



**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 agosto de 2020 **Periodo informado: II cuatrimestre 2020**

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

Subcomponente	Actividades Programadas	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
<b>Subcomponente 1.1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1. Revisar y/o ajustar la política de riesgos de corrupción.</b> 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
<b>Subcomponente 1.1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>2. Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política</b> 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
<b>Subcomponente 1.2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>3. Revisar y ajustar los riesgos de corrupción, sus causas y controles con el fin de modificar la matriz de riesgos de corrupción.</b> 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
<b>Subcomponente 1.2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>4. Promover la participación en la construcción de los riesgos de corrupción. (Surge como iniciativa de participación ciudadana)</b> 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
<b>Subcomponente 1.3</b> Consulta y Divulgación	<b>5. Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción.</b> Reporte: II Cuatrim. Ago-2020	Los riesgos de corrupción se encuentran identificados y asociados a cada proceso de acuerdo con la matriz de riesgos de corrupción, publicada en la página web de Caja Honor en el módulo Planeación Gestión y Control / Riesgos / Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano / Mapa de Riesgos de Corrupción 2020; 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	<b>6. Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles</b> Reportes: II Cuatrim. Agosto 2020	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>				
Subcomponente	Actividades	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsables
<b>Subcomponente 3.1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2019.</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	<b>8. Elaborar y publicar folleto informativo de la gestión de la Entidad.</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	<b>9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	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	<b>10. Realizar chat de rendición de cuentas</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	<b>11. Realizar foro de rendición de cuentas</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	<b>12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas.</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Comunicaciones
	<b>13. Realizar divulgación de la convocatoria de la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la gestión 2019</b> Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Comunicaciones
	<b>14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.</b> Reporte: II Cuatrim. Mayo-2020	El día 08 de mayo de 2020, se llevó a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas vía Online por la pandemia de COVIC-19 y fue transmitida a través de la página Web de la Entidad , las redes sociales de la Entidad y el Twitter de la Función Pública y se contó con la participación de 1.641 internautas, iniciando a las 10.00 am y finalizando a las 11.27 am. Se dió cumplimiento a la presentación de los contenidos temáticos y las actividades de participación ciudadana, contenidas en la estrategia de RdC	100%	Jefe Oficina Asesora de Planeación

<b>Subcomponente 3.3</b> Responsabilidad para la rendición y petición de cuentas	<b>15. Realizar actividades para sensibilizar la información relacionada con Rendición de Cuentas y petición de cuentas para los Grupos de Valor</b> <b>Reporte: I Cuatrim. Abr-2020</b>	<b>REPORTADO EN I CUATRIMESTRE</b>	<b>N/A</b>	<b>Jefe Oficina Asesora de Planeación</b>
<b>Subcomponente 3.4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>16. Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas</b> <b>Reporte: II Cuatrim. Junio-2020</b>	El 30 de Junio de 2020, se publicó en el sitio web de la Entidad el informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2019 y Participación Ciudadana, el cual contiene objetivos, elementos de rendición de cuentas, desarrollo del evento, sesión de preguntas y respuestas vía online, resultados de evaluación del evento y conclusiones.	<b>100%</b>	<b>Oficina Asesora de Planeación</b>
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>ACTIIVDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% Avance</b>	<b>Responsable</b>
<b>Subcomponente 4.1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>17. Ejecutar el Programa de Educación Financiera 2020</b> <b>Reportes: I, II y III cuatrim.</b>	Las actividades realizadas en el Programa de Educación Financiera fueron las siguientes: -3 Campañas Centro de Contacto al Ciudadano - 8 Cápsulas de Educación Financiera divulgada (para funcionarios Caja Honor y afiliados a través de redes sociales) - 3 Revisiones de contenidos - 1 grabación de programa en emisora FAC - 12 Pautas para emisoras - 4 Videos de Educación Financiera con lenguaje de señas  Divulgación a 17.400 Consumidores Financieros	<b>67%</b>	<b>Jefe Área SAC</b>
<b>Subcomponente 4.2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>18. Actualizar protocolos de atención. III Cuatrimestre</b>	Se realizó la actualización de los protocolos de atención como: Protocolo de atención correspondencia TR-NA-PC-004, Protocolo de Atención Presencial TR-NA-PC-001, Protocolo Atención Telefónica TR-NA-PC-002, Protocolo Atención Virtual TR-NA-PC-003. Se realizó la actualización el 20 de mayo de 2020, en contenido del protocolos según las normas y se encuentra publicado en Isolucion y sitio web.	<b>100%</b>	<b>Jefe Área de Atención al Afiliado</b>
	<b>19. Adopción de herramienta tecnológica para la atención en línea 24 horas</b> <b>Reporte: II Cuatrimestre. Agosto 2020</b>	El 17 abril se implementó el nuevo canal de comunicación, donde interactua el afiliado con el CHAT BOT, con corte 20 de agosto se respondieron por este canal 50.424 preguntas de los afiliados.	<b>100%</b>	<b>Jefe Área de Atención al Afiliado</b>

Subcomponente 4.3 Talento humano	<p><b>20. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados.</b> Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Para el periodo solicitado se iniciaron los siguientes programas que permiten fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios que atienden directamente a los afiliados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentación y redacción de textos Jurídicos: 20 funcionarios del Área SAC, Área de Atención al Afiliado y Grupo Fondo de Solidaridad</li> <li>- Documentología y Grafología: 34 Funcionarios de los Puntos de Atención a Nivel Nacional y el Grupo de Verificación y Seguridad Documental.</li> <li>-Lectura Rápida: 20 funcionarios del Área SAC y Área de Operaciones, Grupo de Afiliaciones y Embargos</li> <li>- Charla Taller Responsabilidad en el sector Público: Todos los funcionarios de la Entidad.</li> <li>- Curso de Telemercadeo: 61 funcionarios capacitados del Área de Atención al Afiliado y Puntos a Nivel Nacional</li> </ul>	67%	Jefe Área de Talento Humano
	<p><b>21. Ejecutar el plan de incentivos para destacar el desempeño de los servidores con relación a la atención al ciudadano</b> Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>Durante el segundo cuatrimestre de 2020 se reconoció la labor de 36 funcionarios por su alto desempeño otorgándoles el reconocimiento a empleados del mes, de los cuales 11 funcionarios tienen relación en sus actividades principales con la Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de Atención al Afiliado (2) - Punto de Atención Bogotá (4)</li> <li>- Punto de Atención Bucaramanga (1) - Punto de Atención Barranquilla (1)</li> <li>- Punto de Atención Medellín (1) - Punto de Atención Cali (1)</li> <li>- Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC (1)</li> </ul> <p>De igual manera durante la celebración de aniversario se impuso la medalla de Bienestar y Excelencia a 3 funcionarios del Punto de Atención Cali, Área de Atención al Afiliado y Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC respectivamente, así como 17 funcionarios fueron reconocidos por su tiempo de servicio de las siguientes dependencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de Atención al Afiliado (2)</li> <li>- Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC (3)</li> <li>- Punto de Atención Bogotá (2) - Punto de Atención Bucaramanga (2)</li> <li>- Punto de Atención Medellín (4) - Punto de Atención Cali (1)</li> <li>- Punto de Atención Ibagué (2) - Punto de Atención Florencia (1)</li> </ul> <p>La totalidad de funcionarios relacionados con la actividad de atención al ciudadano reciben una bonificación de incentivo de gestión correspondiente al 5% de su salario mensual.</p>	67%	Jefe Área de Talento Humano
	<p><b>22. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad</b> Reportes: I, II y III Cuatrim.</p>	<p>En el mes de junio se realizó la conferencia Probidad y Ética de lo Público en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) realizando enfoque en los valores organizacionales y los principios éticos de todos los servidores públicos.</p> <p>Se han realizado 38 inducciones del personal nuevo, donde se da orientación al código de Ética, Integridad y Conducta de la Entidad.</p> <p>Inició el curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción del DAFP donde han participado 286 Funcionarios y colaboradores de la Entidad.</p>	67%	Jefe Área de Talento Humano

<b>Subcomponente 4.4</b> Normativo y procedimental	<b>23. Promover la divulgación de temas tratados en la Ley 1328 de 2009 "Régimen de Protección al Consumidor Financiero</b> <b>Reportes: I, II y III cuatrim.</b>	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 terminos 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 del 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.	67%	Jefe Área SAC
	<b>24. Revisión y actualización procedimientos de Atención al Afiliado acorde a normatividad establecida</b> <b>Reporte: II cuatrim - Ago-2020</b>	Se realizó la actualización del listado maestro de documentos del proceso correspondientes a: Suministro de Información al Afiliado, Recepción, Validación y Aprobación del Trámite con fecha de actualización 13/ago./2020. Recepción y Trámite de los documentos de Postulación al Fondo de Solidaridad con fecha de actualización 18/ago./2020 Orientación, Recepción, Validación y Aprobación Trámite Leasing Habitacional con fecha de actualización 21/ago./2020. Caracterización Gestión del Trámite con fecha de actualización 14/ago./2020 Matriz de Comunicaciones con fecha actualización 14/ago./2020 Matriz de Partes Interesadas con fecha de actualización 20/ago./2020 Se creó Guía de Operación Servicio y Recepción de Trámites en línea con fecha de creación 21/ago./2020. En curso Guía de Operación de Verificación de documentos de Seguridad Documental No solicitud actualización 4624 Procedimiento de realizar identificación biométrica afiliado No solicitud actualización 4622 Procedimiento de verificar seguridad documental de trámites No solicitud actualización 4625.	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado
<b>Subcomponente 4.5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>25. Revisar y actualizar caracterización de usuarios</b> <b>Reporte: I cuatrim. Abr-2020</b>	REPORTADO EN I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado
	<b>26. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado</b> <b>Reportes: I, II y III cuatrim.</b>	Se llevó a cabo la aplicación del Encuesta de Satisfacción para el segundo trimestre obteniendo una calificación de 4.7/5 puntos, donde el atributo Contac Center obtuvo 4.7, Infraestructura 4.9, Orientación y Servicio General 4.7, PQRS 4.6 y lo correspondiente a los Puntos de Atención Barranquilla 4.3, Bogotá 4.7, Bucaramanga 4.9, Cali 5.0, Cartagena 4.7, Florencia 4.7, Ibagué 5.0, Medellín 4.9 y P.Móvil Nacional 4.8.	67%	Jefe Área de Atención al Afiliado
	<b>27. Consolidar información de las visitas a Unidades Militares y de Policía realizadas por las Oficinas de Enlace.</b> <b>Reportes: I, II y III cuatrim</b> <b>Reportes: III cuatrim</b>	Por parte de las Oficinas de Enlace de las Fuerzas Militares y la Policía se realizaron 6 visitas a las diferentes Unidades programadas, para un total de 33.589 afiliados atendidos.	67%	Jefe de Area Tecnica y de Promoción

	<p><b>28. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada en los Puntos de Atención Móviles. I, II, III cuatrimestre</b></p>	<p>Para los meses de abril a 20 agosto debido a la Emergencia Sanitaria COVID-19, no se continuo con el cronograma de visitas presenciales, sin embargo, los asesores y biometrista de los puntos móviles realizaron atención presencial y virtual , telemercadeo y radicación de trámites. Se desarrolló el plan de ruta virtual, con los puntos móviles para implementarla en septiembre, se llevó a cabo Telemercadeo con 3.233 llamadas Punto Móvil Nacional : Trámites 134 Punto Móvil Bogotá: Trámites 427</p>	67%	Jefe Área de Atención al Afiliado
--	---	--	-----	-----------------------------------

**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	Actividades	METAS CUMPLIDAS	% Avance	Responsable	Fecha
<p><b>Subcomponente 5.1</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p><b>29. Realizar seguimiento a los contenidos del sitio WEB.</b>  Reportes: I, II y III cuatrim</p>	<p>Se realizó y publicó la matriz de seguimiento al sitio web, con 405 publicaciones a agosto de 2020. Adicional, se programaron las respectivas reuniones mensuales para la revisión y actualización de los contenidos publicados con los procesos.</p>	67%	Jefe Área Comunicaciones	
<p><b>Subcomponente 5.2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p><b>30. Responder oportunamente las solicitudes realizadas por los consumidores financieros y grupos de valor</b> Reportes: I, II, III cuatrim.</p>	<p>Para el cuatrimestre se respondieron 8.543 solicitudes allegadas al SAC, de las cuales el 100% fueron atendidas oportunamente y de conformidad con los términos legales.</p>	67%	Jefe Área SAC	
<p><b>Subcomponente 5.3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p><b>31. Revisión y actualización según corresponda del registro de inventario de activos de información y su clasificación de acceso</b> Reporte: II cuatrim. agosto-2020</p>	<p>El proceso del registro de activos de información se realiza al momento de actualización de TRD. Dentro del porcentaje de avance en el segundo semestre iniciaron las mesas de trabajo en que se está actualizando series y subseries documentales en soporte físico y electrónico, el cual corresponde a los activos de información de los procesos. El cumplimiento del 100% de esta actividad se vió afectado por la pandemia, por lo cual su culminación de esta actividad se desarrollará en el III cuatrimestre.</p>	40%	Jefe Área de Gestión Documental	
	<p><b>32. Revisión actualización del esquema de publicación de información</b> Reporte: II cuatrim. Agosto-2020</p>	<p>Se actualizó y publicó el esquema de información de la Entidad del II cuatrimestre de 2020, con 36 publicaciones en el sitio web.</p>	100%	Jefe Área de Gestión Comunicaciones	
<p><b>Subcomponente 5.4</b> Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p><b>33. Publicación en lenguaje de señas video informativo modelo de solución de vivienda seleccionado</b> Reporte: I cuatrim.</p>	<p>REPORTADO EN I CUATRIMESTRE</p>	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado	
<p><b>Subcomponente 5.5</b></p>	<p><b>34. Seguimiento de Redes Sociales</b>  Reportes: I, II y III cuatrim.</p>	<p>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 Leasing 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 21.001, Twitter 9.764.</p>	67%	Jefe Área Comunicaciones	

<p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p><b>35. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios.</b></p> <p><b>Reporte: II y III cuatrim.</b></p>	<p>En la XXI Feria Inmobiliaria Virtual se integran las Ruedas de Negocio y la Feria Inmobiliaria Caja Honor, esta actividad se tiene programada para el segundo semestre 2020.</p> <p>Reuniones con firma contratista, cronograma de avance del diseño de la feria virtual inmobiliaria</p>	<p>90%</p>	<p><b>Jefe de Area Tecnica y de Promoción</b></p>	
--	--	--	------------	---	--

ELABORÓ: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
FECHA 28 DE AGOSTO DE 2020

Elaboró: Haydee Ardila Silva  
Profesional Especializado OAPLA

Revisó: Lina Maria Rendón Lozano  
Jefe Oficina Asesora de Planeación