



## CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA



<b>Formulación</b>	Formulación Plan de Participación Ciudadana 2021			
<b>Política de Gestión y Desempeño Institucional</b>	Política de participación ciudadana en la gestión pública			
<b>Objetivo estratégico</b>	5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos			
<b>Objetivo dependencia</b>	5.8 Asesorar y acompañar a los procesos en la mejora continua en el marco del MIPG, para mantener el índice de gestión y desempeño institucional.			
<b>Iniciativa estratégica</b>	5.8.2 Definición y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana			
<b>Objetivos del plan:</b>	Promover escenarios, mecanismos de interacción y participación ciudadana entre Caja Honor y los diferentes grupos de valor, para la construcción colaborativa en el diseño, implementación y seguimiento de la gestión institucional.			
<b>Marco legal:</b>	Constitución Política Artículo 20 y 270. Ley 1750 de 2015 artículos 2 y 50. Decreto 1499 de 2017			
<b>Dependencia responsable</b>	Oficina Asesora de Planeación			
Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	PRODUCTO O ENTREGABLE
1. Socializar la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia del 2020	6/01/2021	29/01/2021	Oficina Asesora de Planeación	Resgistro de socialiación en PAAC
2. Divulgar asuntos de interés por los diferentes canales y redes sociales a los afiliados y grupos de interés	6/01/2021	20/12/2021	Área de Comunicaciones	Resgistro de socialiación en PAAC
3. Realizar autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	13/01/2021	28/02/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informe de autodiagnóstico de Rendición de Cuentas
4. Realizar visitas de los puntos de atención móvil de manera presencial o virtual a las Unidades Militares y de Policía en el territorio Nacional	25/01/2021	17/12/2021	Área de Atención al Afiliado	Informes de atención puntos móviles de atención
5. Realizar chat, foro y encuesta en línea previa a la Rendición de Cuentas	1/03/2021	31/03/2021	Oficina Asesora de planeación	Informe de resultados de chat, foro y encuesta
6. Realizar encuesta en línea a los afiliados con relación a los temas de gestión, de conformidad con la misionalidad	1/03/2021	30/11/2021	Área de Comunicaciones	Informes de encuestas en línea
7. Realizar sensibilizaciones en educación financiera para el consumidor financiero, en escenarios presenciales o virtuales	8/02/2021	30/11/2021	Área SAC	Informe de actividades de educación financiera
8. Publicar el informes de avance de Plan de Acción Institucional	31/03/2021	21/12/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informe de cumplimiento PAI
9. Publicar informes de Gestión Institucional de manera trimestral, semestral y anual	31/03/2021	21/12/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informes de Gestión Institucional
10. Divulgar los trámites y servicios en los canales presenciales y virtuales dispuestos por la Entidad	1/04/2021	30/11/2021	Área de Atención al Afiliado	Informe divulgación de trámites y servicios
11. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	5/04/2021	30/04/2021	Oficina Asesora de Planeación Área de Comunicaciones	Informes de divulgacion convocatoria RdC
12. Revisar, actualizar y aplicar caracterización de usuarios	1/06/2021	30/11/2021	Área de Atención al Afiliado	Informe de caracterización de usuarios
13. Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas de manera virtual	30/04/2021	30/06/2020	Oficina Asesora de Planeación	Soporte de canales electrónicos
14. Realizar eventos con interpretes en lenguaje de señas (Rendición de Cuentas, video trámites)	30/04/2021	30/10/2020	Área de Atención al Afiliado Área de Comunicaciones	Soporte de canales electrónicos

15. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado	30/04/2021	22/12/2021	Área de Atención al Afiliado	Informes de medición índice de satisfacción
16. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB.	30/01/2021	20/12/2021	Área de Comunicaciones	Informe de seguimiento contenidos sitio web
17. Responder las preguntas formuladas en el proceso de Rendición de Cuentas, que sean radicadas en el SAC y publicarlas en el sitio web	24/05/2020	15/06/2021	Área SAC	Respuestas a las preguntas de Rendición de Cuentas en el Sitio Web
18. Dar respuesta a las preguntas formuladas en el proceso de Rendición de Cuentas y que sean allegadas a través de videos	24/05/2020	15/06/2021	Área de Atención al Afiliado	Respuestas físicas a las preguntas de Rendición de Cuentas formuladas a través de video
19. Desarrollar ferias inmobiliarias virtuales o presenciales.	1/07/2021	30/11/2021	Área Técnica y Proyectos	Informe de ferias inmobiliarias
20. Realizar ejercicios de interacción para la construcción de documentos con lenguaje claro	1/07/2021	30/11/2021	Área de Atención al Afiliado	Documentos expedidos con lenguaje claro
21. Realizar Chat y Foro para formulación PAI	2/08/2021	31/08/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informe de resultados de chat, foro PAI
22. Realizar Chat y foro para formulación PAAC	2/11/2021	30/11/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informe de resultados de chat, foro PAAC
23. Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación	16/11/2021	20/12/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informe de evaluación de la estrategia de participación
24. Documentar las buenas prácticas de participación ciudadana	16/11/2021	20/12/2021	Oficina Asesora de Planeación	Registro de lecciones aprendidas
25. Realizar actividades lúdicas para el diálogo de doble vía y la innovación abierta con los afiliados	30/04/2021	30/09/2020	Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones	Informe de actividades de dialogo en doble vía
26. Resultados de gestión y desempeño institucional a través de Rendición de Cuentas Interna 2021	1/11/2021	15/12/2021	Oficina Asesora de Planeación	Informe de Rendición de Cuentas Interna
27. Participación en la ruta virtual del servicio "Nuestro compromiso es no olvidarlos 2021" dispuesta por MDN	22/02/2021	26/11/2021	Área de Atención al Afiliado Área de Comunicaciones	Informe ruta virtual del servicio
28. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón	5/04/2021	20/12/2021	Área SAC	Informe trimestral PQRD
29. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)	5/04/2021	20/12/2021	Área SAC	Informe CCC

Elaboró:  
Carlos Arturo Contreras  
Profesional Especializado Oficina  
Asesora de Planeación

1

Revisó  
Lina María Rendón Lozano  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

versión1: 2021-01-28