



SEGUIMIENTO PLAN DE PARTICIPACIÓN, TERCER TRIMESTRE DE 2022

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance tercer trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|---|---------------|-------------|-------------------------------------|--|----------------|
| 1. Realizar autodiagnóstico de participación ciudadana | 11-ene-22 | 28-ene-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 1ER TRIM. 2022 Se realizó el autodiagnóstico de la política de Participación Ciudadana revisando los componentes de condiciones institucionales, promoción de la participación, formulación y seguimiento al plan de participación entre otras | 100% |
| 2. Realizar autodiagnóstico de Rendición de Cuentas. | 7-feb-22 | 28-feb-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 1ER TRIM. 2022 Se realizó el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas revisando las etapas de: Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas, Diseño de la Estrategia, Preparación, Ejecución de la Estrategia, Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia. | 100% |
| 3. Socializar la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia del 2022. | 11-ene-22 | 28-ene-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 2DO TRIM. Entre los días comprendidos del 13 al 19 de enero de 2022, Caja Honor a través del sitio web realizó la socialización del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadano PAAC, antes de la publicación el día 31 de enero de 2022. Se contó con la participación de 31 personas. Se recibieron observaciones relacionadas con traducción de documentos en lenguaje claro, material inclusivo y educación de los afiliados en los canales virtuales disponibles, las cuales serán tenidas en cuenta para ser ejecutados por las dependencias responsables. Las observaciones de forma también fueron tenidas en cuenta. | 100% |
| 4. Generar estrategias de participación por los diferentes canales y redes sociales a los afiliados y grupos de interés. | 6-ene-22 | 20-dic-22 | ARCOM Área de Comunicaciones | Durante el tercer trimestre se han realizado diferentes actividades a través de las redes sociales para generar participación de los diferentes afiliados y grupos de interés como: encuestas, divulgación de visitas y ferias en diferentes unidades militares y apertura de nuevos espacios radiales a nivel nacional. | 75% |
| 5. Realizar ejercicio de participación a través de encuesta u otro mecanismo para consolidar recomendaciones de los afiliados y grupos de interés en actividades de ejecución y seguimiento del plan de participación | 2-may-22 | 30-jun-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 2DO TRIM. En junio de 2022 se realizó un ejercicio de innovación relacionado con los trámites de solución de vivienda enfocada hacia los requisitos y formatos con grupos focales por dependencias donde se propusieron asuntos como: Transformación digital, mejoras de app Caja Honor, alianzas institucionales, mejoras en el lenguaje claro, estrategia conjunta de comunicación. | 100% |
| 6. Analizar las recomendaciones al proceso de participación en la gestión | 11-jul-22 | 5-ago-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | A través de mesas de trabajo con los procesos y talleres con el equipo Innova se han analizado las propuestas del ejercicio de innovación relacionada con los trámites y los puntos de dolor. El Área de Servicio al Afiliado formuló propuesta y ejecución para algunas mejoras en el servicio y fortalecimiento de Grupo de Atención Virtual y agendamiento de citas. | 100% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance tercer trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|---|---------------|-------------|--|--|----------------|
| 7. Realizar visitas de los puntos de atención móvil a las Unidades Militares y de Policía en el territorio Nacional | 7-feb-22 | 30-nov-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado | En el segundo trimestre las dos unidades las móviles visitaron 30 unidades Militares y de Policía realizando 532 trámites de los diferentes modelos y con 26.864 atenciones. | 50% |
| 8. Realizar chat, foro y encuesta en línea previa a la Rendición de Cuentas | 18-feb-22 | 31-mar-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | <p>CUMPLIDA 1ER TRIM. Del 7 al 11 de marzo, se desarrolló un chat a través del Contac Center dirigido a los afiliados y partes interesadas que contó con la participación de 47 personas. Los participantes indican que se profundice en temas presupuestales, cumplimiento de metas, actualización de datos por medios virtuales e impactos de la gestión.</p> <p>Asimismo, se realizó foro dirigido a los funcionarios con 19 participantes y una encuesta, dirigida a los afiliados y las partes interesadas dispuesta a través del sitio web entre el 18 al 25 de marzo de 2022, donde se destacan los asuntos relevantes de la gestión en la vigencia de 2021 y expresaron recomendaciones para la Rendición de Cuentas a realizarse en mayo de 2022. El informes se encuentra publicados en el sitio web www.cajahonor.gov.co</p> | 100% |
| 9. Realizar actividades en educación financiera con el fin de sensibilizar al consumidor financiero. | 8-feb-22 | 20-dic-22 | ARACF Área de Atención Consumidor Financiero | <p>En el tercer trimestre de 2022, en la ejecución del Programa de Educación Financiera Aprendiendo con Honor, se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <p>Campañas para incentivar el uso de la plataforma virtual de educación financiera.</p> <p>Cápsulas que fueron divulgadas a funcionarios y colaboradores. Noticias publicadas en el portal web y en la intranet de Caja Honor. Pautas para emisora Capacitación a funcionarios Caja Honor Participaciones para la Emisoras de la FAC, Armada y Ejército Nacional.</p> <p>Las Oficinas de Enlace del Ejército, Policía, Fuerza Aérea y Armada, ubicados en la Sede Principal - Bogotá realizaron 152 visitas a escuelas y unidades militares difundiendo las opciones para solución de vivienda con temas de finanzas personales.</p> <p>Por lo anterior, a través del Programa de Educación Financiera, se realizó un total de 187 actividades y la difusión del programa en redes sociales, sensibilizando un total de 808,634 consumidores financieros.</p> <p>La plataforma de Educación Financiera de la página web de Caja Honor contó con 6.210 visitas</p> | 75% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance tercer trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|--|---------------|-------------|---|---|----------------|
| 10. Divulgar los trámites y servicios en los canales presenciales y virtuales dispuestos por la Entidad | 4-abr-22 | 30-nov-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado ARCOM Área de Comunicaciones | Durante el tercer trimestre se divulgaron campañas informativas sobre los modelos: Vivienda 14, Vivienda 8, Héroe y Vivienda Leasing. También, se realizó difusión de otras campañas como Educación Financiera, Intermediarios y Crédito Hipotecario, asimismo, se realizó difusión de servicios como; Puntos Móviles, Portal Institucional, Ruta del Servicio y Buscador de Vivienda, con un total de 389 publicaciones a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) y la página web. | 75% |
| 11. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas | 4-mar-22 | 22-abr-22 | OAPLA-ARCOM Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones | CUMPLIDA 1ER TRIM. Se realizó divulgación del ejercicio de Rendición de Cuentas por diferentes canales como: Periódico el Siglo, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) emisoras de la Armada, Policía y Ejército. Enlaces de las unidades de Fuerzas Militares y Policía. Sitio web e intranet. | 100% |
| 12. Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas de manera virtual | 1-abr-22 | 30-jul-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 1ER TRIM. El día 22 de abril de 2022 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera presencial y virtual con una participación superior a 1800 personas, se realizó una encuesta de evaluación del evento, donde se obtuvieron las siguientes calificaciones 52%, excelente, 38 bueno y 10% regular evaluación | 100% |
| 13. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB. | 31-ene-22 | 20-dic-22 | ARCOM Área de Comunicaciones | Durante el tercer trimestre de 2022 se realizó el diligenciamiento de la matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA en la plataforma web de la Procuraduría General de la Nación (PGN) con un cumplimiento del 100 en atención a la Circular a la resolución 1519 de 2020 y Directiva 14 de 2022. De igual manera se ha realizado la revisión de contenidos en el Portal Institucional y la Intranet. Además, se han realizado reuniones para las respectivas actualizaciones con cada dependencia, de manera permanente | 75% |
| 14. Responder las preguntas formuladas en el proceso de Rendición de Cuentas, que sean radicadas en el Área de Atención al Consumidor Financiero ARACF y publicarlas en el sitio web | 22-abr-22 | 18-may-22 | ARACF Área de Atención Consumidor Financiero | CUMPLIDA 2DO TRIM. En Rendición de Cuentas, Caja Honor atendió 36 inquietudes de los Afiliados. Esta información fue publicada en el Portal Web en el siguiente Link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Preguntas_y_respuestas_-_Rendicion_de_Cuentas_V-2021.pdf | 100% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance tercer trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|--|---------------|-------------|-------------------------------------|--|----------------|
| 15. Desarrollar ferias inmobiliarias virtuales o presenciales. | 2-may-22 | 30-ago-22 | ARVIV Área de Vivienda | CUMPLIDA 2DO TRIM. Entre el 24 de mayo y el 24 de julio de 2022 se realizó la XXIII Feria Inmobiliaria Virtual. Participaron 31 expositores, 3 entidades bancarias, 2 inmobiliarias, 26 constructoras. Con 48.922 visitas. Los afiliados prefieren las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Ibagué, Barranquilla, Villavicencio, Bucaramanga, Pereira, Cartagena y Armenia. Se realizaron 178 trámites de Vivienda 14, 69 de Vivienda 8. Se realizaron 262 preaprobados de Leasing y 59 preaprobados de Crédito Hipotecario. Información con corte al 28 de julio de 2022. | 100% |
| 16. Realizar Chat y Foro para formulación PAI | 2-ago-22 | 31-ago-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se realizó una encuesta para afiliados y foro para funcionarios y contratistas, entre el 1 y 12 de agosto de 2022, con el propósito de contribuir en la definición de iniciativas para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 y el Plan de Acción Institucional (PAI)2023. En la encuesta participaron 333 personas y en el foro participaron 32 colaboradores. | 100% |
| 17. Realizar Chat y foro para formulación PAAC | 2-nov-22 | 30-nov-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | Actividad empieza en noviembre de 2022 | N/A |
| 18. Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación | 16-nov-22 | 20-dic-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | Actividad empieza en noviembre de 2022 | N/A |
| 19. Resultados de gestión y desempeño institucional a través de Rendición de Cuentas Interna 2022. Facebook Live | 1-nov-22 | 15-dic-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | Actividad empieza en noviembre de 2022 | N/A |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance tercer trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|---|---------------|-------------|--|--|----------------|
| 20. Participación en la ruta del Servicio del Ministerio de Defensa | 1-feb-22 | 30-nov-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado | <p>Visitas en julio: Nilo Batallón de Fuerzas Especiales. Taller Formación Coordinadores Programa Los Héroes Vuelven a Casa. Feria de Servicios Jornadas de Atención y Bienestar Casur Cali. Acompañamiento Programa PPR Cali Valle del Cauca. Segunda Feria de Promoción De Servicios En El Cantón Militar Sur -Oriental. Feria De Bienestar Para los Asociados de Casamata.</p> <p>Visitas de agosto: Visita Comité Caja de Caja Honor. Capacitación durante jornada inducción personal civil ARC. Visita Punto Móvil a Batallón e Comando del Fuerte Militar De Tolemaida. Taller de formación para los coordinadores del Ejército Nacional del programa preparación para retiro.</p> <p>Visitas en septiembre: En Pasto, feria de servicios jornadas de atención bienestar CASUR con un stand de servicios en el marco de las jornadas de atención y bienestar en territorio nacional. Conferencia Con El Fin De Brindar Información para La Solución De Vivienda La Personal Integrantes De Las Unidades Del Comando Específico del Norte de Santander (CENOR). CASUR Participación con Stand de Servicios Coomeva En Feria De Servicios Casul Antioquia.</p> | 75% |
| 21. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón PQRS | 5-abr-22 | 20-dic-22 | ARACF Área de Atención Consumidor Financiero | Durante el tercer trimestre de 2022 se presentaron 12 sugerencias; de las cuales 8 fueron relacionadas a mejora en el servicio prestado por los diferentes medios de comunicación, 3 sobre los canales de comunicación (página web y Centro de Contacto al Ciudadano) y 1 relacionada a los modelos de solución de vivienda (facilidad en los trámites). | 75% |
| 22. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) | 5-abr-22 | 20-dic-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado | Durante el III trimestre el Centro de Contacto al Ciudadano atendió 86,179 llamadas telefónicas, 7.098 correos electrónicos y 8366 interacciones del chat virtual. | 75% |

Consolidó:
Carlos Arturo Contreras
Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

Revisó
Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación