

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 Abril de 2019

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

Subcomponente	Actividades Programadas	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
Subcomponente 1.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1. Revisar y/o ajustar la política de riesgos de corrupción. Reporte: III Cuatrim. Dic-2019.	Actividad a reportar en el III cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Subcomponente 1.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	2. Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política Reporte: III Cuatrim. Dic-2019	Actividad a reportar en el III cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Subcomponente 1.2 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	Actividad a reportar en el III cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Subcomponente 1.2 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	Actividad a reportar en el III cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Subcomponente 1.3 Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: II Cuatrim. Ago-2019	Actividad a reportar en el II cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Subcomponente 1.4 Monitoreo o revisión	6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles Reportes: II Cuatrim.	Actividad a reportar en el II cuatrimestre de 2019	N/A	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
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2018. Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	En el mes de Febrero se elaboró la estrategia de Rendición de Cuentas, la cual fue publicada en el Sitio WEB de la Entidad. Contiene aspectos normativos, conceptuales y etapas (Análisis, aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación).	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	8. Elaborar y publicar folleto informativo de la gestión de la Entidad.	Se elaboró Folleto informativo de Rendición de Cuentas con corte al 31 de diciembre de 2018, contiene Planeación Estratégica, cumplimiento de metas institucionales, metas estratégicas de solución de vivienda, atenciones a nivel nacional, información financiera y otros logros relevantes de la vigencia 2018.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	Se realizó la presentación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo con los contenidos temáticos establecidos en el MURC de conformidad con lo dispuesto en el instructivo 001 del 14 de febrero de 2019.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Area de Comunicaciones

Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10. Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	Se efectuó Chat temático del 06 al 08 de Marzo, donde participaron 76 afiliados, los resultados fueron consolidados en el respectivo informe que se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	11. Realizar foro de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	Se efectuó Foro del 06 al 08 de Marzo, donde participaron 31 funcionarios, los resultados fueron consolidados en el informe correspondiente y se publicó en la página WEB de la Entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.2 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	Se envió semanalmente Tips de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS por Intranet a los funcionarios de la Entidad y fueron publicados en el micro sitio Gestión del Conocimiento. En conjunto con el Área de Comunicaciones se ejecutó a Nivel Nacional en los Puntos de Atención la iniciativa donde los afiliados participaron enviando preguntas pregrabadas de la Gestión las cuales serán respondidas en Audiencia Pública y de manera física.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.2 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	Se realizó divulgación por los canales institucionales: Puntos de atención, redes sociales, página web, correo, interno, periódico de circulación nacional y emisoras institucionales, motivando a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo el 9 de mayo de 2019.	100%	Jefe Área de Comunicaciones
Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2019	Actividad a realizar en el II cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Subcomponente 3.3 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	En coordinación con el Área de comunicaciones se realizaron a través de los diferentes canales, actividades de sensibilización entre otras la publicación de video clip informativo sobre la Rendición de Cuentas y sus componentes. Se solicitó a los diferentes procesos de la Entidad la información para la consolidación de los informes de gestión y Rendición de Cuentas.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	16. Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Reporte: II Cuatrim. jun-2019	Actividad a reportar en el II cuatrimestre de 2019	N/A	Oficina de Control Interno
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	ACTIIVDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
Subcomponente 4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	17. Desarrollar el plan de educación financiera Reportes: I, II y III cuatrim.	Capacitaciones a los Enlaces de las diferentes fuerzas, funcionarios de la Entidad y operadores del Conal Center con énfasis en los productos y servicios dentro del marco de educación financiera, programación de citas y normatividad vigente. Se realizaron visitas a las emisoras de la FF MM y de Policía donde se abordaron temas de presupuesto, programación de citas y el mundo de los pequeños héroes. Charlas a nivel nacional en temas del uso responsable de los aportes, incentivando el ahorro y buen manejo de las finanzas. Se diseñaron dos cápsulas informativas en temas de sobre endeudamiento y a quien confía su dinero, que fueron difundidas a funcionarios y enlaces para ser socializadas en las visitas a Unidades	33%	Jefe Área SAC
Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. II y III Cuatrimestres	Actividad a reportar en el II cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado

<p>Subcomponente 4.3 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>Para el primer cuatrimestre se desarrolló el programa de identificación dactiloscópica y grafológica en el cual participaron los funcionarios del Área de Atención al Afiliado, fortaleciendo la idoneidad del proceso y las competencias técnicas para el desarrollo de sus funciones, se realizó el seminario de amabilidad, respeto y cortesía, donde participaron funcionarios del punto de atención Bogotá, fortaleciendo las competencias de servicio al cliente. Se otorgaron 3 apoyos para educación formal que permiten fortalecer competencias técnicas para el desarrollo de sus funciones a trabajadores oficiales de los puntos de atención a nivel Nacional.</p>	<p>33%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p>Subcomponente 4.3 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: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Para el primer cuatrimestre de 2019 de acuerdo a la planificación del plan de bienestar y en busca del desarrollo y consolidación del modelo de felicidad laboral de la Entidad, se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miércoles de Ceniza. - Día de la Mujer. - Día de las Profesiones. - Día del Hombre. - Día de la Felicidad. - Torneos interinstitucionales de futbol femenino y ping pong. - Celebración día de la secretaria. <p>Como parte del plan de incentivos institucional se han entregado 54 reconocimientos por empleado del mes, 93 reconocimientos por día de la profesión, 2 medallas de "Bienestar y Excelencia" a los funcionarios y colaboradores de la Entidad.</p>	<p>33%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>

<p>Subcomponente 4.3 Talento humano</p>	<p>21. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad</p> <p>Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y con el fin de el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad, el Área de Talento Humano realizó una sensibilización del Código de Ética, Integridad y Conducta a través de una cartilla interactiva publicada en la intranet donde se resumió los temas principales del mismo, haciendo énfasis en la política, pilares, principios y valores de la Entidad, y a partir de la sensibilización se realizó la respectiva evaluación para verificar la conocimiento de los funcionarios y colaboradores sobre el Código.</p> <p>A partir de los resultados se realiza el plan de acción a tomar para continuar con la profundización de los principios y valores de la Entidad.</p>	<p>33%</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p>Subcomponente 4.4 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</p> <p>Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Se realizó una capacitación a nivel Entidad con el apoyo del Defensor del Consumidor Financiero, dando a conocer la importancia del SAC, los mecanismos de protección del consumidor financiero, los canales de accesibilidad, y se expuso la Circular 21 de 2019 SFC. Participación en las videoconferencias dirigidas a los funcionarios de los puntos de atención, se establecen estrategias para el mejoramiento continuo. Se realizó capacitación del Manual SAC a 378 funcionarios de Caja Honor, con el fin de conocer y manejar los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero</p>	<p>33%</p>	<p>Jefe Área SAC</p>
<p>Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<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>	<p>N/A</p>	<p>Jefe Área de Atención al Afiliado</p>

Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	24. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: I, II y III cuatrim.	Se cumplió con la medición de índice de satisfacción (I trimestre de 2019 4.7/5.0). Se efectuó la encuesta a 750 (presenciales 525 y telefónicas 225); en las sedes, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín y Bogotá.; atributos de la medición: Biometría, contact center, infraestructura, orientación y servicio general y PQRD	33%	Jefe Área de Atención al Afiliado
Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	25. Realizar seguimiento a las visitas a Unidades Militares y de Policía. Reportes: I, II y III cuatrim	Durante el primer trimestre se realizaron 49 visitas a las Unidades Militares y de Policía en las cuales se atendieron 10.090 afiliados, en donde se brindó información sobre los trámites y servicios para la solución de vivienda a través de los diferentes modelos establecidos por la Entidad. De igual manera se continuó con el posicionamiento de la Marca.	33%	Jefe de Área Técnica y de Promoción
Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	26. Realizar seguimiento a los Puntos de Atención Móviles. Reportes: I, II y III cuatrim	Se cumplió con el cronograma de visita de los Puntos Móviles durante I trimestre 2019: (Punto Móvil Nacional: Atenciones: 2.470 y trámites 702 y Punto Móvil Bogotá Atenciones: 1.642 y trámites 173).	33%	Jefe Área de Atención al Afiliado

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	METAS CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
Subcomponente 5.2 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.	33%	Jefe Área Comunicaciones
Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	28. Seguimiento de Redes Sociales Reportes: I, II y III Cuatrim.	Se realiza administración a los contenidos que se publican en las redes sociales y se realizan estrategias para incrementar el número de seguidores a través de twitter, facebook e instagram. Con corte a abril, se cuenta con 27.765 seguidores	33%	Jefe Área de Comunicaciones
Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	29. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios. II y III Cuatrimestre	Actividad a reportarse en el II y III cuatrimestre de 2019	N/A	Jefe de Área Técnica y de Promoción

