



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020**

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

**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.

**Monitoreo Oficina Asesora de Planeación**

Fecha de seguimiento: 30 de abril de 2020  
Periodo informado: I cuatrimestre 2020

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

Subcomponente	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-2020.	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2020 - septiembre-diciembre	N/A	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-2020	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2020 - septiembre-diciembre	N/A	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-2020	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2020 - septiembre-diciembre	N/A	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-2020	Se reportará actividad en el III cuatrimestre de 2020 - septiembre-diciembre	N/A	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
Subcomponente 1.3 Consulta y Divulgación	5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción. Reporte: II Cuatrim. Ago-2020	Se reportará actividad en el II cuatrimestre de 2020 - mayo-agosto	N/A	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. Agosto 2020	Se reportará actividad en el II cuatrimestre de 2020 - mayo-agosto	N/A	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

Subcomponente	Actividades	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsables
<b>Subcomponente 3.1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2019. Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	En el mes de Febrero se elaboró la estrategia de Rendición de Cuentas , la cual fue publicada en el Sitio WEB de la Entidad. Contiene aspectos normativos, conceptuales y etapas ( Análisis, aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación). En el mes de abril se emitió un comunicado informando el cambio de fechas y actividades por la contingencia del COVIC-19, además porque no se hará presencial sino de forma virtual.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	8. Elaborar y publicar folleto informativo de la gestión de la Entidad. Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Se elaboró Folleto informativo de Rendición de Cuentas con corte al 31 de diciembre de 2019, contiene Planeación Estratégica, cumplimiento de metas institucionales, metas estratégicas de solución de vivienda, atenciones a nivel nacional, información financiera y otros logros relevantes de la vigencia 2019.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Se realizó presentación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2019; se estableció diseño de plantilla y en ésta los diferentes procesos que hacen parte de la Entidad plasmaron el cumplimiento de sus objetivos a través de cifras y datos. De esa forma, se dio cumplimiento a informar de manera pormenorizada sobre la gestión de la Caja Honor	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Area de Comunicaciones
<b>Subcomponente 3.2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10. Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Del 13 al 17 de abril se efectuó Chat temático, donde participaron 179 personas, los resultados fueron consolidados en el respectivo informe que se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	11. Realizar foro de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Se efectuó Foro del 13 al 17 de abril , donde participaron 18 funcionarios , los resultados fueron consolidados en el informe correspondiente y se publicó en la página WEB de la Entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Se realizó divulgación a través de canales establecidos como: la página web de la Entidad donde se publicó la encuesta RDC gestión vigencia 2019 obteniendo 1.116 respuestas, así mismo, en la Intranet se realizó un foro que obtuvo 18 participaciones. A través de las redes sociales se realizaron diversas publicaciones teniendo un alcance de 7.886 visualizaciones, 37 respuestas, 45 likes, 12 personas compartieron el post y 242 personas realizaron interacción en la red social de Facebook. En la red social Twitter se obtuvieron 2.085 visualizaciones, 15 likes, 5 personas compartieron el post y 67 personas realizaron interacción. Por otro lado, en Instagram el post alcanzo 3.166 cuentas, 3.622 impresiones y 3.500 navegaciones. Además, por correo electrónico y emisoras institucionales Fuerzas Publica.	100%	Jefe Área de Comunicaciones
	13. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la gestión 2019 Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Se efectuó divulgación de la convocatoria de la siguiente manera: Publicación en el diario Nuevo Siglo el 8 de abril Centro de Contacto al Ciudadano Cuñas emisoras institucionales Grupo WP Oficinas de Enlaces FFMM y de Policía Página Web Intranet Redes Sociales	100%	Jefe Área de Comunicaciones
	14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: II Cuatrim. Mayo-2020	Actividad a desarrollarse en el II cuatrimestre	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación

<b>Subcomponente 3.3</b> Responsabilidad para la rendición y petición de cuentas	15. Realizar actividades para sensibilizar la información relacionada con Rendición de Cuentas y petición de cuentas para los Grupos de Valor Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	Como actividades de sensibilización de la información de RdC , en coordinación con el Área de Comunicaciones se publicaron video clip informativos, sobre que es Rendición de Cuentas y los componentes. Reunión Gerencial con todos los funcionarios de la Entidad.	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Subcomponente 3.4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	16. Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Reporte: II Cuatrim. Junio-2020	Actividad a desarrollarse en el II cuatrimestre	N/A	Oficina Asesora de Planeación
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
Subcomponente	Actividades	ACTIIVDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
<b>Subcomponente 4.1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	17. Ejecutar el Programa de Educación Financiera 2020  Reportes: I, II y III cuatrim.	Las actividades realizadas en el Programa de Educación Financiera fueron las siguientes: - 1 Actualización del programa - 1 Campaña - 4 Cápsula Financiera divulgada (para funcionarios Caja Honor y afiliados a través de redes sociales) - 1 Artículo publicado en Notivienda - 10 Entrevistas de Lenguaje Claro - 1 Visita al Hospital Militar donde se dictaron 30 charlas - 2 Talleres de Educación Financiera - 2 Revisiones de contenidos - 4 Visitas a emisora - 10 Pautas para emisoras - 5 Sensibilizaciones - 3 Podcast  Divulgación a 8.456 Consumidores Financieros	33%	Jefe Área SAC
<b>Subcomponente 4.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. III Cuatrimestres	Se encuentra programada para realizarse en el tercer cuatrimestre 2020	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado
	19. Adopción de herramienta tecnológica para la atención en línea 24 horas Reporte: II Cuatrimestre. Agosto 2020	Se encuentra programada para realizarse en el segundo cuatrimestre 2020	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado

Subcomponente 4.3 Talento humano	20. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados. Reportes: I, II y III Cuatrim.	<p>- Al 28 de abril se han capacitado 80 colaboradores directos del Área de Atención al Afiliado con la Universidad EAN en el programa de Gestión de la Experiencia del Servicio al cliente así: Funcionarios Directo Área Atención al Afiliado: 8 Punto Barranquilla: 8 Punto Bogotá: 28 Punto Bucaramanga:4 Punto Cali: 7 Punto Cartagena: 4 Punto Florencia: 3 Punto Ibagué: 8 Punto Medellín: 5</p> <p>- Se realizó el diplomado en Derecho integral con la Universidad del Rosario donde se actualizaron en temas que fortalecen técnicamente su desempeño 32 funcionarios, de los Puntos de Atención a Nivel nacional y SAC.</p> <p>- Apoyos educativos para educación formal en pregrado, especialización y maestría relacionadas a la labor de los funcionarios de los puntos de atención así: Punto de Atención Bogotá: 2 SAC: 1 Punto de Atención Medellín: 2 <b>Grupo de verificación v seguridad Documental : 2</b></p>	33%	Jefe Área de Talento Humano
	21. 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>Se resalta la labor de 17 funcionarios para destacar su desempeño de las diferentes áreas y dependencias de atención al ciudadano como empleados del mes de diciembre, enero, febrero y marzo de la siguiente forma:</p> <p>- Área de Atención al Afiliado: 1 - Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC: 2 - Grupo Fondo de Solidaridad: 1 - Punto de Atención Bucaramanga: 2 - Punto de Atención Cali: 2 - Punto de Atención Florencia: 1 - Punto de Atención Ibagué: 1 - Punto de Atención Bogotá: 4 - Punto de Atención Medellín: 2 - Punto de Atención Cartagena: 1</p>	33%	Jefe Área de Talento Humano
	22. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad Reportes: I, II y III Cuatrim.	<p>- Dentro del proceso de Inducción del personal nuevo se realiza énfasis en la cultura de principios, valores de la Entidad, capacitando a los funcionario nuevos en los 7 valores estipulados en la Entidad y la política de actuar basado en principios y un comportamiento ético .lo cual se evalúa mediante el formato de evaluación de inducción.</p> <p>- Se realiza la semana de la felicidad en la cual se busca sensibilizar en la importancia de vivir en valores por medio de la celebración del día de la diversidad, la igualdad, la resiliencia, la autenticidad- los cuales están plenamente relacionados con los valores institucionales.</p>	33%	Jefe Área de Talento Humano
Subcomponente 4.4	23. Promover la divulgación de temas tratados en la Ley 1328 de 2009 "Régimen de Protección al Consumidor Financiero Reportes: I, II y III Cuatrim.	Caja Honor se compromete a velar por la protección de los datos personales de nuestros afiliados y es por ello que debe mantenerse actualizado en términos legales; igualmente es nuestro deber garantizar que el Consumidor Financiero conozca los derechos y deberes que tiene frente a Caja Honor y cualquier otra institución financiera. Es por ello, que mediante las capacitaciones, talleres y charlas de Educación Financieras y SAC se da a conocer tanto a funcionarios, afiliados y demás interesados que participan en las actividades, lo establecido en la Ley 1328 de 2009 permitiendo que sean parte activa y asertiva dentro de la gestión de Caja Honor.	33%	Jefe Área SAC

Normativo y procedimental	24. Revisión y actualización procedimientos de Atención al Afiliado acorde a normatividad establecida Reporte: II cuatrim - Ago-2020	Se encuentra programada para realizarse en el segundo cuatrimestre 2020	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado
Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano	25. Revisar y actualizar caracterización de usuarios Reporte: I cuatrim. Abr-2020	Se efectuó la revisión y actualización de la caracterización de usuarios, para su posterior aplicación en el segundo semestre.	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado
	26. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: I, II y III cuatrim.	No se aplicó para el primer cuatrimestre la encuesta presencial debido a la Emergencia Sanitaria COVID-19, no obstante se adelantó la medición telefónica. Producto de la contingencia, será necesario reevaluar la pertinencia de la aplicación de las encuestas presenciales, lo cual será analizado con el contratista.	30%	Jefe Área de Atención al Afiliado
	27. Consolidar información de las visitas a Unidades Militares y de Policía realizadas por las Oficinas de Enlace. Reportes: I, II y III cuatrim Reportes: III cuatrim	Por parte de las Oficinas de Enlace de las Fuerzas Militares y la Policía se realizaron 211 visitas a las diferentes Unidades programadas en el cronograma, para un total de 19.244 afiliados atendidos.	35%	Jefe de Area Tecnica y de Promoción
	28. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada en los Puntos de Atención Móviles. Reportes: I, II y III cuatrim.	Para los meses de enero a marzo se registra en los puntos móviles las siguientes atenciones y trámites: Punto Móvil Nacional : Trámites 681 y atenciones 2294 Primera Brigada del Ejército. Batallón Simón Bolívar, Comando de Policía Metropolitana de Tunja, Comando de Policía Metropolitana de Cúcuta, Comando Departamental de Norte de Santander (DeNor) y Batallón de artillería número 30, Grupo Maza en Cúcuta. Punto Móvil Bogotá: Trámites 178 y atenciones 2327 , Dirección de inteligencia de la policía DIPOL , Canton Norte, Escuela de Suboficiales y Nivel Ejecutivo ESJIM, división de aviación y asalto aéreo y CRI, complejo de la policía MUZU, comando Aéreo de Combate #4, Fuerte Militar de Tolemaida	33%	Jefe Área de Atención al Afiliado

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	METAS CUMPLIDAS	% Avance	Responsable	Fecha
Subcomponente 5.1 Lineamientos de Transparencia Pasiva	29. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB. Reportes: I, II y III cuatrim	Se realizó y publicó el informe con el resultado de los contenidos del sitio Web.	33%	Jefe Área Comunicaciones	
Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	30. Responder oportunamente las solicitudes realizadas por los consumidores financieros y grupos de valor Reportes: I, II, III cuatrim.	Para el cuatrimestre se respondieron 6.751 solicitudes allegadas al SAC, de las cuales el 100% fueron atendidas oportunamente y de conformidad con los términos legales.	33%	Jefe Área SAC	
Subcomponente 5.3 Elaboración de los Instrumentos	31. Revisión y actualización según corresponda del registro de inventario de activos de información y su clasificación de acceso Reporte: II cuatrim. agosto-2020	Se encuentra programada para realizarse en el segundo cuatrimestre 2020	N/A	Jefe Área de Gestión Documental	

de Gestión de la Información	32. Revisión actualización del esquema de publicación de información Reporte: II cuatrim. Agosto-2020	Se encuentra programada para realizarse en el segundo cuatrimestre 2020	N/A	Jefe Área de Gestión Comunicaciones	
<b>Subcomponente 5.4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	33. Publicación en lenguaje de señas video informativo modelo de solución de vivienda seleccionado Reporte: I cuatrim.	Se publicó a través de redes sociales video informativo de los modelos de solución de vivienda V14 y V8 .	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado	
<b>Subcomponente 5.5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	34. Seguimiento de Redes Sociales Reportes: I, II y III cuatrim.	Se realizó informe de seguimiento con los resultados de Redes Sociales donde se han implementado diferentes estrategias como: influenciadores de las fuerzas, memes, encuestas, post y challenge. Que abordan los temas de la Entidad como: los modelos de vivienda, servicios en línea, Puntos de Atención, trámites y demás. Teniendo un incremento en los seguidores de Facebook con 19.827, Twitter 9.404.	33%	Jefe Área Comunicaciones	
	35. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios. Reporte: II y III cuatrim.	Se encuentra programada para realizarse en el segundo cuatrimestre 2020	N/A	Jefe de Área Técnica y de Promoción	