



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



**SEGUIMIENTO PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - 3er Trim 2021**

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 3er 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. <b>CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM</b>	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 tercer trimestre de 2021 se realizaron campañas informativas sobre los modelos: Héroes, Vivienda Leasing, Vivienda 14 y Vivienda 8, también se realizó difusión de otras campañas como Educación Financiera, Leasing Challenge, Intermediarios y Crédito Hipotecario, asimismo, se realizó difusión de servicios como; Puntos Móviles, Portal Institucional, Ruta del Servicio y Buscador de Vivienda.	75%
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. <b>CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM</b>	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	En el tercer trimestre del año 2021, en el Punto de Atención Nacional se realizaron 3.292 atenciones y 556 trámites y Punto Móvil Bogotá 2.704 atenciones y 888 trámites.	75%
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. <b>CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM</b>	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 3er trim. 2021	% Avance Acum.
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 tercer trimestre de 2021 se realizaron encuestas sobre los modelos de atención de vivienda y preferencia de vivienda.	75%
7. Realizar sensibilizaciones en educación financiera para el consumidor financiero, en escenarios presenciales o virtuales	8/02/2021	30/11/2021	ARSAC	Durante el tercer trimestre de 2021 se realizaron 221 actividades de Educación financiera, sensibilizando a un total de 30.603 consumidores financieros, así: 3 campañas, 6 cápsulas, 3 banners, 1 artículo para NotiVivienda, 3 noticias publicadas en portal web e intranet, pautas para emisora, 3 videos y 196 visitas a escuelas y unidades militares, realizadas por las oficinas de enlace.	75%
8. Publicar el informes de avance de Plan de Acción Institucional	31/03/2021	21/12/2021	OAPLA	Con corte al tercer trimestre de 2021 se presentó informes de cumplimiento del Plan de Acción Institucional destacándose el cumplimiento de las actividades.	75%
9. Publicar informes de Gestión Institucional.	31/03/2021	21/12/2021	OAPLA	En el tercer trimestre de 2021 se presentaron los informes de logros y medición de desempeño de procesos.	75%
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 tercer trimestre se realizaron divulgaciones a través de las emisoras del Ejército y la Armada. información General en los canales digitales (Pagina web, Portal Transaccional, Chat y App) y redes sociales tales como Facebook, Instragam, Twitter y Youtube. Banner de publicaciones de trámites y servicios.	75%
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 Instucionales informando que se desarrollará de forma virtual vía streaming y por redes sociales el 21 de mayo de 2021. <b>CUMPLIDA EN EL 1ER TRIM</b>	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. Fuero 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. <b>CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM</b>	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. <b>CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM</b>	100%
14. Realizar eventos con interpretes 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 interprete en lenguaje de señas. <b>CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM</b>	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 3er trim. 2021	% Avance Acum.
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 tercer trimestre de 2021, con un puntaje 4.74; para el atributo orientación y servicio 4.89 infraestructura 4.87, contact center 4.31 y PQRS 4.25 y en los puntos de atención así: Barranquilla 4.92, Bogotá 4.83, Bucaramanga 5,00, Cali 5,00 , Cartagena 4,97, Florencia 4,84, Ibagué 4.88 y Medellín 4.82.	75%
16. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB.	30/01/2021	20/12/2021	ARCOM	Durante el tercer trimestre de 2021 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.	75%
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: <a href="https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx">https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx</a> . De la misma manera, se informa que no se recibieron PQRS durante el periodo referente a Rendición de Cuentas. CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM	100%
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	ATEAF	En el sitio web de la Entidad fueron publicadas las preguntas y respuestas de la Rendición de Cuenta Vigencia 2020. <a href="https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Preguntas_y_respuestas_-_Rendicion_de_Cuentas_V-2020.pdf">https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Preguntas_y_respuestas_-_Rendicion_de_Cuentas_V-2020.pdf</a> . <b>CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM.</b>	100%
19. Desarrollar ferias inmobiliarias virtuales o presenciales.	1/07/2021	30/11/2021	ARVIV	Durante el tercer trimestre de 2021, se realizó la comercialización y diseño de la XXII Feria Inmobiliaria Virtual de Caja Honor, donde se obtuvo como resultado un diseño exclusivo para los afiliados de Caja Honor, con la participación de 29 expositores, 3 entidades financieras y 1 empresa de servicios. La feria tendrá una duración de dos meses, la cual inicia el 15 de octubre hasta el 15 de diciembre. <a href="http://www.cajahonorferiavirtual.com">www.cajahonorferiavirtual.com</a> .	90%
20. Realizar ejercicios de interacción para la construcción de documentos con lenguaje claro	1/07/2021	30/11/2021	ATEAF	El 06 de agosto de 2021, se realizó acompañamiento y capacitación del Instituto Nacional para Ciegos INCI sobre un Taller de accesibilidad al espacio físico y documentos digitales accesibles para 42 funcionarios de diferentes Entidades.	60%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 3er trim. 2021	% Avance Acum.
21. Realizar Chat y Foro para formulación PAI	2/08/2021	31/08/2021	OAPLA	Con el fin de promover la participación de los afiliados y partes interesadas para la formulación del plan de acción de la vigencia de 2022, durante los días comprendidos entre el 23 y 30 de agosto de 2021 se realizó: Foro temático con la participación de 253 personas, Foro temáticos con 27 interacciones y encuesta con la participación de 39 personas y 56 respuestas. Los afiliados y partes interesadas realizaron recomendaciones sobre trámites y servicios, actividades para incluir en la formulación del Plan de Acción Institucional 2022 y sugerencias de iniciativas de innovación.	100%
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 está diseñando un ejercicio de innovación abierta sobre los modelos de solución de vivienda 14 y vivienda 8 con el fin de conocer las razones por las cuales no se ha realizado la solución de vivienda.	75%
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
27. Participación en la ruta virtual del servicio "Nuestro compromiso es no olvidarlos 2021" dispuesta por MDN	22/02/2021	26/11/2021	ATEAF	Según circular CIR2021-312 con fecha 25 de junio de 2021 del Ministerio de Defensa Nacional donde nos informan que las ferias se realizarán presencialmente. Las cuales son: Montería, Córdoba del 28 al 30 Julio Décima Primera Brigada. Yopal-Casanare del 25 al 27 Agosto Brigada Ejercito Nacional. Bogotá Centro Social de Agentes y Patrulleros CESAP de la Policía.	75%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 3er trim. 2021	% Avance Acum.
28. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón	5/04/2021	20/12/2021	ARSAC	Durante el periodo se recibieron 13 sugerencias, entre los temas que más se destacaron fueron: fortalecimiento de divulgación del tema de vivienda 8, permitir la actualización de datos por diferentes canales, permiso de entrada de celular y disposición de bolígrafos, ampliación de horarios de atención, mejorar el servicio a través del Portal Transaccional y mayor divulgación sobre las comisiones que se van a realizar.	75%
29. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)	5/04/2021	20/12/2021	ARSAC	Durante el III trimestre del 2021 se registró un total de 106.919 interacciones en el CCC, por los siguientes canales: Línea directa 64.402. Línea gratuita 26.353. Internet – Chat 7.879. Correo electrónico: 8.285 Observaciones: - Se fortalece el seguimiento a los escalonamientos de casos especiales allegados al CCC, con el fin de dar solución de manera inmediata a los requerimientos de los afiliados. - Se establecen reuniones semanales y mensuales para realizar seguimiento y control de la operación; igualmente se abordan aspectos relevantes que se hayan presentado durante el periodo, recomendaciones y acciones de mejora (administrativas y operativas). - Capacitación y retroalimentación permanente a los agentes sobre los productos y servicios de Caja Honor.	75%

Elaboró:  
Carlos Arturo Contreras Meza  
Profesional Especializado OAPLA

Revisó  
Lina María Rendón Lozano  
Jefe Oficina Asesora de Planeación