

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

Entidad: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor  
Vigencia: Tercer Cuatrimestre 2016 – Corte 31 de diciembre de 2016  
Fecha de publicación 16 enero de 2017  
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 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 - III Cuatrimestre de 2016. A continuación se presentan las observaciones a cada uno de los subcomponentes:



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

Fecha seguimiento:

16/01/2017

Subcomponente	Actividades programadas	Reporte de los procesos responsables	% de avance	Responsable	Observaciones Oficina de Control Interno
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
Subcomponente de Política 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	En el I y II cuatrimestre, 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/Abr/2016, evidenciando que en la misma se incorporó la política de riesgos de corrupción.
Subcomponente de Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política	Durante la vigencia de 2016, se realizó seguimiento a la efectividad de la evaluación de la política, encontrándose ajustada a los principios de la Ley Anticorrupción.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	En el I cuatrimestre, La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, envió 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.

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017


					<p>Durante el II cuatrimestre, se realizó el seguimiento, 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.</p> <p>Para el III cuatrimestre, la Oficina de Control Interno evidenció el seguimiento a esta actividad; en la cual se apoyaron en un grupo de expertos para la actualización de los manuales, guías y procedimientos, su actualización, teniendo en cuenta las políticas y principios de la Ley Anticorrupción, de la misma manera se llegó a realizar la socialización por parte de la OAGRI.</p>
<p>Subcomponente 2: Construcción del Mapa de</p>	<p>Ajustar la identificación de los riesgos</p>	<p>Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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.</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

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	Para el II cuatrimestre 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).
Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar evaluación 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	Para el III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad la cual culmino en el II cuatrimestre de 2016.
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	
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 realizó el proceso de divulgación y socialización			Para el I cuatrimestre, la Oficina de Control Interno verificó en el aplicativo VIGIA los riesgos de corrupción, los cuales se encuentran asociados a los procesos correspondientes.

Fecha seguimiento:

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

16/01/2017

		a todos los Funcionarios de la Entidad, a través del correo electrónico, Intranet y Página web.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	En el II cuatrimestre, la OAGRI envió 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 aclarará que en la misma se socializará el mapa de corrupción. Realizada la revisión por parte de la OFCIN se evidencia que dentro de la intranet se gestionó el conocimiento y participación de las áreas en los procesos para medición de riesgos de corrupción. Durante el III cuatrimestre, se evidencia el involucramiento de la OAGRI en la gestión para el entendimiento e involucramiento de los procesos en el desarrollo de actividades, matriz y controles en la prevención actividades anticorrupción. El cual obtuvo un cumplimiento del 100%
--	--	---	------	--	--

Fecha seguimiento:		Seguimiento y Control Oficina de Control Interno		
	16/01/2017			
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.  Todos los riesgos de corrupción se encuentran disponibles para su consulta en el sistema de información VIGIA, se hizo entrega de la matriz de riesgos de corrupción con sus Respectivas causas y controles a cada líder de proceso.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
				En el I cuatrimestre, 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 aclarará que en la misma se socializará el mapa de corrupción. En el II cuatrimestre, La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento correspondiente a esta actividad.  Durante el III cuatrimestre de 2016, la OFCIN evidenció dentro de la intranet la gestión, el conocimiento y participación de las áreas en los procesos para medición de riesgos de corrupción.  De igual manera se procedió a gestionar en el aplicativo VIGIA los riesgos de corrupción para cada uno de los procesos de la Entidad.

**Componente 2: Estrategia de racionalización de tramites (En aplicativo SUIT de la Función Pública)**



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

<p>Trámite: Pago devolución de aportes por desafiliación</p>	<p>Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga</p>	<p>El formulario de radicación y flujo documental está desarrollado en su totalidad. Está en proceso de pruebas de integraciones entre Workmanager y GA2.</p> <p>El flujo automático del trámite fue desarrollado y puesto en servidor de producción. Se encuentra pendiente la capacitación y puesta en funcionamiento. Se tomó la decisión de colocarla en producción al inicio del 2017 con el fin de no impactar el cierre de la vigencia de 2016. Esta actividad fue reprogramada para la vigencia de 2017 de acuerdo con la mesa de trabajo efectuada con el Departamento Administrativo de la Función Pública y será finalizada en el primer trimestre de 2017.</p>	<p align="center">90%</p>	<p align="center">Jefe del Área de Gestión Documental</p>	<p>En el I cuatrimestre, la OFCIN, visita In situ al proceso de Gestión Documental, la Oficina de Control Interno verificó en ambiente de pruebas del aplicativo Work Manager (gestor Documental) el avance presentado en el diseño de los formularios para los trámites de Pago de devolución de aportes por desafiliación, Pago de cesantías definitivas y Pago devolución de saldos de cuenta individual; el proceso igualmente allegó a la OFCIN el cronograma de acuerdo con el cual el desarrollo se debió culminar dentro del I cuatrimestre, la OFCIN evidenció que se encuentran pendientes algunos desarrollos así como el proceso de capacitación a los funcionarios de la Entidad. Igualmente la OFCIN observó el ambiente de pruebas el desarrollo en la página web para el pre trámite, el cual forma parte del flujo que se está desarrollando.</p> <p>Así, la Oficina de Control Interno evidenció un avance correspondiente al 70% en el componente 2 del Plan Anticorrupción 2016.</p> <p align="right"><i>RR</i></p>
--	---	--	---------------------------	---	---

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

					<p>Durante el II cuatrimestre, 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.</p> <p>Realizada en el III cuatrimestre la verificación por parte de la OFCIN en conjunto con la OAPLA, se evidencia que durante el tercer cuatrimestre del año 2016 se solicitó al DAFP la prórroga para el cierre del plan el 31/03/2017.</p>
<p>Trámite: Pago de cesantías definitivas</p>	<p>Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga</p>	<p>El formulario de radicación y flujo documental está desarrollado en su totalidad. Está en proceso de pruebas de integraciones entre Workmanager y GA2.</p> <p>El flujo automático del trámite fue desarrollado y puesto en servidor de producción. Se encuentra pendiente la capacitación y puesta en funcionamiento. Se tomó la decisión de colocarla en producción al inicio del 2017 con el fin de no impactar el cierre de la vigencia de 2016. Esta</p>	<p>90%</p>	<p>Jefe del Área de Gestión Documental</p>	<p>Realizada en el III cuatrimestre la verificación por parte de la OFCIN en conjunto con la OAPLA, se evidencia que durante el tercer cuatrimestre del año 2016 se solicitó al DAFP la prórroga para el cierre del plan el 31/03/2017.</p>





**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

		<p>Actividad fue reprogramada para la vigencia de 2017 de acuerdo con la mesa de trabajo efectuada con el Departamento Administrativo de la Función Pública y será finalizada en el primer trimestre de 2017.</p>			
<p>Trámite: Pago devolución saldos cuenta individual</p>	<p>Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga</p>	<p>El formulario de radicación y flujo documental está desarrollado en su totalidad. Está en proceso de pruebas de integraciones entre Workmanager y GA2. El flujo automático del trámite fue desarrollado y puesto en servidor de producción. Se encuentra pendiente la capacitación y puesta en funcionamiento. Se tomó la decisión de colocarla en producción al inicio del 2017 con el fin de no impactar el cierre de la vigencia de 2016. Esta actividad fue reprogramada para la vigencia de 2017 de acuerdo con la mesa de trabajo efectuada con el Departamento Administrativo de la Función Pública y será finalizada en el primer trimestre de 2017.</p>	<p align="center">90%</p>	<p align="center">Jefe del Área de Gestión Documental</p>	
<p>Trámite: Pagos aportes para solución vivienda - primer pago</p>	<p>Reducir el tiempo del trámite de 7 días hábiles a 5 días</p>	<p>Esta actividad fue adicionada en el tercer trimestre de 2016, en razón a la reducción del tiempo de trámite a cinco días y como resultado de la mesa de trabajo realizada con la Función Pública el 27 de</p>	<p align="center">100%</p>		<p>Teniendo en cuenta que esta actividad es adicionada durante el III trimestre del año 2016 la OFCIN realizo un seguimiento de la nueva actividad programada, lo anterior teniendo en cuenta la solicitud descrita por la GERGE, en la cual solicitaba que los tiempos de trámite se pudieran reducir, lo</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

	<p>octubre de 2016. Igualmente fue actualizado en el Sistema Único de Información de trámites de 2016.</p>	<p>Jefe del Área de Atención al Afiliado</p>	<p>anterior a fin de poder mitigar el impacto que generan las actividades realizadas por los tramitadores frente a los ahorros de los filados de la Entidad. Por lo anterior, se obtuvo evidencia en la autorización de la misma, para lo cual se mejora el flujo de los trámites desde que se radican hasta que se pagan.</p>
--	--	--	--

**Componente 3: Rendición de cuentas**

<p>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Elaborar plan de rendición de cuentas vigencia 2015</p>	<p>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. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Durante el I cuatrimestre, 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.</p> <p>Realizada la verificación en el III cuatrimestre por parte de la OFCIN; se evidenció que las actividades fueron completadas en un 100% en el I cuatrimestre de 2016.</p>
---	--	---	----------------------------	---	---



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	2015 para rendición de cuentas.	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. Actividad culminada en el primer trimestre de 2016	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	En el I trimestre, 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.  Realizada la verificación en el III trimestre por parte de la OFCIN; se evidenció que las actividades fueron completadas en un 100% en el I trimestre de 2016.
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar presentación para audiencia pública de rendición de cuentas	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. Actividad culminada en el primer trimestre de 2016	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	En el I trimestre, 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 se escucha". Adicionalmente, la OFCIN asistió a la



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

					<p>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. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad.</p> <p>Para el II cuatrimestre, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad durante la verificación realizada en el I cuatrimestre de 2016.</p>
<p>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar chat de rendición de cuentas</p>	<p>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.</p>	<p align="center">100%</p>	<p align="center">Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>En el I cuatrimestre, La Oficina de Control Interno verificó a través de la página web de la Entidad la publicación del informe del chat de Rendición de Cuentas 2015, de acuerdo con el cual se realizaron dos preguntas, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál de los siguientes temas considera se debe tratar en la rendición de cuentas?</li> <li>2. Con el fin de mejorar el servicio ¿Qué aspectos fortalecería?</li> </ol> <p>Adicionalmente, por medio del chat los afiliados presentaron sus preguntas a la Entidad.</p> <p>Realizada la revisión en el II y III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% de esta actividad en el I cuatrimestre de 2016.</p>



**Fecha seguimiento:**

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

16/01/2017

<p>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar foro de rendición de cuentas</p>	<p>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. El foro se llevó a cabo los días 9 y 10 de marzo de 2016. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Para el I cuatrimestre, 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.  En el II y III cuatrimestre, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento al 100% de esta actividad durante el I cuatrimestre de 2016.</p>
<p>Subcomponente. 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar concurso "Mi voz se escucha"</p>	<p>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. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016.</p>	<p>100%</p>	<p>Líder Grupo de Promoción y Divulgación</p>	<p>En el I cuatrimestre, teniendo en cuenta la 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.</p>
<p>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la</p>	<p>Promover la participación en la rendición</p>	<p>A través de redes sociales se lanzó el Hashtag "#YoDecido" donde los afiliados realizaron propuestas de temas para la</p>	<p>100%</p>	<p>Líder Grupo de Promoción y Divulgación</p>	<p>En el II y III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento de éstas actividades al 100% durante la vigencia y revisión del I cuatrimestre de 2016.</p>

*RV*

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

16/01/2017

Fecha seguimiento:					
ciudadanía y sus organizaciones	de cuentas por redes sociales	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en total participaron 12. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016.			
Subcomponente 2: 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. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	En el I cuatrimestre, 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 afondo cada uno de los componentes de la misma. De esta manera, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% de esta actividad.
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar programa de sensibilización del Modelo de Vivienda Leasing	Para esta actividad la Oficina de Control Interno recomendó avance para el segundo cuatrimestres de 2016.  Instructivo de modelo vivienda leasing. Concurso en redes sociales con la etiqueta #Vivindaleasing. Pautas en medios impresos como periódico "A La Mar	100%	Subgerente Financiero	En el I cuatrimestre, La Subgerencia Financiera allegó a la Oficina de Control Interno el cronograma de implementación Vivienda Leasing y las listas de sensibilizaciones desarrolladas a los funcionarios de la Entidad. De acuerdo con el cronograma, se tiene programadas capacitaciones a desarrollarse en el mes de mayo de 2016, así como un seguimiento y fortalecimiento de las mismas. En conclusión, la

*AR*

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

		<p>(Armada), Revista "La Timonera" Armada; Notivivenda, Periódicos el Ejército Nacional. Artículos para el sitio web de la Entidad y sitio web del GSED. En resumen durante toda la vigencia se realizaron campañas en emisoras</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. Tele país, Vamos Colombia), Contra viento y Marea). Instructivos.</p>			<p>Oficina de Control Interno evidenció un avance del 50% de esta actividad.</p> <p>En el II cuatrimestre, 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 pantallazos 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> <p>Para el III cuatrimestre, la OFCIN obtuvo evidencia en el cumplimiento en las actividades programadas para la divulgación y sensibilización del Modelo de Vivienda Leasing a los afiliados de las diferentes fuerzas, sin embargo la OFCIN recomienda evaluar los modelos de sensibilización las condiciones a fin de poder cumplir con los objetivos.</p>
--	--	--	--	--	--



**Fecha seguimiento:**

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

16/01/2017

<p>Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>Realizar sensibilización sobre rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor</p>	<p>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</p> <p>A través de folleto, sitio web, video clip interno, intranet, participación del foro interno de Rendición de cuentas, participación de la estrategia de Rendición de Cuentas. Actividad culminada en el primer cuatrimestre de 2016</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<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</p> <p>Dentro del I cuatrimestre, en la 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 el II y III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% de esta actividad desarrollada en el I cuatrimestre de 2016.</p>
--	---	--	-------------	---	--

*W*



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

<p>Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Realizar evaluación de la rendición de cuentas con los afiliados</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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"> <li>• 52 afiliados respondieron que la Rendición de Cuentas fue excelente</li> <li>• 28 que fue buena,</li> <li>• "0" que fue aceptable o mala.</li> </ul> <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> <p>En el II y III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% de esta actividad desarrollada en el I cuatrimestre de 2016.</p>
---	---	--	----------------------------	---	---

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

<p>Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</p>	<p>Desarrollar el plan de educación financiera</p>	<p>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; Boletín 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.</p> <p>Se desarrollaron actividades de Educación Financiera (En el mes de octubre se realizó la implementación la Plataforma de Educación Financiera Virtual; Participación en los diversos canales como emisoras (temas: PQRD en Línea, Plataforma Financiera, Campaña Tramitadores);</p>	<p align="center">100%</p>	<p align="center">Jefe del Área SAC</p>	<p>Durante el I cuatrimestre, 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.</p> <p>Dentro del II cuatrimestre, 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%.</p> <p>Para el III cuatrimestre del año 2016, la OFCIN evidencia la implementación de una plataforma dentro de la página web, la cual sirve como insumo para los afiliados en el desarrollo de la cultura del ahorro y una buena gestión de sus gastos contribuyendo en una mejor medida a obtener cultura financiera.</p>
--	--	--	----------------------------	---	---



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

16/01/2017

	Publicación de Notivivienda en sitio web, divulgación Bolelín Electrónico Financiero de la web de Caja Honor y capacitación a los consumidores financieros con apoyo oficiales de enlace para un total acumulados 85.883 afiliados capacitados por los diversos canales de comunicación, también a los funcionarios y contratistas según el Plan de Capacitación SAC-2016.			En el I cuatrimestre, la Oficina de Control Interno verificó, en visita In situ al Área del SAC, que el protocolo de atención se encuentra en flujo de carga en el aplicativo Isolución; en el mismo se encuentran establecidos los responsables de acuerdo con lo reportado en la casilla de actividades cumplidas. La asignación de responsables formará parte del protocolo de
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	Asignar responsables de la gestión de diferentes canales	100%	Jefe del Área SAC	

*(Handwritten mark)*

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

<p>Canal correo tradicional: Jefe Área de Gestión Documental</p> <p>Canal correo electrónico: Solicituddessac@cajahonor.gov.co; Diego Ladino Chinchilla SAC; Empresa CONAL CENTER (Correo Electrónico: Contactenos@cajahonor.gov.co; Canal virtual asesor en línea, Líneas gratuita 01800919429; línea nacional 5188605 Coordinador Empresa Canal Center, Canales sitio web y redes Sociales: Jefe de Área de Comunicaciones.</p>	<p>atención del SAC, el cual se encuentra en borrador, y fue verificado por la Oficina de Control Interno.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció un avance del 50% en esta actividad, y realizará el seguimiento correspondiente a la misma durante el segundo cuatrimestre de 2016.</p> <p>Durante el II cuatrimestre la OFCIN en visita a la Oficina del SAC, evidencio que el protocolo de atención se encuentra en el flujo de cargue en el aplicativo "ISOLUCION", en el mismo se encuentran establecidos los responsables de acuerdo con lo reportado en la casilla de actividades cumplidas. De acuerdo con lo anterior la OFCIN en el II cuatrimestre identificó un avance del 90%, lo anterior teniendo en cuenta que se encuentra pendiente para el flujo el cargue de la herramienta.</p> <p>En el III cuatrimestre, la OFCIN evidencia dentro de la herramienta ISOLUCIONV3, los manuales, guías, procesos y formatos por el área de comunicaciones; en las cuales se asignan los responsables y los medios a los cuales puede acceder los afiliados y partes interesadas.</p> <p align="right"><i>RV</i></p>
---	---

Fecha seguimiento:

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

16/01/2017

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar y publicar los protocolos de atención a los ciudadanos por los canales de atención	Se encuentran en flujo de aprobación en el sistema de información ISOLUCION los protocolos: Presencial, Telefónico, Virtual y correspondencia. En septiembre de 2016, se publicaron en el sistema de información ISOLUCION los protocolos del servicio, igualmente se realizó sensibilización y divulgación presencial y virtual a todos los puntos de atención con su respectiva presentación en Power Point.	100%	Jefe del Área de Atención al Afiliado	En el I cuatrimestre, 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. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verifico el 50% del avance en esta actividad. En el II cuatrimestre, 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. En el III cuatrimestre de 2016, la OFCIN evidencia los protocolos de servicio. De la misma manera se obtiene evidencia de las capacitaciones realizadas por la Jefe del Área de Atención al Afiliado para los funcionarios con 100%.
---	---	---	------	---------------------------------------	---

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

<p>Subcomponente 3: Talento Humano</p>	<p>Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional de Capacitación para el 2016, desde el 21 de septiembre al 22 de octubre se llevó a cabo el programa en Humanización del Servicio, el cual tuvo la participación de todos los puntos de atención a nivel nacional y funcionarios del SAC. En este programa se realizaron ejercicios y actividades prácticas en temas como Inteligencia emocional, programación neurolingüística para la satisfacción de los clientes, tipologías de clientes, entre otros, de forma activa y participativa, buscando la concientización de la importancia en la atención y servicio al cliente como estrategia humana y competitiva de la organización.</p> <p>Así mismo, entre octubre y noviembre se realizó la capacitación sobre la Resolución 395 de 2016, la cual busca desarrollar la capacidad interpretativa de los funcionarios de los puntos de atención y el SAC frente a los cambios realizados del Acuerdo 01 del 2016 y su reglamentación administrativa desarrollada a través de la resolución 395 del mismo año.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano - Jefe Área de Atención al Afiliado</p>	<p>En el I cuatrimestre, La Oficina de Control Interno verificó las listas de asistencia correspondientes a la capacitación citada por el Área de Talento Humano y el Área de Atención al Afiliado. Igualmente, los contenidos fueron verificados por la OFCIN en visita Insitu al Área del SAC, quien desarrolló la capacitación. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció un avance del 34% en esta actividad, teniendo en cuenta que se deben presentar avances al segundo y tercer cuatrimestre de 2016.</p> <p>En el II cuatrimestre, 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.</p> <p>En el III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento del 100% en esta actividad, teniendo en cuenta que se realizaron capacitaciones durante el cuatrimestre de 2016, las cuales se encaminaron al</p>
--	---	---	----------------------------	--	--



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

		Fecha seguimiento:		16/01/2017	
<p>Subcomponente 3: Talento Humano</p>	<p>Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores con relación a la atención al ciudadano</p>	<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 pública en el boletín Interno.</p> <p>3. Estímulos por su desempeño que pueden acceder como la Medalla, Moneda y funcionario o equipo del año.</p>	<p align="center">100%</p>	<p align="center">Jefe Área de Talento Humano - Jefe Área de Atención al Afiliado</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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. Adicionalmente, de acuerdo con la entrevista realizada a la Jefe del Área de Talento Humano, se implementará una publicación en los canales de comunicación Interros de la Entidad, para los funcionarios de Atención al Afiliado que sean felicitados por los mismos en relación de la calidad en la atención. Consecuentemente, la OFCIN verificó un avance del 50% en esta actividad.</p> <p>En el II cuatrimestre, 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>

**Fecha seguimiento:**

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

16/01/2017

					<p>Para el III cuatrimestre de 2016, la OFCIN desarrollo la validación del sistema, identificando la gestión adelantada por parte de la GERGE y el Área de Talento Humano, por lo anterior se puede concluir que la actividad fue desarrollada en un 100%.</p>
<p>Subcomponente Talento Humano</p>	<p>Fortalecer la cultura del servicio al Interior de la Entidad</p>	<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> <p>Se adelantó la Estrategia de fortalecimiento al Sistema del Consumidor Financiero con el fin de disminuir quejas y reclamos con la participación de los líderes de los puntos a nivel nacional, el 15-nov-2016 se realizó mesa de trabajo con el Defensor del Consumidor Financiero para la revisión de la Guía de Quejas y Reclamos, formatos de control y seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se realizó procedimiento y Guía de Solicitudes Verbales en Caja Honor. Se participó en el seminario</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área SAC</p>	<p>En el I cuatrimestre, El Área del SAC presentó el cronograma correspondiente a esta actividad, el cual fue verificado por la Oficina de Control Interno. Adicionalmente, de acuerdo con el informe presentado al Ministerio de la Defensa Nacional por esa Área, se realizaron las actividades correspondientes al primer trimestre, a saber, lanzamiento y divulgación, participación en canales y capacitación. Igualmente, durante el I trimestre se realizó una primera capacitación al personal de atención al afiliado, La OFCIN realizará el seguimiento correspondiente a esta actividad durante el segundo cuatrimestre de 2016.</p> <p>En el II cuatrimestre, El área de 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</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

		<p>de Servicio al Ciudadano con las Entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional, siendo Caja Honor invitado a presentar el Sistema de PQRD en línea y las mejores prácticas del servicio.</p>			<p>emisoras, la OFCIN evidenció el avance del 50% en esta actividad.</p> <p>En el III cuatrimestre del año 2016, la OFCIN evidenció dentro de los informes de logros (III y IV trimestre del SAC), la Jefe del Área de SAC presenta el cumplimiento en la ejecución y respuesta de las Quejas y Reclamos radicados en la Entidad. Los mismos se encuentran divulgados dentro de la página web de la Entidad para conocimiento de los afiliados.</p>
<p>Subcomponente 4: Talento Humano</p>	<p>Establecer un reglamento Interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos</p>	<p>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 expres de la Entidad</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área SAC</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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 expres 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. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno evidenció el cumplimiento de esta actividad al 100%</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

					<p>En el III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el cumplimiento de esta actividad en el I cuatrimestre de 2016.</p>
<p>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Revisar y actualizar caracterización de usuarios</p>	<p>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. En el tercer cuatrimestre de 2016 se aplicaron las encuestas, se tabularon, analizaron los datos, se presentó y publicó en el sitio web la tercera versión de la caracterización de usuarios. El desarrollo de esta caracterización adoptó la metodología del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, se estableció el alcance y objetivos y se cumplieron las etapas de diseño y aplicación de encuestas; tabular y analizar y el resultado final a través del Informe de caracterización.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Jefe Área de Atención al Afiliado</p>	<p>En el I cuatrimestre, El Área de Atención al Afiliado programa esta actividad para el segundo cuatrimestre de 2016. Sin embargo, la OFCIN evidenció en visitas institucionales que ya se encuentra en desarrollo la revisión y actualización de la caracterización de usuarios.</p> <p>En el II cuatrimestre, El Área de Atención al Afiliado allegó a la OFCIN la evidencia 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 requirieron 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.</p> <p>Para el III cuatrimestre, se realiza la revisión por parte de la OFCIN en relación a las caracterizaciones de los usuarios, se obtuvo evidencia de los mismos, dentro de la cual se presenta una encuesta la cual tiene como objetivo poder identificar las necesidades.</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

					<p>preferencias y comportamiento de los afiliados con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% de la actividad.</p>
<p>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado</p>	<p>Con corte a Junio de 2016 se han realizados 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.</p> <p>En el tercer cuatrimestre de 2016 se presentan el resultado del índice de satisfacción del tercer y cuarto trimestre de 2016 así: El tercer trimestre revela un índice del 4.6 y en el cuarto trimestre de 4.4 sobre 5. El promedio de satisfacción de la vigencia 2016 fue del 4.51 sobre 5.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Jefe Área de Atención al Afiliado</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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. Consecuentemente, la OFCIN evidenció el cumplimiento de esta actividad en un 34%, dado que la calificación se seguirá reportando en cada uno de los siguientes cuatrimestres.</p> <p>Para el II cuatrimestre, 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 la actividad en un 67%.</p> <p>Finalmente en el III cuatrimestre, La OFCIN evidenció en la página web de la Entidad los índices de satisfacción publicado por la Jefe del Área de Atención al Afiliado de manera trimestral cumpliendo con el 100% de la actividad programada.</p>



Fecha seguimiento:

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno

16/01/2017

**Componente 5: Transparencia y Accesos a la Información**

<p>Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>Actualizar contenidos en el sitio web</p>	<p>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. Se presentaron 85 actualizaciones, 102 documentos nuevos; cuatro desarrollos, 11 ediciones de audios de emisoras; dos ediciones de video.</p>	<p>100%</p>	<p>Líder Grupo de Promoción y Divulgación</p>	<p>Para el I cuatrimestre. 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 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 70%, teniendo en cuenta que se deben realizar ajustes de manera mensual como se mencionó anteriormente.</p> <p>En el II cuatrimestre, la OFCIN realizó la verificación de la actualización de contenidos y depuración de información, así como del rediseño del portal web, lo anterior en visita insitu 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.</p> <p>En el III cuatrimestre, la OFCIN, realizó la verificación y el alcance de las actividades dentro de la página</p>
--	--	---	-------------	---	--

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

					<p>web, con lo cual pudo confirmar el cumplimiento del Líder del grupo de promoción y divulgación en las Actividades propuestas en el desarrollo del plan anticorrupción, obteniendo un 100% del mismo.</p> <p>Sin embargo, cabe resaltar que las revisiones se la página web se deben hacer de una manera periódica y cronológica de los contenidos.</p> <p>En el I cuatrimestre, A la fecha de cierre del presente informe, el banner relacionado por el grupo de Promoción y Divulgación cambió por un enlace fijo, para mayor facilidad para los afiliados. LA OFCIN verificó dicho enlace, en el cual se encuentran contenidos como Normatividad, políticas y lineamientos, Servicios de información, Información financiera y contable, entre otros. Consecuentemente, la OFCIN evidenció el avance del 50% en esta actividad.</p>
<p>Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>Realizar de sensibilización de transparencia y acceso a la información pública</p>	<p>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</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Líder Grupo de Promoción y Divulgación</p>	<p>Para el II cuatrimestre, 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% durante el III cuatrimestre de esta actividad por parte del Área de Comunicaciones.</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

<p>Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>Realizar seguimiento a los estándares de contenido y oportunidad</p>	<p>Se brindó la respuesta a 5.201 solicitudes de los consumidores financieros, bajo los estándares de calidad, oportunidad, veracidad y humanización del servicio, con los respectivos anexos. Se realizaron las Auditorias de Control Interno, Seguridad de la Información y Calidad en las cuales se evidenció la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC y lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia.</p>	<p align="center">100%</p>	<p align="center">Jefe Área SAC</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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 97.5% frente a una meta de &gt;96%, y en segundo lugar, el indicador de producto no conforme obtuvo un resultado de 0.44% frente a una meta de &lt;2%. Teniendo en cuenta que se debe presentar avance de esta actividad en el segundo y tercer cuatrimestre, la OFCIN evidenció un avance del 34%.</p> <p>Para el II cuatrimestre, 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 &gt;96%, y en segundo lugar, el indicador de producto no conforme obtuvo un resultado de 0.3% frente a una meta de &lt;2. De esta manera, la OFCIN verificó un avance del 67%, de acuerdo con lo reportado por el Área del SAC.</p> <p>En el III cuatrimestre, la OFCIN realizó la verificación del IV trimestre de 2016, en el cual se resaltan los análisis de las peticiones, su nivel de importancia y el porcentaje de cumplimiento lo cual ratifica la ejecución en el seguimiento a los estándares de</p>
--	---	---	----------------------------	-------------------------------------	---



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

Fecha seguimiento:					
					16/01/2017
Subcomponente 3: Elaboración de los 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	En el I cuatrimestre, 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 evidencian 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 entrevista con el funcionario del grupo encargado de esta tarea, se indicó que se realizarán mejoras en este listado. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció un avance del 90% en esta actividad.
					Para el II cuatrimestre, 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 IsoluciónV3. La OFCIN verificará la finalización de esta actividad en el informe



**Fecha seguimiento:**

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

16/01/2017

					<p>Correspondiente al III cuatrimestre de 2016, la cual se encuentra en un avance del 95%.</p> <p>En el III cuatrimestre, la OFCIN evidenció el procedimiento sobre el 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 el cual se encuentra con un avance del 100%.</p>
<p>Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información</p>	<p>Elaborar actualizar el registro e inventarios de activos de información</p>	<p>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. Todavía</p>	<p>95%</p>	<p>Jefe de Área de Gestión Documental</p>	<p>En el I cuatrimestre, se realiza visita 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, así la OFCIN evidenció un avance del 90% en esa actividad.</p> <p>Para el II cuatrimestre, en visitas 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.</p>





**Fecha seguimiento:**

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

16/01/2017

					<p>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.</p> <p>En el III cuatrimestre, la OFCIN realizó el seguimiento a las tablas de retención documental a fin de poder verificar su respectiva ejecución y envió al Archivo General de la Nación para el cual se encuentra un avance del 95% lo anterior por la efectiva aprobación del ente rector, quedando por concluir en el plan anticorrupción del 2017.</p>
<p>Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de la Información</p>	<p>Elaborar y actualizar el índice de información o clasificación reservada</p>	<p>Se elaboró y actualizó el índice de información clasificada o reservada, en colaboración la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.</p> <p>Se encuentra actualizada la matriz de clasificación de información en el sitio web de la Entidad</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe de Área de Gestión Documental</p>	<p>En el I cuatrimestre, En visita 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.</p> <p>En el II cuatrimestre, se realizó el seguimiento a las tablas de retención documental, en la cual se desarrolló Informe de seguimiento para el III cuatrimestre.</p>

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*


					<p>En el III cuatrimestre, el área de gestión documental, actualizó y desarrollo la matriz de información para conocimiento de los afiliados en la página web de la Entidad.</p>
<p>Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p>Continuar con la actividad de atención incluyente</p>	<p>Durante el segundo cuatrimestre de 2016 se continúa con atención incluyente en especial con las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.</p> <p>Durante el tercer cuatrimestre de 2016 se continúa con atención incluyente en especial con las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, en el tercer cuatrimestre se atendieron a 1.146 personas de esta condición. El tercer cuatrimestre se atendió a 1.146 personas de esta condición.</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Jefe de Área de Atención al Afiliado</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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 primer trimestre de 2016 se realizaron un total de 538. Por lo anterior se observó un avance del 34% de esta actividad.</p> <p>En el II cuatrimestre, 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.</p> <p>En el III cuatrimestre y realizada la revisión por parte de la OFCIN se evidencia la tabulación, el seguimiento y la ejecución en busca de la atención del personal incluyente dentro de la Entidad cumpliendo con la actividad en un 100%.</p>



**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**

**Fecha seguimiento:**

*16/01/2017*

<p>Subcomponente 4: Criterio de accesibilidad diferencial</p>	<p>Adecuar el sitio web para permitir la accesibilidad al personal con discapacidad</p>	<p>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</p>	<p align="center">100%</p>	<p>Líder Grupo de Promoción y Divulgación</p>	<p>En el I cuatrimestre, 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 visita insitu 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. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN evidenció un avance del 80% en la gestión adelantada para el desarrollo de la actividad y realizará el seguimiento correspondiente en II cuatrimestre.</p> <p>Para el II cuatrimestre, la OFCIN evidenció un avance del 90% las actividades y realizó el seguimiento correspondiente en el III cuatrimestre.</p> <p>Durante el III cuatrimestre, se realizó el seguimiento correspondiente identificando un cumplimiento del 100% en la actividad.</p> 
---	---	---	----------------------------	---	--

**Seguimiento y Control Oficina de Control Interno**


**Fecha seguimiento:**


16/01/2017

<p>Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>Elaborar y actualizar informes de solicitudes de información</p>	<p>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.</p> <p>Se presentaron los informes de los resultados de gestión de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2016 con respecto a las solicitudes tramitadas, quejas y reclamos de Caja Honor, actividades desarrolladas en Educación Financiera, reportes del PQRD consolidados y validados. 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. En el tercer cuatrimestre de 2016 se atendieron 5.201 solicitudes cumplimiento con los requerimientos de calidad.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área SAC</p>	<p>Durante el I cuatrimestre no se desarrollaron gestiones descritas por las actividades programadas, las cuales la OFCIN realizará el seguimiento correspondiente a la actividad en el II cuatrimestre de 2016.</p> <p>En el II cuatrimestre en auditorías suscritas 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 periodos analizados. De la misma manera, el Área del SAC realiza informes consolidados a la Junta Directiva y la Gerencia General por periodos trimestrales y semestrales. De acuerdo con lo anterior, la OFCIN verificó un avance del 67% de esta actividad.</p> <p>En el III cuatrimestre, se realizaron las gestiones correspondientes a la auditoría continua en el 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</p>
---	---	--	-------------	----------------------	--

*ML*

Seguimiento y Control Oficina de Control Interno				
Fecha seguimiento:				
				16/01/2017 quincenales a la Gerencia con lo cual se verifica la gestión efectuada al 100% de las mismas.

  
**MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

  
 Proyecto y elaboración  
 Cpt. Luis Miguel Joya Sánchez  
 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\CINV\2400,37,02 INFORMES DE GESTIÓN\VIGENCIA 2016\PAGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN\VIII CUATRIMESTRE de 2016