

**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** 30 de Agosto de 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.	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2019 - septiembre-diciembre	N/A	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	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2019 - septiembre-diciembre	N/A	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	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2019 - septiembre-diciembre	N/A	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	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2019 - septiembre-diciembre	N/A	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	Los riesgos de corrupción se encuentran identificados y asociados a cada proceso de acuerdo con la matriz de riesgos de corrupción entregada y validada con cada líder de proceso. Adicionalmente se encuentra publicada en la página web de Caja Honor en el módulo de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; también se socializó por correo electrónico a todos los funcionarios y demás colaboradores de la entidad.	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.	A la fecha no se han identificado eventos de riesgo de corrupción desde la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, ni desde los procesos de la Entidad, por lo que se puede concluir que los controles asignados son efectivos.	100%	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.</b>				
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
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	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	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.	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	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	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Área 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	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	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	INFORMACIÓN REPORTADA EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	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	N/A	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	N/A	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	El día 09 de Mayo de 2019, se llevó a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas en las instalaciones del Centro Social de Agentes Patrulleros de la Policía Nacional en la Diagonal 44 Nro. 68B-30. La audiencia pública contó con la participación de 272 asistentes, iniciando a las 09.04 am y finalizando a las 10.52 am. Durante la audiencia pública se contó con transmisión vía streaming, visualizándose a través de la página <a href="http://www.cajahonor.gov.co">www.cajahonor.gov.co</a> ; de igual manera se publicó información a través de las redes sociales.	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	N/A	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. jun-2019	El 12 de Junio de 2019, se publicó en el sitio web el informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2018 y Participación Ciudadana, el cual contiene objetivos, elementos de rendición de cuentas, desarrollo del evento, sesión de preguntas y respuestas, resultados de evaluación del evento y conclusiones	100%	Oficina Asesora de Planeación
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>				
<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: I, II y III cuatrim.	Durante el II cuatrienio de 2019, el programa de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor" desarrolló las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 cápsulas informativas para personal de planta y contratistas con los siguientes tips: como escoger la vivienda adecuada y consejos para ahorrar en temporada de vacaciones.</li> <li>• Se participó en 4 comisiones organizadas por las oficinas de Enlace de las Fuerzas, donde se brindó charlas y capacitación a 673 afiliados en temas de uso responsable de aportes, consecuencias de la desafiliación, cómo incentivar el ahorro y el buen manejo de finanzas personales.</li> <li>• Se realizaron capacitaciones internas con cobertura a los funcionarios de la Entidad y personal de enlace de las Fuerzas Militares de acuerdo con el plan de educación financiera.</li> <li>• Se participó en los programas de emisoras de las Fuerzas Militares de manera presencial y a través de dos pregrabados.</li> <li>• Se realizó visita AL Banco de Bogotá, a fin de intercambiar y conocer las mejores prácticas en manejo del SAC.</li> <li>• A través del portal transaccional y redes sociales se divulgó el contenido del programa, donde se evidencian 32,586 interacciones a la fecha.</li> </ul> El programa de Educación Financiera logró llegar con información en la materia a 33.886 Consumidores Financieros de manera presencial y virtual, las evidencias correspondientes se encuentran documentadas en el proceso Gestión del SAC.	66.66%	Jefe Área SAC
<b>Subcomponente 4.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. II y III Cuatrimestres	Se actualizaron los protocolos de atención como TR-NA-PC-004 ATENCIÓN CORRESPONDENCIA , TR-NA-PC-001 ATENCIÓN PRESENCIAL , TR-NA-PC-002 ATENCIÓN TELEFÓNICA, TR-NA-PC-003 ATENCIÓN VIRTUAL al igual que la guía TR-NA-GU-010 Protocolos de Servicio al Afiliado	50%	Jefe Área de Atención al Afiliado
<b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano	19. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reportes: I, II y III Cuatrim.	Para el segundo cuatrimestre se desarrolló el programa Diplomado en Gestión Inmobiliaria para los funcionarios del punto de atención Ibagué, comunicación efectiva y taller de fortalecimiento de competencias para la excelencia en el servicio para los funcionarios del Punto de Atención Bogotá.  Apoyos educativos para funcionarios del Área de Atención al afiliado en carreras de educación formal en Derecho (1) y Especialización en derecho del trabajo y seguridad social (2) La información documentada de soporte se encuentra en el Área de Talento Humano	66.66%	Jefe Área de Talento Humano

<b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano	<p>20. Ejecutar el plan de incentivos para destacar el desempeño de los servidores con relación a la atención al ciudadano</p> <p>Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>En procura de motivar y generar en el personal sentido de pertenencia y motivación en sus labores con la Entidad se han seguido desarrollando las actividades de acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional de Incentivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del torneo de futbol y el torneo de ping pong</li> <li>- Homenaje a las madres en la Entidad con un show musical.</li> <li>- Celebración del día del padre con un detalle y la felicitación de parte de la Entidad.</li> <li>- Celebración del aniversario de la Entidad con múltiples actividades durante la semana de aniversario con la presentación de la Sinfónica del Ejército Nacional, diferentes conferencias con temas relacionados a la Entidad, reconocimiento a los empleados por tiempo de servicio y otorgamiento de la medalla "Bienestar y Excelencia" a los funcionarios destacados por su labor.</li> <li>- Celebración Día de las Profesiones donde se hace el reconocimiento a labor y aporte de las disciplinas que se conmemoraron en este cuatrimestre.</li> <li>- Se entregaron 45 reconocimientos de empleados del mes, 125 reconocimientos por celebración de Día de las Profesiones, 12 medallas de "Bienestar y Excelencia" y 101 Reconocimientos por tiempo de Servicio</li> </ul> <p>La información documentada de soporte se encuentra en el Área de Talento Humano</p>	66.66%	Jefe Área de Talento Humano
<b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano	<p>21. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad</p> <p>Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Durante el II Cuatrimestre y con el objetivo de profundizar en los funcionarios los principios y valores de la Entidad, así como sensibilizar el Código de Ética, Conducta e Integridad, se llevó a cabo una actividad lúdica en la Entidad en coordinación con el DAFP para la celebración del día del Servidor Público, donde se realizó una campaña de sensibilización sobre los valores y principios institucionales, se evaluó y premió a los funcionarios por su participación y apropiación de los mismos.</p> <p>La información documentada de soporte se encuentra en el Área de Talento Humano</p>	66.66%	Jefe Área de Talento Humano
<b>Subcomponente 4.4</b> Normativo y procedimental	<p>22. Realizar sensibilización a servidores públicos sobre los derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja honor</p> <p>Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Se ha realizado sensibilización a los servidores públicos sobre los derechos y deberes de los Consumidores Financieros en las charlas y capacitaciones que se desarrollan bajo el programa de Educación Financiera. Adicionalmente, los Puntos de Atención cuentan con afiches donde se da a conocer los datos claros y precisos 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>, logrando que los afiliados tengan a la mano los medios de acceso a dicho mecanismo, también a través de dicho link se encuentra el enlace que lleva directamente a la conexión con la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, se realizó capacitación a nivel institucional frente a los derechos y mecanismos de protección. A través del Centro de Contacto al Ciudadano se difundió los derechos y mecanismos de protección.</p>	66.66%	Jefe Área SAC
<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<p>23. Revisar y actualizar caracterización de usuarios</p> <p>Reporte: III Cuatrim. Nov-2019</p>	<p>Actividad a reportar en el III cuatrimestre de 2019</p>	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado
<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<p>24. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado</p> <p>Reportes: I, II y III cuatrim.</p>	<p>El índice de satisfacción y percepción de los afiliados de Caja Honor en el segundo trimestre de 2019 fue de 4.6 puntos sobre 5. La encuesta se realiza en las ciudades donde se encuentra los puntos de atención ( Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín, Puntos móviles, la muestra es de 3000 encuestas anual, 2100 correspondiente al 70% presenciales y 900 equivalente al 30% telefónicas. Se realizaron 750 encuestas para el trimestre. Se evaluaron atributos como: biometría con un puntaje 4.7, orientación y servicio general con 4.7, Centro de Contacto al Ciudadano con 4.4, Infraestructura con 4.8 y PQRD con 4.0 puntaje</p> <p>El informe con los resultados obtenidos son publicados en el sitio WEB</p>	66.66%	Jefe Área de Atención al Afiliado
<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<p>25. Realizar seguimiento a las visitas a Unidades Militares y de Policía.</p>	<p>Durante el segundo trimestre de 2019 se visitaron 122 Unidades Militares y de Policía logrando atender a 107.225 afiliados a nivel nacional.</p> <p>La información documentada de soporte se encuentra en el Área Técnica y de Promoción</p>	66.66%	Jefe de Area Tecnica y de Promoción

<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	26. Realizar seguimiento a los Puntos de Atención Móviles.  Reportes: I, II y III Cuatrim	Para el primer semestre del año en curso se realizaron 4,989 atenciones y 1,112 trámites para el Punto de Movil Nacional y 4,740 atenciones y 349 trámites realizado para el Punto Móvil Bogotá La información documentada se encuentra en el Área de Atención al Afiliado	66.66%	Jefe Área de Atención al Afiliado
--	---	---	--------	-----------------------------------

**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	Actividades	METAS CUMPLIDAS	% Avance	Responsable	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 5.2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	27. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB.  Reportes: I, II y III Cuatrim.	Se realiza actualización del sitio web y seguimiento a través de la matriz diseñada para el control de las publicaciones, lo cual se realiza mensualmente en mesas de trabajo con los líderes de proceso. La evidencia documentada se encuentra en el porceso Gestión de Comunicaciones	66%	Jefe Área Comunicaciones	13/12/2019
<b>Subcomponente 5.5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	28. Seguimiento de Redes Sociales  Reportes: I, II y III Cuatrim.	Se realiza seguimiento sobre los seguidores en redes sociales, logrando con corte a agosto en Facebook 17.667, Twitter 8.465, Instagram 3489 y Youtube 1161	66%	Jefe Área de Comunicaciones	29/11/2019
<b>Subcomponente 5.5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	29. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios.  II y III Cuatrimestre	42 empresas del sector vivienda participaron en las ruedas de negocios en Cúcuta el 25 y 26 de abril, y Pereira el 6 y 7 de junio. Las empresas ofertaron sus proyectos y servicios a los más de 2.087 afiliados participantes. La información documentada de soporte se encuentra en el Área Técnica y de Promoción	50%	Jefe de Area Tecnica y de Promoción	13/12/2019

ELABORÓ: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
FECHA 28 DE AGOSTO DE 2019

Elaboró: Haydee Ardila Silva  
Profesional Especializado OAPLA

Revisó: Lina Maria Rendón Lozano  
Jefe Oficina Asesora de Planeación