



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



SEGUIMIENTO PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - 4to Trim 2021

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 4to 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	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%
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	En el cuarto trimestre del año 2021, en el Punto de Atención Nacional se realizaron 2.429 atenciones y 90 trámites y Punto Móvil Bogotá 2.810 atenciones y 930 trámites.	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 4to trim. 2021	% Avance Acum.
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 cuarto trimestre se realizaron encuestas con relación a los temas de gestión de la Entidad, de los canales de comunicación y de los modelos de vivienda, que fueron publicadas en las redes sociales.	100%
7. Realizar sensibilizaciones en educación financiera para el consumidor financiero, en escenarios presenciales o virtuales	8/02/2021	30/11/2021	ARSAC	Se realizaron 246 actividades de Educación financiera, sensibilizando a un total de 278.847 consumidores financieros, así: * 3 campañas por medio del CCC. * 1 campaña por medio de mensaje de texto. * 1 campaña de sensibilización presencial en la Sede Principal. * 6 cápsulas * 3 banners * 1 artículo para Notiwienda. * 3 noticias publicadas en portal web e intranet * 6 pautas para emisora. * 2 videos. * 2 cursos de facilitadores. * 1 capacitación con metodología de autoestudio. * 3 Participaciones en ferias. * 1 encuesta. * 2 grabaciones para emisora. * 211 visitas a escuelas y unidades militares, realizadas por las oficinas de enlace.	100%
8. Publicar el informe de avance de Plan de Acción Institucional	31/03/2021	21/12/2021	OAPLA	Con corte al cuarto trimestre de 2021 se presentó informe de cumplimiento del Plan de Acción Institucional destacándose el cumplimiento de las actividades y publicándose en el sitio web.	100%
9. Publicar informes de Gestión Institucional.	31/03/2021	21/12/2021	OAPLA	En el cuarto trimestre de 2021 se presentaron los informes de logros y medición de desempeño de procesos publicados en el sitio web de la Entidad.	100%
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 cuarto trimestre se realizaron divulgaciones a través de la emisoras del Ejército, Armada y Policía brindando información General en los canales digitales (Pagina web ,Portal Transaccional, Chat y App) y redes sociales tales como Facebook, Instagram, Twitter y Youtube. Banner de publicaciones con nuevos servicios como crédito hipotecario, e invitaciones a realizar trámites ante la entidad.	100%
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%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 4to trim. 2021	% Avance Acum.
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. CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM	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. CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM	100%
14. Realizar eventos con interpretes en leguaje 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 leguaje de señas. CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM	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 cuarto trimestre de 2021, con un puntaje general de 4.84. Para el atributo orientación y servicio 4.83 infraestructura 4.85, contact center 4.73 y PQRS 4.80 y en los puntos de atención así: Barranquilla 4.96, Bogotá 4.52, Bucaramanga 4.87, Cali 4.96, Florencia 5.00, Ibagué 4.89 y Medellín 4.97.	100%
16. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB.	30/01/2021	20/12/2021	ARCOM	Durante el cuarto trimestre se realizó la revisión de contenidos en el Portal Institucional y la Intranet. Además, se realizaron las reuniones para las respectivas actualizaciones con cada dependencia.	100%
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. CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM	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 . CUMPLIDA EN EL 2DO TRIM.	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 4to trim. 2021	% Avance Acum.
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 se desarrolló entre el 15 de octubre y 15 de diciembre. www.cajahonorferiavirtual.com .	100%
20. Realizar ejercicios de interacción para la construcción de documentos con lenguaje claro	1/07/2021	30/11/2021	ATEAF	Se actualizaron y modificaron los instructivos de los Modelos Vivienda V14, Modelo Vivienda V8, Modelo Vivienda Leasing y Futuro, con lenguaje claro.	100%
22. Realizar Chat y foro para formulación PAAC	2/11/2021	30/11/2021	OAPLA	Del 16 al 24 de noviembre de 2021 se realizó, encuesta, chat y foro para la formulación del PAAC, en l chat participaron 118 personas, en el foro participaron 16 empleados, en la encuesta participaro 44 funcionarios. Temas tratados: Riesgos de Corrupción, canales de denuncias, rendición de cuentas, racionalización, servicio alcidado y contflicto de interés.	100%
23. Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación	16/11/2021	20/12/2021	OAPLA	Durante la vigencia de 2021 se lograron cumplir con las actividades programas en el Plan de Participación ciudadana destacándose la participación de 7,970 afiliados y grupos de interés.	100%
24. Documentar las buenas prácticas de participación ciudadana	16/11/2021	20/12/2021	OAPLA	Las buena prácticas de participación ciudadana fueron publicadas a través informes en el sitio web de la Entidad, boletines, sensibilizaciones y divulgación en medios electrónicos y redes sociales	100%
25. Realizar actividades lúdicas para el diálogo de doble vía y la innovación abierta con los afiliados	30/04/2021	30/09/2020	OAPLA	Durante los meses de octubre y noviembre de 2021 se realizó un ejercicio de innovación abierta sobre los modelos de solución de vivienda V14 y V8 con el fin de conocer las razones por las cuales los afiliados con requisitos no han accedido al modelo.	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 4to trim. 2021	% Avance Acum.
26. Resultados de gestión y desempeño institucional a través de Rendición de Cuentas Interna 2021	1/11/2021	15/12/2021	OAPLA	<p>La Rendición de Cuentas sobre la gestión 2020 realizada el 21 de mayo de 2021, de la Caja Honor cumplió con los elementos de dialogo, información y responsabilidad para fomentar la participación ciudadana. Se dio cumplimiento a la estrategia definida. La transmisión de la Rendición de Cuentas se realizó vía streaming, redes sociales y en diferido por el canal institucional el 18 de junio.</p> <p>Se presentaron los aspectos más relevantes de la gestión 2020 y se anunciaron las proyecciones para 2021.</p> <p>Se propició el espacio de interacción con la ciudadanía permitiendo el dialogo directo a través de redes sociales.</p> <p>Las preguntas que no fueron atendidas durante el evento fueron direccionadas al Área SAC quien dio respuesta y publicó en la página web.</p> <p>Las actividades de participación ciudadana ha sido un aspecto fundamental para la mejora continua en la Gestión y Desempeño Institucional.</p>	100%
27. Participación en la ruta virtual del servicio "Nuestro compromiso es no olvidarlos 2021" dispuesta por MDN	22/02/2021	26/11/2021	ATEAF	<p>Para el cuarto trimestre se realizaron las siguientes visitas en Popayán Cauca Comando Policía Metropolitana del 27 al 29 de octubre y en Medellín en el hospital militar del 24 al 27 de noviembre.</p>	100%
28. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón	5/04/2021	20/12/2021	ARSAC	<p>Durante el periodo se recibieron 16 sugerencias, entre los temas que más se destacaron fueron: Actualización de datos y revisión de documentos de manera virtual Y/o demás medios electrónicos, disponer de asesorías presenciales en cada departamento (puntos de atención muy lejanos e insuficientes - mayor cobertura a nivel nacional), información brindada en el CCC sea la misma que se otorgue presencial, mayor facilidad y entendimiento en la realización de los trámites y que toda la información al respecto sea publicada en la página web de Caja Honor y mayor seguimiento y control a los tiempos de trámites para desembolso.</p>	100%
29. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)	5/04/2021	20/12/2021	ARSAC	<p>Durante el IV trimestre del 2021 se registró un total de 96.713 interacciones en el CCC, por los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Línea directa: 61.320 * Línea gratuita: 23.988 * Internet - Chat: 5.510 * Correo electrónico: 5.895 <p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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. 	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance 4to trim. 2021	% Avance Acum.
-------------	---------------	-------------	-------------	-----------------------	----------------

Elaboró:
Carlos Arturo Contreras Meza
Profesional Especializado OAPLA

Revisó:
Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación