



CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

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 20 de diciembre 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.	Los días 20 y 21 de noviembre de 2018 se llevaron a cabo los grupos de expertos para identificación de riesgos de corrupción, en los cuales participaron los líderes de los procesos y la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, se revisó y se realizaron ajustes a la Política Institucional de Riesgos de Corrupción, que posteriormente fue aprobada en sesión ordinaria del 29 de noviembre de 2018 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	100	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	La política institucional de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página web de Caja Honor y es socializada al interior de la Entidad; a la fecha ha sido efectiva porque no se han presentado eventos o denuncias de riesgos de corrupción en Caja Honor.	100	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	Durante las reuniones de grupos de expertos realizadas los días 20 y 21 de noviembre, se revisaron los 24 riesgos de corrupción identificados, sus causas y controles que están asociados a todos los procesos; no se identificaron nuevos riesgos para la Entidad, sin embargo se definió que se deben asociar dos riesgos a las matrices de los procesos Gestión de Informática y Gestión de Vivienda y Mercadeo.	100	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	Durante los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2018 se llevaron a cabo dos actividades participativas para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019: 1. El foro interno dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores, en el cual se realizaron dos preguntas de interés general sobre los riesgos de corrupción que puedan llegar a permear la Entidad, en esta actividad se contó con 69 interacciones. 2. Como ejercicio de participación ciudadana, se realizó un chat temático externo a través de la página web, dirigido a los afiliados y partes interesadas que contó con la participación de 119 personas que aportaron recomendaciones.	100	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	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre al 100%. 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
Subcomponente 1.4 Monitoreo o revisión	6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles Reportes: II Cuatrim.	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre al 100%. 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

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	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
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	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.	Actividades realizadas en el primer y segundo cuatrimestre al 100%. 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.	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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.	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10. Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2018	Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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.	100	Jefe Oficina Asesora de Planeación

<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>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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>
<p>Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>13. Realizar la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas en diferentes canales Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe de Área de Comunicaciones</p>
<p>Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>
<p>Subcomponente 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>15. Realizar actividades lúdicas para sensibilizar la información relacionada con rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor Reporte: I Cuatrim. Abr-2018</p>	<p>Actividad realizada en el primer cuatrimestre al 100%. 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.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>

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	Actividad realizada en el segundo cuatrimestre al 100%. 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
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 tercer cuatrimestre de 2018, se realizaron 9 capacitaciones a los 24 agentes del Centro del Contacto al Ciudadano (CCC), en temas de programa de Educación Financiera, portal transaccional, programación de citas, actualización de la norma, y políticas de seguridad de la información entre otros. El Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) asistió con los enlaces de las Fuerzas Militares así: Fuerza Aérea Colombiana, Base Aérea de Apiay Meta 212 Afiliados. Unidad Móvil del Comando Aéreo de Combate No. 5 Rionegro Antioquia 450 Afiliados. Escuela de logística del Ejército Nacional ubicada en San Cristóbal Sur de Bogotá, 211 Estudiantes Escuela de Policía Antonio Nariño "EAN", Barranquilla 305 Estudiantes. Escuela de Policía Provincia de Sumapaz "Intendente Maritza Bonilla Ruiz" (ESSUM) 585 Estudiantes. Escuela de Suboficiales Capitán Andrés M Díaz Fuerza 226 Estudiantes. Escuela Militar de Suboficiales Sargento Inocencio Chinca (EMSUB) Melgar, 506 Estudiantes.	100	Jefe Área SAC
Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. II y III Cuatrimestres	Se realizaron las actualizaciones de los cuatro protocolos y se efectuó divulgación a través del sitio web para los afiliados, internamente a través del micro sitio Gestión del Conocimiento, banner para los funcionarios, y en el sistema de información Isolución.	100	Jefe Área de Atención al Afiliado

<p>Subcomponente 4.3 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 tercer trimestre de 2018, se realizó el programa de Servicio al Cliente, Atención de Quejas y Reclamos, curso de Redacción Jurídica, para funcionarios de las áreas de Atención al Afiliado y SAC, participaron en el curso integral en Derecho e ISO 27001 sobre seguridad de la información.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p>Subcomponente 4.3 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>En el tercer cuatrimestre de 2018, se han realizado actividades: deportivas, día de las profesiones, día de los niños, vacaciones recreativas, entre otros, con la participación de todos los empleados. Se han efectuado más de 40 reconocimientos a los servidores públicos: Distintivo Institucional Premio a la Excelencia. Otorgamiento de la Moneda "Bienestar y Excelencia. Figuras del año. Equipo del año. Empleado del mes. Menciones de honor.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p>Subcomponente 4.3 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 los meses de octubre y noviembre de 2018, se desarrolló el programa de "ADN CAJAHONOR", con el fin de divulgar e interiorizar los siete valores corporativos: Honestidad, respeto, Justicia, Diligencia, Compromiso, Lealtad y Excelencia, a través de actividades lúdicas, simbolización y apropiaciones por parte de todos los servidores públicos de la Entidad.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Área de Talento Humano</p>
<p>Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental</p>	<p>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.</p>	<p>Durante el tercer cuatrimestre de 2018, se realizaron videoconferencias dirigidas a los puntos de atención presencial por el Área de Atención al Afiliado, en las cuales se brinda información, se establecen estrategias y hace partícipes a los funcionarios del Programa de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor" con el fin de que sean formadores de formadores. Se elaboraron y enviaron 5 cápsulas financieras a todos los funcionarios, con el fin de ser divulgadas también por los Enlaces.</p>	<p>100</p>	<p>Jefe Área SAC</p>

Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	24. Revisar y actualizar caracterización de usuarios Reporte: III Cuatrim. Nov-2018	Para este nuevo ejercicio de caracterización de usuarios, además de los componente Generalidades, Nivel Demográfico, Nivel Intrínseco, Comportamiento se incluyó el componente de trámites, el cual busca saber el conocimiento, preferencias o dificultades que tiene el afiliado al momento de realizar algún tipo de trámite. Se destaca el incremento de encuestas aplicadas, al pasar en promedio de 800 encuestas en los años anteriores al pasar a 1.533 en la nueva versión. La encuesta de caracterización se aplicó en los 8 puntos de atención presencial con acompañamiento un asesor, se realizó la tabulación, análisis e informe publicado en el sitio web de la Entidad.	100	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.	Durante el cuarto trimestres de 2018, se aplicó encuesta de satisfacción de los afiliados, presentando como resultado un puntaje de 4.6 de una meta establecida de 4.3 puntos.	100	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 tercer trimestre de 2018, se revisó la información y contenidos en la cual se presentaron 5.372 peticiones, 18 quejas y 57 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.	100	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.	No se presentaron peticiones solicitando información de la Entidad, sobre el manejo financiero ni organizacional.	100	Jefe Área SAC