

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance tercer trimestre de 2023	% Avance Acum.
1. Realizar autodiagnóstico de participación ciudadana	4-ene-23	31-ene-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	<b>Actividad cumplida en el primer trimestre.</b> 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	<b>Actividad cumplida en el primer trimestre.</b> 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	<b>Actividad cumplida en el primer trimestre.</b> 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 tercer 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	75%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance tercer 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><b>El punto de atención móvil nacional</b> entre jul-sep de 2023 realizó visitas a:</p> <p>DIPRO Dirección de protección y servicios especiales de la Policía Nacional.  DIPOL Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional.  EWSPOL Escuela de Posgrados de la Policía Nacional  MEBOG Metropolitana de Bogotá, Base Antinarcóticos Policía Guaymaral.  Cantón Norte  Fuerte Militar de Tolemaida  Comando Aéreo de Combate No. 4  Estación de Policía de Melgar.  unidades militares y policiales en la Ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.</p> <p><b>Punto móvil Cundinamarca</b> visitas de jul-sep 2023 así:</p> <p>Unidades Militares y Policiales en la ciudad de Bogotá, Sibaté, Madrid y Facatativá – Cundinamarca.  Unidades militares y policiales de Tunja, Duitama y Sogamoso en el Departamento de Boyacá.  Batallón Patriotas- Comando Aéreo de Combate No. 01  Cantón Norte ESINF Escuela de Infantería ESMAI Escuela de Misiones Internacionales.  ESPOL Escuela de Posgrados (18 y 19) ESJIM Escuela Gonzalo Jiménez de Quezada (20,21,22)  Cantón occidental DIPER Dirección de personal ESING Escuela de Ingenieros Militares, COING Comando de Ingenieros Militares.  Escuela Logística.  Batallón de policía Naval No. 70</p> <p>Jornada de acompañamiento programa preparación para el retiro 2023 DIVRI entre otras actividades.</p>	75%
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><b>Actividad cumplida en el primer trimestre.</b></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 tercer 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 27 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>6 cápsulas financieras.  3 campañas/ Banners por medio de CRM  1 encuesta de satisfacción de Educación Financiera.  3 artículos para publicación en intranet y página institucional.  1 artículo publicado en la edición No. 78 de la revista Notivienda.  3 campañas sobre consejos financieros.  3 pautas para emisora  1 participación en las emisoras de la FAC, Armada y Ejército Nacional.  1 charla dirigida a los hijos de funcionarios.  2 charlas a veteranos.  1 charla en sala de espera – Sede principal.  1 celebración del aniversario del Programa de Educación financiera.  1 Otorgamiento del sello de Educación Financiera por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en Nivel 1 con la actividad de "Cápsulas Financieras".</p> <p>Seguimiento a la plataforma virtual de Educación Financiera en la página web de Caja Honor.</p> <p>Adicionalmente se contó con el apoyo de las Oficinas de Enlace del Ejército, Policía, Fuerza Aérea y Armada quienes realizaron 139 visitas a Escuelas y unidades militares.</p> <p>Por lo anterior, a través del Programa de Educación Financiera mediante las actividades desarrolladas se logró contar con 25.987 sensibilizaciones.</p>	75%
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	<p>Durante el tercer trimestre de 2023 se divulgaron campañas informativas sobre los modelos: Vivienda 14, Vivienda 8, Héroes Líneas de Crédito y Veteranos. También, se realizó difusión de otras campañas como Educación Financiera, Intermediarios y Crédito Hipotecario, asimismo, se realizó difusión de servicios como; Puntos Móviles, Portal Institucional, Ruta del Servicio y Buscador de Vivienda, con un total de <b>523</b> publicaciones a través de las redes sociales (Facebook, X Instagram, YouTube) y la página web.</p>	75%
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><b>Actividad cumplida en el primer trimestre.</b></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><b>Actividad cumplida en el segundo trimestre.</b></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%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance tercer trimestre de 2023	% Avance Acum.
11. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB.	1-feb-22	30-nov-23	ARCOM Área de Comunicaciones	Durante el tercer trimestre se ha realizado la revisión de contenidos en el Portal Institucional y la Intranet. Además, se han realizado reuniones para las respectivas actualizaciones con cada dependencia, de manera permanente.	75%
12. Responder las preguntas formuladas en el proceso de Rendición de Cuentas, que sean radicadas en el Área de Atención al Consumidor Financiero ARACF y publicarlas en el sitio web	24-abr-23	14-jul-23	ARACF Área de Atención Consumidor Financiero	<p><b>Actividad cumplida en el segundo trimestre.</b></p> <p>En la sesión de preguntas y respuestas en la audiencia pública de rendición de cuentas realizada el 21 de abril de 2023 se dio respuesta a 5 videos con preguntas pregrabadas que fueron enviados por los afiliados sobre asuntos como: Diferencia entre leasing y crédito hipotecario, monto a financiar, servicios de los puntos de atención móvil, subsidios de vivienda, modelo héroes. Todas las preguntas formuladas fueron contestadas durante la transmisión.</p>	100%
13. Desarrollar ferias inmobiliarias virtuales o presenciales.	1-jun-23	30-jun-23	ARVIV Área de Vivienda	<p>La feria inmobiliaria se desarrolló entre el 24 de julio hasta el 24 de septiembre de 2023, con una duración de 2 meses, teniendo como objetivo la promoción de proyectos y productos financieros de vivienda, en la feria se registraron 15.080 afiliados de los cuales se generaron 45.152 visitas en la plataforma, así mismo participaron 22 expositores, 20 constructoras e inmobiliarias, 1 empresa de diseño de interiores, 1 una entidad financiera.</p> <p>Trámites gestionados: Vivienda 8 (28), Vivienda14: (139) Créditos 210 para un total 377</p>	100%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance tercer trimestre de 2023	% Avance Acum.
14. Realizar Chat y Foro para formulación PAI	2-ago-23	31-ago-23	OAPLA Oficina Asesora de Planeación	<p><b>Actividad cumplida en el tercer trimestre.</b></p> <p>Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se realizó encuesta y foro realizado entre el 1 y 12 de agosto de 2023 dirigido a los afiliados, las partes interesadas, empleados y colaboradores.</p> <p>Los aportes hechos por los afiliados, partes interesadas, funcionarios en el foro y encuesta aplicada, serán analizados y tenidos en cuenta para la formulación del y el Plan de Acción Institucional -PAI 2024, lo cual permitirá implementar acciones para la mejora del servicio.</p> <p>En el foro para empleados participaron 32, los temas principales que recomendaron para fortalecer son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Integración sistemas de información</li> <li>•Estrategia de comunicación para llegar a más afiliado</li> <li>•Automatización de procesos</li> </ul> <p>En la encuesta participaron 333 afiliados, los temas principales que recomendaron fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Efectuar visitas a las unidades militares y de policía</li> <li>•Más agilidad en los trámites</li> <li>•Líneas de créditos</li> </ul>	100%
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 evidenció una sugerencia con respecto a contar con disponibilidad de baño en el Punto de Atención Ibagué.	75%

Actividades	Fecha inicial	Fecha Final	Responsable	Avance tercer trimestre de 2023	% Avance Acum.
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 III trimestre del 2023 se realizaron las siguientes interacciones a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC):</p> <p>En el mes de julio se atendieron 18.171 llamadas nacionales, 6.882 llamadas a través de la línea gratuita, 129 interacciones por el chat y 2.008 correos. para un total de 27.190 interacciones con los Afiliados.</p> <p>En el mes de agosto se atendieron 22.169 llamadas nacionales, 8.461 llamadas a través de la línea gratuita, 138 interacciones por el chat y 2.222 correos, para un total de 32.990 interacciones.</p> <p>En el mes de septiembre se atendieron 22.104 llamadas nacionales, 8.342 llamadas a través de la línea gratuita, 130 interacciones por el chat y 2.066 correos. para un total de 32.642 interacciones.</p> <p>Para el III trimestre del 2023 se atendieron en total 62.444 llamadas nacionales, 23.608 llamadas a través de la línea gratuita, 397 interacciones por el chat y 6.693 correos, para un total de 93.142 interacciones.</p>	75%
					89%

Consolidó:  
Carlos Arturo Contreras  
Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

Revisó  
Lina María Rendón Lozano  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Versión2: 2023-06-30