



SEGUIMIENTO PLAN DE PARTICIPACIÓN, CUARTO TRIMESTRE DE 2022

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance cuarto trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|---|---------------|-------------|-------------------------------------|--|----------------|
| 1. Realizar autodiagnóstico de participación ciudadana | 11-ene-22 | 28-ene-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 1ER TRIM. 2022 Se realizó el autodiagnóstico de la política de Participación Ciudadana revisando los componentes de condiciones institucionales, promoción de la participación, formulación y seguimiento al plan de participación entre otras | 100% |
| 2. Realizar autodiagnóstico de Rendición de Cuentas. | 7-feb-22 | 28-feb-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 1ER TRIM. 2022 Se realizó el autodiagnóstico de Rendición de Cuentas revisando las etapas de: Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas, Diseño de la Estrategia, Preparación, Ejecución de la Estrategia, Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia. | 100% |
| 3. Socializar la Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia del 2022. | 11-ene-22 | 28-ene-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 2DO TRIM. Entre los días comprendidos del 13 al 19 de enero de 2022, Caja Honor a través del sitio web realizó la socialización del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadano PAAC, antes de la publicación el día 31 de enero de 2022. Se contó con la participación de 31 personas. Se recibieron observaciones relacionadas con traducción de documentos en lenguaje claro, material inclusivo y educación de los afiliados en los canales virtuales disponibles, las cuales serán tenidas en cuenta para ser ejecutados por las dependencias responsables. Las observaciones de forma también fueron tenidas en cuenta. | 100% |
| 4. Generar estrategias de participación por los diferentes canales y redes sociales a los afiliados y grupos de interés. | 6-ene-22 | 20-dic-22 | ARCOM Área de Comunicaciones | CUMPLIDA 4TO TRIM. Durante el cuarto trimestre se han realizado diferentes actividades a través de las redes sociales para generar participación de los diferentes afiliados y grupos de interés como: encuestas, divulgación de visitas y apertura de nuevos espacios radiales a nivel nacional. | 100% |
| 5. Realizar ejercicio de participación a través de encuesta u otro mecanismo para consolidar recomendaciones de los afiliados y grupos de interés en actividades de ejecución y seguimiento del plan de participación | 2-may-22 | 30-jun-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 2DO TRIM. En junio de 2022 se realizó un ejercicio de innovación relacionado con los trámites de solución de vivienda enfocada hacia los requisitos y formatos con grupos focales por dependencias donde se propusieron asuntos como: Transformación digital, mejoras de app Caja Honor, alianzas institucionales, mejoras en el lenguaje claro, estrategia conjunta de comunicación. | 100% |
| 6. Analizar las recomendaciones al proceso de participación en la gestión | 11-jul-22 | 5-ago-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 4TO TRIM. A través de mesas de trabajo con los procesos y talleres con el equipo Innova se han analizado las propuestas del ejercicio de innovación relacionada con los trámites y los puntos de dolor. El Área de Servicio al Afiliado formuló propuesta y ejecución para algunas mejoras en el servicio y fortalecimiento de Grupo de Atención Virtual y agendamiento de citas. | 100% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance cuarto trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|---|---------------|-------------|-------------------------------------|---|----------------|
| 7. Realizar visitas de los puntos de atención móvil a las Unidades Militares y de Policía en el territorio Nacional | 7-feb-22 | 30-nov-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado | <p>Para el cuarto trimestre y acumulado del año 2022, las dos unidades móviles visitaron 72 unidades Militares y de Policía realizando 2.747 trámites de los diferentes modelos y 27.633 atenciones en el 2022 (9449 atenciones Punto Móvil Nacional y 18.184 atenciones Punto Móvil Cundinamarca).</p> <p>Visitas en octubre: *Ejército Nacional Cantón Norte. Comando Policía Metropolitana de Bogotá. *Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional. *Brigada de Comunicaciones. Ejército Nacional. *Comando Aéreo de Mantenimiento FAC. *Estación de Policía de Mosquera. *Dirección Investigación de Policía Nacional. *Dirección Asalto Aéreo. *Comando Policía Metropolitana de Bogotá. *Policía Fiscal y Aduanera.</p> <p>Visitas en noviembre: *Cantón Norte. *Escuela Gonzalo Jiménez de Quesada, Sibaté. *Cantón Occidente. *Dirección de tránsito y transporte PONAL. *Dirección Nacional de Escuelas de la Policía Nacional. *Comando Policía Metropolitana de Bogotá.</p> <p>Visitas en diciembre: *Policía Fiscal y Aduanera. *Comando Policía Metropolitana de Soacha. *Dirección General de la Policía Nacional. *Centro de Reclusión Militar en Facatativá, Cundinamarca. *Centro de Reclusión Militar Cantón Norte</p> | 100% |
| 8. Realizar chat, foro y encuesta en línea previa a la Rendición de Cuentas | 18-feb-22 | 31-mar-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | <p>CUMPLIDA 1ER TRIM. Del 7 al 11 de marzo, se desarrolló un chat a través del Contac Center dirigido a los afiliados y partes interesadas que contó con la participación de 47 personas. Los participantes indican que se profundice en temas presupuestales, cumplimiento de metas, actualización de datos por medios virtuales e impactos de la gestión.</p> <p>Asimismo, se realizó foro dirigido a los funcionarios con 19 participantes y una encuesta, dirigida a los afiliados y las partes interesadas dispuesta a través del sitio web entre el 18 al 25 de marzo de 2022, donde se destacan los asuntos relevantes de la gestión en la vigencia de 2021 y expresaron recomendaciones para la Rendición de Cuentas a realizarse en mayo de 2022. El informes se encuentra publicados en el sitio web www.cajahonor.gov.co</p> | 100% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance cuarto trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|--|---------------|-------------|---|--|----------------|
| 10. Divulgar los trámites y servicios en los canales presenciales y virtuales dispuestos por la Entidad | 4-abr-22 | 30-nov-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado ARCOM Área de Comunicaciones | CUMPLIDA 4TO TRIM. Durante el cuarto trimestre se divulgaron campañas informativas sobre los modelos: Vivienda 14, Vivienda 8, Héroes y Vivienda Leasing. 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 y Buscador de Vivienda, con un total de 178 publicaciones a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube) y la página web. Otras actividades: Ferias de vivienda. Visita a la emisora de la Armada Nacional. Visita centros de reclusión (Apiay, Facatativá, Bogotá). Dirección de veteranos y rehabilitación inclusiva - DIVRI. Caja Honor en Casa de los Héroes. | 100% |
| 11. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas | 4-mar-22 | 22-abr-22 | OAPLA-ARCOM Oficina Asesora de Planeación y Área de Comunicaciones | CUMPLIDA 1ER TRIM. Se realizó divulgación del ejercicio de Rendición de Cuentas por diferentes canales como: Periódico el Siglo, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) emisoras de la Armada, Policía y Ejército. Enlaces de las unidades de Fuerzas Militares y Policía. Sitio web e intranet. | 100% |
| 12. Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas de manera virtual | 1-abr-22 | 30-jul-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 1ER TRIM. El día 22 de abril de 2022 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera presencial y virtual con una participación superior a 1800 personas, se realizó una encuesta de evaluación del evento, donde se obtuvieron las siguientes calificaciones 52%, excelente, 38 bueno y 10% regular evaluación | 100% |
| 13. Realizar seguimiento mensual a los contenidos del sitio WEB. | 31-ene-22 | 20-dic-22 | ARCOM Área de Comunicaciones | CUMPLIDA 4TO TRIM. Durante el cuarto trimestre de 2022 se realizó la revisión de contenidos en el Portal Institucional y la Intranet. Además, se realizaron reuniones para las respectivas actualizaciones con cada dependencia, de manera permanente. | 100% |
| 14. 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 | 22-abr-22 | 18-may-22 | ARACF Área de Atención Consumidor Financiero | CUMPLIDA 2DO TRIM. En Rendición de Cuentas, Caja Honor atendió 36 inquietudes de los Afiliados. Está información fue publicada en el Portal Web en el siguiente Link: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Preguntas_y_respuestas_-_Rendicion_de_Cuentas_V-2021.pdf | 100% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance cuarto trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|--|---------------|-------------|-------------------------------------|--|----------------|
| 15. Desarrollar ferias inmobiliarias virtuales o presenciales. | 2-may-22 | 30-ago-22 | ARVIV Área de Vivienda | CUMPLIDA 2DO TRIM. Entre el 24 de mayo y el 24 de julio de 2022 se realizó la XXIII Feria Inmobiliaria Virtual. Participaron 31 expositores, 3 entidades bancarias, 2 inmobiliarias, 26 constructoras. Con 48.922 visitas. Los afiliados prefieren las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Ibagué, Barranquilla, Villavicencio, Bucaramanga, Pereira, Cartagena y Armenia. Se realizaron 178 trámites de Vivienda 14, 69 de Vivienda 8. Se realizaron 262 preaprobados de Leasing y 59 preaprobados de Crédito Hipotecario. Información con corte al 28 de julio de 2022. | 100% |
| 16. Realizar Chat y Foro para formulación PAI | 2-ago-22 | 31-ago-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 3ER TRIM. Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se realizó una encuesta para afiliados y foro para funcionarios y contratistas, entre el 1 y 12 de agosto de 2022, con el propósito de contribuir en la definición de iniciativas para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 y el Plan de Acción Institucional (PAI)2023. En la encuesta participaron 333 personas y en el foro participaron 32 colaboradores. | 100% |
| 17. Realizar Chat y foro para formulación PAAC | 2-nov-22 | 30-nov-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 4TO TRIM. Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas y empleados de la Entidad, del 02 al 18 de noviembre se efectuó una encuesta y un foro con el propósito de definir iniciativas para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023. La encuesta contó con la participación de 202 personas y el foro con 135 funcionarios. | 100% |
| 18. Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación | 16-nov-22 | 20-dic-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 4TO TRIM. Las 22 actividades programadas para la vigencia de 2022 se cumplieron de manera satisfactoria, se destacan las actividades de ejercicio de rendición de cuentas, participación de los afiliados y partes interesadas en la gestión de la Entidad por los canales presenciales y virtuales, educación financiera, actualización de contenidos en el sitio web, ferias inmobiliarias y atención oportuna a solicitudes. | 100% |
| 19. Resultados de gestión y desempeño institucional a través de Rendición de Cuentas Interna 2022. Facebook Live | 1-nov-22 | 15-dic-22 | OAPLA Oficina Asesora de Planeación | CUMPLIDA 4TO TRIM. Como buena práctica de rendir cuentas, Caja Honor dispuso llevar a cabo un Facebook Live el día 25 de noviembre para informar los aspectos clave que la Entidad ha adoptado para que su estrategia de calidad y humanización del servicio responda a las necesidades de los afiliados interesados en acceder a una solución de vivienda. El evento se desarrolló cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y de acuerdo con la información suministrada por el Área de Comunicaciones, se contó con 12 personas en vivo, 4.291 personas alcanzadas, 1.384 interacciones, 93 me gusta, 54 comentarios y 10 veces compartido. Se inició el evento a las 12:00 pm y finalizó a la 12.46 pm. | 100% |

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance cuarto trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|---|---------------|-------------|--|---|----------------|
| 20. Participación en la ruta del Servicio del Ministerio de Defensa | 1-feb-22 | 30-nov-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado | <p>CUMPLIDA 4TO TRIM</p> <p>Visitas en octubre:</p> <p>Visita Departamento Amazonas (Leticia), División 06 - Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea y Policía Nacional desde el 15 al 18 de octubre de 2022, un total de 184 atenciones. Día del Veterano : Participación 8 de octubre de 2022.</p> <p>Visitas en Noviembre:</p> <p>*Seminario de estandarización a los criterios en la proyección de la institución para el año 2022. Fecha inicial: Lunes 31 de octubre, Fecha final: lunes 7 de noviembre.</p> <p>Visita Unidades Depto. del Choco días 21,22 y 23 de noviembre de 2022, trámites recepcionados 50, atenciones y consulta de cuentas 148 entre otros.</p> | 100% |
| 21. Atender sugerencias presentadas por los consumidores financieros a través de buzón PQRS | 5-abr-22 | 20-dic-22 | ARACF Área de Atención Consumidor Financiero | <p>CUMPLIDA 4TO TRIM</p> <p>Durante el IV trimestre se presentaron 5 sugerencias relacionadas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la atención presencial y hacer una atención más incluyente, teniendo en cuenta las necesidades de cada afiliado. 2. Disponibilidad de baños públicos en Punto de Atención Bucaramanga. 3. Contratación de más personal en Sede Principal, para agilización en la atención. 4. Revisión integral de la documentación radicada en los trámites y pretermites, para informar al afiliado en una sola carta de inconsistencias lo que se debe corregir, anexar, adicionar, entre otros. | 100% |
| 22. Interacción con los afiliados a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) | 5-abr-22 | 20-dic-22 | ASERA Área de Servicio al Afiliado | <p>CUMPLIDA 4TO TRIM</p> <p>Durante el cuarto trimestre el Centro de Contacto al Ciudadano atendió 101.714 llamadas telefónicas, 5.649 correos electrónicos y 632 interacciones del chat virtual.</p> | 100% |

100%

Consolidó:

Carlos Arturo Contreras

Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

Revisó

Lina María Rendón Lozano

Jefe Oficina Asesora de Planeación

| Actividades | Fecha inicial | Fecha Final | Responsable | Avance cuarto trimestre 2022 | % Avance Acum. |
|-------------|---------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
|-------------|---------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|

| |
|--|
| |
|--|