



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019**

**Objetivo General:** Implementar estrategias en Caja Honor que permitan fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción.

**Objetivos específicos:** 1) Fortalecer la aplicación de la política de administración de los riesgos de corrupción. 2) Continuar con la mejora en la estrategia de racionalización de trámites. 3) Afianzar la cultura de la rendición de cuentas y la participación de los grupos de valor. 4) Mejorar la atención a los afiliados y grupo de interés.

**Participación grupos de valor:** Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2019 participaron 119 ciudadanos en el chat externo y en el Foro Interno participaron 69 personas, estas dos actividades se realizaron los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2018, los aportes recibidos fueron tenidos en cuenta en la formulación de este plan.

**Socialización:** A través del sitio web de Caja Honor, entre los días comprendidos del 23 al 28 de enero de 2019, 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 11 personas las cuales realizaron comentarios sobre la adecuada estructuración y algunos ajustes de redacción los cuales fueron modificados para la versión definitiva.

**Monitoreo Oficina Asesora de Planeación**

**Fecha de seguimiento** 23 de diciembre de 2019 **Periodo informado:** III cuatrimestre 2019

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente	Actividades Programadas	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
<b>Subcomponente 1.1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1. Revisar y/o ajustar la política de riesgos de corrupción. Reporte: III Cuatrim. Dic-2019.	El día 3 de diciembre de 2019 se realizaron las mesas de trabajo de los grupos de expertos para identificación de riesgos de corrupción, en los cuales participaron los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, se revisó y se realizaron ajustes a la Política Institucional de Riesgos de Corrupción, que se presentará para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión extraordinaria de enero de 2020 .	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Subcomponente 1.1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	2. Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política Reporte: III Cuatrim. Dic-2019	La política institucional de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página web de Caja Honor y es socializada al interior de la Entidad; a la fecha ha sido efectiva porque no se han presentado eventos o denuncias de riesgos de corrupción en Caja Honor.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Subcomponente 1.2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	3. Revisar y ajustar los riesgos de corrupción, sus causas y controles con el fin de modificar la matriz de riesgos de corrupción. Reporte: III Cuatrim. Dic-2019	Durante las reuniones de grupos de expertos realizadas el día 3 de diciembre, se revisaron los 24 riesgos de corrupción identificados, sus causas y controles que están asociados a todos los procesos; no se identificaron nuevos riesgos para la Entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

<b>Subcomponente 1.2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	4. Promover la participación en la construcción de los riesgos de corrupción. (Surge como iniciativa de participación ciudadana) Reporte: III Cuatrim. Nov-2019	Durante los días 4, 5 y 6 de diciembre de 2019 en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, se llevaron a cabo dos actividades de participación ciudadana para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020:  1. El foro interno dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores, en el cual se realizaron dos preguntas de interés general sobre los riesgos de corrupción que puedan llegar a permear la Entidad, en esta actividad se contó con 18 interacciones.  2. Como ejercicio de participación ciudadana, se realizó un chat temático externo a través de la página web, dirigido a los afiliados y partes interesadas que contó con la participación de 74 personas que aportaron recomendaciones.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Subcomponente 1.3</b> Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: II Cuatrim. Ago-2019	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL II CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Subcomponente 1.4</b> Monitoreo o revisión	6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles Reportes: II Cuatrim.	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL II CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

**Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsables
<b>Subcomponente 3.1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2018. Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente 3.1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	8. Elaborar y publicar folleto informativo de la gestión de la Entidad.	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente 3.1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Area de Comunicaciones
<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10. Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	11. Realizar foro de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	<b>INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE</b>	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación

<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas. (Capacitación y concurso) Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	100%	Jefe Área de Comunicaciones
<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	13. Realizar la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas en diferentes canales Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	100%	Jefe Área de Comunicaciones
<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente 3.3</b> Responsabilidad para la rendición y petición de cuentas	15. Realizar actividades para sensibilizar la información relacionada con rendición y petición de cuentas para los Grupos de Valor. Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente 3.4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	16. Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Reporte: II Cuatrim. Agos-2019	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL II CUATRIMESTRE	100%	Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% Avance</b>	<b>Responsable</b>
<b>Subcomponente 4.1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	17. Desarrollar el plan de educación financiera Reportes: III cuatrim.	Las actividades realizadas en el Programa de Educación Financiera durante el 1 de septiembre hasta el 5 de diciembre de 2019 fueron las siguientes:  * 13 capacitaciones a funcionarios nuevos, funcionarios de la Entidad y afiliados con una participación de 1.296 personas sobre diferentes temas. * Una cápsula financiera dirigida a 336 consumidores financieros tratando el tema de vacaciones de verano. * Se realizó un boletín electrónico tratando el tema de Mecanismos de protección a 336 consumidores financieros. * Se efectuó 10 visitas a emisoras de las Fuerzas Militares y Policía.	100%	Jefe Área SAC
<b>Subcomponente 4.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. III Cuatrimestres	Se revisó y actualizó los logos y corrección de estilo con publicación en el sistema de Información Isolucion el 23 de agosto 2019	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado

<p><b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano</p>	<p>19. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>En el III cuatrimestre a nivel nacional se llevó a cabo el curso de Prevención de Fraudes en Entidades Financieras y en modalidad virtual se dictó el curso de Avalúos para todos los funcionarios del Área de Atención al Afiliado.</p> <p>Se otorgo apoyo educativo en modalidad de diplomado a un funcionario del Punto de Atención de Medellín en Derecho Tributario y en el Punto de Atención Bogotá se formó a 4 funcionarios en formador de formadores en la Cámara de Comercio y al líder de Cali en Coaching Organizacional y personal.</p> <p>En modalidad virtual se capacitó a los funcionarios del Área de Atención al Afiliado en la ruta de aprendizaje "Excelencia en el Servicio" con la compañía Platzi y diplomado en Actualización Integral en derecho con la Universidad del Rosario.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p><b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano</p>	<p>20. Ejecutar el plan de incentivos para destacar el desempeño de los servidores con relación a la atención al ciudadano Reportes: III Cuatrim.</p>	<p>Durante el III cuatrimestre de 2019 se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Celebración Mes del Amor y la Amistad</li> <li>- Celebración Día de los niños (31 de octubre)</li> <li>- Torneo de Bolos</li> <li>- Día del Sol Melgar</li> <li>- Día del Sol Caminata Ecológica</li> <li>- Vacaciones recreativas</li> </ul> <p>- En reconocimiento a la labor de los profesionales de la Entidad se realizó la actividad "Día de las Profesiones" en compañía del Gerente General y su equipo directivo. Se entregó reconocimiento por día de las profesiones a 156 funcionarios</p> <p>En reconocimiento a la labor de los funcionarios se entregaron los siguientes premios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 47 reconocimientos Empleado del Mes</li> <li>- 3 medallas de Bienestar y Excelencia</li> </ul>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p><b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano</p>	<p>21. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad Reportes: III Cuatrim.</p>	<p>Se realizó la medición de percepción ética favorable en la Entidad contando con la participación de 190 funcionarios y un resultado de 94.55% de percepción ética favorable.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p><b>Subcomponente 4.4</b> Normativo y procedimental</p>	<p>22. Realizar sensibilización a servidores públicos sobre los derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja honor Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>* Se realizó un boletín electrónico y una capacitación virtual dirigido a afiliados y funcionarios de la Entidad donde se trató mecanismos de protección al Consumidor Financiero, derechos y deberes de los Consumidores Financieros y se suministró cartillas donde se encuentra información relacionada.</p> <p>* En los Puntos de Atención se encuentran afiches sobre los datos del Defensor del Consumidor Principal y Suplente, al igual que en la página web de la Entidad, en el link <a href="https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/Defensor-del-consumidor-financiero.aspx">https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/Defensor-del-consumidor-financiero.aspx</a>.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área SAC</p>
<p><b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>23. Revisar y actualizar caracterización de usuarios Reporte: III Cuatrim. Dic-2019</p>	<p>Se rediseñaron las preguntas a aplicar incorporando el modulo de participación ciudadana. Se tuvo en cuenta los registros de las bases de datos para el componente demográfico, adicional se evaluaron los componentes demográfico, geográfico, intrínseco, comportamental y de servicio. Los resultados son publicados en el sitio Web.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área de Atención al Afiliado</p>
<p><b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>24. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: III cuatrim.</p>	<p>El resultado de Índice de satisfacción para el tercer cuatrimestre fue de 4,8, el atributo que mayor puntaje obtuvo fue Biometría con 4,9, la encuesta fue aplicada en los Puntos de Atención (Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín), obteniendo el mayor puntaje Ibagué, Cali y Bucaramanga.</p>	<p>100%</p>	<p>Jefe Área de Atención al Afiliado</p>

<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	25. Realizar seguimiento a las visitas a Unidades Militares y de Policía.  Reportes: III cuatrim	La gestión realizada por las Oficinas de Enlace en las Unidades Militares y de Policía, son publicadas en la página Web de la Entidad.	100%	Jefe de Area Técnica y de Promoción
<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	26. Realizar seguimiento a los Puntos de Atención Móviles.  Reportes: III cuatrim	Al tercer cuatrimestre de 2019 se efectuó visitas a Unidades Militares y de Policía atendiendo a 18.860 afiliados, se recibieron 2.445 trámites, de los cuales Punto Móvil Bogotá atendió 6.711 afiliados y recibió 627 trámites y Punto Móvil Nacional atendió 12.149 afiliados y recibió 1.818 trámites.	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado

<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>METAS CUMPLIDAS</b>	<b>% Avance</b>	<b>Responsable</b>	
<b>Subcomponente 5.2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	27. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB.  Reportes: III Cuatrim.	Se realiza actualización del sitio web y seguimiento a través de la matriz diseñada para el control de las publicaciones, los cual se realiza mensualmente en mesas de trabajo con los líderes de proceso. La evidencia documentada se encuentra en el proceso Gestión de Comunicaciones. Además se realiza un seguimiento de visitas logrando con corte diciembre 5.361.176 visitas.	100%	Jefe Área Comunicaciones	
<b>Subcomponente 5.5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	28. Seguimiento de Redes Sociales  Reportes: III Cuatrim.	Se realiza seguimiento sobre los seguidores en redes sociales, logrando con corte a diciembre en Facebook 18.775, Twitter 8.850, Instagram 4.238 y Youtube 1.470.	100%	Jefe Área Comunicaciones	
<b>Subcomponente 5.5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	29. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios.  III Cuatrimestre	Informes de seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Ruedas de Negocio. El 1 y 2 de agosto de 2019 se llevó a cabo Rueda de Negocio con la en Tunja, con la participación de 23 empresas constructoras, inmobiliarias y entidades financieras y la asistencia de 560 afiliados con sus familias, se recibió un total de 105 trámites. Se llevó a cabo la XX Feria Inmobiliaria Caja Honor en la Sede Principal CAN del 25 al 27 de septiembre de 2019, contando con una participación de 2.296 afiliados con sus familias, donde se reunieron 71 empresas constructoras, inmobiliarias, entidades bancarias y empresas de decoración y quienes presentaron una amplia oferta de proyectos a nivel nacional. Así mismo, se recibieron 980 trámites.	100%	Jefe de Area Técnica y de Promoción	