

**FORMULACIÓN Y AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**
**ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA**
**AÑO: 2015**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS				RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31			
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Revisar dos veces al año la matriz de riesgos anticorrupción y realizar los ajustes pertinentes si se presenta novedades. Informes junio y diciembre de 2015.		Se revisó y ajustó la matriz de riesgos anticorrupción.	Se inició el proceso de seguimiento de riesgos anticorrupción del II semestre de 2015	Se terminó el proceso de seguimiento a los riesgos de corrupción durante el IV trimestre de 2015. No se evidenciaron cambios en la matriz, los controles son eficientes.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo		
Mapa de riesgos de corrupción.	2. Reestructurar los riesgos anticorrupción en el primer trimestre de 2015. Informe a abril de 2015.		De conformidad con la actualización de la Estructura Orgánica y Mapa de procesos, se revisaron y actualizaron los riesgos del Plan Anticorrupción.	Se está actualizando y ajustando el mapa de Riesgos de corrupción de acuerdo al seguimiento y aplicación de controles	Se realizó la actualización del mapa de riesgos en el segundo semestre de 2015, quedando identificados en la matriz de riesgos anti corrupción 16 riesgos, los cuales se mitigan a través de 87 controles.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo		
Mapa de riesgos de corrupción.	3. Realizar implementación de nuevos controles en la medida que se estructure la matriz de riesgos anticorrupción.		Se realizó revisión de los controles; donde se eliminaron, modificaron e incluyeron nuevos controles	Se Inició el proceso de seguimiento y aplicación de controles.	Se realizó la actualización del mapa de riesgos en el segundo semestre de 2015, quedando identificados en la matriz de riesgos anti corrupción 16 riesgos, los cuales se mitigan a través de 87 controles.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo		
Mapa de riesgos de corrupción.	4. Realizar seguimiento trimestral a los controles implementados para mitigar la materialización de los riesgos. I, II y III trimestre de 2015.		Se realizó monitoreo trimestral incluido en el Informe Sistema de Administración de Riesgo Operativo	Se realizó monitoreo (Informe SARO) y se está llevando a cabo la revisión de los controles con los Líderes de los Procesos o sus delegados a la fecha cinco (5) procesos revisados.	El nivel de riesgo de corrupción se ubica en 2 puntos en una escala de 0-25, lo que ubica a la Entidad en un nivel bajo.	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo		

**FORMULACIÓN Y AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA**

**AÑO: 2015**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Estrategia Antitrámites	5. Ejecutar el programa de visitas del punto móvil. Informes de avances II y III trimestre de 2015.		Información se reportará en el II y III trimestre de 2015.	De marzo a agosto de 2015 el Punto móvil de Atención ha efectuado visitas a los departamentos de Caquetá, Tolima, Caldas, Quindío, Risaralda, Cundinamarca, Huila, Cesar, Boyacá y Santander. Se han realizado 7.669 atenciones y 19.954 actividades o servicios como incrementos, solicitudes, extractos entre otros.	En los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre el Punto de atención Móvil visitó los Departamentos de Cesar, la Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba. Se realizaron 3.668 atenciones personalizadas y 10.206 actividades o prestación de servicios como incrementos, solicitudes, extractos, entre otros.	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Estrategia Antitrámites	6. Medir el impacto de aplicación móvil para trámites y servicios. I, II y III trimestre de 2015.		Según información de la aplicación registrada en Play store de la aplicación Caja Honor, se evidencia que se han realizado 1000 descargas, 33 personas la han calificado con un puntaje de 4.2 sobre 5.	Se continua con la aplicación, donde se registra información sobre los diferentes trámites. Igualmente tiene un enlace con el portal transaccional que permite consultar haberes y constancias	Se realiza actualización en los trámites ofrecidos por la Entidad	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Estrategia Antitrámites	7. Atender las solicitudes de trámites en 7 días.		En el primer trimestre 2015 se procesaron 14.567 trámites de los cuales 12.691 equivalentes al 87% fueron procesados y pagados efectivamente en 7 días hábiles o menos.	Durante el primer semestre de 2015 se procesaron 30.998 trámites de los cuales 25.982 equivalentes al 84% fueron procesados y pagados efectivamente en 7 días hábiles o menos.	Para el periodo entre Septiembre y Noviembre se procesaron un total de 10.063 trámites de los cuales 9.719 equivalentes al 97% que fueron pagados efectivamente en 7 días o menos.	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Estrategia Antitrámites	8. Promover la interoperabilidad con las unidades de ejecutoras para el intercambio de información.		Se está realizando la Interoperabilidad con las Fuerzas, Policía y unidades ejecutoras para realizar la integración de los sistemas de información para el envío de nóminas.	Se continua con la interoperabilidad con las Fuerzas, Policía y unidades, en julio de 2015 se realizó taller en MINTIC para revisar las certificaciones de lenguaje común de intercambio.	Se realizaron reuniones iniciales de sensibilización para el tema de interoperabilidad en cuanto al reporte masivo de novedades en la segunda semana de octubre de 2015.	Jefe Oficina Asesora Informática	
Estrategia Antitrámites	9. Implementar Formulario Único de Pago FUP electrónico.		El Formulario Único de Pago FUP electrónico se encuentra en preproducción.	Se realizaron cambios en el Formulario físico, se encuentra en desarrollo la actualización en el formulario electrónico.	Se modelaron los flujos documentales de los trámites que se registran por el FUP, se inician pruebas formalmente con los usuarios.	Jefe Oficina Asesora Informática	

**FORMULACIÓN Y AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA**

**AÑO: 2015**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Estrategia Antitrámites	10. Realizar una revisión general a los requisitos de los trámites y servicios e implementar ajustes.		Se proyectó la resolución que establece los requisitos para los trámites en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Ajustándola a las nuevas modalidades jurídico negociables que el mercado inmobiliario ofrece a nuestros afiliados.	Se realizaron mesas de trabajo con los procesos misionales y se logró revisar, analizar y actualizar nueve trámites y dos servicios, se proyectó nueva resolución de condiciones y requisitos; igualmente se rediseñó y se actualizó el formulario único de trámites FUP con la versión 13 del 27-07-2015.	Tras expedir la resolución 486 de 2015, se realizaron ajustes y actualización de la versión del FUP, instructivos y listas de chequeo. Se realizó la inscripción de un nuevo trámite (Vivienda Leasing). Se actualizaron todos los trámites inscritos el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Actualización de los servicios (Otros procedimientos administrativos).	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Rendición de cuentas	11. Programar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.		Se desarrolló un plan para la ejecución de la rendición de cuentas, el cual terminó satisfactoriamente con la audiencia realizada 10 de abril de 2015 de manera presencial y de manera electrónica a través del sitio web. Se evidencia la publicación de la convocatoria en el Diario de la República, concurso de participación de preguntas por video, divulgación de redes sociales y emisora de las fuerzas, diseño de folletos y Video Institucional.	Se mantiene informando a los afiliados sobre las diferentes actividades, como visitas a unidades, entregas del Fondo de Solidaridad, e información de interés a través de redes sociales.	En septiembre de 2015, se realizó un chat temático sobre planeación estratégica para la vigencia de 2016, donde los afiliados aportaron para la construcción de nuevas iniciativas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Rendición de cuentas	12. Publicar informe de gestión de Rendición de Cuentas en el sitio web.		Se han publicados videos institucionales en el sitio web y través de televisión por el Canal Señal Colombia	Se mantiene el esquema de publicación de rendición de cuentas en el sitio web, con informes, videos, informes de promoción, informes de visitas y entregas de vivienda	Se continua con la diferentes publicaciones en sitio web y redes sociales. Igualmente la publicación de informes de visitas de las diferentes fuerzas a las unidades militares y de policía	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

**FORMULACIÓN Y AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA**

**AÑO: 2015**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Rendición de cuentas	13. Elaborar y publicar informe trimestral sobre actividades de participación ciudadana.		Se realizaron actividades de participación ciudadana como: foros, chat, concurso, encuesta, publicación en blog y creación de hashtag #CajaHonorRendicionDeCuentas2014 para la rendición de cuentas vigencia 2014, de igual manera se publicaron post y álbum en redes sociales sobre las entregas de vivienda y convocatorias del modelo Héroes (Fondo de Solidaridad)	Se realizaron actividades de participación ciudadana como: chat, encuestas, actividades de retroalimentación sobre contenidos, publicación en blog y creación de hashtag #ViviendaLeasing #AprendiendoConHonor #Punto Móvil #GSEDContigo #DejandoHuellas #TenemosFUERZAS #GSED, #Vivienda8, #Vivienda14, #Notivivienda y #ElDato, de igual manera se publicaron post y álbum en redes sociales sobre las entregas de vivienda en Tunja y Medellín y convocatorias del modelo Héroes (Fondo de Solidaridad)	Se creó una encuesta sobre de Educación Financiera y enlace para participación en construcción normativa. Se publicaron informes, boletines de prensa, fotos, post y banners de entregas de vivienda en Soacha, Pasto entrega del primer Leasing en la ciudad de Bello. Convocatoria de asistencia a Expodefensa con la aplicación de encuestar para medir la reputación de la marca.	Líder Grupo Divulgación y Comunicación.	
Rendición de cuentas	14. Promover la participación de los afiliados por redes sociales. Informes en I, II y III trimestre de 2015.		Mediante material publicitario impreso y digital, medios audiovisuales y radio se informó a los ciudadanos los canales dispuestos para participación	El Área de Comunicaciones a través de los diferentes canales que maneja hace mención verbal y escrita de las redes sociales, así mismo mediante el uso de etiquetas mencionando entidades del sector, campañas y medios institucionales se aumenta la promoción de las publicaciones y la participación.	A través de los medios de comunicación de las Fuerzas Armadas se invita a los afiliados a seguir y participar en las redes sociales. Igualmente en el portal institucional se han adelantado las respectivas campañas. Finalmente desde el área de comunicaciones se están respondiendo las inquietudes de los afiliados.	Líder Grupo Divulgación y Comunicación.	
Atención al Ciudadano	15. Elaborar y publicar informe trimestral de PQRD.		Publicación en el sitio web, se presentaron 12 quejas y 56 reclamos solucionados al 100%. Se establecieron acciones para mejorar en los siguientes asuntos: a) Conocimiento y trámite de las solicitudes de quejas. Claridad en las políticas de recepción y manejo de trámites. Trabajo en equipo. Afianzar conocimiento del trámite. Brindar mayor calidad de la información entre otras.	Publicación en el sitio web, para el segundo trimestre de 2015, se presentaron 7 quejas y 35 reclamos solucionados al 100%. Con relación al primer trimestre de 2015, presenta reducción en quejas y reclamos. Se realizó capacitación y sensibilización de servicio y humanización en el territorio nacional. Se efectuó la Jornada de Capacitación y Curso Virtual de Quejas y Reclamos a todos los empleados de Caja Honor.	En el III trimestre se presentaron 10 quejas y 50 reclamos solucionados al 100%. Se destaca la implementación del PQRD integrado (Workmanager) (integra pqrD presencial, correo físico, sitio web y móvil. En cumplimiento al programa de educación financiera se diseñó la cartilla "Pequeños Héroes"	Jefe Área Sac	

## FORMULACIÓN Y AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**ENTIDAD: CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA**

**AÑO: 2015**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Atención al Ciudadano	16. Continuar con la adecuación de los puntos de atención para el mejoramiento de la prestación del servicio.		Culminación de adecuación del punto de Atención de Bucaramanga, con espacios para la atención incluyente.	Culminación de los puntos previstos para la vigencia	Actividad culminada en anterior informe	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Atención al Ciudadano	17. Documentar protocolos de atención.		Se evidencia el Protocolo de atención del Centro de Contacto al Ciudadano.	Se inició la construcción de los protocolos de atención presencial y telefónica	Se presenta avance del protocolo de atención presencial y telefónica	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Atención al Ciudadano	18. Continuar con la implementación de Atención Incluyente. Informe trimestral.		Implementación en los puntos de atención con adecuación de los espacios de atención incluyentes, rampas de accesos y baños para personal de discapacidad. Asignación de un funcionario exclusivo para la atención de esta población.	De enero a agosto de 2015 se realizó atención incluyente a 578 afiliados, garantizado una atención preferencial de acuerdo con sus condiciones especiales, en todos los puntos de atención.	En el periodo comprendido entre Sep y Dic de 2015 se realizaron 330 atenciones efectivas a personal incluyente de acuerdo con las condiciones especiales presentadas por los consumidores financieros.	Jefe Área de Atención al Afiliado	
Atención al Ciudadano	19. Continuar con la medición de la satisfacción de los afiliados con relación a los trámites y servicios.		De acuerdo a la más reciente medición de la encuesta de satisfacción realizada al 4to trimestre de 2014, se obtuvo una calificación global de 4.24 puntos de satisfacción, cumpliendo con la meta de 4 puntos.	De acuerdo con la medición realizada en el primer trimestre de 2015, el Índice de Satisfacción General es del 4.51 sobre 5, de una meta de 4 puntos.	De acuerdo a la medición presentada del Segundo trimestre de 2015, el índice de satisfacción general es de 4.31 sobre 5 puntos, sobre una meta propuesta de 4 puntos.	Jefe Área de Atención al Afiliado	
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	CARGO: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN NOMBRE: LINA MARÍA RENDÓN LOZANO FIRMA:						