



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: 22 de Diciembre de 2020
Periodo informado: III 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.	Los días 18 y 19 de noviembre de 2020 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 la Política Institucional de Riesgos de Corrupción, sin que se evidenciara la necesidad de ajustarse, por tanto, será publicada a más tardar el 31 de enero de 2021.	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-2020	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 relacionadas con 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-2020	Durante las reuniones de grupos de expertos realizadas los días 18 y 19 de noviembre, se revisó el mapa de riesgos de corrupción y no se identificaron nuevos riesgos para la Entidad.	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-2020	Durante los días comprendidos entre el 9 y el 21 de noviembre de 2020 se llevaron a cabo tres actividades participativas para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021: 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 posibles actos de corrupción que puedan llegar a permear la Entidad, en esta actividad se contó con 74 interacciones. 2. Se realizó un chat temático externo a través de la página web con el apoyo de los agentes del contact center, que contó con la participación de 327 personas, asimismo, se realizó una encuesta que contó con la participación de 54 personas. En estos dos ejercicios las personas respondieron la siguiente pregunta ¿cuál considera que tiene más impacto para los afiliados y ciudadanía en general?: La respuesta que más opiniones generó es "Posibilidad de recibir o pedir dádivas a nombre propio o de terceros", concepto que ya se encuentra identificado en el mapa de riesgos de corrupción de Caja Honor. El Informe consolidado sobre actividades de participación ciudadana en la construcción del PAAC se encuentra publicado en el sitio Web de la Entidad.	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-2020	SE REPORTÓ CUMPLIMIENTO EN EL II CUATRIMESTRE	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 REPORTÓ CUMPLIMIENTO EN EL II CUATRIMESTRE	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
Subcomponente 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	7. Elaborar plan de Rendición de cuentas vigencia 2019. Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	8. Elaborar y publicar folleto informativo de la gestión de la Entidad. Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	9. Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Área de Comunicaciones
Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	10. Realizar chat de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	11. Realizar foro de rendición de cuentas Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	12. Generar actividades de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas. Reporte: I Cuatrim. Abr-2020	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	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 REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Comunicaciones

	14. Realizar audiencia pública de rendición de cuentas. Reporte: II Cuatrim. Mayo-2020	SE REPORTÓ EN EL II CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.3 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	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	16. Realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas Reporte: II Cuatrim. Junio-2020	SE REPORTÓ EN EL II CUATRIMESTRE	N/A	Oficina Asesora de Planeación
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	ACTIIVDADES CUMPLIDAS	% Avance	Responsable
Subcomponente 4.1 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: - 3 Campañas Centro de Contacto al Ciudadano - 6 Cápsulas de Educación Financiera divulgada (para funcionarios Caja Honor y afiliados a través de redes sociales) - 4 Revisiones de contenidos - 6 Grabación de programa en emisora FAC - 12 Pautas para emisoras - 4 Vídeos de Educación Financiera con lenguaje de señas Divulgación a 4.985 Consumidores Financieros	100%	Jefe Área SAC
Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	18. Actualizar protocolos de atención. III Cuatrimestre	Se realiza 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 encuentra publicado en Isolucion y sitio web	100%	Jefe Área de Atención al Afiliado
	19. Adopción de herramienta tecnológica para la atención en línea 24 horas Reporte: II Cuatrimestre. Agosto 2020	SE REPORTO EN II CUATRIMESTRE	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.	Para el periodo solicitado se realizaron los siguientes programas y se otorgaron apoyos educativos así: - Se realizó el curso de atención modular al cliente sordo, con la participación de 20 funcionarios de la planta de personal. - Charla de transformación digital y documento electrónico con la participación de 110 funcionarios de la Subgerencia de atención al afiliado y operaciones, generando aprendizaje de la importancia de los documentos electrónicos y su administración. - Se finalizó el curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción donde participaron 113 funcionarios de la Subgerencia de Atención al afiliado y operaciones, donde se refuerza los comportamientos y conductas éticos esperados por nuestros funcionarios en la atención a nuestros afiliados. - Se desarrolla la capacitación en Humanización del Servicio dictado por el DCRI para los funcionarios del Área de Atención al Afiliado, los Puntos de Atención a Nivel Nacional, el Grupo de Verificación y Seguridad Documental y el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC. Igualmente en el transcurso de la vigencia se otorgaron al personal que atienden directamente a los afiliados apoyos educativos para educación formal de la siguiente forma así: - 4 Semestres de Pregrados - 15 Semestres de Especializaciones - 4 Semestres de Maestría	100%	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.	Durante el tercer cuatrimestre de 2020 se reconoció la labor de 40 funcionarios por su alto desempeño otorgándoles el reconocimiento a empleados del mes, de los cuales 12 funcionarios tienen relación en sus actividades principales con la Atención al Ciudadano: - Área de Atención al Afiliado (3) - Punto de Atención Bogotá (3) - Punto de Atención Bucaramanga (1) - Punto de Atención Barranquilla (1) - Punto de Atención Medellín (2) - Punto de Atención Ibagué (1) - Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC (1)	100%	Jefe Área de Talento Humano
	22. Continuar con el fortalecimiento en principios y valores en la Entidad Reportes: I, II y III Cuatrim.	Se realizó la reinducción del Código de Ética y Conducta Caja Honor, con una participación de 217 funcionarios, fortaleciendo su comportamiento ético superior y actuar conforme con la política de integridad.	100%	Jefe Área de Talento Humano
Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental	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 los afiliados, garantizando 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 Financiera y SAC se da a conocer a las diferentes partes interesadas lo establecido en la Ley 1328 de 2009.	100%	Jefe Área SAC
	24. Revisión y actualización procedimientos de Atención al Afiliado acorde a normatividad establecida Reporte: II cuatrim - Ago-2020	SE REPORTÓ EN EL II CUATRIMESTRE	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 REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado
	26. Realizar medición de percepción de satisfacción del afiliado Reportes: I, II y III cuatrim.	Se llevo a cabo la aplicación del Encuesta de Satisfacción para el tercer trimestre obteniendo una calificación de 4.7/5 puntos, donde el atributo Contac Center obtuvo 4.4, Infraestructura 4.9, Orientación y Servicio General 4.8, PQRS 4.2 y lo que correspondiente a los Puntos de Atención Barranquilla 4.9, Bogotá 4.8, Bucaramanga 4.9, Cali 4.5, Cartagena 4.8, Florencia 4.9, Ibagué 5.0, Medellín 4.9 y P.Móvil Nacional 4.8.	100%	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	Se realizaron durante el III cuatrimestre 110 visitas a Unidades Militares y de Policía con una atención a 253.461 afiliados.	100%	Jefe de Área Técnica y de Promoción
	28. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada en los Puntos de Atención Móviles. Reportes: I,II, III cuatrimestre	De septiembre al 13 diciembre debido a la Emergencia Sanitaria COVID-19 no se continuo con el cornograma de visitas presencialmente sin embargo: los asesores y biometrista de los puntos móviles realizando atención presencial y virtual , telemercadeo y radicación de trámites para las metas de solución de vivienda propuestas; esta en desarrollo el plan de de la ruta virtual Telemercadeo: 1.192 llamadas Punto Móvil Nacional : 473 Trámites Punto Móvil Bogotá: 290 Trámites	100%	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 actualizó el Formulario de revisión de Contenidos publicados en la Intranet y el Portal Institucional. Además se realizaron reuniones de seguimiento a las publicaciones con cada una de las Áreas de la Entidad	100%	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 III cuatrimestre se respondieron 9.128 solicitudes allegadas al SAC, de las cuales el 100% fueron atendidas oportunamente y de conformidad con los términos legales.	100%	Jefe Área SAC	
Subcomponente 5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	31. Revisión y actualización según corresponda del registro de inventario de activos de información y su clasificación de acceso Reporte: II cuatrim. agosto-2020	El registro de activos de información se encuentra a la fecha con la información actual de las dependencias. Está en proceso de actualización las TRD de acuerdo con el proyecto de resolución de actualización de funciones.	100%	Jefe Área de Gestión Documental	
	32. Revisión actualización del esquema de publicación de información Reporte: II cuatrim. Agosto-2020	SE REPORTÓ EN EL II CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Gestión Comunicaciones	
Subcomponente 5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	33. Publicación en lenguaje de señas video informativo modelo de solución de vivienda seleccionado Reporte: I cuatrim.	SE REPORTÓ EN EL I CUATRIMESTRE	N/A	Jefe Área de Atención al Afiliado	

Subcomponente 5.5 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: visitas a las Unidades Militares directamente. 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 22.312, Twitter 10.000, Instagram 7.468 y YouTube 2.590.	100%	Jefe Área Comunicaciones	
	35. Seguimiento a Ferias Inmobiliarias y Rueda de negocios. Reporte: II y III cuatrim.	Durante la publicación de la XXI Feria Inmobiliaria Virtual se ha contado con la visita de 70.730 afiliados y 4.143 oportunidades de negocio.	100%	Jefe de Area Tecnica y de Promoción	

ELABORÓ: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
 FECHA 21 DE DICIEMBRE DE 2020

Elaboró: Haydee Ardila Silva
 Profesional Especializado OAPLA

Revisó: Lina Maria Rendón Lozano
 Jefe Oficina Asesora de Planeación