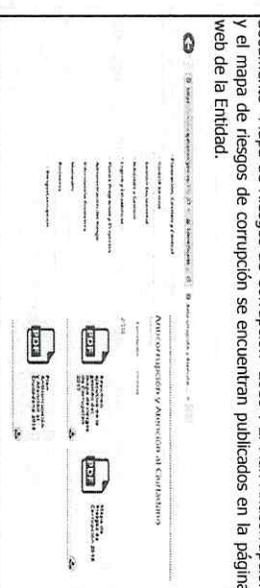


SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CAJA HONOR II CUATRIMESTRE DE 2018 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía -Caja Honor - Consolidación y Monitoreo Oficina Asesora de Planeación
 Vigencia: II cuatrimestre 2018
 Fecha de publicación: Septiembre 10 de 2018
 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 (MIPG - Decreto 1499 de 2017)" y aplicando lo establecido en la Guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2ª del 2015, desarrolló el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - II Cuatrimestre de 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:				31/08/2018	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. política de riesgos de corrupción. Reporte: Se realizará en el III Cuatrim. Dic-2018		Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre a diciembre).	NA	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno realizará el debido seguimiento a este componente en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre, octubre, noviembre y diciembre)	0%
Subcomponente 1.1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	2. Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política Reporte: Se realizará en el III Cuatrim. Dic-2018		Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre a diciembre).	NA	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno realizará el debido seguimiento a este componente en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre, octubre, noviembre y diciembre)	0%
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: Se realizará en el III Cuatrim. Dic-2018		Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre a diciembre).	NA	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno realizará el debido seguimiento a este componente en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre, octubre, noviembre y diciembre)	0%

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		31/08/2018		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 1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	4. Promover la participación en la construcción de riesgos de corrupción. (Surge como iniciativa de participación ciudadana) Reporte: Se realizará en el III Cuatrim. Nov-2018	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre a diciembre).	NA	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	La Oficina de Control Interno realizará el debido seguimiento a este componente en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre, octubre, noviembre y diciembre)	0%
Subcomponente 1.3. Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: Se realizará en el II Cuatrim. Ago-2018	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.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo		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.	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.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo		100%
Total Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						33%
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.						

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación				31/08/2018		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	
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de rendición de cuentas vigencia 2017. Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	En el sitio web de la Entidad fue publicada la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, la cual contempla aspectos normativos, conceptuales, etapas (Alistamiento, convocatoria, organización logística, incentivos, realización del evento y seguimientos)	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<p>I cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció 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, dando trazabilidad correspondiente a la dirección estratégica de la Entidad, de igual modo se evidencia en la página web la presentación de la misma para conocimiento de los afiliados; se encuentra en el Link https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendicion%20de%20Cuentas/Estrategia%20de%20Rendicion%20de%20Cuentas.%202018.pdf Por lo anterior se evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% para el I Cuatrimestre de 2018.</p> <p>Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.</p>	100%	
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	8. Elaborar y publicar folletos informativos de la gestión de la Entidad. (Surge como iniciativa de participación ciudadana) Reportes: I Cuatrim. Gestión a dic-2017 1er folleto. II Cuatrimestre Gestión a jun-2018. 2o Folleto.	<p>I cuatrimestre: Se elaboró folleto de Rendición de Cuentas con información a corte de diciembre de 2017. Contiene el direccionamiento estratégico, cumplimiento de objetivos institucionales, cumplimientos de metas de solución de vivienda, atenciones a nivel nacional, información financiera y logros en general de la vigencia 2017.</p> <p>II cuatrimestre: En el sitio web se encuentra publicado el informe de gestión del primer semestre de 2018, donde se muestra la gestión general de la Entidad, la gestión de cada uno de los procesos, el cumplimiento al Plan de Acción Institucional, la ejecución de metas de soluciones de vivienda con corte a 30 de junio de 2018, el desempeño del sistema de gestión de calidad, resultados FURAG, Rendición de Cuentas, índice global de satisfacción, información financiera, comparativo gestión 2017-2018 y balance social de la Entidad.</p>	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<p>I cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció el folleto que la OAPLA presentó y entregó a los participantes dentro de la audiencia pública el día 13 de abril de 2018; asimismo se encuentra publicado en la página web en el siguiente link, https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx por lo anterior se evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% para el I cuatrimestre de 2018.</p> <p>II cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció en el sitio web la publicación del informe de gestión del primer semestre de 2018, dando así un cumplimiento total del 100% de esta actividad.</p> <p>Link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes/Gestion/Informe_de_gestion_I_semestre_2018.pdf</p>	100%	
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Se elaboró la presentación de la Rendición de Cuentas realizada el 13 abril de 2018 en el Club Militar, algunos de los contenidos son: Direccionamiento estratégico, políticas gerenciales, valores institucionales, cumplimiento al plan de acción y metas de solución de vivienda, puntos móviles, tiempos de trámites, índice de satisfacción, modernización de servicios, eventos de participación, información sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, gestión financiera, jurídica y documental, índice de desempeño y proyecciones 2018 entre otras.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<p>I cuatrimestre: La Oficina de Control Interno, evidenció la Audiencia Pública correspondiente a la Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 el día 13 de abril de 2018, dentro de la misma se realizó la presentación con los contenidos temáticos, expuestos por cada uno de los Subgerentes y el Gerente General. La anterior se encuentra en el video el cual fue transmitido vía Streaming. Por lo anterior se evidencia el cumplimiento de la actividad en un 100% para el I cuatrimestre de 2018.</p> <p>Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.</p>	100%	

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		Fecha seguimiento:		31/08/2018		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 3.2.10. Rendición de cuentas con la ciudadanía y sus organizaciones	10. Realizar chat 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 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	Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas. 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 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 de 2018.	100%	
Subcomponente 3.2.11. Rendición de cuentas con la ciudadanía y sus organizaciones	11. 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	Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas. 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.	100%	
Subcomponente 3.2.12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas, (Conversatorio de concurso) Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas, (Conversatorio de 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	Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	
Subcomponente 3.2.13. Realizar la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas en diferentes canales 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	Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas.	100%	
Subcomponente 3.2.14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	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	Cumpliendo así el 100% de las actividades señaladas. 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.	100%	

RA

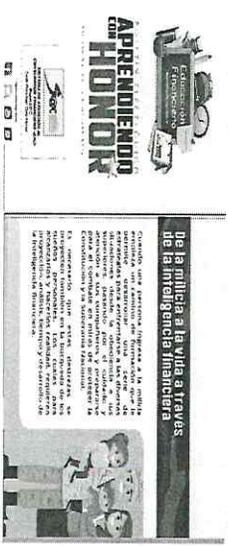
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Subcomponente 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	15. Realizar actividades lúdicas para sensibilizar la información relacionada con rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor Reporte: I Cuatrim. Abril 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 "#YODecido" y "#MNVozSeEscucha", 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 Evaluación y reorientación a gestión institucional	16. Realizar informe consolidado del proceso de rendición de cuentas con los afiliados Reporte: II Cuatrim. Junio 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 de Rendición de Cuentas, contó con la participación de 226 asistentes al evento. Link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendición_de_Cuentas/Informe_Rendición_de_Cuentas_2017.pdf	100%

Total Componente 3: Rendición de Cuentas

100%

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente 4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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.			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.	
		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 Notwendia de 2 artículos: "Hábitos financieros de ahorro posibles de alcanzar en 21 días" y el test denominado "¿Cómo saber si tengo buenos hábitos financieros?".	66%	Jefe Área SAC	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	66%



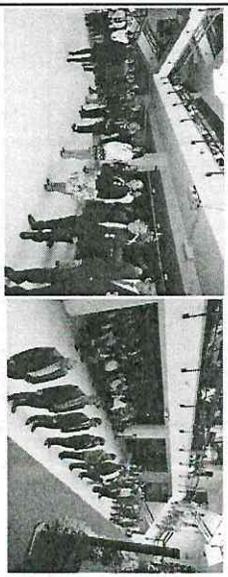
BA

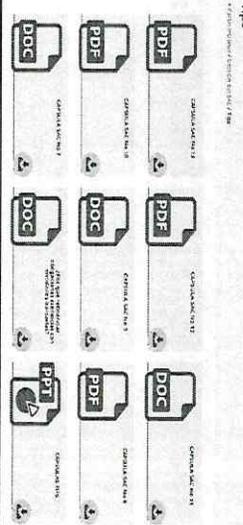
Monitoreo Oficina Asesora de Planeación

Fecha seguimiento:

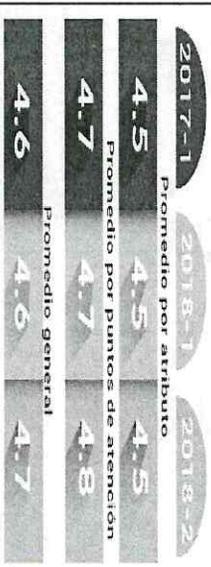
31/08/2018

Verificación Oficina de Control Interno

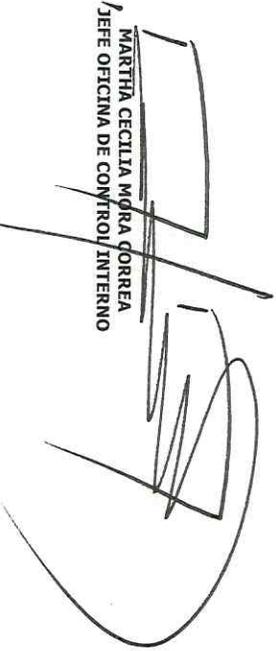
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN																														
4.2.18. Subcomponente de los Fortalecimiento de canales de atención	Actualizar protocolos de atención II y III Cuatrimestres de 2018.	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%.	50%	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 Isolación 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>Tipo</th> <th>Verificación</th> <th>Fecha Autorización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TR-NA-PC-001</td> <td>ATENCION PRESENCIAL</td> <td>GESTION DE ATENCION</td> <td>Procedido</td> <td>3</td> <td>3-ago-18</td> </tr> <tr> <td>TR-NA-PC-002</td> <td>ATENCION TELEFONICA</td> <td>GESTION DE ATENCION</td> <td>Procedido</td> <td>3</td> <td>8-sep-18</td> </tr> <tr> <td>TR-NA-PC-003</td> <td>ATENCION VIRTUAL</td> <td>TRAMITE DE ATENCION</td> <td>Procedido</td> <td>3</td> <td>8-sep-18</td> </tr> <tr> <td>TR-NA-PC-004</td> <td>COMERCIALIZACION</td> <td>TRAMITE DE ATENCION</td> <td>Procedido</td> <td>3</td> <td>8-sep-18</td> </tr> </tbody> </table>	Código	Documento	Proceso	Tipo	Verificación	Fecha Autorización	TR-NA-PC-001	ATENCION PRESENCIAL	GESTION DE ATENCION	Procedido	3	3-ago-18	TR-NA-PC-002	ATENCION TELEFONICA	GESTION DE ATENCION	Procedido	3	8-sep-18	TR-NA-PC-003	ATENCION VIRTUAL	TRAMITE DE ATENCION	Procedido	3	8-sep-18	TR-NA-PC-004	COMERCIALIZACION	TRAMITE DE ATENCION	Procedido	3	8-sep-18	50%
Código	Documento	Proceso	Tipo	Verificación	Fecha Autorización																															
TR-NA-PC-001	ATENCION PRESENCIAL	GESTION DE ATENCION	Procedido	3	3-ago-18																															
TR-NA-PC-002	ATENCION TELEFONICA	GESTION DE ATENCION	Procedido	3	8-sep-18																															
TR-NA-PC-003	ATENCION VIRTUAL	TRAMITE DE ATENCION	Procedido	3	8-sep-18																															
TR-NA-PC-004	COMERCIALIZACION	TRAMITE DE ATENCION	Procedido	3	8-sep-18																															
4.3. Subcomponente Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	<p>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>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 posgrado y 4 de posgrado.</p>	66%	Jefe Área de Talento Humano	<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.</p> <p>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 corresponde 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> <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: 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>	66%																														
4.3. Subcomponente Talento humano	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>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>Durante el Segundo Cuatrimestre de 2018, se desarrollaron las actividades establecidas como aniversario de la Entidad en el cual se reconocieron 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>	66%	Jefe Área de Talento Humano		66%																														

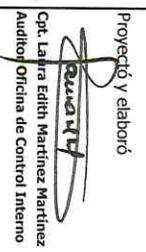
Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance Reportado OAPLA	Responsable	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno	% de avance Verificado OFCIN
Subcomponente 4.3: Talento humano	21. Continuar con el fortalecimiento en los principios y valores en la Entidad Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	Durante el primer 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. 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.	66%	Jefe Área de Talento Humano	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 llevada 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", asimismo 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. 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.	66%
Subcomponente Normativo y procedural	4.4 de protección del consumidor financiero en Caja honor Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	23. Realizar sensibilización a servidores públicos sobre los derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja honor 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.	66%	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 	66%
Subcomponente 4.5: Relacionamento con el ciudadano	24. Revisar y actualizar de caracterización de usuarios Reporte: III Cuatrim de 2018	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 - septiembre-diciembre	NA	Jefe Área de Atención al Afiliado	La Oficina de Control Interno realizará el debido seguimiento a este componente en el III cuatrimestre de 2018 (septiembre, octubre, noviembre y diciembre).	0%

A

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación				31/08/2018		Verificación Oficina de Control Interno	
Fecha seguimiento:				31/08/2018		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 4.5. Relacionamento con el ciudadano	25. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: I, II y III Cuatrim de 2018.	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.	66%	Jefe Área de Atención al Afiliado	<p>I cuatrimestre: La OFCIN, verificó 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> 	66%	
Total Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
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>Durante el primer trimestre de 2018, 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>En el segundo cuatrimestre de 2018, 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>	66%	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 las 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>	66%	
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.	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2018 no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.</p> <p>Durante el segundo cuatrimestre de 2018 no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.</p>	66%	Jefe Área SAC	<p>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".</p> <p>II 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".</p>	66%	
Total Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
66%							

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación		31/08/2018		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
Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - II Cuatrimestre 2018						
Componente 1:	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		33%		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		56%		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		66%		Este componente presenta 2 actividades, las cuales se encuentran en desarrollo.	
Total Ejecución			64%			


MARTHA CECILIA MORA GORREA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyectó y elaboró

Cpt. Lajra Edith Martínez Martínez
 Auditor Oficina de Control Interno

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 ANTICORRUPCION_1 CUATRIMESTRE de 2018.

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.

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 ANTICORRUPCION_II CUATRIMESTRE de 2018.

