

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Objetivo General: Implementar estrategias que permitan fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción en Caja Honor.

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 2018 participaron 94 ciudadano en el chat externo y en el Foro Interno participaron 74 personas, estas dos actividades se realizaron los días 22, 23 y 24 de noviembre de 2017, de la cuales se incluyeron su aportes en la formulación de este plan.

Socialización: A través del sitio web de Caja Honor, entre los días comprendidos del 16 al 26 de enero de 2018, 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.

Monitoreo Oficina Asesora de Planeación

Fecha de seguimiento 30 de abril de 2018

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

Componentes	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-2018.	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 - septiembre-diciembre	NA	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-2018	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 - septiembre-diciembre	NA	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-2018	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 - septiembre-diciembre	NA	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-2018	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 - septiembre-diciembre	NA	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Subcomponente 1.3 Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: II Cuatrim. Ago-2018	Se reportará actividad en el II cuatrimestre de 2018 - mayo-agosto	NA	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.	Se reportará actividad en el II cuatrimestre de 2018 - mayo-agosto	NA	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				
Componentes	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Responsable
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2017. Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	En el sitio web de la Entidad fue publicada la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, la cual contempla aspectos normativos, conceptuales, etapas (Alistamiento, convocatoria, organización logística, incentivos, realización del evento y seguimientos)	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación

<p>Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>8. Elaborar y publicar folletos informativos de la gestión de la Entidad. (Surge como iniciativa de participación ciudadana) Reportes: I Cuatrim. Gestión a dic-2017 1er folleto. II Cuatrimestre Gestión a jun-2018. 2o Folleto.</p>	<p>Se elaboró folleto de Rendición de Cuentas con información a corte de diciembre de 2017. Contiene el direccionamiento estratégico, cumplimiento de objetivos institucionales, cumplimientos de metas de solución de vivienda, atenciones a nivel nacional, información financiera y logros en general de la vigencia 2017.</p>	<p>50</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
<p>Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>Se elaboró la presentación de la Rendición de Cuentas realizada el 13 abril de 2018 en el Club Militar, algunos de los contenidos son: Direccionamiento estratégico, políticas gerenciales, valores institucionales, cumplimiento al plan de acción y metas de solución de vivienda, puntos móviles, tiempos de trámites, índice de satisfacción, modernización de servicios, eventos de participación, información sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, gestión financiera, jurídica y documental, índice de desempeño y proyecciones 2018 entre otras.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
<p>Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>10. Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>Durante los días 13, 14, 15 y 16 de febrero de 2018 se realizó chat dirigido a los afiliados y partes interesadas, en el cual participaron 205 personas que aportaron 32 recomendaciones enfocadas en el servicio, en los canales electrónicos, proyectos de vivienda y visitas a unidades militares y de policía.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
<p>Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>11. Realizar foro de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>Durante los días 13, 14, 15 y 16 de febrero de 2018 se realizó dirigido a empleados y contratistas, en Foro Temático de Rendición de Cuentas donde participaron 107 personas, del cual se consolidaron 29 aspectos relevantes relacionadas con el servicio, logros generales, gobierno digital y certificaciones de sistemas de gestión.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
<p>Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas. (Conversatorio o concurso) Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>En marzo de 2018 la Oficina Asesora de Planeación convocó y realizó un concurso sobre el "conocimiento de la gestión 2017", del cual resultaron cuatro ganadores, se realizaron preguntas sobre cantidad de afiliados, metas de vivienda, provisión de subsidios, planta de personal y procesos misionales.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe de Área de Comunicaciones</p>

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-2018	En proceso de Rendición de Cuentas, Caja Honor realizó divulgación a los afiliados y partes interesadas a través de los diferentes canales como: Diario El Siglo y en las emisoras de las Fuerzas, sitio web de la Entidad, redes sociales, invitaciones directas, avisos, Oficinas de Enlaces, puntos de atención y redes sociales.	100	Jefe de 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-2018	El 13 de abril de 2018, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia de 2017, en el Club Militar en la ciudad de Bogotá, la cual fue transmitida en forma simultánea por el canal streaming. Con la participación de los afiliados del Ejército, Policía, Armada, Fuerza Área, representantes de diferentes entidades, partes interesadas y ciudadanos en general.	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	15. Realizar actividades lúdicas para sensibilizar la información relacionada con rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Se incentivó el proceso de rendición de cuentas a través de concurso para los funcionarios sobre el "Conocimiento de la gestión 2017" y concursos en redes sociales con las etiquetas "#YoDecido" y "#MiVozSeEscucha", campañas realizadas entre el 14 y 21 de marzo de 2018.	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	16. Realizar informe consolidado del proceso de rendición de cuentas con los afiliados Reporte: II Cuatrim. jun-2018	Se reportará actividad en el II cuatrimestre de 2018 - mayo-agosto	NA	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Componentes	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Responsable
Subcomponente 4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	17. Desarrollar el plan de educación financiera Reportes: I, II y III cuatrim.	Durante el primer cuatrimestre de 2018 se realizaron las siguientes actividades: Lanzamiento de la II fase de la plataforma virtual de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", dirigido a consumidores financiero, funcionarios a nivel nacional. Elaboración y publicación del Boletín Electrónico No. 1 de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", con el tema: ¡Las mujeres y su relación con el dinero!, el cual se encuentra publicado en la página web de Caja Honor Elaboración y envío de 4 cápsulas financieras. Lanzamiento de la Cartilla SAC y Cartilla de Educación Financiera publicadas en el sitio web de la Entidad.	33	Jefe Área SAC

Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. II y III Cuatrimestres	Se reportará actividad en el II cuatrimestre mayo-agostos y III cuatrimestre septiembre-diciembre	NA	Jefe Área de Atención al Afiliado
Subcomponente 4.3 Talento humano	19. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reportes: I, II y III Cuatrim.	Para el primer cuatrimestre del 2018 se trabajó con los puntos de atención a nivel nacional en el fortalecimiento de competencias como trabajo en equipo, resolución de conflictos, orientación a los resultados. Se han asignado apoyos educativos para educación formal en modalidad de especialización a tres funcionarios de puntos de atención Bogotá y un funcionario del Área de Atención al Consumidor Financiero.	33	Jefe Área de Talento Humano
Subcomponente 4.3 Talento humano	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.	Durante el primer cuatrimestre de 2018, se desarrollaron las actividades establecidas en plan de incentivos para los funcionarios de Atención al Ciudadano, entre ellas la postulación y elección de las personas que se desatacaron en cada mes en cada Punto de Atención.	33	Jefe Área de Talento Humano
Subcomponente 4.3 Talento humano	21. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad Reportes: I, II y III Cuatrim.	Durante el primer cuatrimestre de 2018, la Oficina de Control Interno realizó capacitación sobre el “Código de Integridad” de la Función Pública, en la cual participaron 123 funcionarios. La Gerencia General de la Entidad ha realizados presentaciones para todos los empleados sobre temas como “Mi gestión impacta positivamente” en febrero de 2018 y “La capacidad de creer en sí mismos” de marzo de 2018.	33	Jefe Área de Talento Humano
Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental	23. Realizar sensibilización a servidores públicos sobre los derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja honor Reportes: I, II y III Cuatrim.	A través de la Cartilla de Consumidor Financiero, tips e instrucciones a los funcionarios se ha realizado sensibilización de los derechos y obligaciones de los afiliados.	33	Jefe Área SAC

Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	24. Revisar y actualizar caracterización de usuarios Reporte: III Cuatrim. Nov-2018	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2018 - septiembre-diciembre	NA	Jefe Área de Atención al Afiliado
Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	25. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: I, II y III cuatrim.	El índice de satisfacción y percepción de los afiliados de Caja Honor en el primer trimestre de 2018 fue de 4.6 puntos sobre 5. La encuesta se realiza en las ciudades donde se encuentra los puntos de atención, la muestra fue de 575 encuestas, 70% presenciales y 30% telefónicas. Se evaluaron atributos como: biometría, orientación y servicio general, Chat, Centro de Contacto al Ciudadano, Infraestructura y PQRD.	33	Jefe Área de Atención al Afiliado

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente		Meta o producto	Indicadores	Responsable
Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	26. Realizar seguimiento a los estándares de contenido y oportunidad Reportes: I, II y III Cuatrim.	Durante el primer trimestre de 2018, se revisó la información y contenidos en la cual se presentaron 4.510 peticiones, 15 quejas y 38 reclamos. En el informe se realiza análisis por cada concepto, se establecen estadísticas, se registran las interacciones por los diferentes canales y se plantean acciones de mejora.	33	Jefe Área SAC
Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	27. Elaborar y actualizar informes de solicitudes de información Reportes: I, II y III Cuatrim.	Durante el primer cuatrimestre de 2018 no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.	33	Jefe Área SAC