

**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 agosto de 2018**

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

Componentes	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Responsable
<b>Subcomponente 1.1</b> 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
<b>Subcomponente 1.1</b> 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

<b>Subcomponente 1.2</b> 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
<b>Subcomponente 1.2</b> 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
<b>Subcomponente 1.3</b> Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: II Cuatrim. Ago-2018	Los riesgos de corrupción se encuentran identificados y asociados a cada proceso de acuerdo con la matriz de riesgos de corrupción entregada y validada con cada líder de proceso. Adicionalmente se encuentra publicada en la página web de Caja Honor en el módulo de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; también se socializó por correo electrónico a todos los funcionarios y demás colaboradores de la entidad.	100	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Subcomponente 1.4</b> Monitoreo o revisión	6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles Reportes: II Cuatrim.	A la fecha no se han identificado eventos de riesgo de corrupción desde la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, ni desde los procesos de la Entidad, por lo que se puede concluir que los controles asignados son efectivos.	100	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
<b>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.</b>				
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>				
Componentes	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Responsable
<b>Subcomponente 3.1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2017. Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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><b>Subcomponente 3.1</b> 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>En el sitio web se encuentra publicado el informe de gestión del primer semestre de 2018, donde se muestra la gestión general de la Entidad, la gestión de cada uno de los procesos, el cumplimiento al Plan de Acción Institucional, la ejecución de metas de soluciones de vivienda con corte a 30 de junio de 2018, el desempeño del sistema de gestión de calidad, resultados FURAG, Rendición de Cuentas, índice global de satisfacción, información financiera, comparativo gestión 2017-2018 y balance social de la Entidad.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
<p><b>Subcomponente 3.1</b> 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><b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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><b>Subcomponente 3.2</b> 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><b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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><b>Subcomponente 3.2</b> 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><b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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><b>Subcomponente 3.2</b> 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><b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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>

<b>Subcomponente 3.2</b> 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	<b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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
<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	<b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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
<b>Subcomponente 3.3</b> 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	<b>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%.</b> 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
<b>Subcomponente 3.4</b> 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	El 30 de mayo de 2018, se publicó en el sitio web el informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2017 y Participación Ciudadana, el cual contiene entre otros asuntos objetivos, elementos de rendición de cuentas, desarrollo del evento, sesión de preguntas y respuestas, resultados de evaluación del evento y conclusiones.	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>				
<b>Componentes</b>	<b>Actividades programadas</b>	<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% Avance</b>	<b>Responsable</b>

<p><b>Subcomponente 4.1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p>17. Desarrollar el plan de educación financiera Reportes: I, II y III cuatrim.</p>	<p>* Con el programa Semilleros, se visitó 17 escuelas de formación pertenecientes al Ejército, Policía, Armada y Fuerza Aérea; sensibilizando un total de 4,632 personas. * Mediante 6 cápsulas financiera, se sensibilizó virtualmente a funcionarios y contratistas de Caja Honor. * A través de 10 capacitaciones se sensibilizó presencialmente a los 24 agentes del Centro de Contacto al Ciudadano, contratistas de Caja Honor. * Elaboración y publicación en la página Web, 1 Boletín Electrónico "¡Educación Financiera para los más pequeños del hogar por medio de juegos!". * En 9 oportunidades se participó activamente en las emisoras del Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Área Colombiana. * Elaboración y publicación en la revista NotiVienda de 2 artículos: "Hábitos financieros de ahorro posibles de alcanzar en 21 días", y el test denominado "¿Cómo saber si tengo buenos hábitos financieros?".</p>	<p>66</p>	<p>Jefe Área SAC</p>
<p><b>Subcomponente 4.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>18. Actualizar protocolos de atención. II y III Cuatrimestres</p>	<p>Se actualizaron los protocolos de atención como TR-NA-PC-004 atención correspondencia, TR-NA-PC-001 atención presencial, TR-NA-PC-002 atención telefónica, TR-NA-PC-003 atención virtual al igual que la guía TR-NA-GU-010 Protocolos de Servicio al Afiliado.</p>	<p>50</p>	<p>Jefe Área de Atención al Afiliado</p>
<p><b>Subcomponente 4.3</b> 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 segundo cuatrimestre del 2018 se trabajó con la el Área Comercial de Vivienda y la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones; seminario taller denominado "experiencia Cliente" dictado por la Universidad de La Sabana con el fin de fortalecer competencias del servicio al cliente con la participación de 30 funcionarios. Se han realizado sesiones de Coaching individual y de equipos con la participación de 65 funcionarios, con el fin de fortalecer competencias blandas, mejorar el clima laboral, motivación que se refleje en la atención al afiliado. En la modalidad de apoyo educativo en el segundo cuatrimestre de han otorgado 7 Apoyos, de los cuales 3 son de modalidad pregrado y 4 de posgrado.</p>	<p>66</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>

<p><b>Subcomponente 4.3</b> 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>Durante el Segundo Cuatrimestre de 2018, se desarrollaron las actividades establecidas como aniversario de la Entidad en el cual se reconocieron con Medalla de Bienestar y Excelencia a 3 personas de los Puntos de Atención a Nivel Nacional y 13 personas por distintivo tiempo de servicio, así mismo se desarrolló la semana de la felicidad en donde participaron los puntos a nivel nacional a través de un video; Se brindaron vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios, se llevaron a cabo celebración de días especiales como el día del abogado de los cuales 47 funcionarios son de los Puntos de Atención a Nivel Nacional, Estímulos y reconocimientos a los empleados del mes, de los cuales 12 funcionarios son de los Puntos de Atención, Beneficio de Auxilios funerarios, Día de la Familia con participación de todos los puntos a nivel nacional), se contó con una cobertura del 100% de la Planta y un Nivel de satisfacción del 94%, se destaca que hubo un incremento del 3% en el índice de satisfacción por parte de los funcionarios.</p>	<p>66</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p><b>Subcomponente 4.3</b> Talento humano</p>	<p>21. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Durante el Segundo Cuatrimestre de 2018, se desarrolló la actividad del Día del servidor público realizada el 27 de junio, en donde por medio de una actividad por oficinas se Informó a los funcionarios del "Código de Integridad" de la Función Pública, previo a la encuesta, se divulgaron los conceptos de los valores de integridad, luego se efectuó una votación por medio de la Intranet para determinar cuáles de los valores ya existentes en Caja Honor se tendrían en cuenta para el nuevo "Código de Ética e Integridad", los cuales fueron presentados a la Gerencia General y ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	<p>66</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>

<b>Subcomponente 4.4</b> 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.	* Participación en 4 videoconferencias realizadas por el Área de Atención al Afiliado, con los puntos de atención a nivel nacional y otras dependencias, donde se invita a los funcionarios a ser parte activa del Programa de Educación Financiera. Se destaca la sensibilización realizada por el Defensor del Consumidor Financiero con el tema "Derechos de los ciudadanos y mecanismos de protección del consumidor financiero en Caja Honor." * Elaboración y envío de 6 cápsulas financieras a todos los funcionarios, contratistas y Oficinas de Enlace de Caja Honor, estos últimos remiten la información a los miembros de cada una de las Fuerzas.	66	Jefe Área SAC
<b>Subcomponente 4.5</b> 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
<b>Subcomponente 4.5</b> 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 segundo trimestre de 2018 fue de 4.7 puntos sobre 5. La encuesta se realiza en las ciudades donde se encuentra los puntos de atención Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué, Medellín, Puntos móviles, la muestra fue de 2300 encuestas, 70% presenciales y 30% telefónicas. Se evaluaron atributos como: biometría con un puntaje 4.8, orientación y servicio genera con 4.7, Chat con 4.4, Centro de Contacto al Ciudadano con 4.5, Infraestructura con 4.8y PQRD con 4.0	66	Jefe Área de Atención al Afiliado
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>				
Subcomponente		Meta o producto	Indicadores	Responsable
<b>Subcomponente 5.2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	26. Realizar seguimiento a los estándares de contenido y oportunidad Reportes: I, II y III Cuatrim.	En el segundo cuatrimestre de 2018, se dio cumplimiento oportuno a la publicación de contenidos a través del sitio web de conformidad con lo establecido en la ley de transparencia y acceso de información pública (Ley 1712 de 2014), realizando seguimiento a todos los procesos por el Área de Comunicaciones.	66	Jefe Área Comunicaciones

<b>Subcomponente 5.5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	27. Elaborar y actualizar informes de solicitudes de información Reportes: I, II y III Cuatrim.	Durante el segundo cuatrimestre de 2018 no se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.	66	Jefe Área SAC
---	--	---	----	---------------