales se encuentran asociados a los procesos correspondientes. Por otro lado, la OAGRI allegó a al OFCIN la citación a grupo de expertos a los líderes de los procesos, la cual se realizará los días 28, 29 y 30 de septiembre, donde se aclara que en la misma se socializará el mapa de corrupción.
Subcomponente 4: Monitoreo o revisión	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles	Se incorporaron los nuevos riesgos de corrupción en el sistema de información VIGIA, se asociaron a cada proceso los riesgos causas y controles que le aplican.	50%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento correspondiente a esta actividad durante el tercer cuatrimestre de 2016

AB

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Componente 2: Estrategia de racionalización de tramites (En aplicativo SUIT de la Función Pública)					
Trámite: Pago de devolución de aportes por desafiliación	Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga	El formulario de radicación y flujo documental está desarrollado en su totalidad. Está en proceso de pruebas de integraciones entre Workmanager y GA2.	85%	Jefe del Área de Gestión Documental	La Oficina de Control Interno realizó prueba de recorrido a la Oficina Asesora de Informática, evidenciando el desarrollo del flujo documental, así como las pruebas de integraciones entre los aplicativos Work Manager y GA2. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció un avance del 85% en esta actividad.
Trámite: Pago de cesantías definitivas	Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga	El formulario de radicación y flujo documental está desarrollado en su totalidad. Está en proceso de pruebas de integraciones entre Workmanager y GA2.	85%	Jefe del Área de Gestión Documental	
Trámite: Pago de devolución saldos cuenta individual	Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga	El formulario de radicación y flujo documental está desarrollado en su totalidad. Está en proceso de pruebas de integraciones entre Workmanager y GA2.	85%	Jefe del Área de Gestión Documental	

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar plan de rendición de cuentas vigencia 2015	El plan de Rendición de Cuentas fue elaborado y publicado en el sitio web de la Entidad. El plan tiene asuntos como: principales elementos, pasos, contenidos, equipo de expositores, equipos de apoyo y cronograma de actividades.	100%	Jefe Asesora Planeación	La Oficina de Control Interno verificó a través de la página web el plan para la Rendición de Cuentas 2015, en el cual se indica que se tomó en cuenta para su elaboración el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Plan Estratégico de Comunicaciones; igualmente, se observó que el Plan de Rendición de Cuentas 2015 contiene los objetivos, pasos, análisis del proceso, contenidos temáticos, conformación del equipo de trabajo y cronograma, así como el análisis de acuerdo con la calificación del FURAG. El Plan fue publicado por la Oficina Asesora de Planeación el 29 de marzo de 2016. De esta manera la OFCIN evidenció el cumplimiento de esta actividad al 100% durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar folleto con la gestión consolidada de la vigencia 2015 para rendición de cuenta.	Folleto elaborado y publicado de manera física y en el sitio web de la Entidad. El folleto contiene direccionamiento estratégico, principales logros, ejecución de metas, información de los afiliados, puntos de atención e información financiera	100%	Jefe Asesora Planeación	De acuerdo con lo reportado como actividad cumplida por parte de la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno verificó en la página web de la Entidad el folleto de la Rendición de cuentas 2015, el cual cuenta igualmente con los ítems reportados por la OAPLA. El folleto fue publicado por la Oficina Asesora de Planeación el 29 de abril de 2016. Así, el 100% de cumplimiento de esta actividad fue verificado por la OFCIN durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016

AV

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
<p>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Elaborar presentación para audiencia pública de rendición de cuentas</p>	<p>Se estructuró la Presentación con temas como: direccionamiento estratégico; cumplimiento al plan de acción; estrategia de incentivos; información de afiliados; metas estratégicas de vivienda; gestión financiera; acciones de fortalecimiento institucional; capacitación modelo Leasing; "Concurso mi voz se escucha"; sesión de preguntas; clausura</p>	<p align="center">100%</p>	<p align="center">Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación allegó a la Oficina de Control Interno la presentación correspondiente a la Rendición de Cuentas 2015, en la cual se observan los siguientes contenidos: Direccionamiento estratégico, cumplimiento del PAI, Estrategia de Incentivos, Información de Afiliados, Metas Estratégicas de Vivienda, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Acciones para el fortalecimiento Institucional concurso "Mi voz escucha". Adicionalmente, la OFCIN asistió a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015, verificando el desarrollo de los contenidos anteriormente descritos. Finalmente, la Oficina de Control Interno, a la fecha de cierre de este informe, se encuentra realizando la auditoría a la Rendición de Cuentas 2015, donde evaluará a fondo los diferentes aspectos de la misma.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016</p>



Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar chat de rendición de cuentas	Elaboración y publicación en sitio web del informe de chat de rendición de cuentas, en el cual se consideraron que se debía tratar asuntos como: oferta inmobiliaria, subsidios, ejecución presupuestal, mejoras del servicio, cumplimiento de metas. El chat se llevó a cabo los días 2 y 3 de marzo de 2016.	100%	Jefe Asesora Oficina de Planeación	De esta manera, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% de esta actividad durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016.
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar foro de rendición de cuentas	Elaboración y publicación en sitio web del Informe de foro temático Interno, donde se destaca: escuchar inquietudes; mayor información sobre soluciones de vivienda; derechos y deberes de los afiliados; tramitadores, formas delictivas y consecuencias; valor social y bienestar, beneficios para familias enteras.	100%	Jefe Asesora Oficina de Planeación	El Informe "Foro temático y encuesta Rendición de Cuentas" fue verificado por la Oficina de Control Interno a través de la página web de la Entidad. En el mismo se plasmaron las inquietudes y sugerencias de los afiliados que participaron de dicha actividad. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016



Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente de Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar concurso "Mi voz se escucha"	El 10. de abril de 2016, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se presentaron los resultados del Concurso "MI voz se escucha". Este concurso se realizó a través de redes sociales para generar participación donde los afiliados debían enviar preguntas para responder en vivo. En total participaron 36 afiliados.	100%	Líder Grupo de Promoción y Divulgación	En auditoría In Situ al Área de Comunicaciones, la Oficina de Control Interno observó los pantallazos tomados de las redes sociales, como evidencia de la realización del concurso mi voz se escucha, con la participación de 36 afiliados, y del hashtag "#Yo decido", con la participación de 12 afiliados, de acuerdo con lo reportado por el grupo de Promoción y Divulgación. Así mismo, de forma presencial en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la OFCIN observó la presentación de los ganadores del concurso.
Subcomponente de Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Promover la participación en la rendición de cuentas por redes sociales	A través de redes sociales se lanzó el Hashtag "#YoDecido" donde los afiliados realizaron propuestas de temas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en total participaron 12.	100%	Líder Grupo de Promoción y Divulgación	En conclusión, la OFCIN evidenció el cumplimiento de estas actividades al 100% durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016
Subcomponente de Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	El 10. de abril de 2016, en las instalaciones del Club Militar de Bogotá, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual fue transmitida a través del Sitio Web por el sistema Streaming. Participaron 262 personas. Se resolvieron las preguntas en el evento, las enviadas por video clip y otros canales. De igual manera se atendieron las demás preguntas formuladas durante el evento enviando los respectivos comunicados de manera física.	100%	Jefe Asesora Oficina de Planeación	La Oficina de Control Interno verificó In situ la realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2015. En la misma, evidenció el desarrollo de los contenidos programados, la solución de las inquietudes presentadas durante el evento por los afiliados, y las enviadas por videoclip y otros canales. Adicionalmente, a la fecha de cierre de éste informe la OFCIN se encuentra realizando la Auditoría a la Rendición de Cuentas 2015, donde evaluará más a fondo cada uno de los componentes de la misma. De esta manera, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% de esta actividad durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
<p>Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y de cuentas</p>	<p>Realizar programa de sensibilización del Modelo de Vivienda Leasing</p>	<p>Programas radiales de promoción de modelo vivienda Leasing en las emisoras de Ejército "Colombia Estéreo", Armada "Marina Estéreo", en los meses comprendidos de enero a agosto de 2016. 48 publicaciones mensuales en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube). Artículos para la página web, intranet y página web del GSED. Pautas publicitarias en medios impresos de las Fuerzas. Notas televisivas con medios de comunicación institucionales y privados (EJ. Telepals, Varnos Colombia), Contraviento y Marea). Instructivos.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Subgerente Financiero</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó lo reportado por la Subgerencia Financiera, a través de presentación entregada por el Área de Comunicaciones, en la que se evidencia en pantallas las actividades realizadas para sensibilizar el modelo Leasing Habitacional a través de los diferentes medios de comunicación. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó el cumplimiento de esta actividad al 80%, toda vez que se recomienda continuar con estas actividades durante el III cuatrimestre de 2016.</p>

AV

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar sensibilización sobre rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor	A través del Informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2015, se presentaron las generalidades, fases de desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas; realización de la Audiencia Pública; resultados de la evaluación y conclusiones. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016	100%	Jefe Oficina de Asesora Planeación	<p>La Oficina de Control Interno evidenció el folleto entregado a los funcionarios de Caja Honor, en el cual se dan a conocer los tópicos más relevantes de la Rendición de Cuentas; igualmente, la OFCIN evidenció la campaña realizada desde la Oficina Asesora de Planeación para la participación de los funcionarios en el foro Interno de Rendición de Cuentas, así como la publicación en la Intranet y el video clip Interno. Lo anterior se realizó en la última semana del mes de marzo, con anterioridad a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 1 de abril de 2016.</p> <p>En conclusión, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de esta actividad al 100% en el seguimiento realizado durante el primer cuatrimestre de 2016.</p>
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar evaluación de la rendición de cuentas con los afiliados	A través del Informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2015, se presentaron las generalidades, fases de desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas; realización de la Audiencia Pública; resultados de la evaluación y conclusiones.	100%	Jefe Oficina de Asesora Planeación	<p>La Oficina de Control Interno verificó el Informe de Rendición de Cuentas a través de la página web; lo correspondiente a la evaluación del evento por parte de los afiliados se evidenció en el numeral 4, de acuerdo con el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 52 afiliados respondieron que la Rendición de Cuentas fue excelente • 28 que fue buena, • "0" que fue aceptable o mala. <p>De esta manera, la Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de esta actividad al 100% en el seguimiento realizado durante el primer cuatrimestre de 2016</p>

BE

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

12/09/2016

Fecha seguimiento:					
Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Desarrollar el plan de educación financiera	Se desarrollaron cinco actividades de Educación Financiera (Participación en los diversos canales como emisoras radiales, colegios, unidades ejecutoras, revistas, ferias de servicio entre otros; Capacitación consumidores financieros con apoyo oficiales de enlace, también a los Funcionarios y Contratistas según el Plan de Capacitación SAC-2016; Boleín Electrónico; Alianzas estratégica. Adicional durante los meses de julio y agosto de 2016 se han adelantado actividades de participación en emisoras, capacitaciones, publicaciones, implementación de la plataforma virtual de educación financiera que muestra un avance del 65% del total del Programa de Educación Financiera durante el año.	65%	Jefe del Área SAC	La Oficina de Control Interno, verificó los expedientes con las evidencias de las actividades de educación financiera reportadas por el SAC, así como la participación en los diversos canales de comunicación realizando la citada campaña. Así mismo, la OFCIN contrastó las actividades desarrolladas con el cronograma presentado por el Área SAC en el primer cuatrimestre de 2016, evidenciando un avance del 65%

AD

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	Asignar responsables de la gestión de diferentes canales	<p>Canal presencial: Puntos de Atención y Punto Móvil, Jefe de Área de Atención al Afiliado.</p> <p>Canal parqrd presencial, web y móvil, Jefe Área de Atención al Consumidor Financiero SAC</p> <p>Canal correo tradicional: Jefe Área de Gestión</p> <p>Canal correo electrónico: Documental</p> <p>Solicitudessac@cajahonor.gov.co: Diego Laino Chinchilla SAC;</p> <p>Empresa CONAL CENTER (Correo Electrónico:</p> <p>Contactenos@cajahonor.gov.co;</p> <p>Canal virtual asesor en línea, Líneas gratuita 01800919429; línea nacional 5188605 Coordinador Empresa Canal Center.</p> <p>Canales sitio web y redes Sociales: Jefe de Área de Comunicaciones</p>	100%	Jefe del Área SAC	<p>La Oficina de Control Interno verificó, en visita In situ al Área del SAC, que el protocolo de atención se encuentra en flujo de cargue en el aplicativo Isolución; en el mismo se encuentran establecidos los responsables de acuerdo con lo reportado en la casilla de actividades cumplidas.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control interno evidenció un avance del 90%, teniendo en cuenta que está pendiente parte del flujo para el cargue en el aplicativo Isolución. Se realizará el seguimiento correspondiente a esta actividad en el informe del III cuatrimestre de 2016.</p>



Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar y publicar los protocolos de atención a los ciudadanos por los diferentes canales de atención	Se encuentran en flujo de aprobación en el sistema de información ISOLUCIÓN los protocolos: Presencial, Telefónico, Virtual y correspondencia.	80%	Jefe del Área de Atención Afiliado	El Área de Atención al Afiliado allegó a la Oficina de Control Interno el borrador de la Guía de Protocolos de Servicio, así como los borradores de los protocolos. Adicionalmente, la OFCIN realizó auditoría in situ al Área de Atención al Afiliado, evidenciando que se encuentra en flujo de aprobación los documentos relacionados. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó el 60% de avance en esta actividad.
Subcomponente 3: Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados	En abril de 2016, se llevó a cabo el programa de Capacitación de Unificación de Criterios, con la participación del Área de Atención al Afiliado y el Área de Sistema De Atención Al Consumidor Financiero – SAC, a nivel nacional (presencial y virtual) contando con la asistencia de más de 50 funcionarios y en la que se trataron temas como: trámites y servicios, pqrđ, educación financiera, planeación estratégica, actualización normativa.	67%	Jefe Área de Talento Humano - Jefe de Área Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno, en auditoría In situ, verificó los expedientes con las evidencias de las actividades desensibilización reportadas por el Área de Atención al Afiliado, donde se observaron las listas de asistencias y las presentaciones de las capacitaciones citadas en la casilla de actividades cumplidas, así como las evaluaciones practicadas a los participantes. De esta manera, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 67% en esta actividad, teniendo en cuenta que se continuará con las capacitaciones durante el tercer cuatrimestre de 2016.

BA

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente Talento Humano	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores a la atención al ciudadano	<p>Como Incentivos para los servidores públicos con relación a la atención al afiliado la Entidad tiene:</p> <p>1. Estímulo Empleado del mes. (Para Puntos de Atención a nivel Nacional y por el Punto de Atención Bogotá se elige un funcionario que se haya destacado por su desempeño, valores y comportamiento ético superior). Reconocimiento en evento público y se otorga incentivo económico. A la fecha 6 funcionarios.</p> <p>2.- Estímulo por su desempeño en el servicio como felicitaciones calificación excelente se publica en el boletín Interno.</p> <p>3. Estímulos por su desempeño que puedan acceder como la Medalla, Moneda y funcionario o equipo del año.</p>	100%	Jefe Área de Talento Humano - Jefe de Área de Atención Afiliado	<p>La Oficina de Control Interno evidenció que dentro del incentivo empleado del mes se destaca un funcionario de Atención al Afiliado de la sede Bogotá y uno de los Puntos de Atención a nivel nacional.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de esta actividad por parte del Área de Talento humano, en el 67%, teniendo en cuenta que hace falta otorgar incentivos a los funcionarios durante el tercer cuatrimestre de 2016.</p>
Subcomponente Talento Humano	Fortalecer la cultura del servicio al Interior de la Entidad	<p>Se adelantó la Estrategia de fortalecimiento al Sistema del Consumidor Financiero con el fin de disminuir quejas y reclamos, a través de divulgación en los diversos canales de comunicación, capacitación por parte del Defensor de Consumidor Financiero Punto Venecia, Punto Sede Principal y Centro al Contacto a Ciudadano</p>	50%	Jefe Área SAC	<p>El Área del SAC allegó a la Oficina de Control Interno las listas de asistencia de las capacitaciones de humanización del servicio realizadas por el SAC, así como de las participaciones en medios de comunicación; adicionalmente, la OFCIN evidenció el informe dirigido a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, donde se observan las fotografías correspondientes a las participaciones en las diversas emisoras.</p> <p>Así, la OFCIN evidenció el avance del 50% en esta actividad.</p>

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 4: Talento Humano	Establecer un reglamento Interno para la gestión peticiones, quejas y reclamos	Mediante Resolución No. 145 del 17 de marzo de 2016, se expidió el reglamento para el trámite Interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y quejas exprés de la Entidad	100%	Jefe Área SAC	El Área de Atención al Consumidor Financiero - SAC, allegó a la Oficina de Control Interno la Resolución 145 del 17 de marzo de 2016, "Por la cual se adopta el reglamento para el trámite Interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía"; en la misma se establecen los canales de comunicación, la tipificación de solicitudes, el derecho de turno, el trámite de las solicitudes, las denuncias y solicitudes anónimas, así como la atención prioritaria a solicitudes, entre otros. Igualmente, establece lo relacionado con las publicaciones, comunicaciones y notificaciones.
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Revisar y actualizar caracterización de usuarios	Se diseñó el ajuste de la encuesta de aplicación de la caracterización de usuarios de acuerdo con la metodología del programa nacional del servicio al ciudadano.	15%	Jefe Área de Atención al Afiliado	El Área de Atención al Afiliado allegó a la OFECIN la encuesta para la caracterización de usuarios. En la misma se evidencia que se tomó en cuenta las variables sugeridas por la metodología del programa nacional de servicio al ciudadano, así como las propias que se requieren de acuerdo con la naturaleza de la Entidad. En conclusión, la Oficina de Control interno evidenció el avance del 15% de esta actividad, y recomienda al proceso responsable realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento al 100% de esta actividad dentro de la vigencia 2016.

AB

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado	Con corte a Junio de 2016 se han realizado dos mediciones el primer trimestre arrojó una calificación de 4.56 puntos y en segundo trimestre un puntaje de 4.5, los resultados se encuentra publicados en el sitio web.	67%	Jefe Área de Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno verificó el informe de la firma encuestadora para el Índice de Satisfacción del Afiliado, evidenciando la calificación reportada por el Área de Atención al Afiliado, a saber, 4.5. Así mismo, la OFCIN evidenció la encuesta publicada en la página web de la Entidad. Consecuentemente, la OFCIN evidenció el cumplimiento de esta actividad en un 67%.

Componente 5: Transparencia y Accesos a la Información

Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar contenidos en el sitio web	Diariamente se realiza actualización de contenidos del sitio web de información general relacionados con trámites, servicios, modelos en cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública.	100%	Líder Grupo de Promoción y Divulgación	La Oficina de Control Interno realizó la verificación de la actualización de contenidos y depuración de la información, así como del rediseño del portal web, lo anterior en visita in situ con el grupo de Promoción y Divulgación. Adicionalmente, se evidenció que la misma se viene realizando de manera mensual, de acuerdo con lo solicitado por la normatividad correspondiente. De esta manera, la OFCIN verificó el avance de esta actividad en un 80%, teniendo en cuenta que se deben realizar ajustes de manera mensual como se mencionó anteriormente.
---	---------------------------------------	--	------	--	---

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar sensibilización de transparencia y acceso a información pública	Construcción normativa con los decretos Ley 353 de 1994, Ley 973 de 2005, Ley 1305 de 2009, Decreto 3830 del 2006. Se promovió a través de redes sociales, sitio web y emisoras de las fuerza. Promoción y participación de Foro y Chat a través de Internet e Intranet y encuestas presenciales sobre la Formulación del Plan de Acción de 2017	100%	Líder Grupo de Promoción y Divulgación	El Área de Comunicaciones allegó a la OFCIN los soportes correspondientes a la sensibilización desarrollada en cuanto a transparencia y acceso a la información pública; a saber, las listas de asistencia y las encuestas, así como los pantallazos del foro y el chat para la formulación del Plan de Acción 2017. Consecuentemente, la OFCIN verificó el avance al 100% de esta actividad por parte del Área de Comunicaciones.
Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	Realizar seguimiento a los estándares de contenido y oportunidad	Se brindó la respuesta a los peticionarios, en oportunidad, calidad y veracidad de la información con los soportes respectivos.	67%	Jefe Área SAC	La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de esta actividad mediante el Plan de Acción del proceso de Gestión del SAC, donde en primer lugar, el indicador No. 3 "Oportunidad respuestas" obtuvo un 98.85% frente a una meta de >96%, y en segundo lugar, el indicador de producto no conforme obtuvo un resultado de 0.3% frente a una meta de <2%. De esta manera, la OFCIN verificó un avance del 67%, de acuerdo con lo reportado por el Área del SAC.

AS

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 3: Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar y publicar el esquema de publicación	El esquema de publicación fue elaborado y publicado en el sitio web, en el menú: Atención al Afiliado/participación ciudadana. Adicionalmente se organizó y formalizó procedimiento sobre sitio web.	100%	Líder Grupo de Promoción y Divulgación	A través de la página web, la Oficina de Control Interno evidenció el esquema de publicación referenciado por el grupo de Promoción y Divulgación. En el mismo se observan el Nombre / Título de la información, el idioma, el medio conservación y/o soporte, el formato y la fecha de actualización, la URL y oficina responsable. Adicionalmente, en prueba de recorrido la OFCIN observó el procedimiento sobre sitio web, el cual se encuentra a la fecha de cierre del presente informe, en flujo de aprobación para ser cargado en el aplicativo Isolución. La OFCIN verificará la finalización de esta actividad en el informe correspondiente al III cuatrimestre de 2016, la cual se encuentra en un avance del 95%.
Subcomponente 3: Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar actualizar el registro de inventarios de activos de información	Las Tablas de Retención Documental fueron presentadas al Archivo General de la Nación para el proceso de evaluación y convalidación, por lo tanto una vez se tenga la aprobación del ente rector se actualizará el índice de información clasificada o reservada.	95%	Jefe de Área de Gestión Documental	En visita insitu al Área de Gestión Documental, la Oficina de Control Interno evidenció el inventario de activos de información, desarrollado por la misma en coordinación con la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo; el índice de información clasificada o reservada es parte integral del primero. De acuerdo con lo conversado en entrevista con la Jefe del Área de Gestión Documental, refiere que éste se encuentra sujeto a actualizaciones durante la vigencia.



Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información	Elaborar y actualizar el índice de información o reservada	Las Tablas de Retención Documental fueron presentadas al Archivo General de la Nación para el proceso de evaluación y convalidación, por lo tanto una vez se tenga la aprobación del ente rector se actualizará el índice de información clasificada o reservada.	95%	Jefe de Área de Gestión Documental	Adicionalmente, al OFCIN realizará el seguimiento a las tablas de retención documental en desarrollo del informe al III de Cuatrimestre de 2016. Así, la Oficina de Control Interno evidenció un avance del 95% en esta actividad. Se recomienda socializar el documento definitivo a los procesos de la Entidad.
Subcomponente 4: Criterio de atención diferencial de accesibilidad	Continuar con la actividad de atención incluyente	Durante el segundo cuatrimestre de 2016 se continúa con atención incluyente en especial con las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.	67%	Jefe de Área de Atención al Afiliado	EL Área de Atención al Afiliado allegó a la OFCIN el consolidado de las atenciones incluyentes en la Sede principal y Puntos de Atención, tomadas del digiturno, en el cual se observa que durante el segundo trimestre de 2016 se realizaron un total de 908. En conclusión, la OFCIN observó un avance del 67% de esta actividad, de acuerdo con lo reportado por el Área de Atención al Afiliado.



Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar el sitio web para permitir la accesibilidad al personal con discapacidad	Se ajustaron todas la imágenes y enlaces con textos descriptivos, se implementó diseño para dispositivos móviles, se implementaron buenas prácticas en el sitio web para navegación a través de un lector de texto y se reubicaron contenidos para accesibilidad de acuerdo al nivel	100%	Líder Grupo de Promoción Y Divulgación	<p>La Oficina de Control Interno evidenció la adecuación del sitio web en el cual se puede utilizar una herramienta de navegación a través de un lector de pantalla (herramienta que utilizan las personas con discapacidad visual); en vista in situ al grupo de Promoción y Divulgación, la OFCIN verificó a través de la herramienta tawdis.net, que la funcionalidad referenciada se está implementando, aunque aún presenta fallas si se le evalúa con un nivel AA, que es el que se pretende obtener para la página web de la Entidad.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció un avance del 90% en esta actividad, y realizará el seguimiento correspondiente en el tercer cuatrimestre de 2016</p>

2

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

Fecha seguimiento:

12/09/2016

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar y actualizar informes de solicitudes de información	En los informes de auditorías de calidad, Control Interno y Revisoría Fiscal se evidencia la gestión presentada con la información tomada de los aplicativos, previa verificación, consolidación y validación. De igual manera con el cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción donde se elaboran los respectivos informes y se presentan los soportes tomados de los sistemas.	67%	Jefe Área SAC	En auditoría in situ al Área del SAC, la OFCIN observó los expedientes de los informes semanales que se presentan a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, y quincenales a la Gerencia General, donde se consolidan estadísticas de solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones, se muestran los casos más representativos y se realizan comparativos entre los distintos períodos analizados. De la misma manera, el Área del SAC realiza informes consolidados a la Junta Directiva y la Gerencia General por períodos trimestrales y semestrales. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó un avance del 67% de esta actividad.

MARTHA CECILIA MORA CORREA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto y elaboró
Ing. Marco Gallo Espinosa
Auditor Oficina de Control Interno

Nota: Las evidencias en que se basó la Oficina de Control Interno para la descripción de las observaciones generadas en el presente Informe, se encuentran en el archivo digital de la Entidad, en la ruta: M:\Dependencias\CIN\2400,37,02 INFORMES DE GESTIÓN\VIGENCIA 2016\PAGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN\II CUATRIMESTRE.