

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	2
3. ALCANCE	2
4. MARCO NORMATIVO	3
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	4
5.1 ACCIONES POPULARES	4
5.2 ACCIONES DE GRUPOS	5
5.3 ACCIONES DE CUMPLIMIENTO	5
5.4 DERECHOS DE PETICIÓN	5
5.5 SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5
5.6 QUEJA.....	6
5.7 RECLAMO	6
5.8 SUGERENCIA.....	6
5.9 DENUNCIA	6
5.10 CONSULTAS PÚBLICAS	6
5.11 VEEDURÍAS CIUDADANA.....	6
5.12 CONSTRUCCIÓN NORMATIVA	6
6. CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	7
6.1 CANALES VIRTUALES.....	7
6.1.1 <i>Redes sociales</i>	7
6.1.2 <i>Chat</i>	7
6.1.3 <i>Vía telefónica</i>	7
6.1.4 <i>Correo electrónico</i>	7
6.2 CANALES PRESENCIALES	8
6.2.1 <i>Atención presencial</i>	8
6.2.2 <i>Ferias del Servicio</i>	9

1. INTRODUCCIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – Caja Honor se encuentra comprometida con el control social para lo cual, abre espacios de diálogo con sus afiliados, partes interesadas o grupos de valor, buscando garantizar la inclusión de todos, en los procesos de participación ciudadana manteniendo una retroalimentación, ejercicio de rendición de cuentas, consultas y diálogo permanente sobre los actos y decisiones relacionadas con la misión de la Entidad y la satisfacción en la prestación de trámites y servicios.

El presente plan se desarrolla teniendo como marco de referencia, las orientaciones y políticas establecidas por la Constitución Política de Colombia, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, las políticas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, los lineamientos de gobierno digital en donde se establece a la participación ciudadana en la gestión pública como un elemento transversal y continuo del ejercicio de lo público y se reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de las políticas del estado en un ámbito colaborativo, donde sea preponderante la adecuada inclusión y el diálogo asertivo con la comunidad.

El plan de participación ciudadana de Caja Honor representa una posición abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa basada en la transparencia, los principios de buen gobierno y la normatividad.

2. OBJETIVO

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.

3. ALCANCE

El presente plan aplica a todos los procesos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la sede principal y en los puntos de atención. Presenta la estrategia de participación ciudadana para que los afiliados, ciudadanos y grupos de interés interactúen de manera permanente con el fin de mejorar la gestión de la Entidad.

El Plan de Participación Ciudadana inicia con el diseño de estrategias de participación ciudadana relacionadas con la formulación y seguimiento de la planeación y gestión institucional, para ser ejecutadas a través de los diferentes canales de comunicación, los cuales tienen cobertura para los afiliados y ciudadanía en general. Incluye la atención a acciones legales y finaliza con la evaluación, análisis y acciones de mejora pertinentes.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia

Artículo 20 *"Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación"*.

Artículo 23 *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

Artículo 74 *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"*.

Artículo 79 *"(...) La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)"*.

Artículo 270 *"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados"*.

Leyes

Ley 1757 de 2015. *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Ley 1712 de 2014. *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

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 76: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*

Ley 1437 de 2011. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Artículo 3, numeral. 6°: *"En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública"*.

Artículo 3, numeral 9º: “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)”.

Artículo 53. “Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos”.

Artículo 54. “Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente”.

Ley 1266 de 2008. *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.*

Ley 962 de 2005. *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*

Ley 850 de 2003. *“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.*

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

5.1 Acciones populares

Son los medios legales para la protección de los derechos e intereses de todas las personas.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño accidental, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración sobre los derechos e intereses colectivos, o restablecer las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Entre los derechos populares se encuentran el derecho al acceso a los servicios públicos en condiciones de eficiencia y oportunidad, derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público, la existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, los derechos de los consumidores y usuarios, así como son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia.

Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia
Ley 472 de 1998.

5.2 Acciones de grupos

Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad.

La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios o daños.

Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia
Ley 472 de 1998.

5.3 Acciones de cumplimiento

A través de la acción de cumplimiento las personas naturales o jurídicas podrán acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.

Artículo 87 de la Constitución Política de Colombia

5.4 Derechos de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, las cuales podrá presentar en forma verbal o escrita.

Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
Ley 1757 de 2015

5.5 Solicitud de información

Es un derecho fundamental el acceso a la información. Toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública de las entidades a excepción de los casos establecidos en la Ley.

Ley 1712 de 2014

5.6 Queja

A través de las quejas, las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento la manifestación de inconformidad o descontento expresado por un consumidor financiero y/o parte interesada, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor de la Entidad.

5.7 Reclamo

A través de las quejas y reclamos las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero y/o parte interesada, ocasionada por ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio.

5.8 Sugerencia

A través de las sugerencias las personas naturales o jurídicas pueden hacer propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

5.9 Denuncia

Por medio de las denuncias, la ciudadanía puede poner en conocimiento de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

5.10 Consultas públicas

A través de las consultas públicas, las partes interesadas de Caja Honor pueden emitir opiniones, sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la construcción de planes, programas, proyectos o proyectos normativos competencia de la Entidad.

5.11 Veedurías ciudadana

Es un mecanismo democrático a través del cual se ejerce vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Ley 850 de 2003

5.12 Construcción normativa

En el proceso de elaboración normativa la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía publica las versiones preliminares de normativa de interés general donde las partes interesadas pueden enviar sus sugerencias y comentarios de acuerdo a los canales establecidos.

Decreto 270 de 2017

6. CANALES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía dispone de canales virtuales y presenciales encaminados a facilitar la participación ciudadana de las partes interesadas encaminada a fortalecimiento de la relación con los connacionales a través de la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

6.1 Canales virtuales

6.1.1 Redes sociales

A través de las redes sociales se mantiene contacto permanente con las partes interesadas y se difunde información de interés en tiempo real lo que permite un mayor acercamiento a la comunidad que facilita estrechar vínculos.

Facebook: www.facebook.com/cajahonor
Twitter @ <https://twitter.com/CahaHonor?s=08>
Instagram <https://www.instagram.com>
YouTube <https://www.youtube.com/user/CAPRIVIMPO>

6.1.2 Chat

Esta herramienta permitirá al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real a través de la página web de Caja Honor para formular, solicitar y resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad.

6.1.3 Vía telefónica

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía pone a disposición del usuario el Contact Center que opera de lunes a viernes de 7:30 am a 6 pm los sábados de 8:00 a 12 pm al cual puede comunicarse desde Bogotá D.C. a la línea 5188605 y en la línea gratuita 018000919429 - Lunes a Viernes: 7:30 am a 6:00 pm - Sábado: 8:00 am a 12:00 M

6.1.4 Correo electrónico

A través del correo electrónico la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía dispone de un canal de comunicación que facilita la comunicación a estar disponible las 24 horas del día de domingo a domingo.

6.2 Canales presenciales

6.2.1 Atención presencial

Los puntos de atención para los afiliados pueden llevar a cabo sus trámites y servicios en los horarios definidos por la entidad así:

Punto de Atención Barranquilla

Calle: CR 41 B # 71 - 48

Municipio: Barranquilla

Teléfonos: (5) 3589411, (5) 3564246

Punto de Atención Bogotá

Calle: Cra. 54 No. 26 - 54 CAN

Municipio: Bogotá, D.C.

Teléfonos: (1) 5188682, (1) 5188650

Punto de Atención Bucaramanga

Calle: CR 32 # 58 - 41

Municipio: Bucaramanga

Teléfonos: (7) 6901834

Punto de Atención Cali

Calle: CL 23 norte # 3 N - 80

Municipio: Cali

Teléfonos: (2) 6685374

Punto de Atención Cartagena

Calle: AK San Martín # 17 - 13, ED El Coral LC 2 y 3

Municipio: Cartagena de Indias

Teléfonos: (5) 6650396

Punto de Atención Florencia

Calle: CR 15 # 16 - 47

Municipio: Florencia

Teléfonos: (8) 4351758, (8) 4363510

Punto de Atención Ibagué

Calle: CL 60 # 8 - 31, LC 414

Municipio: Ibagué

Teléfonos: (8) 2645641, (8) 2648291

Punto de Atención Medellín

Calle: CR 76 # 35 - 36, ED San Sebastian LC 101

Municipio: Medellín

Teléfonos: (4) 4116314

Dos Puntos de Atención Móviles
Para Bogotá y Cundinamarca
Territorio nacional

6.2.2 Ferias del Servicio

La Caja participa activamente en las Feria Nacional de Servicio al Ciudadano organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación que tiene como objetivo acercar las entidades a municipios donde no se cuenta con representación de la entidad en el territorio nacional.

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

PLAN DE PARTICIPACIÓN 2018

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Nivel de participación	Responsable	Fecha inicial	Fecha final
1. Realizar campaña "Mi voz se escucha"	Consulta e información	Área de Comunicaciones	3-sep-18	14-dic-18
2. Realizar una consulta a los afiliados, ciudadanos y partes interesadas sobre la Rendición de Cuentas con el fin de identificar los intereses mejorar el servicio.	Participación, consulta e información	Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones	15-feb-18	06-abr-18
3. Realizar una consulta a los afiliados, ciudadanos y partes interesadas para la formulación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2019.	Participación, consulta e información	Oficina Asesora de Planeación	17-Sep-18	12-oct-18
4. Realizar una consulta a los afiliados, ciudadanos y partes interesadas sobre la Construcción de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2019.	Participación, consulta e información	Oficinas asesoras de Planeación y Gestión del Riesgos	08-oct-18	30-nov-18
5. Participar en ferias del servicios organizadas por el DNP	Consulta e información	Área de Atención al Afiliado	01-abr-18	30-nov-18

6. Presentar informes de seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Ejecución e implementación	Oficina Asesora de Planeación	30-abr-18	15-dic-18
7. Presentar informes de PQRD	Ejecución e implementación	Área de Atención al Afiliado	01-abr-18	15-dic-18
8. Realizar visitas a la unidades militares y de policía con el fin de suministrar información de sobre trámites y servicios de la Entidad.	Consulta, información y publicación	Oficinas de enlace le las Fuerzas Armadas	15-feb-18	15-dic-18
9. Socializar y divulgar los trámites y servicios en Línea	Consulta e información	Área de Atención al Afiliado	15-feb-18	15-dic-18
10. Continuar programa de puntos móviles de atención en las unidades militares y de policía en el territorio nacional	Recepción de trámites, consulta e información y publicación de informe.	Área de Atención al Afiliado	15-feb-18	15-dic-18
11. Desarrollar encuestas en el Portal Institucional	Control social	Área de Comunicaciones	15-feb-18	15-dic-18

12. Realizar audiencia de rendición de cuentas	Participación, consulta, información y publicación	Oficina Asesora de Planeación	15-feb-18	15-dic-18
13. Realizar convocatoria sobre el Fondo de Solidaridad	Participación, consulta e información	Área de Proyectos de Vivienda	15-feb-18	15-dic-18
14. Realizar ferias inmobiliarias en el territorio nacional para promocionar los proyectos de vivienda	Participación, consulta e información y publicación	Subgerencia de Vivienda y Proyectos	15-feb-18	15-dic-18
15. Realizar consulta donde los afiliados puedan opinar sobre lugares de preferencia para las visitas de los Puntos Móviles	Consulta	Área de Comunicaciones	8-oct-18	15-dic-18



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

VISILLADO INFORMACIONAL