

SEGUIMIENTO PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

Objetivo General: 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.

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación 2018 - Periodo enero a diciembre de 2018

Fecha de seguimiento **Diciembre de 2018**

Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Responsable
1. Realizar campaña "Mi voz se escucha". Sep-Dic	Se recibieron 74 videos de preguntas por parte de los afiliados entre febrero y marzo de 2018. Se eligieron 5 videos para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Realizada el 13 de abril de 2018. Para los meses de noviembre y diciembre de 2018 se publicaron 18 videos de con buena calidad de video, audio y contenido. Estos videos fueron publicados y postearon en Facebook, con el #MiVozSeEscucha en coordinación con el Área de Atención al Afiliado. Algunos videos tuvieron un alcance entre 484 y 500 y posteriormente se convirtió en una estrategia de participación ciudadana para publicar en redes sociales.	100	Área de Comunicaciones
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. Feb-abr	Durante los días 13, 14, 15 y 16 de febrero de 2018 se realizó chat dirigido a los afiliados y partes interesadas, en el cual participaron 205 personas que aportaron 32 recomendaciones enfocadas en el servicio, en los canales electrónicos, proyectos de vivienda y visitas a unidades militares y de policía.	100	Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones
3. Realizar una consulta a los afiliados, ciudadanos y partes interesadas para la formulación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2019. Sep-oct	Durante los días 26, 27 y 28 de septiembre de 2018 se realizó chat y foro temático sobre la construcción del Plan de Acción Institucional 2019, en el chat participaron 100 afiliados de las diferentes ciudades de Colombia y en el Foro se presentaron 103 interacciones de los empleados y contratistas. En el chat se trató los temas de la gestión institucional relacionadas con el servicio. En el Foro se interactuó sobre los sistemas de información relacionados con el Core del Negocio y el Gestor Documental. Los resultados se encuentran publicados en el sitio web.	100	Oficina Asesora de Planeación

<p>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. Oct-nov</p>	<p>Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía durante el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Afiliado PAAC, para la vigencia se realizó como ejercicio de participación ciudadana un chat externo dirigido a los afiliados y partes interesadas y un foro interno orientado a los empleados y contratistas los cuales fueron desarrollados durante los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2018.</p> <p>En el chat temático externo participaron 119 personas y en el Foro interno se presentaron 69 interacciones aportando recomendaciones importantes. Los resultados se encuentran publicados en el sitio web de la Entidad.</p>	<p>100</p>	<p>Oficinas asesoras de Planeación y Gestión del Riesgos</p>
<p>5. Participar en ferias del servicios organizadas por el DNP. Abr-nov</p>	<p>Caja Honor durante la vigencia de 2018 participó en las ferias del Servicio organizadas por el DNP y el Ministerio de Defensa así: 17-mar-2018 Manaure – Guajira. 21-abr-2018 Necoclí - Antioquia. 23-jun-2018 Cumaribo - Vichada. 28-jul-2018 San Vicente del Caguán. Villavicencio, Tolemaida, Santa Marta y Cali. Con 1.031 atenciones a los afiliados que participaron en las ferias.</p>	<p>100</p>	<p>Área de Atención al Afiliado</p>
<p>6. Presentar informes de seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Abr-dic</p>	<p>Durante la vigencia de 2018, La Oficina Asesora de Planeación realizaron tres monitoreos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, de manera cuatrimestral: Primer Monitoreo periodo enero-abril. Segundo Monitoreo mayo-agosto y Tercer Monitoreo de septiembre a diciembre de 2018. Todas las actividades programadas se cumplieron al 100%. Todos los informes fueron publicados en el sitio web de la Entidad. Se destacan el desarrollo de actividades relacionadas con los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Rendición de cuentas, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información.</p>	<p>100</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p>
<p>7. Presentar informes de PQRD. Abr-Dic.</p>	<p>Caja Honor, cada trimestre se realiza un informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD, el cual es publicado en el sitio web de la Entidad, contiene información sobre el análisis de quejas y reclamos, información sobre el Defensor del Consumidor Financiero, acciones de mejora y desarrollo del programa de Educación Financiera.</p>	<p>100</p>	<p>Área SAC</p>
<p>8. Realizar visitas a la unidades militares y de policía con el fin de suministrar información de sobre trámites y servicios de la Entidad. Feb-dic.</p>	<p>Durante el 2018. El Ejército, Policía, Fuerza Área y Armada realizaron visitas a 275 unidades Militares y de Policía, con una atención en las visitas a 46,900 afiliados relacionadas con capacitaciones, trámites, servicios y orientaciones generales.</p>	<p>100</p>	<p>Oficinas de enlace le las Fuerzas Armadas</p>

9. Socializar y divulgar los trámites y servicios en Línea. Feb-Dic.	Durante la vigencia de 2018 se realizaron mejoras en la accesibilidad, usabilidad y fortalecimiento de la seguridad del Portal Transaccional. Igualmente en el sitio web se promocionó a través de banner la socialización y divulgación de los trámites en línea. Se destacan las 666.425 visitas al Portar Transaccional y las 13.400 visitas a la Ventanilla Única.	100	Área de Atención al Afiliado
10. Continuar programa de puntos móviles de atención en las unidades militares y de policía en el territorio nacional. Feb-dic	De enero a noviembre de 2018, en los dos puntos de atención móvil realizaron 22.322 atenciones. En el Punto de Atención Nacional 11.207 y en el Punto de Atención Bogotá y Cundinamarca 11.115. De igual forma se realizaron 2.423 trámites, 1, 825 en el Punto Móvil Nacional y 598 en el Punto Móvil de Bogotá y Cundinamarca.	100	Área de Atención al Afiliado
11. Desarrollar encuestas en el Portal Institucional. Feb-Dic	<p>En el periodo comprendido entre el 30 enero y el 16 de marzo de 2018, se aplicó una encuesta a a 1.356 afiliados y partes interesadas, a través del sitio web, intranet y redes sociales la cual tenía como objetivo determinar el nivel de preferencia de los afiliados frente al conocimientos de los modelos, preferencias del lugar de sus vivienda y vida crediticia.</p> <p>La segunda encuesta aplicada entre el 1-Jul-2018 al 27-sep-2018, la cual tenía como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los afiliados frente a las ferias inmobiliarias y ruedas de negocios que se han desarrollado en los últimos dos años, participaron 854 personas. Los resultados se encuentran publicados en el sitio web de la Entidad.</p>	100	Área de Comunicaciones
12. Realizar audiencia de rendición de cuentas. Feb-Abr.	El 13 de abril de 2018, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia de 2017, en el Club Militar en la ciudad de Bogotá, la cual fue transmitida en forma simultánea por el canal streaming, Canal Institucional, se destaca la participación de 226 los afiliados del Ejército, Policía, Armada, Fuerza Área, representantes de diferentes entidades, partes interesadas y ciudadanos en general.	100	Oficina Asesora de Planeación
13. Realizar convocatoria sobre el Fondo de Solidaridad. Feb-dic.	De enero a diciembre de 2018, se realizaron 2 convocatorias, donde fueron beneficiados 250 afiliados y sus familias, más (40) cuarenta beneficios a los postulantes de la convocatoria 22 que estaban en una lista de espera como posibles beneficiarios, en la solución de vivienda por el Modelo Héroes – Fondo de Solidaridad, para un total de 290 soluciones en el año 2018.	100	Área Técnica y de Promoción

<p>14. Realizar ferias inmobiliarias en el territorio nacional para promocionar los proyectos de vivienda. Feb-Dic</p>	<p>Durante los días 24, 25 y 26 de octubre de 2018, se efectuó XIX Feria Inmobiliaria con la asistencia de 3.155 afiliados y la participación de 63 constructoras, 3 inmobiliarias y 2 entidades financieras, se realizaron 42 negocios y se recibieron 254 trámites.</p> <p>Además se realizaron cuatro ruedas de negocios en Medellín, Bucaramanga, Barranquilla y Tolemaida, con la asistencia de 4.766 afiliados. Participaron 99 empresas donde se presentaron ofertas de 312 proyectos, 55 ventas y se realizaron 247 trámites.</p>	<p>100</p>	<p>Área Técnica y Promoción - Subgerencia de Vivienda y Proyectos</p>
<p>15. Realizar consulta donde los afiliados puedan opinar sobre lugares de preferencia para las visitas de los Puntos Móviles. Oct-dic.</p>	<p>El 7 diciembre de 2018 se publicó la consulta sobre "Donde le gustaría recibir atención de los puntos móviles en 2019" con un alcance de 1200 (personas que revisaron la consulta) y con la participación de 21 personas que dejaron sus comentarios y sugirieron visitas a Tunja, Cartago, Ipiales, Popayán, Tumaco, Pereira, Villavicencio, Santa Martha, Manizales y Yopal. Los resultados se encuentran publicados en Facebook.</p>	<p>100</p>	<p>Área de Comunicaciones</p>