



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 2019 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

| | |
|----------------------|--|
| Entidad: | Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor |
| Vigencia: | 2019 - III Cuatrimestre |
| Fecha de publicación | Enero 14 de 2020 |
| Componente: | Todos los componentes |

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de 5 políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Caja Honor, en cumplimiento de lo estipulado y en concordancia con la Ley 1474 de 2011, presenta el tercer informe de avance y monitoreo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2019, realizado el 23-12-2019, por la Oficina Asesora de Planeación y los líderes de los diferentes procesos de la Entidad, en el cual se relacionan acciones dirigidas a evitar la corrupción y a apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente y transparente.

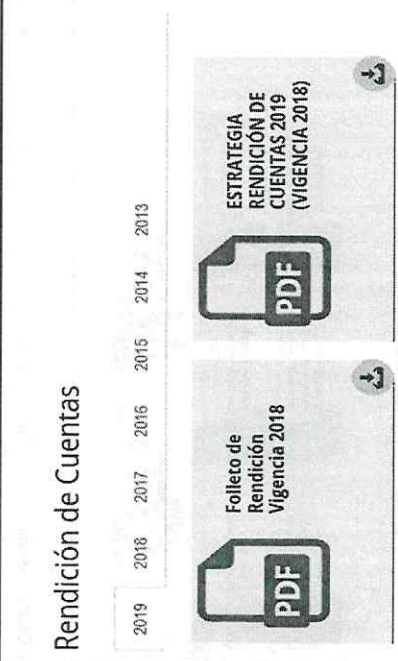
Marco Legal:

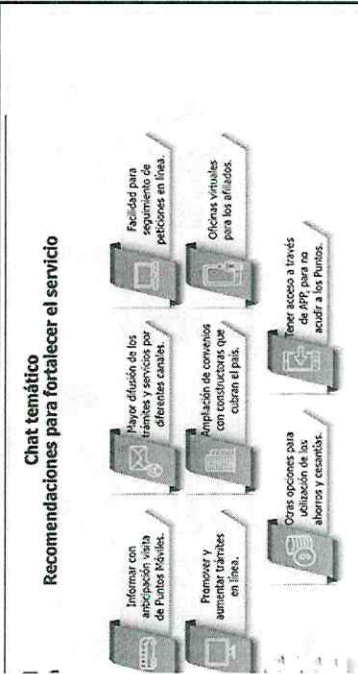
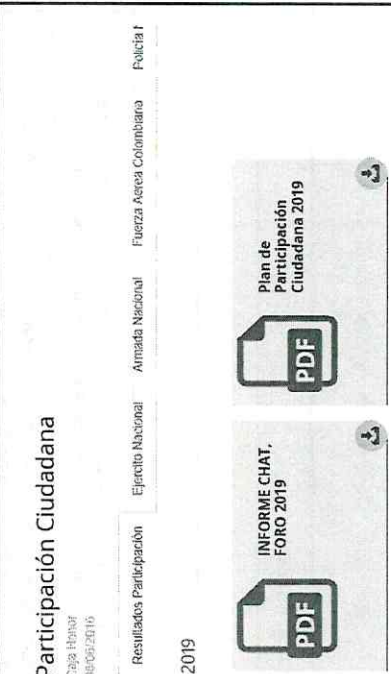
- * Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", Artículo 73 y 76 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- * Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- * 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".
- * Ley 1712 de 2014 "Transparencia y acceso a la información pública". - Decreto 943 de 2014 MECI - Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública
- * Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al derecho a la participación ciudadana, Decreto 124 de 2016 con su respectiva "Guía para definir las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".
- * Decreto 1499 de 2017 - MIPG - Segunda dimensión "Direccionamiento Estratégico y Planeación, Planes Integrados al Plan de Acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.


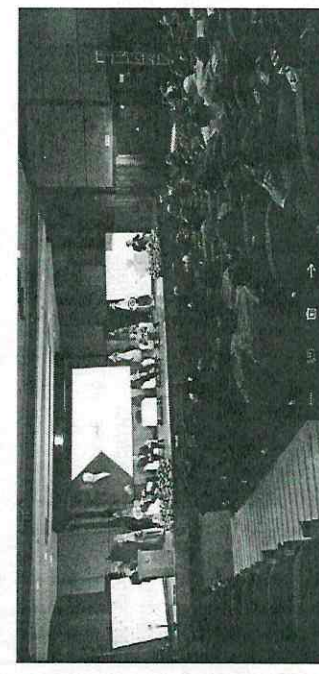
La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a las directrices normativas, desarrolló el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor, correspondiente al III Cuatrimestre de 2019, de conformidad a la Información de Consolidación y Monitoreo que realiza la Oficina Asesora de Planeación. Asimismo la OFCIN presentan a continuación las observaciones a cada uno de los componentes y sus subcomponentes:

| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | Verificación Oficina de Control Interno | | | |
|---|---|---|---|---|---|------|
| | | 23/12/2019 | 14/01/2020 | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | % de avance Verificado OFCIN | |
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | | |
| Subcomponente 1.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1. Revisar y/o ajustar la política de riesgos de corrupción. Reporte: III Cuatrimestre Dic-2019. | El día 3 de diciembre de 2019, se realizaron las mesas de trabajo de los grupos de expertos para la identificación de los riesgos de corrupción, en los cuales participaron los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, se revisaron y se realizaron ajustes a la Política Institucional de Riesgos de Corrupción, que se presentará para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión extraordinaria de enero de 2020. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo | III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por la Oficina Asesora de Gestión de Riesgo - OAGRI mediante correo electrónico del 9 de enero de 2020, la OFCIN evidenció las mesas de trabajo realizadas de los grupos de expertos y evidenció que se realizaron tres actas de las reuniones en el mes de diciembre de 2019. Asimismo se evidenció ajuste realizada a la Política Institucional de Riesgos la cual la OAGRI, llevará para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión extraordinaria a realizar en enero de 2020. | 100% |

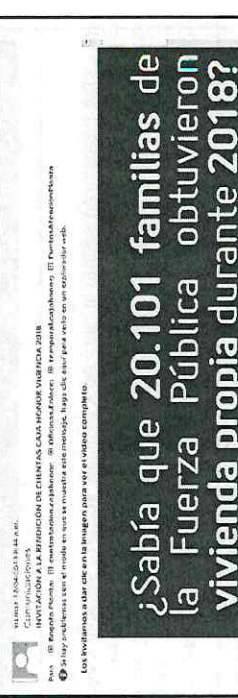
| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|---|---|---|---|---|
| Fecha seguimiento: | 23/12/2019 | 14/01/2020 | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable | |
| | % de avance Reportado OAPLA | % de avance Verificado OFCIN | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | |
| Subcomponente 1.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 2. Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política. Reporte: III Cuatrimestre Dic-2019. | 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. | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 100% | 100% III Cuatrimestre: De conformidad a la información remitida por la OAGRI, la OFCIN evidenció los correos remitidos en agosto de 2019 por la OAGRI a los diferentes procesos de la Entidad, correspondiente a la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción y la Política Institucional de Corrupción, la cual se encuentra publicada en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/Mapa_Riesgos-de_Corrupción2019.pdf |
| Subcomponente 1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 3. Revisar y ajustar los riesgos de corrupción, sus causas y controles con el fin de modificar la matriz de riesgos de corrupción. Reporte: III Cuatrimestre Dic-2019. | III Cuatrimestre: Durante las reuniones de los grupos de expertos, realizadas el día 3 de diciembre de 2019, 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 Caja Honor. | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 100% | 100% III Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la OAGRI, realizó las actividades correspondientes a la revisión y ajuste de los riesgos de corrupción, de acuerdo a las mesas de trabajo de los grupos de expertos realizadas en el mes de diciembre de 2019. |
| Subcomponente 1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 4. Promover la participación para la construcción de los riesgos de corrupción. (Surge como iniciativa de participación ciudadana) Reporte: III Cuatrimestre Dic-2019. | III Cuatrimestre: Durante los días 4, 5 y 6 de diciembre de 2019, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, se llevaron a cabo dos actividades de participación ciudadana para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020: 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 18 interacciones. 2. Como ejercicio de participación ciudadana, se realizó un chat temático externo a través de la página web, dirigido a los afiliados y partes interesadas que contó con la participación de 74 personas que aportaron recomendaciones. | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 100% | 100% III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por la OAGRI en enero de 2020, la OFCIN observó las evidencias de las actividades realizadas por la OAGRI en el mes de diciembre de 2019, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, informe que queda como soporte al seguimiento realizado por la OFCIN en Enero de 2020. |
| Subcomponente 1.3 Consulta y Divulgación | 5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: II Cuatrimestre Ago-2019. | 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. | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 100% | 100% II Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la OAGRI, con fecha 6-agosto-2019, divulgó por correo electrónico a los funcionarios y colaboradores de Caja Honor, informando que en la página web, se publicó el mapa de riesgos de corrupción y la política de riesgos de corrupción para su respectivo conocimiento y seguimiento. Este mapa se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/Mapa_Riesgos-de_Corrupción2019.pdf |
| Subcomponente 1.4 Monitoreo o revisión | 6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles. Reporte: II Cuatrimestre Ago-2019. | 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. | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 100% | 100% II Cuatrimestre: De conformidad a lo informado mediante correo electrónico por la OAGRI en el mes de septiembre de 2019 y enero de 2020, a la fecha no se han identificado eventos de riesgo de corrupción en Caja Honor. |
| Total Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | |
| | | | 100,00% | |

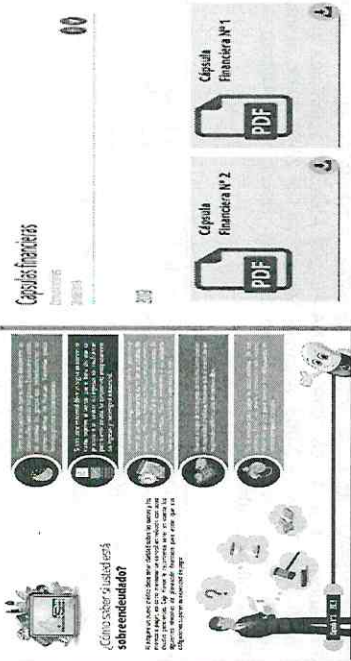
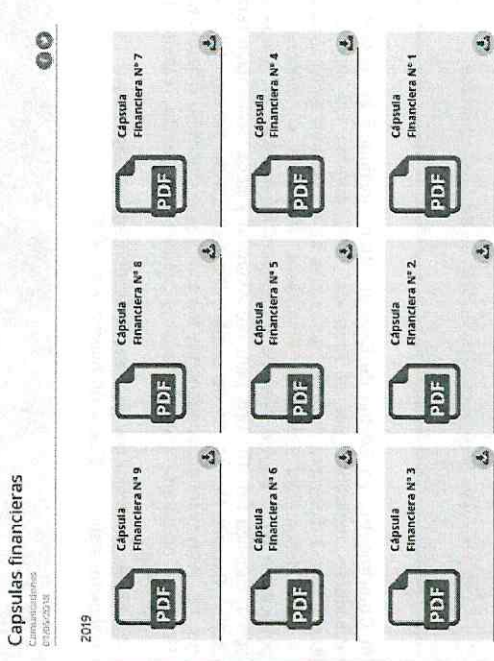
| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | |
|--|--|--|---|
| 23/12/2019 | | 14/01/2020 | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable |
| | | % de avance Reportado OAPLA | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno |
| | | | % de avance Verificado OFCIN |
| Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites (En aplicativo SUIT de la Función Pública) | | | |
| Estrategia de racionalización de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública. | | | |
| Componente 3: Rendición de Cuentas | | | |
| Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 7. Elabora Plan de Rendición de Cuentas vigencia 2018. Reporte: I Cuatrimestre Abr-2019. | I Cuatrimestre: En el mes de febrero de 2019, se elaboró la estrategia de Rendición de Cuentas, la cual fue publicada en el Sitio WEB de la Entidad, la cual contiene aspectos normativos, conceptuales y etapas (Análisis, aprestamiento, diseño, preparación, ejecución - seguimiento y evaluación). | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció en el mes de febrero de 2019, el documento de la estrategia de Rendición de Cuentas, la cual contiene el marco normativo, los objetivos, definiciones conceptuales, los diferentes mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas y sus etapas (Análisis, aprestamiento, diseño, preparación, ejecución - seguimiento y evaluación). Documento que se encuentra publicado en el Sitio WEB de la Entidad, en la siguiente ruta: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendición_de_Cuentas/Estrategia_RdC_2019.pdf</p>  <p>100%</p> |
| | 8. Elaborar y publicar folleto informativo de la gestión de la Entidad. Reporte: I Cuatrimestre Abr-2019. | I Cuatrimestre: Se elaboró Folleto Informativo de Rendición de Cuentas con corte al 31 de diciembre de 2018, el cual contiene la planeación estratégica, cumplimiento de metas institucionales, metas estratégicas de solución de vivienda, atenciones a nivel nacional, información financiera y otros logros relevantes de la vigencia 2018. | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció el Folleto Informativo de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018, cuyo documento muestra la planeación estratégica, cumplimiento de metas estratégicas y otros. Documento que se encuentra publicado en el link https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendición_de_Cuentas/PLEGABLE_RDC.pdf</p> <p>100%</p> |
| Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 9. Elaborar presentación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, contenidos temáticos establecidos en el MURC, de Reporte: I Cuatrimestre Abr-2019. | I Cuatrimestre: Se realizó la presentación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de acuerdo con los contenidos temáticos establecidos en el MURC, de conformidad con lo dispuesto en el instructivo 001 del 14 de febrero de 2019. | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la Oficina Asesora de Planeación OAPLA, realizó la presentación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas , según las directrices establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC.</p> <p>100%</p> |

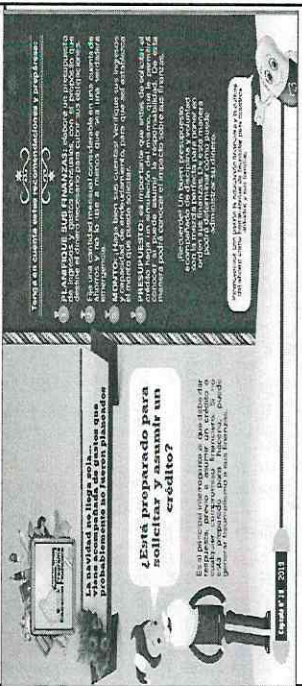
| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|---|--|---|-----------------------------|---|--|------------------------------|
| | | 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance Reportado OAPLA | Responsable | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | % de avance Verificado OFCIN |
| Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 10. Realizar chat de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrimestre Abril-2019. | 10. Realizar chat temático del 06 al 08 de marzo de 2019, donde participaron 76 afiliados, los resultados fueron consolidados en el respectivo informe que se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la OAPLA, realizó un informe de fecha 22-mar-2019, el cual incluye las actividades realizadas frente al Foro Temático, Informe de Chat y encuesta para rendición de cuentas 2018, como mecanismo de participación ciudadana, lo que permite a Caja Honor mejorar los productos y servicios a los afiliados y partes interesadas. Este documento se encuentra publicado en la página Web de la Entidad en la siguiente ruta: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes%20y%20Gestión/INFORME_CHAT_%20FORO_2019.pdf</p>  | 100% |
| | 11. Realizar foro de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrimestre Abril-2019. | 11. Realizar foro del 06 al 08 de Marzo de 2019, donde participaron 31 funcionarios, los resultados fueron consolidados en el informe correspondiente y se publicó en la página WEB de la Entidad. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la OAPLA, realizó la actividad correspondiente y publicó el respectivo informe con fecha 22-mar-2019 en la página Web de la Entidad en la siguiente ruta: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes%20y%20Gestión/INFORME_CHAT_%20FORO_2019.pdf</p>  | 100% |

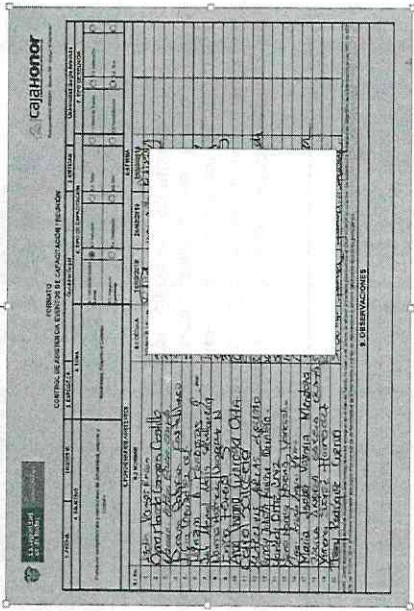
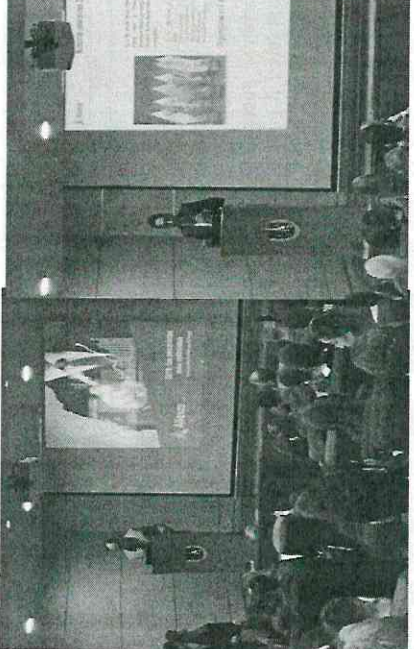
| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|-----------------------------|--|------------------------------|
| 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable | % de avance Reportado OAPLA | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | % de avance Verificado OFCIN |
| Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas. (Capacitación y concurso). Reporte: I Cuatrimestre Abril-2019. | <p>I Cuatrimestre: Se envió semanalmente Tips de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS por Intranet a los funcionarios de la Entidad y fueron publicados en el micro sitio Gestión del Conocimiento. En conjunto con el Área de Comunicaciones se ejecutó a Nivel Nacional en los Puntos de Atención la iniciativa donde los afiliados participaron enviando preguntas pregrabadas de la Gestión las cuales serán respondidas en Audiencia Pública y de manera física.</p> | Jefe Oficina Asesora de Planeación | 100% | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la OAPLA, realizó las actividades correspondientes de participación ciudadana con los afiliados, funcionarios y partes interesadas de la Entidad.</p> | 100% |
| | 13. Realizar la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas en diferentes canales. Reporte: I Cuatrimestre Abril-2019. | <p>I Cuatrimestre: Se realizó divulgación por los canales institucionales: Puntos de Atención, redes sociales, página web, correo interno, periódico de circulación nacional y emisoras institucionales, motivando a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el 9 de mayo de 2019.</p> | Jefe de Área de Comunicaciones | 100% |  | 100% |
| | 14. Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. | <p>II Cuatrimestre de 2019: El día 09 de Mayo de 2019, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en las instalaciones del Centro Social de Agentes Patrulleros de la Policía Nacional en la Diagonal 44 Nro. 68B-30. La Audiencia Pública contó con la participación de 272 asistentes, iniciando a las 09:04 am y finalizando a las 10:52 am. Durante dicha audiencia se contó con transmisión vía streaming, visualizándose a través de la página www.cajahonor.gov.co; de igual manera se publicó información a través de las redes sociales.</p> | Jefe Oficina Asesora de Planeación | 100% | <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció que la Entidad realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018, el día 09 de mayo de 2019, en el Auditorio del Centro Social de Agentes Patrulleros de la Policía Nacional en Bogotá, con la participación de afiliados de las Fuerzas Militares y de Policía, grupos de interés y personal civil.</p>  | 100% |
| | | | | | | |

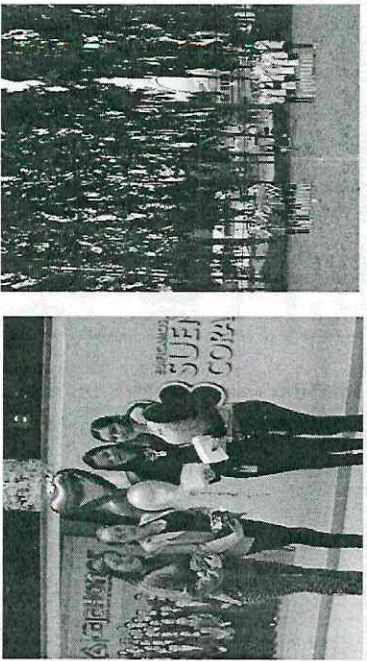

NR

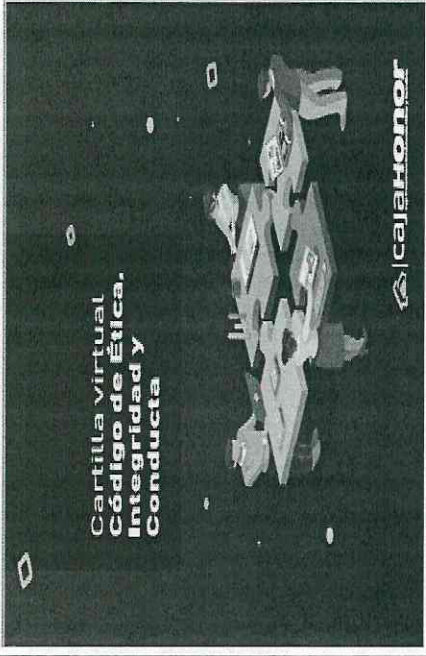
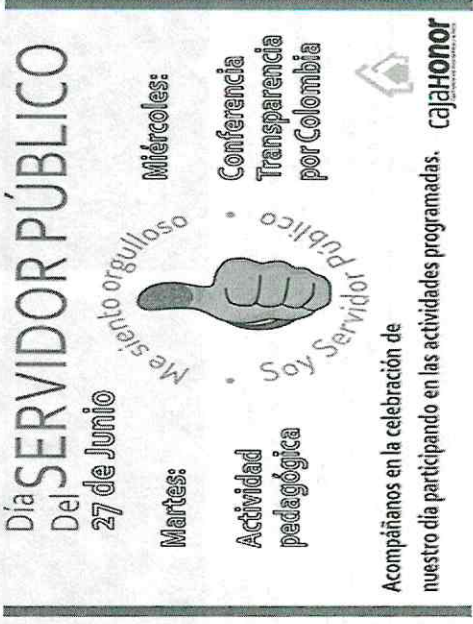
| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | |
|---|--|--|--|
| Fecha seguimiento: | 23/12/2019 | 14/01/2020 | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable |
| | | % de avance Reportado OAPLA | % de avance Verificado OFCIN |
| Subcomponente 3.3 Responsabilidad para la rendición y petición de cuentas | 15. Realizar actividades para sensibilizar la información relacionada con rendición y petición de cuentas para los Grupos de Valor. Reporte: I Cuatrimestre Abr-2019. | <p>I Cuatrimestre: En coordinación con el Área de comunicaciones se realizaron a través de los diferentes canales, actividades de sensibilización entre otras, la publicación de video clip informativo sobre la Rendición de Cuentas y sus componentes. Se solicitó a los diferentes procesos de la Entidad la información para la consolidación de los informes de gestión y Rendición de Cuentas.</p> | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN evidenció que la Entidad realizó las diferentes actividades, en coordinación con el Área de comunicaciones y se remitieron a los correos de los funcionarios sensibilización de clip informativo sobre la Rendición de Cuentas.</p>  <p>100%</p> |
| Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 16. Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas. Reporte: II Cuatrimestre Ago-2019. | <p>II Cuatrimestre: El 12 de Junio de 2019, se publicó en el sitio web el informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2018 y Participación Ciudadana, el cual contiene objetivos, elementos de rendición de cuentas, desarrollo del evento, sesión de preguntas y respuestas, resultados de evaluación del evento y conclusiones.</p> | <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció que la Oficina Asesora de Planeación realizó la publicación del Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2018, en el portal institucional de la Entidad en el siguiente link : https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx.</p> <p>100%</p> |
| Total Componente 3: Rendición de Cuentas | | | |
| Componente 4: Servicio al Ciudadano | 17. Desarrollar el plan de educación financiera. Reporte: I, II y III Cuatrimestre de 2019. | <p>I Cuatrimestre: Capacitaciones a los Enlaces de las diferentes Fuerzas Militares, funcionarios de la Entidad y operadores del Conal Center, con énfasis en los productos y servicios dentro del marco de educación financiera, programación de citas y normatividad vigente. Se realizaron visitas a las emisoras de la FF MM y de Policía donde se abordaron temas de presupuesto, programación de citas y el mundo de los pequeños héroes. Charlas a nivel nacional en temas del uso responsable de los aportes, incentivando el ahorro y buen manejo de las finanzas. Se diseñaron dos cápsulas informativas en temas de sobre endeudamiento y a quien confía su dinero, que fueron difundidas a funcionarios y enlaces para ser socializadas en las visitas a Unidades.</p> | <p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció las diferentes actividades realizadas por el Área del SAC durante los meses de enero a abril de 2019, las cuales se encuentran archivadas en la serie documental Educación Financiera. Asimismo se evidenció la publicación en la página Web de 2 cápsulas informativas en temas de sobre endeudamiento y a quien confía su dinero, las cuales fueron difundidas a funcionarios de la Entidad. Fuente de Información: https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Capsulas-financieras.aspx . Ejecución Acumulada 33.33%</p> <p>Jefe Área SAC</p> |
| Total Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | |
| 100.00% | | | |

| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | |
|--|---|---|---|
| Fecha seguimiento: | 23/12/2019 | 14/01/2020 | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Responsable | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno |
| | % de avance Reportado OAPLA | | % de avance Verificado OFCIN |
| Subcomponente 4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 17. Desarrollar el plan de educación financiera. Reporte: I, II y III Cuatrimestre de 2019. | Jefe Área SAC |  |
| Subcomponente 4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 17. Desarrollar el plan de educación financiera. Reporte: I, II y III Cuatrimestre de 2019. | Jefe Área SAC | <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció las diferentes actividades realizadas por el Área del SAC durante los meses de mayo a agosto de 2019, las cuales se encuentran archivadas en la serie documental Educación Financiera. Asimismo se evidenció la publicación en la página Web de 5 cápsulas informativas en temas de sobre: La importancia de la Educación Financiera, Tips para escoger la vivienda adecuada, Consejos para el ahorro, Alineación financiera, Mi salud financiera, las cuales fueron difundidas a funcionarios de la Entidad. Fuente de información: https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Capsulas-financieras.aspx Ejecución Acumulada 66.66%</p>  |

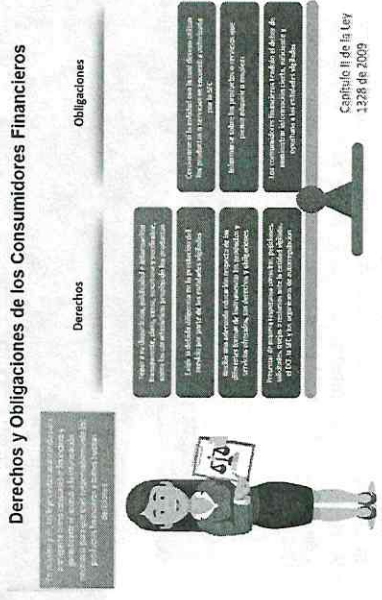
| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|---|--|------------------------------|--------|-----------|-----------|---------|------------------|---------------------|--------------|--------------------------|-----------|---|--------------|---------------------|--------------|---------------------|-----------|---|--------------|---------------------|--------------|---------------------|-----------|---|--------------|---------------------|--------------|------------------|-----------|---|--------------|---------|
| | | 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance Reportado OAPLA | Responsable | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | % de avance Verificado OFCIN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subcomponente 4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 17. Desarrollar el plan de educación financiera. Reporte: I, II y III Cuatrimestre de 2019. | <p>III Cuatrimestre: Las actividades realizadas en el Programa de Educación Financiera durante el 1 de septiembre hasta el 5 de diciembre de 2019 fueron las siguientes: * 13 capacitaciones a funcionarios nuevos, funcionarios de la Entidad y afiliados con una participación de 1.296 personas sobre diferentes temas. * Una cápsula financiera dirigida a 336 consumidores financieros tratando el tema de vacaciones de verano. * Se realizó un boletín electrónico tratando el tema de Mecanismos de protección a 336 consumidores financieros. * Se efectuó 10 visitas a emisoras de las Fuerzas Militares y Policía.</p> | 100,00% | Jefe Área SAC | <p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció las diferentes actividades realizadas por el Área del SAC durante los meses de septiembre a diciembre de 2019, las cuales se encuentran archivadas en la serie documental Educación Financiera. Asimismo se evidenció la publicación en la página Web de 4 cápsulas informativas en temas de sobre: Cápsula No. 10: Tips para presentación y pago declaración renta 2018, Cápsula No. 11: 31 de octubre Día Mundial del Ahorro, Cápsula No. 12: Administre adecuadamente las compras de navidad, Cápsula No. 13: Está preparado para solicitar y asumir un crédito. Fuente de Información: https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Capsulas-financieras.aspx Ejecución Acumulada 100%</p>  | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención | 18. Actualizar protocolos de atención. Reporte: II y III Cuatrimestre de 2019 | <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.</p> <p>III Cuatrimestre: Se revisó y actualizó los logos y corrección de estilo con publicación en el sistema de Información Isolución el 23 de agosto 2019</p> | 100,00% | Jefe Área de Atención al Afiliado | <p>II Cuatrimestre: La OFCIN evidenció en la herramienta Isolución que el proceso ATEAF realizó la actualización de los protocolos de atención así: TR-NA-PC-004 Atención Correspondencia, TR-NA-PC-001 Atención Presencial v4 del 23-08-2019, TR-NA-PC-002 Atención Telefónica v4 del 23-08-2019, TR-NA-PC-003 Atención Virtual v4 del 23-08-2019, al igual que la Guía TR-NA-GU-010 Protocolos de Servicio al Afiliado v4. Ejecución Acumulada 50%</p> <p>III Cuatrimestre: La OFCIN evidenció en la herramienta Isolución que el proceso ATEAF realizó la actualización de los protocolos de atención. Ejecución Acumulada 100%</p> <table border="1" data-bbox="1252 274 1460 934"> <thead> <tr> <th>Proceso</th> <th>Código</th> <th>Documento</th> <th>Plantilla</th> <th>Versión</th> <th>Fecha Aprobación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTIÓN DEL TRÁMITE</td> <td>TR-NA-PC-004</td> <td>ATENCIÓN CORRESPONDENCIA</td> <td>Protocolo</td> <td>4</td> <td>23/ago./2019</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN DEL TRÁMITE</td> <td>TR-NA-PC-001</td> <td>ATENCIÓN PRESENCIAL</td> <td>Protocolo</td> <td>4</td> <td>23/ago./2019</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN DEL TRÁMITE</td> <td>TR-NA-PC-002</td> <td>ATENCIÓN TELEFÓNICA</td> <td>Protocolo</td> <td>4</td> <td>23/ago./2019</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN DEL TRÁMITE</td> <td>TR-NA-PC-003</td> <td>ATENCIÓN VIRTUAL</td> <td>Protocolo</td> <td>4</td> <td>23/ago./2019</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente Información: Herramienta Isolución consulta 9 de Enero de 2020</p> | Proceso | Código | Documento | Plantilla | Versión | Fecha Aprobación | GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-004 | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-001 | ATENCIÓN PRESENCIAL | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-002 | ATENCIÓN TELEFÓNICA | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-003 | ATENCIÓN VIRTUAL | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | 100,00% |
| Proceso | Código | Documento | Plantilla | Versión | Fecha Aprobación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-004 | ATENCIÓN CORRESPONDENCIA | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-001 | ATENCIÓN PRESENCIAL | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-002 | ATENCIÓN TELEFÓNICA | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DEL TRÁMITE | TR-NA-PC-003 | ATENCIÓN VIRTUAL | Protocolo | 4 | 23/ago./2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | |
|----------------------------------|---|--|---|---|--|
| Subcomponente | | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno |
| | | | | | 14/01/2020 |
| | | | | | % de avance Reportado OAPLA |
| | | | | | % de avance Verificado OFCIN |
| Subcomponente 4.3 Talento Humano | <p>19. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reporte: I, II y III Cuatrimestre de 2019.</p> | <p>I Cuatrimestre: Para el primer cuatrimestre se desarrolló el programa de identificación dactiloscópica y grafológica en el cual participaron los funcionarios del Área de Atención al Afiliado, fortaleciendo la idoneidad del proceso y las competencias técnicas para el desarrollo de sus funciones, se realizó el seminario de amabilidad, respeto y cortesía, donde participaron funcionarios del Punto de Atención Bogotá, fortaleciendo las competencias de servicio al cliente. Se otorgaron 3 apoyos para educación formal que permiten fortalecer competencias técnicas para el desarrollo de sus funciones a trabajadores oficiales de los puntos de atención a nivel Nacional.</p> | <p>II Cuatrimestre: Para el segundo cuatrimestre se desarrolló el programa Diplomado en Gestión Inmobiliaria para los funcionarios del Punto de Atención Ibagué, Comunicación efectiva y Taller de fortalecimiento de competencias para la excelencia en el servicio para los funcionarios del Punto de Atención Bogotá. Apoyos educativos para funcionarios del Área de Atención al afiliado en carreras de educación formal en Derecho y Especialización en Derecho del Trabajo y Seguridad Social. La información documentada de soporte se encuentra en el Área de Talento Humano.</p> | Jefe Área de Talento Humano | <p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno observó que el proceso realizó capacitaciones en temas de servicio al cliente por parte del Área de Talento Humano, con la participación de los funcionarios y colaboradores de la Entidad. Se evidenció actividades como temas de programa identificación dactiloscópica y grafológica la cual fue realizada los días 18 y 27 de febrero 2019, y las resoluciones emitidas por la Entidad correspondiente a apoyos educativos para los hijos de los funcionarios. Soportes evidenciados en la carpeta Plan Anual de Capacitaciones del Área de Talento Humano. Ejecución Acumulada 33.33%</p>  <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció el cumplimiento a las actividades señaladas en los meses de mayo a agosto de 2019. Documentos que se evidencian en la carpeta del Plan de Capacitaciones y Plan de Acción del II Trimestre de 2019 del Área de Talento Humano. Ejecución Acumulada 66.66%</p>  |

| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | |
|---|---|---|--|
| Fecha seguimiento: | 23/12/2019 | 14/01/2020 | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable |
| | | % de avance Reportado OAPLA | % de avance Verificado OFCIN |
| 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. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>II Cuatrimestre: En procura de motivar y generar en el personal sentido de pertenencia y motivación en sus labores con la Entidad, se han seguido desarrollando las actividades de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional de Incentivos. - Desarrollo del torneo de fútbol y el torneo de ping pong. - Homenaje a las madres en la Entidad con un show musical. - Celebración del día del padre con un detalle y la felicitación de parte de la Entidad. - Celebración del aniversario de la Entidad con múltiples actividades durante la semana de aniversario con la presentación de la Sinfónica del Ejército Nacional, diferentes conferencias con temas relacionados a la Entidad, reconocimiento a los empleados por tiempo de servicio y otorgamiento de la medalla "Bienestar y Excelencia" a los funcionarios destacados por su labor.- Celebración Día de las Profesiones donde se hace el reconocimiento a labor y aporte de las disciplinas que se conmemoraron en este cuatrimestre.- Se entregaron 45 reconocimientos de empleados del mes, 125 reconocimientos por celebración de Día de las Profesiones, 12 medallas de "Bienestar y Excelencia" y 101 Reconocimientos por tiempo de Servicio. La información documentada de soporte se encuentra en el Área de Talento Humano.</p> | <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció el cumplimiento a las actividades programadas durante los meses de mayo a agosto de 2019, en donde se dio reconocimiento a los funcionarios de la Entidad, tales como empleados del mes, reconocimiento se otorgó medallas de Bienestar y Excelencia entre otros. Fuente: Informe Plan de Acción del II Trimestre de 2019 del Área de Talento Humano. Ejecución Acumulada 66.66%</p>  <p>Jefe Área de Talento Humano</p> |
| 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. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>III Cuatrimestre: Durante el III cuatrimestre de 2019, se realizaron las siguientes actividades:- Celebración Mes del amor y la amistad, Celebración Día de los niños (31 de octubre), Torneo de Bolas, Día del Sol Melgar, Día del Sol Caminata Ecológica, Vacaciones recreativas, En reconocimiento a la labor de los profesionales de la Entidad se realizó la actividad "Día de las Profesiones" en compañía del Gerente General y su equipo directivo. Se entregó reconocimiento por día de las profesiones a 156 funcionarios. En reconocimiento a la labor de los funcionarios se entregaron los siguientes premios: 47 reconocimientos Empleado del Mes, 3 medallas de Bienestar y Excelencia</p> | <p>III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso en enero 7 y 13 de 2020, la OFCIN evidenció las diferentes actividades realizadas por el proceso durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019. Ejecución Acumulada 100%.</p>  <p>Jefe Área de Talento Humano</p> |

| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|----------------------------------|---|--|-----------------------------|---|--|------------------------------|
| | | 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | |
| 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 principios y valores en la Entidad. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>I Cuatrimestre: En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y con el fin del fortalecimiento en principios y valores en la Entidad, el Área de Talento Humano realizó una sensibilización del Código de Ética, Integridad y Conducta a través de una cartilla interactiva publicada en la intranet donde se resumió los temas principales del mismo, haciendo énfasis en la política, pilares, principios y valores de la Entidad, y a partir de la sensibilización se realizó la respectiva evaluación para verificar el conocimiento de los funcionarios y colaboradores sobre el Código. A partir de los resultados se realiza el plan de acción a tomar para continuar con la profundización de los principios y valores de la Entidad.</p> | | Jefe Área de Talento Humano | <p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno evidenció la sensibilización realizada por el Área de Talento Humano del Código de Ética, Integridad y Conducta y la publicación en la intranet de una cartilla interactiva. Ejecución Acumulada 33.33%</p>  <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno observó que el proceso cumplió con las actividades descritas, cuyas evidencias se encuentran documentadas en el proceso. Asimismo el día 27 de junio de 2019, realizó a los funcionarios de la Entidad y colaboradores la conferencia de "Transparencia y Anticorrupción". Ejecución Acumulada 66.66%</p> | |
| | | <p>II Cuatrimestre: Durante este período y con el objetivo de profundizar en los funcionarios los principios y valores de la Caja Honor, así como sensibilizar el Código de Ética, Conducta e Integridad, se llevó a cabo una actividad lúdica en la Entidad en coordinación con el DAFP para la celebración del día del Servidor Público, donde se realizó una campaña de sensibilización sobre los valores y principios institucionales, se evaluó y premió a los funcionarios por su participación y apropiación de los mismos. La información documentada de soporte se encuentra en el Área de Talento Humano</p> | | |  <p>Me siento orgulloso Soy Servidor Público</p> <p>Martes: Actividad pedagógica</p> <p>Miércoles: Conferencia Transparencia por Colombia</p> <p>Acompañanos en la celebración de nuestro día participando en las actividades programadas. cajaHonor</p> | |


| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|---|---|---|-----------------------------|---|---|------------------------------|
| | | 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | |
| 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 principios y valores en la Entidad. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | III Cuatrimestre: Se realizó la medición de percepción ética favorable en la Entidad contando con la participación de 190 funcionarios y un resultado de 94.55% de percepción ética favorable. | 100.00% | Jefe Área de Talento Humano | III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso, la OFCIN evidenció la realización de la medición de percepción, el cual se encuentra informado por el Área de Talento Humano, en el indicador 4. Presentación Resultados Percepción Ética Favorable, del Plan de Acción del tercer trimestre de 2019 de fecha 10-oct-2019. Ejecución Acumulada de la actividad 21 es del 100%. | 100.00% |
| Subcomponente 4.4 Normativa y procedimental | 22. 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 Cuatrimestre. | I Cuatrimestre: Se realizó una capacitación a Caja Honor, con el apoyo del Defensor del Consumidor Financiero, dando a conocer la importancia del SAC, los mecanismos de protección del consumidor financiero, los canales de accesibilidad, y se expuso la Circular 21 de 2019 SFC. Participación en las video conferencias dirigidas a los funcionarios de los Puntos de Atención, se establecen estrategias para el mejoramiento continuo. Se realizó capacitación del Manual SAC a 378 funcionarios de Caja Honor, con el fin de conocer y manejar los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. | | Jefe Área SAC | I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno observó que se cumplieron las actividades de sensibilización sobre los derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección por parte del Área del SAC y con el apoyo del Defensor del Consumidor Financiero se dictó una charla en la reunión mensual de Gerencia, con la participación de funcionarios, y colaboradores de la Entidad. Ejecución Acumulada 33.33% | |
| Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental | 22. 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 Cuatrimestre. | II Cuatrimestre: Se ha realizado sensibilización a los servidores públicos sobre los derechos y deberes de los Consumidores Financieros en las charlas y capacitaciones que se desarrollan bajo el programa de Educación Financiera. Adicionalmente, los Puntos de Atención cuentan con afiches donde se da a conocer los datos claros y precisos del Defensor del Consumidor Principal y Suplente, al igual que en la página web de la Entidad, en el link: https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/Defensor-del-consumidor-financiero.aspx , logrando que los afiliados tengan a la mano los medios de acceso a dicho mecanismo, también a través de dicho link se encuentra el enlace que lleva directamente a la conexión con la Superintendencia Financiera de Colombia. Asimismo, se realizó capacitación a nivel institucional frente a los derechos y mecanismos de protección. A través del Centro de Contacto al Ciudadano se difundió los derechos y mecanismos de protección. | | Jefe Área SAC | II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno observó que durante el periodo mayo a agosto de 2019, se cumplieron las actividades de sensibilización bajo el programa Educación Financiera. Fuente: http://portalintranet/Gestion_del_SAC/Documents/PRESENTACION_EDUCACION_FINANCIERA-2019.pdf Ejecución Acumulada 66.66% | |




| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | |
|---|--|---|---|
| 23/12/2019 | | 14/01/2020 | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance Reportado OAPLA |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance Reportado OAPLA |
| Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano | 24. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | I Cuatrimestre: Se cumplió con la medición de índice de satisfacción (I trimestre de 2019 4.7/5.0). Se efectuó la encuesta a 750 (presenciales 525 y telefónicas 225); en las sedes, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín y Bogotá.; atributos de la medición: Biometría, contac center, infraestructura, orientación y servicio general y PQRD | <p>I Cuatrimestre: La OFCIN, evidenció que la Entidad realizó la Encuesta de Satisfacción y publicó sus resultados para el I trimestre de 2019, cuyo resultado fue del 4,7 %, el cual se encuentra publicado en el siguiente link: http://intranet/documentos/Formatos/Infografia-CajaHonor-1T-2019.pdf Ejecución Acumulada 33.33%</p> <p>INDICE GENERAL 2019-1T</p> <p>2018</p> <p>1T 4T 2019-1</p> <p>Promedio por atributo</p> <p>4.5 4.6 4.6</p> <p>Promedio por puntos de atención</p> <p>4.7 4.8 4.8</p> <p>Promedio general</p> <p>4.6 4.7 4.7</p> |
| Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano | 24. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | II Cuatrimestre: El índice de satisfacción y percepción de los afiliados de Caja Honor en el segundo trimestre de 2019 fue de 4,6 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 es de 3000 encuestas anual, 2100 correspondiente al 70% presenciales y 900 equivalente al 30% telefónicas. Se realizaron 750 encuestas para el trimestre .Se evaluaron atributos como: Biometría con un puntaje 4.7, Orientación y Servicio General con 4.7, Centro de Contacto al Ciudadano con 4.4, Infraestructura con 4.8 y PQRD con 4.0 . El informe con los resultados obtenidos son publicados en el sitio WEB | <p>II Cuatrimestre: La OFCIN, evidenció que la Entidad realizó la Encuesta de Satisfacción y realizó la publicación en el sitio web de los resultados para el II trimestre de 2019, cuyo resultado fue del 4,6 %, el cual se encuentra publicado en el siguiente link: http://intranet/documentos/Formatos/Infografia-CajaHonor-2T-2019.pdf Ejecución Acumulada 66.66%</p> <p>INDICE GENERAL 2019-2T</p> <p>2018</p> <p>1T 4T 2019-1 2019-2</p> <p>Promedio por atributo</p> <p>4.5 4.6 4.6 4.51</p> <p>Promedio por puntos de atención</p> <p>4.7 4.8 4.7 4.73</p> <p>Promedio general</p> <p>4.6 4.7 4.7 4.6</p> |

| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|---|--|---|-----------------------------|---|---|------------------------------|
| | | 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | |
| 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 Relacionamiento con el ciudadano | 24. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>III Cuatrimestre: El resultado de Índice de satisfacción para el tercer cuatrimestre fue de 4.8, sobre 5.0. El atributo que mayor puntaje obtuvo fue Biometría con 4.9, la encuesta fue aplicada en los Puntos de Atención (Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín), obteniendo el mayor puntaje los Puntos de Atención Ibagué, Cali y Bucaramanga.</p> | 100,00% | Jefe Área de Atención al Afiliado | <p>III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso, la OFCIN, evidenció que la Entidad realizó la Encuesta de Satisfacción para el III trimestre de 2019, cuyo resultado fue del 4.8 %, Ejecución Acumulada 100%</p> <p>Índice general 2019-4T</p> <p>Promedio por atributo</p> <p>2018-1T 2018-4T 2019-1T 2019-3T 2019-4T</p> <p>4,5 4,6 4,6 4,5 4,6 4,7</p> <p>Promedio por puntos de atención</p> <p>4,7 4,8 4,8 4,7 4,8 4,9</p> <p>Promedio general</p> <p>4,6 4,7 4,7 4,6 4,8 4,8</p> | 100,00% |
| Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano | 25. Realizar seguimiento a las visitas a Unidades Militares y de Policía. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>I Cuatrimestre: Durante el primer trimestre se realizaron 49 visitas a las Unidades Militares y de Policía en las cuales se atendieron 10.090 afiliados, en donde se brindó información sobre los trámites y servicios para la solución de vivienda a través de los diferentes modelos establecidos por la Entidad. De igual manera se continuó con el posicionamiento de la Marca.</p> <p>II Cuatrimestre: Durante el segundo trimestre de 2019 se visitaron 122 Unidades Militares y de Policía logrando atender a 107.225 afiliados a nivel nacional. La información documentada de soporte se encuentra en el Área Técnica y de Promoción.</p> | 100,00% | Jefe de Área Técnica y de Promoción | <p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, observó las evidencias de las visitas que se realizaron a las diferentes Unidades Militares y de Policía. Soportes que se encuentran documentados en el proceso. Ejecución Acumulada 33.33%</p> <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, observó las evidencias de las visitas que se realizaron a las diferentes Unidades Militares y de Policía, cuyos soportes se encuentran documentados en el Área Técnica y de Promoción. Los cuales fueron remitidos por el proceso a la OFCIN mediante memorando del 9 de septiembre de 2019. Ejecución Acumulada 66.66%.</p> | 100,00% |
| | | III Cuatrimestre: La gestión realizada por las Oficinas de Enlace en las Unidades Militares y de Policía, son publicados en la página Web de la Entidad. | 100,00% | | III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso mediante correo electrónico del 23-dic-2019, la Oficina de Control Interno, observó las evidencias de las visitas que se realizaron a las diferentes Unidades Militares y de Policía. Soportes que se encuentran documentados en el proceso. Ejecución Acumulada 100% | 100,00% |

| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|--|---|--|--|---------|
| Fecha seguimiento: | 23/12/2019 | 14/01/2020 | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable | |
| | | % de avance Reportado OAPLA | % de avance Verificado OFCIN | |
| Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano | 26. Realizar seguimiento a los Puntos de Atención Móviles. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>I Cuatrimestre: Se cumplió con el cronograma de visita de los Puntos Móviles durante I trimestre 2019: (Punto Móvil Nacional: Atenciones: 2.470 y trámites 702. Punto Móvil Bogotá Atenciones: 1.642 y trámites 173).</p> <p>II Cuatrimestre: Para el primer semestre del año en curso se realizaron 4,989 atenciones y 1,112 trámites para el Punto de Móvil Nacional y 4,740 atenciones y 349 trámites realizado para el Punto Móvil Bogotá. La información documentada se encuentra en el Área de Atención al Afiliado</p> | <p>I Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, observó las evidencias de las actividades y visitas realizadas durante los meses de enero a abril de 2019, de los Puntos Móviles y atenciones realizadas en el mismo. Ejecución Acumulada 33.33%</p> <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno observó que se cumplieron las actividades programadas. Asimismo en los planes de acción se evidencian las actividades realizadas por el proceso, adicionalmente el proceso mediante correo electrónico del 6 de septiembre de 2019, suministró a la OFCIN las evidencias solicitadas por la OFCIN y cuyos soportes se encuentran en el proceso del Área de Atención al Afiliado. Ejecución Acumulada 66.66%</p> | |
| | 27. Realizar seguimiento a los Puntos de Atención Móviles. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>III Cuatrimestre: Al tercer cuatrimestre de 2019 se efectuó visitas a Unidades Militares y de Policía atendiendo a 18.860 afiliados, se recibieron 2.445 trámites, de los cuales Punto Móvil Bogotá atendió 6.711 afiliados y recibió 627 trámites y Punto Móvil Nacional atendió 12.149 afiliados y recibió 1.818 trámites.</p> | <p>III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso mediante correo electrónico del 7-ene-2020, La Oficina de Control Interno observó que se cumplieron las actividades programadas en el tercer cuatrimestre de 2019. Ejecución Acumulada 100%</p> | 100,00% |
| | Total Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | |
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información | | | | |
| Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 27. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>I Cuatrimestre: Se realiza actualización del sitio web y seguimiento a través de la matriz diseñada para el control de las publicaciones, el cual se realiza mensualmente en mesas de trabajo con los líderes de proceso.</p> | <p>I 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. El proceso remitió las evidencias solicitadas por la OFCIN. Ejecución Acumulada 33.33%</p> | |
| | 27. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>II Cuatrimestre: Se realiza actualización del sitio web y seguimiento a través de la matriz diseñada para el control de las publicaciones, el cual se realiza mensualmente en mesas de trabajo con los líderes de proceso. La evidencia documentada se encuentra en el proceso Gestión de Comunicaciones.</p> | <p>II Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, observó las evidencias de las actividades de publicación durante los meses de mayo a agosto de 2019, las cuales se encuentran documentadas en el proceso de Gestión de Comunicaciones. Asimismo el proceso remitió las evidencias en el mes de septiembre de 2019 solicitadas por la OFCIN. Ejecución Acumulada 66.66%</p> | 100,00% |

| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|--|---|--|---|---------|
| 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | Responsable | |
| Fecha seguimiento: | | % de avance Reportado OAPLA | % de avance Verificado OFCIN | |
| Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 27. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB. Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>III Cuatrimestre: Se realiza actualización del sitio web y seguimiento a través de la matriz diseñada para el control de las publicaciones, el cual se realiza mensualmente en mesas de trabajo con los líderes de proceso. La evidencia documentada se encuentra en el proceso Gestión de Comunicaciones. Además se realiza un seguimiento de visitas logrando con corte diciembre de 2019 de 5.361.176 visitas.</p> | Jefe Área Comunicaciones | 100,00% |
| | 28. Seguimiento de Redes Sociales Reporte: I, II y III Cuatrimestre 2019. | <p>I Cuatrimestre: Se realiza administración a los contenidos que se publican en las redes sociales y se realizan estrategias para incrementar el número de seguidores a través de twitter, facebook e instagram. Con corte a abril de 2019, se cuenta con 27.765 seguidores.</p> | Jefe Área Comunicaciones | |
| | | <p>II Cuatrimestre: Se realiza seguimiento sobre los seguidores en redes sociales, logrando con corte a agosto de 2019, en Facebook 17.667, Twitter 8.465, Instagram 3489 y Youtube 1161</p> | | |
| Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 29. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios. Reporte: II y III Cuatrimestre 2019. | <p>III Cuatrimestre: Se realiza seguimiento sobre los seguidores en redes sociales, logrando con corte a diciembre de 2019, en Facebook 18.775, Twitter 8.850, Instagram 4.238 y Youtube 1.470.</p> | | 100,00% |
| | | <p>III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso mediante correo del 23 de diciembre de 2019, la OFCIN evidenció las actividades realizadas por el proceso. Ejecución Acumulada 100%</p> | | 100,00% |
| | | <p>III Cuatrimestre: La Oficina de Control Interno observó que se cumplieron las actividades descritas y cuyos soportes se encuentran en el proceso del Área Técnica y de Promoción. Fuente: https://www.cajahonor.gov.co/Noticias/Paginas/Boletin_de_Prensa_Rueda_de_Negocios_en_Cucuta.aspx Ejecución Acumulada 50%</p> |  | |

| Fecha seguimiento: | | Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | |
|--|--|---|-----------------------------|--|---|------------------------------|
| 23/12/2019 | | 23/12/2019 | | 14/01/2020 | | |
| 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 | 29. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios. Reporte: II y III Cuatrimestre 2019. | <p>III Cuatrimestre: Informes de seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Ruedas de Negocio. El 1 y 2 de agosto de 2019 se llevó a cabo Rueda de Negocio en Tunja (Boyacá), con la participación de 23 empresas constructoras, inmobiliarias y entidades financieras y la asistencia de 560 afiliados con sus familias, se recibió un total de 105 trámites. Se llevó a cabo la XX Feria Inmobiliaria Caja Honor en la Sede Principal CAN del 25 al 27 de septiembre de 2019, contando con una participación de 2.296 afiliados con sus familias, donde se reunieron 71 empresas constructoras, inmobiliarias, entidades bancarias y empresas de decoración y quienes presentaron una amplia oferta de proyectos a nivel nacional. Así mismo, se recibieron 980 trámites.</p> | 100,00% | | <p>III Cuatrimestre: De conformidad a la información suministrada por el proceso mediante correo del 23 de diciembre de 2019, la OFCIN evidenció las actividades realizadas por el proceso. Ejecución Acumulada 100% Ejecución Acumulada 100%</p>  | 100,00% |
| Total Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información | | | | | | |
| Resumen de los Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Avance III Cuatrimestre 2019 | | | | | | |
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | % de Ejec. | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | | |
| Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites (En aplicativo SUIT de la Función Pública) | | | 100,00% | Este componente presenta 6 actividades, de las cuales 2 se ejecutaron en el II cuatrimestre y 4 se ejecutaron en el III Cuatrimestre de 2019. Todas las actividades se encuentran ejecutadas al 100%. | | |
| Componente 3: Rendición de Cuentas | | | N/A | Publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública. | | |
| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | 100,00% | Este componente presenta 10 actividades, de las cuales 8 se ejecutaron en el I Cuatrimestre y 2 se ejecutaron en el II Cuatrimestre de 2019. Todas las actividades se encuentran ejecutadas al 100%. | | |
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información | | | 100,00% | Este componente presenta 10 actividades, de las cuales 9 se ejecutaron en el I, II y III Cuatrimestre y 1 se ejecutó en el III Cuatrimestre de 2019. Todas las actividades se encuentran ejecutadas al 100%. | | |
| Total Ejecución | | | 100,00% | Este componente presenta 3 actividades, las cuales se ejecutaron en el I, II y III Cuatrimestre de 2019. Todas las actividades se encuentran ejecutadas al 100%. | | |


MARTHA CECILIA MORA CORREA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO


 Proyectó y elaboró
Cpt. Laura Edith Martínez Martínez
Auditor Oficina de Control Interno

| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | Verificación Oficina de Control Interno | | | | |
|--|-------------------------|---|-----------------------------|-------------|---|------------------------------|
| Fecha seguimiento: | 23/12/2019 | 14/01/2020 | | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance Reportado OAPLA | Responsable | Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno | % de avance Verificado OFCIN |
| Notas: | | | | | | |
| Nota 1: La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación, publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, el 30 de enero de 2019, en la página Web de la Entidad y mediante correo electrónico del 31 de enero de 2019, lo dio a conocer al interior de la Entidad, en cual se encuentra en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano_2019.pdf | | | | | | |
| Nota 2: La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación, publicó el 1° avance de monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC el 30 de abril de 2019, en la página Web de la Entidad y mediante correo electrónico del 3 de mayo de 2019, lo dio a conocer al interior de la Entidad, el cual se encuentra publicado en la siguiente ruta: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/AVANCE_I_CUATRIMESTRE-2019.pdf | | | | | | |
| Nota 3: Las evidencias en que se basó la Oficina de Control Interno para la descripción de las observaciones generadas en el primer informe, se encuentran en el archivo digital de la Entidad, en la ruta: M:\Dependencias\CIN2400,37,02 INFORMES DE GESTIÓN\VIGENCIA 2019\PÁGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN I CUATRIMESTRE de 2019. El primer informe de seguimiento realizado por la OFCIN al PAAC, se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OFCIN/Revision_Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano_I_Cuat-2019.pdf | | | | | | |
| Nota 4: La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación, publicó el 2° avance de monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC el 30 de agosto de 2019, en la página Web de la Entidad y lo dio a conocer al interior de la Entidad, el cual se encuentra publicado en la siguiente ruta: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/AVANCE_II_CUATRIMESTRE-2019.pdf | | | | | | |
| Nota 5: Las evidencias en que se basó la Oficina de Control Interno para la descripción de las observaciones generadas en el segundo informe, se encuentran en el archivo digital de la Entidad, en la ruta: M:\Dependencias\CIN2400,37,02 INFORMES DE GESTIÓN\VIGENCIA 2019\PÁGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN II CUATRIMESTRE de 2019. El segundo informe de seguimiento realizado por la OFCIN al PAAC, se encuentra ubicado en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Verificacion-Plan-Anticorrupcion-OFCIN_.aspx y publicado en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OFCIN/Revision_Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano_II_Cuat-2019.pdf | | | | | | |
| Nota 6: La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación, publicó el 3° avance de monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC el 23 de diciembre de 2019, en la página Web de la Entidad, el cual se encuentra publicado en la siguiente ruta: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/AVANCE_III_CUATRIMESTRE-2019.pdf | | | | | | |
| Nota 7: Las evidencias en que se basó la Oficina de Control Interno para la descripción de las observaciones generadas en el tercer informe, se encuentran en el archivo digital de la Entidad, en la ruta: M:\Dependencias\CIN2400,37,02 INFORMES DE GESTIÓN\VIGENCIA 2019\PÁGINA WEB\PLAN ANTICORRUPCIÓN III CUATRIMESTRE de 2019. | | | | | | |