



**CAJA PROMOTORA DE
VIVIENDA MILITAR Y DE
POLICÍA**



SEGUIMIENTO PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - 2do Trim 2021

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 2do trim. 2021	% Avance Acum.
1. Socializar la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia del 2020	6/01/2021	29/01/2021	OAPLA	A través del sitio web de Caja Honor, redes sociales, entre los días comprendidos del 19 al 25 de enero de 2021, la Entidad realizó la socialización antes de su publicación definitiva con el fin de recibir comentarios, observaciones y propuestas, las cuales ayudaron a mejorar esta formulación. En esta socialización participaron 7 personas las cuales realizaron comentarios sobre la adecuada estructuración, la importancia de haber informada a los afiliados las actividades de planeación, solicitud de interacción a través de redes sociales sobre trámites y servicios y algunos ajustes de redacción los cuales fueron modificados para la versión definitiva. CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM	100%
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	ARCOM	Durante el segundo trimestre se realizó la divulgación de diferentes campañas de los modelos de solución de vivienda como: Leasing Challenge y encuestas Vivienda Leasing, a través de las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.	50%
3. Realizar autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	13/01/2021	28/02/2021	OAPLA	Se realizó el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de acuerdo con la metodología de la Función Pública. Se formuló y se encuentra en desarrollo la estrategia de Rendición de Cuentas para la Vigencia de 2021. CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM	100%
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	ATEAF	Para el segundo trimestre del año 2021, en el Punto de Atención Nacional se realizaron 3.064 atenciones y 263 trámites y Punto Móvil Bogotá 1987 atenciones y trámites 175 a junio de 2021.	50%
5. Realizar chat, foro y encuesta en línea previa a la Rendición de Cuentas	1/03/2021	31/03/2021	OAPLA	Para el proceso de Rendición de Cuentas sobre la gestión 2020, durante los días comprendidos entre el 15 y el 23 de abril se realizó Chat para afiliados, Foro para empleados y colaboradores y encuesta afiliados y partes interesadas. CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM	100%
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	ARCOM	Durante el segundo trimestre se realizaron encuestas con relación a los temas de gestión de la Entidad y de los canales de comunicación, que fueron publicadas en la página web.	50%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 2do trim. 2021	% Avance Acum.
7. Realizar sensibilizaciones en educación financiera para el consumidor financiero, en escenarios presenciales o virtuales	8/02/2021	30/11/2021	ARSAC	En el segundo trimestre de 2021, se realizaron 167 actividades de Educación financiera, sensibilizando a un total de 32.679 consumidores financieros, así: 3 campañas para incentivar el uso de la plataforma virtual de educación financiera difundida a través del CCC, 6 cápsulas, 3 banners, 1 taller, 3 visitas a emisoras, 1 charla virtual, 1 artículo de Notivienda, 1 curso de facilitadores, 3 noticias publicadas en el portal web y la intranet, 6 pautas para emisoras, 139 sensibilizaciones por parte de las Oficinas de enlace de FF.MM y Policía Nacional.	50%
8. Publicar el informe de avance de Plan de Acción Institucional	31/03/2021	21/12/2021	OAPLA	Se elaboró informe de cumplimiento del Plan de Acción Institucional con corte al segundo trimestre de 2021.	50%
9. Publicar informes de Gestión Institucional.	31/03/2021	21/12/2021	OAPLA	Se elaboró y publicó informe de gestión de sostenibilidad 2020 e informe de logros del segundo trimestre de 2021.	50%
10. Divulgar los trámites y servicios en los canales presenciales y virtuales dispuestos por la Entidad	1/04/2021	30/11/2021	ATEAF	En el segundo trimestre se realizaron divulgaciones a través de las emisoras del Ejército y la Armada. Información General en los canales digitales (Página web, Portal Transaccional, Chat y App) y redes sociales tales como Facebook, Instagram, Twitter y Youtube. Banner de publicaciones de trámites y servicios.	50%
11. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	5/04/2021	30/04/2021	OAPLA	La convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas gestión 2020 se realizó el 20 de abril a través del diario El Nuevo Siglo. De igual manera se ha realizado difusión a través de las emisoras institucionales informando que se desarrollará de forma virtual vía streaming y por redes sociales el 21 de mayo de 2021. CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM	100%
12. Revisar, actualizar y aplicar caracterización de usuarios	1/06/2021	30/11/2021	ATEAF	Se realizó informe de caracterización de usuario con el fin reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los afiliados de Caja Honor a través de la obtención y análisis de los datos recaudados a través de la herramienta de medición. Fueron aplicadas 750 encuestas presenciales y telefónicas aplicadas en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Ibagué y Florencia. Informe publicado en el sitio web de la Entidad.	100%
13. Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas de manera virtual	30/04/2021	30/06/2020	OAPLA	Actividad realizada en la audiencia Pública de Rendición de Cuentas efectuada el día 21 de mayo de 2021 y transmitida por el sitio web, YouTube y Canal institucional.	100%
14. Realizar eventos con intérpretes en lenguaje de señas (Rendición de Cuentas, video trámites)	30/04/2021	30/10/2020	ATEAF	Actividad realizada en la audiencia Pública de Rendición de Cuentas efectuada el día 21 de mayo de 2021 y transmitida por el sitio web, YouTube y Canal institucional. Se utilizó intérprete en lenguaje de señas.	100%
15. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado	30/04/2021	22/12/2021	ATEAF	Se realizó la medición de la encuesta de satisfacción para el segundo trimestre de 2021, con un puntaje 4.7; para el atributo orientación y servicio 4.85 infraestructura 4.84, contact center 4.10 y PQRS 4.52 y en los puntos de atención así: Barranquilla 4.9, Bogotá 4.7, Bucaramanga 4.9, Cali 4.8, Cartagena 5.0, Florencia 4.9, Ibagué 4.9 y Medellín 4.9.	50%
16. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB.	30/01/2021	20/12/2021	ARCOM	Durante el segundo trimestre 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.	50%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 2do trim. 2021	% Avance Acum.
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	ARSAC	El Área de Atención al Consumidor Financiero - ARSAC respondió 86 preguntas formuladas por medio del chat del canal YouTube donde se realizó la Transmisión de Cuentas de caja Honor el día 21 de mayo 2021, las cuales fueron publicadas en el sitio web de la Entidad, en el siguiente link: https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx . De la misma manera, se informa que no se recibieron PQRS durante el periodo referente a Rendición de Cuentas.	100%
18. Dar respuesta a las preguntas formuladas en el proceso de Rendicion de Cuentas y que sean allegadas a traves de videos	24/05/2020	15/06/2021	ATEAF	En el sitio web de la Entidad fueron publicadas las preguntas y respuestas de la Rendición de Cuenta Vigencia 2020. https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Preguntas_y_respuestas_-_Rendicion_de_Cuentas_V-2020.pdf	100%
19. Desarrollar ferias inmobiliarias virtuales o presenciales.	1/07/2021	30/11/2021	ARVIV	Actividad inicia en julio de 2021	N/A
20. Realizar ejercicios de interacción para la construcción de documentos con lenguaje claro	1/07/2021	30/11/2021	ATEAF	Para el día 25 de junio se realizó con el acompañamiento del Instituto Nacional para Ciegos INCI un Taller de documentos digitales accesibles para 36 funcionarios de diferentes Entidades.	30%
21. Realizar Chat y Foro para formulación PAI	2/08/2021	31/08/2021	OAPLA	Actividad inicia en agosto de 2021	N/A
22. Realizar Chat y foro para formulación PAAC	2/11/2021	30/11/2021	OAPLA	Actividad inicia en noviembre de 2021	N/A
23. Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación	16/11/2021	20/12/2021	OAPLA	Actividad inicia en noviembre de 2021	N/A
24. Documentar las buenas prácticas de participación ciudadana	16/11/2021	20/12/2021	OAPLA	Actividad inicia en noviembre de 2021	N/A
25. Realizar actividades lúdicas para el diálogo de doble vía y la innovación abierta con los afiliados	30/04/2021	30/09/2020	OAPLA	Se realizó concurso para empleados relacionado con la planeación institucional, Sistemas de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación Institucional MIPG	100%
26 . Resultados de gestión y desempeño institucional a través de Rendición de Cuentas Interna 2021	1/11/2021	15/12/2021	OAPLA	Actividad inicia en noviembre de 2021	N/A

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 2do trim. 2021	% Avance Acum.
27. Participación en la ruta virtual del servicio "Nuestro compromiso es no olvidarlos 2021" dispuesta por MDN	22/02/2021	26/11/2021	ATEAF	Se realizaron dos rutas virtuales a través de emisoras: 1.Sexta División en la Ciudad de Putumayo en la semana del 26 al 30 de abril. 2.Cuarta División en la Ciudad de San José del Guaviare en la semana del 24 al 28 de mayo.	50%
28. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón	5/04/2021	20/12/2021	ARSAC	Durante el II trimestre del 2021 se recibieron 12 sugerencias, entre los temas que más se destacaron fueron: optimizar el servicio a través de los canales de comunicación, agilizando la atención y racionalización de los trámites en cuanto a requisitos.	50%
29. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)	5/04/2021	20/12/2021	ARSAC	Durante el II trimestre del 2021 se registró un total de 106.866 interacciones en el CCC, por los siguientes canales: Línea directa 71.964, Línea gratuita 18.521, Internet - Chat 8.322, Correo electrónico 8.059.	50%

Elaboró:
Carlos Arturo Contreras Meza
Profesional Especializado OAPLA

Revisó
Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación