

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance segundo trimestre de 2023	% Avance Acum.
1. Realizar autodiagnóstico de participación ciudadana	4-ene-23	31-ene-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad cumplida en el primer trimestre. Se realizó el autodiagnóstico identificando las principales actividades para el proceso de participación, definición de la estrategia, divulgación y ejecución del plan.	100%
2. Realizar autodiagnóstico de Rendición de Cuentas.	4-ene-23	31-ene-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad cumplida en el primer trimestre. Se realizó el autodiagnóstico teniendo en cuenta asuntos como: Aprestamiento institucional, diseño de la estrategia, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	100%
3. Socializar la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia del 2023.	4-ene-23	20-ene-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad cumplida en el primer trimestre. En el tiempo comprendido entre el 10 y el 20 de enero de 2023, Caja Honor a través del sitio web, realizó la socialización de la formulación del PAAC 2023 antes de su publicación definitiva. Se contó con la participación de 5 personas y una vez analizadas las sugerencias se acogieron 2 así: en la actividad 26 se agregó el significado de "post" (comentario) y en la actividad 37 se cambió la palabra "oportunamente" por "en los términos de ley".	100%
4. Generar estrategias de participación por los diferentes canales y redes sociales a los afiliados y grupos de interés.	11-ene-23	30-nov-23	ARCOM Área de Comunicaciones	Durante el segundo trimestre de 2023 se han realizado diferentes actividades a través de las redes sociales para generar participación de los diferentes afiliados y grupos de interés como: Facebook live, encuestas, divulgación de visitas y apertura de nuevos espacios radiales a nivel nacional	50%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance segundo trimestre de 2023	% Avance Acum.
5. Realizar visitas de los puntos de atención móvil a las Unidades Militares y de Policía en el territorio Nacional	6-feb-23	30-nov-23	ASERA Área de Servicio al Afiliado	<p>Para el II trimestre del 2023 los puntos móviles realizaron las siguientes visitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •L Metropolitana de Villavicencio de la policía Nacional, Meta. (abril). •Base de Entrenamiento de la infantería de Marina Coveñas, Sucre. (mayo). •Séptima División, Cuarta Brigada Batallón Girardot (junio) •Hospital Militar, Departamento de policía de Antioquia, Medellín (junio) • Batallón de Ingenieros No. 4, Centro de Reclusión Militar, Distrito No.6 Norte de la policía Nacional Antioquia, Bello. (junio) • Base aérea BG. Arturo Lema Posada CACOM 5, Distrito de la policía de Antioquia Rionegro (junio) •Distrito No 7 Sur de la Policía Nacional Antioquia, Itagüí. (junio) •CANTON Norte, Hospital Policía, ESMIC, Escuela Militar de Cadetes, Bogotá. (abril) •Escuela de logística, Bogotá. (mayo) •Unidades Militares y Policiales Bogotá - Sibaté - Madrid – Facativá (junio) •Escuela de logística, Bogotá. (mayo) <p>Se participó con el Stand de Caja Honor para dar a conocer los trámites, servicios y productos financieros, evento realizado en la Escuela de Ingenieros Militares en el marco del seminario de Ingenieros Militares, 13 y 14 de abril de 2023.</p> <p>Participación en la actividad programada por la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, feria de servicios, actividad que se realizó el viernes 02 de junio de 2023.</p> <p>*Se participó en la primera feria de servicios 2023 dirigida a veteranos, usuarios y beneficiarios DIVRI, el día 23 de junio de 2023.</p>	50%
6. Realizar chat, foro y encuesta en línea previa a la Rendición de Cuentas	20-feb-22	31-mar-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	<p>Actividad cumplida en el primer trimestre.</p> <p>Entre marzo y abril de 2023, Caja Honor desarrolló actividades virtuales de participación ciudadana previo a la audiencia pública de Rendición de Cuentas a través de foro y encuestas, mecanismos en donde los funcionarios, afiliados y ciudadanía general expresan su opinión frente a los temas propuestos y son insumo para el fortalecimiento de la gestión institucional.</p> <p>En el foro temático participaron 43 funcionarios y en la encuesta del sitio web participaron 258 afiliados.</p> <p>Algunas de las recomendaciones recibidas fueron: Mayor oferta de vivienda, mejorar los canales de comunicación, difundir el proceso para la adquisición de subsidio, facilitar líneas de crédito para la compra de vivienda.</p>	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance segundo trimestre de 2023	% Avance Acum.
7. Realizar actividades en educación financiera con el fin de sensibilizar al consumidor financiero.	8-feb-23	29-dic-23	ARACF Área de Atención Consumidor Financiero	<p>Se realizaron 30 actividades, las cuales fueron divulgadas por los diferentes medios oficiales de comunicación de Caja Honor (correo electrónico personal e institucional, publicaciones en la página web e Intranet de Caja Honor, Centro de Contacto al Ciudadano, mensajes de texto, herramientas de comunicación como WhatsApp y Teams, entre otros), destacándose temas relacionados sobre presupuesto, ahorro e inversión.</p> <p>1 campaña para incentivar el uso de la plataforma virtual de ed. Financiera. 6 cápsulas financieras. 3 campañas/ Banners por medio de CRM 3 artículos para publicación en intranet y página institucional. 1 artículo publicado en boletín interno. 2 campañas sobre consejos financieros por WhatsApp. 3 pautas a emisora. 3 campañas por mensaje de texto . 1 participación en las emisoras de la FAC y Ejército Nacional. 1 capacitación con metodología de autoestudio a funcionarios y colaboradores de Caja Honor. 1 charla de veteranos. 1 charla en sala de espera – Sede principal. 4 publicaciones en el canal Youtube. Seguimiento a la plataforma virtual de Educación Financiera en la página web de Caja Honor. 209 visitas a Escuelas y unidades militares por medio de las Oficinas de Enlace del Ejército, Policía, Fuerza Aérea y Armada.</p> <p>Por lo anterior, a través del Programa de Educación Financiera mediante las actividades desarrolladas se logró contar con 20.231 sensibilizaciones.</p>	50%
8. Divulgar los trámites y servicios en los canales presenciales y virtuales dispuestos por la Entidad	10-abr-23	30-nov-23	ASERA Área de Servicio al Afiliado ARCOM Área de Comunicaciones	Se realiza divulgación de los trámites y servicios a través de redes sociales como Facebook y Youtube	50%
9. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	6-mar-23	28-abr-23	OAPLA-ARCOM Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones	<p>Actividad cumplida en el primer trimestre.</p> <p>Se realizó convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de cuenta a través de: el periódico El Nuevo Siglo, Redes Sociales, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, canales del Ministerio de Defensa, emisoras de las Fuerzas Armadas y de la Policía, invitación directa, correos electrónicos, p Chat y CRM.</p>	100%
10. Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas de manera virtual	10-abr-23	28-jul-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	<p>Actividad cumplida en el segundo trimestre.</p> <p>El día 21 de abril 2023 se realizó el ejercicio de Rendición de Cuentas de Caja Honor para la vigencia 2022, vía online y fue transmitida a través de streaming, redes sociales, página web de la entidad y en diferido por el Canal Institucional. Se contó con la participación de 2.333 internautas.</p>	100%
14. Realizar Chat y Foro para formulación PAI	2-ago-23	31-ago-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad inicia en agosto de 2023	%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance segundo trimestre de 2023	% Avance Acum.
15. Realizar Chat y foro para formulación PAAC	12-oct-22	16-nov-22	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad inicia en octubre de 2023	%
16. Informe de resultados estrategias de Participación	16-nov-23	20-dic-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad inicia en noviembre de 2023	%
17. Resultados de gestión y desempeño institucional a través de Rendición de Cuentas Interna 2022. Facebook Live	17-oct-22	30-nov-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	Actividad inicia en octubre de 2023	%
18. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón PQRS	10-feb-23	11-dic-23	ARACF Área de Atención Consumidor Financiero	Durante el periodo se recibieron 3 sugerencias relacionadas a: flexibilidad en la exigencias de vivienda para adquirir crédito hipotecario; se permita el ingreso a las instalaciones mediante cédula digital (la cual se puede corroborar por medio de celular) e información sobre el puntaje obtenido para acceder al preaprobado de crédito hipotecario antes de solicitar documentación.	50%
19. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)	10-feb-23	11-dic-23	ASERA Área de Servicio al Afiliado	<p>Para el II trimestre del 2023 se realizaron las siguientes interacciones a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC):</p> <p>En el mes de abril se atendieron 22.476 llamadas nacionales, 8.177 llamadas a través de la línea gratuita, 161 interacciones por el chat y 1.828 correos. para un total de 32.642 interacciones con los Afiliados.</p> <p>En el mes de mayo se atendieron 19.527 llamadas nacionales, 8.137 llamadas a través de la línea gratuita, 132 interacciones por el chat y 2.303 correos. para un total de 30.099 interacciones.</p> <p>En el mes de junio se atendieron 16.512 llamadas nacionales, 7.100 llamadas a través de la línea gratuita, 160 interacciones por el chat y 2.079 correos. para un total de 25.851 interacciones.</p> <p>Para el II trimestre del 2023 se atendieron en total 58.515 llamadas nacionales, 23.414 llamadas a través de la línea gratuita, 453 interacciones por el chat y 6.210 correos. para un total de 88.592 interacciones.</p>	50%

75%

Consolidó:
Carlos Arturo Contreras
Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

Revisó
Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Versión2: 2023-06-30