



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINDEFENSA



CAJAHONOR
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CAJA HONOR III CUATRIMESTRE DE 2018 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía -Caja Honor - Consolidación y Monitoreo Oficina Asesora de Planeación

Vigencia: III Cuatrimestre 2018

Fecha de publicación: Enero 10 de 2019

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", la dimensión 2 "Direccionamiento Estratégico y Planeación, Planes Integrados al Plan de Acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (MIG - Decreto 1499 de 2017)" 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 2018. A continuación se presentan las observaciones a cada uno de los Componentes y sus subcomponentes:

Subcomponente		Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Monitoreo Oficina Asesora de Planeación							
Fecha seguimiento: 31/12/2018							
Verificación Oficina de Control Interno							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente 1.1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1. Revisar y/o ajustar la política de riesgos de corrupción. Reporte: Se realizará en el III Cuatrim. Dic-2018	III Cuatrimestre: Los días 20 y 21 de noviembre de 2018 se llevaron a cabo los grupos de expertos para identificación de riesgos de corrupción, en los cuales participaron los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo revisó y realizó ajustes a la Política Institucional de Riesgos de Corrupción, posteriormente fue aprobada en sesión ordinaria del 29 de noviembre de 2018 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	Se verificó que se llevaron a cabo las reuniones de grupos de expertos para identificación de riesgos de corrupción, en los cuales participaron líderes de procesos y en sesión del 29 de noviembre de 2018 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, fue aprobada.	100%	
Subcomponente 1.1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1. Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política de corrupción. Reporte: Se realizará en el III Cuatrim. Dic-2018	III Cuatrimestre: La política institucional de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página web de Caja Honor y es socializada al interior de la Entidad; a la fecha ha sido efectiva porque no se han presentado eventos o denuncias de riesgos de corrupción en Caja Honor.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno, observó que la política institucional de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página web de Caja Honor y fue socializada al interior de la misma. De igual manera con corte a la fecha del presente informe no ha sido reportado a la OFCIN eventos o denuncias por hechos de corrupción.	100%	
Subcomponente 1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1. Revisar y ajustar los riesgos de corrupción, sus causas y controles con el fin de modificar la matriz de riesgos de corrupción. Reporte: Se realizará en el III Cuatrim. Dic-2018	III Cuatrimestre: Durante las reuniones de grupos de expertos realizadas los días 20 y 21 de noviembre, se revisaron los 24 riesgos de corrupción identificados, sus causas y controles que están asociados a todos los procesos; no se identificaron nuevos riesgos para la Entidad, sin embargo se definió que se deben asociar dos riesgos a las matrices de los procesos de Gestión de Informática y Gestión de Vivienda y Mercado.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno verificó que en reunión de grupo de expertos se realizó análisis a los riesgos de corrupción identificados, en el cual se indicó que no se identificaron nuevos riesgos para la Entidad.	100%	

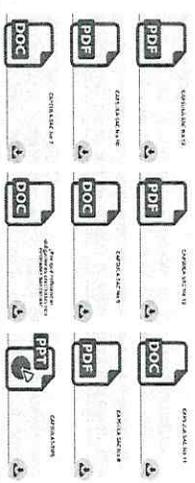
Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno		
Fecha seguimiento:						
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Subcomponente 1.2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	4. Promover la participación en la construcción de corrupción, de riesgos de (Surge como iniciativa de participación ciudadana) III Cuatrim. Nov-2018	<p>III Cuatrimestre: Durante los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2018 se llevaron a cabo dos actividades participativas para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019:</p> <p>1. El foro interno dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores, en el cual se realizaron dos preguntas de interés general sobre los riesgos de corrupción que puedan llegar a permear la Entidad, en esta actividad se contó con 69 interacciones.</p> <p>2. Como ejercicio de participación ciudadana, se realizó un chat temático externo a través de la página web, dirigido a los aliados y partes interesadas que contó con la participación de 119 personas que aportaron recomendaciones.</p>	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno observó que la actividad descrita fue llevada a cabo.	100%
Subcomponente 1.3: Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: Se realizó en el II Cuatrim. Ago-2018	<p>II Cuatrimestre: Los riesgos de corrupción se encuentran identificados y asociados a cada proceso de acuerdo con la matriz de riesgos de corrupción entregada y validada con cada líder de proceso. Adicionalmente se encuentra publicada en la página web de Caja Honor en el módulo de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; también se socializó por correo electrónico a todos los funcionarios y demás colaboradores de la Entidad.</p>	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	<p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció la socialización realizada por la Oficina Asesora de Riesgos, en Agosto 8 de 2018, a los funcionarios y demás colaboradores, del Mapa de Riesgos de corrupción de Caja Honor, el cual se compone de 24 riesgos, identificados a los 17 procesos de la Entidad. La identificación, análisis, valoración de sus riesgos y respectivos controles y acciones, se encuentran relacionados en el documento "Mapa de Riesgos de Corrupción 2018". El Plan Anticorrupción y el mapa de riesgos de corrupción se encuentran publicados en la página web de la Entidad.</p>	100%
Subcomponente 1.4: Monitoreo o revisión	6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles Reportes: Se realizará en el II Cuatrimestre de 2018.	<p>II Cuatrimestre: A la fecha no se han identificado eventos de riesgo de corrupción desde la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, ni desde los procesos de la Entidad, por lo que se puede concluir que los controles asignados son efectivos.</p>	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	<p>II Cuatrimestre: La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo realiza (3) seguimientos a los riesgos y controles de corrupción (cuatrimestrales) y la Oficina de Control Interno realiza la respectiva verificación. Igualmente se cuenta con la línea de Anticorrupción "Línea de Honor", para la recepción de denuncias e irregularidades.</p>	100%
Total Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						100%
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites (En aplicativo SUTT de la Función Pública)						
Estrategia de racionalización de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUTT del Departamento Administrativo de la Función Pública.						
Componente 3: Rendición de cuentas						

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación				31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno	
Fecha seguimiento:							
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN	
Subcomponente 3.2.10. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	I Cuatrimestre: Durante los días 13, 14, 15 y 16 de febrero de 2018 se realizó chat dirigido a los afiliados y partes interesadas, en el cual participaron 205 personas que aportaron 32 recomendaciones enfocadas en el servicio, en los canales electrónicos, proyectos de vivienda y visitas a unidades militares y de policía.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció el Informe "Chat y Foro Rendición de Cuentas Vigencia 2017", con fecha 8 de marzo de 2018; dentro del mismo se registra la participación de los afiliados, y partes interesadas, con las actividades; temas a tener en cuenta e inquietudes de algunos participantes; por lo anterior se evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% para el I cuatrimestre de 2018. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	
Subcomponente 3.2.11. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar foro de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Durante los días 13, 14, 15 y 16 de febrero de 2018 se realizó Chat dirigido a empleados y contratistas, en Foro Temático de Rendición de Cuentas donde participaron 107 personas, del cual se consolidaron 29 aspectos relevantes relacionados con el servicio, logros generales, gobierno digital y certificaciones de sistemas de gestión.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció el informe "Chat y Foro Rendición de Cuentas Vigencia 2017", con fecha 08 de marzo de 2018; dentro del cual se registra la participación de los empleados y contratistas de la Entidad, con una participación de 107 personas, con lo anterior se evidencia el cumplimiento de la actividad por parte de la OAPLA, la OFCIN en 100% para el I cuatrimestre. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	
Subcomponente 3.2 de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas. (Conversatorio o concurso) Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	En marzo de 2018 la Oficina Asesora de Planeación convocó y realizó un concurso sobre el "conocimiento de la gestión 2017", del cual resultaron cuatro ganadores, se realizaron preguntas sobre cantidad de afiliados, metas de vivienda, provisión de subsidios, planta de personal y procesos misionales.	100%	Jefe de Área de Comunicaciones	I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció los correos correspondientes a los concursos realizados por la OAPLA, los cuales se encontraban encaminados a gestionar el conocimiento sobre la gestión del año 2017, por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad, de la misma manera se evidencia la gestión desarrollada para la premiación, el índice de participación; por lo anterior, la OFCIN evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% por parte del Grupo de Promoción y Divulgación. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	
Subcomponente 3.2. de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	13. Realizar la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas en diferentes canales Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	En proceso de Rendición de Cuentas, Caja Honor realizó divulgación a los afiliados y partes interesadas a través de los diferentes canales como: Diario El Siglo y en las emisoras de las Fuerzas, sitio web de la Entidad, redes sociales, invitaciones directas, avisos, Oficinas de Enlaces, puntos de atención y redes sociales.	100%	Jefe de Área de Comunicaciones	I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció la gestión desarrollada por el Área de Comunicaciones, presentando la gestión adelantada para la divulgación de la audiencia pública "Rendición de Cuentas", las actividades que se desarrollaron fueron: cuñas radiales, avisos de prensa, Post, Sinergia, Banner, Perifoneo, Afiches, Tarjetas de Invitación, Video Informativo entre otras. Por lo anterior se puede concluir que la actividad se desarrollo en un 100% para el I cuatrimestre del año 2018. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	
Subcomponente 3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	El 13 de abril de 2018, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia de 2017, en el Club Militar en la Ciudad de Bogotá, la cual fue transmitida en forma simultánea por el canal streaming. Con la participación de los afiliados del Ejército, Policía, Armada, Fuerza Área, representantes de diferentes entidades, partes interesadas y ciudadanos en general.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	I cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció y participó en la audiencia pública correspondiente a la Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 el día 13 de abril de 2018, en el Salón Dorado del Club Militar, con la participación de afiliados de las Fuerzas Militares y de Policía, grupos de interés y personal civil, el mismo se presentó de manera simultánea vía streaming y en diferido por el canal institucional. Con lo anterior la OFCIN evidenció el cumplimiento de la actividad en un 100% durante el I cuatrimestre de 2018. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno		
Fecha seguimiento:		31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno		
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Subcomponente 3.3	15. Realizar actividades lúdicas para sensibilizar la información relacionada con la cultura de la rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Se incentivó el proceso de rendición de cuentas a través de concurso para los funcionarios sobre el "Conocimiento de la gestión 2017" y concursos en redes sociales con las etiquetas "#Yodedito" y "#MVOSESescucha", campañas realizadas entre el 14 y 21 de marzo de 2018.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	I cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció los correos correspondientes a los concursos realizados por la OAPLA, los cuales se encontraban encaminados a gestionar el conocimiento sobre la Gestión del año 2017, por parte de los funcionarios y contratistas; de la misma manera se evidenció la gestión desarrollada para la premiación en correo electrónico enviado el 3 de abril de 2018, con imágenes de los participantes ganadores y el índice de participación. Por lo anterior, la OFCIN evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% por parte del Grupo de Promoción y Divulgación.	100%
Subcomponente 3.4	16. Realizar informe consolidado del proceso y de rendición de cuentas con los afiliados Reporte: II Cuatrim. jun-2018	El 30 de mayo de 2018, se publicó en el sitio web el Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2017 y Participación Ciudadana, el cual contiene entre otros asuntos objetivos, elementos de rendición de cuentas, desarrollo del evento, sesión de preguntas y respuestas, resultados de evaluación del evento y conclusiones.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	II cuatrimestre: Para esta actividad la Entidad implementó el instructivo 001 de 2018, el cual definió los roles, responsabilidades y plazos para la ejecución de las diferentes etapas definidas en la estrategia Rendición de cuentas para cada una de las dependencias de la Entidad. La Oficina de Control Interno, evidenció en el sitio web la publicación del Informe de rendición de cuentas vigencia 2017 y Participación Ciudadana, de conformidad al informe está Rendición de Cuentas, contó con la participación de 226 asistentes al evento. Link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendicion_de_Cuentas/Informe_Rendicion_de_Cuentas_2017.pdf	100%
Total Componente 3: Rendición de Cuentas						
100%						
Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente 4.1.	17. Desarrollar el plan de educación financiera Reportes: I, II y III cuatrim de 2018	I cuatrimestre: Durante el primer cuatrimestre de 2018 se realizaron las siguientes actividades: Lanzamiento de la II fase de la plataforma virtual de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", dirigido a consumidores financiero, funcionarios a nivel nacional. Elaboración y publicación del Boletín Electrónico No. 1 de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", con el tema: Las mujeres y su relación con el dinero, el cual se encuentra publicado en la página web de Caja Honor Elaboración y envío de 4 cápsulas financieras. Lanzamiento de la Cartilla SAC y Cartilla de Educación Financiera publicadas en el sitio web de la Entidad.	100%	Jefe Área SAC	I cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció en la Intranet de la Entidad, dispuesta para funcionarios y contratistas, la II fase de la plataforma virtual de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", asimismo los correos electrónicos con el Boletín No. 1 de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", con el tema: Las mujeres y su relación con el dinero, el cual se encuentra publicado en la página web de Caja Honor, con las 4 cápsulas financieras y evidenció la Cartilla SAC y la Cartilla de Educación Financiera publicadas en el sitio web de la Entidad.	100%
		II cuatrimestre: Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2018, se realizaron las siguientes actividades: * Con el programa Semilleros, se visitó 17 escuelas de formación pertenecientes al Ejército, Policía, Armada y Fuerza Aérea; sensibilizando un total de 4,632 personas. * Mediante 6 cápsulas financiera, se sensibilizó virtualmente a funcionarios y contratistas de Caja Honor. * A través de 10 capacitaciones se sensibilizó presencialmente a los 24 agentes del Centro de Contacto al Ciudadano, contratistas de Caja Honor. * Elaboración y publicación en la página Web, 1 Boletín Electrónico "Educación Financiera para los más pequeños del hogar por medio de juegos". * En 9 oportunidades se participó activamente en las emisoras del Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Área Colombiana. * Elaboración y publicación en la revista Notivienda de 2 artículos: "Hábitos financieros de ahorro posibles de alcanzar en 21 días", y el test denominado "¿Cómo saber si tengo buenos hábitos financieros?".			II cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció las diferentes actividades realizadas por el Área del SAC durante los meses de mayo a agosto, las cuales se encuentran archivadas en la serie documental Educación Financiera. Así mismo se evidenció la publicación del Boletín Electrónico el cual se encuentra en el siguiente Link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/ARSAC/BOLETIN_ELECTRONICO_JUNIO-2018.pdf	
						100%

Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN																														
		<p>III Cuatrimestre: Durante el tercer cuatrimestre de 2018, se realizaron 9 capacitaciones a los 24 agentes del Centro del Contacto al Ciudadano (CCC), en temas de programa de Educación Financiera, portal transaccional, programación de citas, actualización de la norma, y políticas de seguridad de la información entre otros.</p> <p>El SAC asistió con los enlaces de las Fuerzas Militares así:</p> <p>Fuerza Aérea Colombiana, Base Aérea de Aplay Meta 212 Afiliados. Unidad Móvil del Comando Aéreo de Combate No. 5 Rionegro Antioquia 450 Afiliados.</p> <p>Escuela Logística del Ejército Nacional ubicada en San Cristóbal Sur de Bogotá, 211 Estudiantes</p> <p>Escuela de Policía Antonio Nariño "EAN", Barranquilla 305 Estudiantes.</p> <p>Escuela de Policía Provincia de Sumapaz "Intendente Maritza Bonilla Ruiz" (ESSUM) 585 Estudiantes.</p> <p>Escuela de Suboficiales Capitán Andrés M Díaz Fuerza 226 Estudiantes.</p>			<p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, observó las evidencias de las capacitaciones que se realizaron por parte del SAC, a las diferentes Unidades Militares y de Policía.</p>																															
Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. II y III Cuatrimestres de 2018.	<p>II Cuatrimestre: Se actualizaron los protocolos de atención como TR-NA-PC-004 atención correspondencia, TR-NA-PC-001 atención presencial, TR-NA-PC-002 atención telefónica, TR-NA-PC-003 atención virtual al igual que la guía TR-NA-GU-010 Protocolos de Servicio al Afiliado. Para el III cuatrimestre septiembre-diciembre se tiene programado las actividades del otro 50%.</p> <p>III Cuatrimestre: Se realizaron las actualizaciones de los cuatro protocolos y se efectuó divulgación a través del sitio web para los afiliados, internamente a través del micro sitio Gestión del Conocimiento, banner para los funcionarios, y en el sistema de información Isoluclon.</p>	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado	<p>II Cuatrimestre: Esta actividad está programada para desarrollarse durante el segundo y tercer cuatrimestre de 2018. La Oficina de Control Interno evidenció a través de la herramienta Isoluclon la actualización correspondiente a los protocolos de acuerdo con las actividades programadas por el Área de Atención al Afiliado.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Documento</th> <th>Proceso</th> <th>Type</th> <th>Version</th> <th>Fecha Aprobación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TR-NA-PC-001</td> <td>ATENCION PRESENCIAL</td> <td>TRAMITE</td> <td>Procedimiento</td> <td>3</td> <td>31-Ago-18</td> </tr> <tr> <td>TR-NA-PC-002</td> <td>ATENCION TELEFONICA</td> <td>TRAMITE</td> <td>Procedimiento</td> <td>3</td> <td>06-Ago-18</td> </tr> <tr> <td>TR-NA-PC-003</td> <td>ATENCION VIRTUAL</td> <td>TRAMITE</td> <td>Procedimiento</td> <td>3</td> <td>06-Ago-18</td> </tr> <tr> <td>TR-NA-PC-004</td> <td>ATENCION POR CORRESPONDENCIA</td> <td>TRAMITE</td> <td>Procedimiento</td> <td>3</td> <td>06-Ago-18</td> </tr> </tbody> </table> <p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció la actualización de los protocolos de atención, tanto en la página web, en la intranet y en ISO1</p>	Código	Documento	Proceso	Type	Version	Fecha Aprobación	TR-NA-PC-001	ATENCION PRESENCIAL	TRAMITE	Procedimiento	3	31-Ago-18	TR-NA-PC-002	ATENCION TELEFONICA	TRAMITE	Procedimiento	3	06-Ago-18	TR-NA-PC-003	ATENCION VIRTUAL	TRAMITE	Procedimiento	3	06-Ago-18	TR-NA-PC-004	ATENCION POR CORRESPONDENCIA	TRAMITE	Procedimiento	3	06-Ago-18	100%
Código	Documento	Proceso	Type	Version	Fecha Aprobación																															
TR-NA-PC-001	ATENCION PRESENCIAL	TRAMITE	Procedimiento	3	31-Ago-18																															
TR-NA-PC-002	ATENCION TELEFONICA	TRAMITE	Procedimiento	3	06-Ago-18																															
TR-NA-PC-003	ATENCION VIRTUAL	TRAMITE	Procedimiento	3	06-Ago-18																															
TR-NA-PC-004	ATENCION POR CORRESPONDENCIA	TRAMITE	Procedimiento	3	06-Ago-18																															
Subcomponente 4.3. Talento humano	19. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reportes: I, II y III Cuatrím de 2018.	<p>I Cuatrimestre: Para el primer cuatrimestre del 2018 se trabajó con los puntos de atención a nivel nacional en el fortalecimiento de competencias como Trabajo en equipo, resolución de conflictos, orientación a los resultados. Se han asignado apoyos educativos para educación formal en modalidad de especialización a tres funcionarios de puntos de atención Bogotá y un funcionario del Área de Atención al Consumidor Financiero.</p> <p>II Cuatrimestre: Para el segundo cuatrimestre del 2018 se trabajó con la el Área Comercial de Vivienda y la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones; seminario taller denominado "experiencia Cliente" dictado por la Universidad de La Sabana, con la participación de 30 funcionarios, fortaleciendo las competencias del servicio al cliente. Se han realizado sesiones de Coaching individual y de equipos con la participación de 65 funcionarios, con el fin de fortalecer competencias blandas, mejorar el clima laboral, motivación que se refleja en la atención al afiliado. En la modalidad de apoyo educativo en el segundo cuatrimestre de han otorgado 7 Apoyos, de los cuales 3 son de modalidad pregrado y 4 de posgrado.</p>	100%	Jefe Área de Talento Humano	<p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, realizó la verificación de los planes de capacitación descritos por el Área de Talento Humano y la evidenció a través del registro digital de las actividades a nivel nacional. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el I cuatrimestre de 2018.</p> <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, realizó la verificación de las actividades realizadas por el Área de Talento Humano y evidenció las capacitaciones y seminarios realizados. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el II cuatrimestre de 2018. En el mes de junio de 2018, se realizó la medición de ambiente laboral a través de la firma Great Place to Work, con la participación de 277 personas vinculadas a dicho periodo, con la participación de 264 funcionarios que corresponden al 95,3%. De acuerdo con el modelo y metodología, evalúa 5 dimensiones: respeto, credibilidad, imparcialidad, camaradería y orgullo bajo una encuesta de 75 preguntas, con un resultado del 81,4%, quedando ubicado dentro del rango Muy Favorable.</p>	100%																														

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación				31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno	
Fecha seguimiento:							
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCI	
		<p>III Cuatrimestre: Para el tercer trimestre de 2018, se realizó el programa de Servicio al Cliente, Atención de Quejas y Reclamos, curso de Redacción Jurídica, para funcionarios de las áreas de Atención al Afiliado y SAC, participaron en el curso integral en Derecho e ISO 27001 sobre seguridad de la información.</p>			<p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno verificó que el Área de Talento Humano, realizó las capacitaciones encaminadas a fortalecer las competencias de los servidores públicos en Caja Honor.</p>		
		<p>I Cuatrimestre: Durante el primer cuatrimestre de 2018, se desarrollaron las actividades establecidas en plan de incentivos para los funcionarios de Atención al Ciudadano, entre ellas la postulación y elección de las personas que se destacaron en cada mes en cada Punto de Atención.</p>			<p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció el programa de incentivo "empleado del mes", en el cual se premia a los funcionarios destacados en sus diferentes actividades; dentro de los mismos, se realiza un reconocimiento en público y una bonificación del 10% del valor de su salario en efectivo. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el I cuatrimestre de 2018.</p>		
		<p>II Cuatrimestre: se desarrollaron las actividades establecidas como aniversario de la Entidad en el cual se reconoció con Medalla de Bienestar y Excelencia a 3 personas de los Puntos de Atención a Nivel Nacional y 13 personas por distinto tiempo de servicio, así mismo se desarrolló la semana de la felicidad en donde participaron los puntos a nivel nacional a través de un video; Se brindaron vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios, se llevaron a cabo celebración de días especiales como el día del abogado de los cuales 47 funcionarios son de los Puntos de Atención a Nivel Nacional, Estímulos y reconocimientos a los empleados del mes, de los cuales 12 funcionarios son de los Puntos de Atención, Beneficio de Auxilios funerarios, Día de la Familia con participación de todos los puntos a nivel nacional, se contó con una cobertura del 100% de la Planta y un Nivel de satisfacción del 94%, se destaca que hubo un incremento del 3% en el índice de satisfacción por parte de los funcionarios.</p>	100%	Jefe Área de Talento Humano	<p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció el cumplimiento a las actividades programadas durante los meses de abril a agosto de 2018, como semana de la felicidad, ejecución del plan de incentivos, y el aniversario de los 71 años, en donde se dio reconocimiento a los funcionarios de la Entidad.</p> 	100%	
Subcomponente 4.3. Talento humano	20. Ejecutar el plan de incentivos para destacar el desempeño de los servidores con relación a la atención al ciudadano Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	<p>III Cuatrimestre: En el tercer cuatrimestre de 2018, se han realizado actividades: deportivas, día de las profesiones, día de los niños, vacaciones recreativas, entre otros, con la participación de todos los empleados. Se han efectuado más de 40 reconocimientos a los servidores públicos: Distintivo Institucional Premio a la Excelencia. Otorgamiento de la Moneda "Bienestar y Excelencia. Figuras del año. Equipo del año. Empleado del mes. Menciones de honor.</p>			<p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidencia que se llevo a cabo el plan de incentivos para los servidores públicos, tales como premio a la excelencia, empleado del mes, entre otros.</p>		
		<p>I Cuatrimestre de 2018, la Oficina de Control Interno realizó capacitación sobre el "Código de Integridad" de la Función Pública, en la cual participaron 118 funcionarios. La Gerencia General de la Entidad ha realizado presentaciones para todos los empleados sobre temas como "MI gestión impacta positivamente" en febrero de 2018 y "La capacidad de crear en sí mismos" de marzo de 2018.</p>			<p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno realizó capacitación sobre el "Código de Integridad" de la Función Pública, en la cual participaron 118 funcionarios, asimismo ha evidenciado la reunión liderada por el Gerente General durante los meses de enero a abril de 2018, en las mismas se realiza una presentación encaminada al buen actuar con valores, principios y compromiso ético superior, las presentaciones realizadas de "MI gestión impacta positivamente" y " La capacidad de crear en sí mismos", así como el reconocimiento al empleado del mes y el mejor actuar de los funcionarios y contratistas, entre otros temas relacionados. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el I cuatrimestre de 2018.</p>		

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno		
Fecha seguimiento:						
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Subcomponente 4.3: Talento humano	21. Continuar con el fortalecimiento en la principios y valores en la Entidad. Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	II Cuatrimestre: Durante el Segundo Cuatrimestre de 2018, se desarrolló la actividad del Día del servidor público realizada el 27 de junio, en donde por medio de una actividad por oficinas se informó a los funcionarios del "Código de Integridad" de la Función Pública, previo a la encuesta, se divulgaron los conceptos de los valores de Integridad, luego se efectuó una votación por medio de la Intranet para determinar cuáles de los valores ya existentes en Caja Honor se tendrían en cuenta para el nuevo "Código de Ética e Integridad", los cuales fueron presentados a la Gerencia General y ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	100%	Jefe Área de Talento Humano	II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno realizó la verificación del fortalecimiento en los principios y valores de la Entidad. El Área de Talento Humano a través de tips socializa en forma permanente los valores relacionados al código de Integridad. Así mismo el Área de Talento Humano presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño según acta No. 3 del 30 de julio de 2018, el resultado de la construcción del Código de Ética e Integridad de Caja Honor (Honestidad, Excelencia, Diligencia, Respeto, Compromiso, lealtad, Justicia), con la participación de 271 entre funcionarios de planta, trabajadores en misión y contratistas.	100%
Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental	23. Realizar sensibilización a servidores públicos sobre los derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja honor Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	I Cuatrimestre: Durante el primer cuatrimestre de 2018, el Área del Sistema al Consumidor Financiera SAC, divulgó la Cartilla de Consumidor Financiero, realizó tips e instrucciones a los afiliados, y mediante correos electrónicos, se realizó sensibilización de los derechos y obligaciones de los afiliados. II Cuatrimestre: Durante los meses de mayo a agosto de 2018, se realizaron las siguientes actividades: * Participación en 4 videoconferencias realizadas por el Área de Atención al Afiliado, con los puntos de atención a nivel nacional y otras dependencias, donde se invita a los funcionarios a ser parte activa del Programa de Educación Financiera. Se destaca la sensibilización realizada por el Defensor del Consumidor Financiero con el tema "Derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja Honor." * Elaboración y envío de 6 cápsulas financieras a todos los funcionarios, contratistas y Oficinas de Enlace de Caja Honor, estos últimos remiten la información a los miembros de cada una de las Fuerzas.	100%	Jefe Área SAC	I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció la Cartilla de Consumidor Financiero dispuesta en la Intranet de la Entidad para Funcionarios y Contratistas, asimismo los correos electrónicos con los tips de los derechos y obligaciones de los afiliados. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el I cuatrimestre de 2018. II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció las diferentes actividades realizadas por el Área del SAC durante los meses de mayo a agosto, las cuales se encuentran archivadas en la serie documental Educación Financiera. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el II cuatrimestre de 2018. Tips 	100%
Subcomponente 4.5: Relacionamiento con el Ciudadano	24. Revisar y actualizar caracterización de usuarios Reporte: II Cuatrim de 2018	III Cuatrimestre: Para este nuevo ejercicio de caracterización de usuarios, además de los componente Generalidades, Nivel Demográfico, Nivel Intrínseco, Comportamiento se incluyó el componente de trámites, el cual busca saber el conocimiento, preferencias o dificultades que tiene el afiliado al momento de realizar algún tipo de trámite. Se destaca el incremento de encuestas aplicadas, al pasar en promedio de 800 encuestas en los años anteriores al pasar a 1.533 en la nueva versión. La encuesta de caracterización se aplicó en los 8 puntos de atención presencial con acompañamiento un asesor, se realizó la tabulación, análisis e informe publicado en el sitio web de la Entidad.	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado	III Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que se realizó y actualizó la caracterización de usuarios. 	100%

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación				31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno	
Fecha seguimiento:							
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN	
Subcomponente 4.5. Reclutamiento con el ciudadano	25. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	<p>I Cuatrimestre: El índice de satisfacción y percepción de los afiliados de Caja Honor en el primer trimestre de 2018 fue de 4.6 puntos sobre 5. La encuesta se realiza en las ciudades donde se encuentran los Puntos de Atención, la muestra fue de 575 encuestas, 70% presenciales y 30% telefónicas. Se evaluaron atributos como: biométrica, orientación y servicio general, Chat, Centro de Contacto al Ciudadano, Infraestructura y PQRD.</p> <p>II Cuatrimestre: El índice de satisfacción y percepción de los afiliados de Caja Honor en el segundo trimestre de 2018 fue de 4.7 puntos sobre 5. La encuesta se realiza en las ciudades donde se encuentra los puntos de atención Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín, Puntos móviles, la muestra fue de 2300 encuestas, 70% presenciales y 30% telefónicas. Se evaluaron atributos como: biométrica con un puntaje 4.8, orientación y servicio genera con 4.7, Chat con 4.4, Centro de Contacto al Ciudadano con 4.5, Infraestructura con 4.8y PQRD con 4.0</p> <p>III Cuatrimestre: Durante el cuarto trimestres de 2018, se aplicó encuesta de satisfacción de los afiliados, presentando como resultado un puntaje de 4.6 de una meta establecida de 4.3 puntos.</p>	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado	<p>I Cuatrimestre: La OFCIN, verificado en el Área de atención al afiliado, la realización de la encuesta de satisfacción para el I cuatrimestre de 2018. Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas para el I cuatrimestre de 2018.</p> <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció el resultado de este indicador, el cual se mide en forma trimestral, a través de una encuesta aplicada por el proveedor Grupo Davinci C&E, para el segundo trimestre de 2018, se obtuvo un resultado de satisfacción del 4,7%.</p> <p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció el resultado de este indicador que mide trimestralmente que para el tercer trimestre de 2018, presentó un resultado de satisfacción del 4,6%.</p>	100%	
Total Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						100%	
Subcomponente 5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	26. Realizar seguimiento a los estándares de contenido y oportunidad Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	<p>I Cuatrimestre: Se revisó la información y contenidos en la cual se presentaron 4.510 peticiones, 15 quejas y 38 reclamos. En el informe se realiza análisis por cada concepto, se establecen estadísticas, se registran las interacciones por los diferentes canales y se plantean acciones de mejora.</p> <p>II Cuatrimestre: Se dio cumplimiento oportuno a la publicación de contenidos a través del sitio web de conformidad con lo establecido en la ley de transparencia y acceso de información pública (Ley 1712 de 2014), realizando seguimiento a todos los procesos por el Área de Comunicaciones.</p> <p>III Cuatrimestre: Durante el tercer trimestre de 2018, se revisó la información y contenidos en la cual se presentaron 5.372 peticiones, 18 quejas y 57 reclamos. En el informe se realiza análisis por cada concepto, se establecen estadísticas, se registran las interacciones por los diferentes canales y se plantean acciones de mejora.</p>	100%	Jefe Área Comunicaciones	<p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció el "Informe de Logros del I Trimestre de 2018" y el Plan de Acción, del proceso Gestión SAC, donde se reportan los resultados de Peticiones, Quejas y Reclamos PQR, con un total de 4.563 registros. Identificando por temas, por Puntos de Atención, entre otros aspectos. Por lo anterior, la OFCIN evidenció el cumplimiento de las actividades descritas, con el 100% del I cuatrimestre de 2018.</p> <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció en el Área de Comunicaciones, los controles que tiene a la actividades de publicación de información a través del sitio Web, para ello cuentan con el instructivo 002 de julio de 2018 y un formato controlado de orden de producción para cada publicación. Adicionalmente elaboran un informe mensual de todas las publicaciones realizadas en el mes.</p> <p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció el informe realizado por el Área SAC, el cual contiene análisis por concepto, estadísticas, interacciones y acciones de mejora.</p>	100%	
		I Cuatrimestre: Durante el primer cuatrimestre de 2018 no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.		Jefe Área SAC	I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno recibió correo electrónico de la Jefatura del Área SAC, que "no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional".		

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		31/12/2018		Verificación Oficina de Control Interno		
Fecha seguimiento:						
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Subcomponente 5.5, Monitoreo del Acceso a la Información Pública	27. Elaborar y actualizar informes de solicitudes de Información Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	II Cuatrimestre: Durante el segundo cuatrimestre de 2018 no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.	100%	Jefe Area SAC	II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno recibió correo electrónico de la Jefatura del Area SAC, que "no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional".	100%
		III Cuatrimestre: No se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.			III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno recibió correo electrónico de la Jefatura del Area SAC, que "no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional".	
Total Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - III Cuatrimestre 2018			% de Eiec.	Observaciones		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción			100%	Este componente presenta 6 actividades, de las cuales 3 se ejecutaron en el III Cuatrimestre de 2018.		
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites (En aplicativo SUIT de la Función Pública)			N/A	Publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.		
Componente 3: Rendición de Cuentas			100%	Este componente presenta 10 actividades, las cuales ya se encuentran ejecutadas al 100%.		
Componente 4: Servicio al Ciudadano			100%	Este componente presenta 8 actividades, de las cuales 7 se encuentran en desarrollo y 1 se ejecutará en el III Cuatrimestre de 2018.		
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información			100%	Este componente presenta 2 actividades, las cuales se encuentran en desarrollo.		
Total Ejecución			100%			
<p>Nota 1: 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 2018\PÁGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN\ I CUATRIMESTRE de 2018.</p> <p>Nota 2: La OFCIN evidenció que la Actividad Programada No 22 no se reporta en el presente Informe, al consultar con la OAPLA informó que se encuentra repetida con la Actividad Programada No 20 y que se eliminó en la consolidación presentada a la OFCIN para su verificación.</p> <p>Nota 3: 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 2018\PÁGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN\ II CUATRIMESTRE de 2018.</p> <p>Nota 4: 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 2018\PÁGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN\ III CUATRIMESTRE de 2018.</p>						
 <p>MARTHA CECILIA MORA CORREA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>						