

Entidad: Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía -Caja Honor - Consolidación y Monitoreo Oficina Asesora de Planeación
 Vigencia: Primer Cuatrimestre 2016
 Fecha de publicación: 2 de mayo de 2016
 Componente: Todos los componetes

| Monitoreo Oficina Asesora de Planeación | | | | |
|---|---|---|-------------|--|
| Fecha seguimiento: | | | 30/04/2016 | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | |
| Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos de Corrupción | Ajustar política de riesgos | Se incorporó la política de riesgos de corrupción en la caracterización del proceso Gestión del Riesgo. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos de Corrupción | Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la política | Se tiene previsto analizar y si se considera necesario, ajustar la política. Esto se realizará para el mes de agosto de 2016 en reunión de grupo de expertos | N/A | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Ajustar la identificación de los riesgos de corrupción | Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Actualizar valoración de los riesgos anticorrupción | Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|---|--|---|-------------|--|
| Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Actualizar evaluación de los riesgos anticorrupción | Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Ajustar matriz de riesgos de corrupción | Se analizaron y ajustaron los riesgos de corrupción, así mismo, se dio cumplimiento al marco normativo, se elaboró y publicó matriz de riesgos de corrupción en el sitio web de la Entidad. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Subcomponente 3: Consulta y Divulgación | Sensibilizar matriz de riesgos de corrupción | Se socializará la matriz de riesgos de corrupción a todos los funcionarios de la Entidad a través de una capacitación que se brindará durante el segundo cuatrimestre de 2016 | N/A | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Subcomponente 4: Monitoreo o revisión | Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles | Avance en el segundo cuatrimestre con corte a 31/08/2016 | N/A | Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo |
| Componente 2: Estrategia de racionalización de tramites (En aplicativo SUIT de la Función Pública) | | | | |
| Trámite: Pago devolución de aportes por desafiliación | Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga | Diseño de formulario y en proceso de pruebas para la salida a producción. Pendiente de pruebas con usuario final. | 70% | Jefe del Área de Gestión Documental |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|--|---|---|-------------|-------------------------------------|
| Trámite: Pago de cesantías definitivas | Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga | Diseño de formulario y en proceso de pruebas para la salida a producción. Pendiente de pruebas con usuario final. | 70% | Jefe del Área de Gestión Documental |
| Trámite: Pago devolución saldos cuenta individual | Automatizar el flujo del trámite desde que se radica hasta que se paga | Diseño de formulario y en proceso de pruebas para la salida a producción. Pendiente de pruebas con usuario final. | 70% | Jefe del Área de Gestión Documental |
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | |
| Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible | Elaborar plan de rendición de cuentas vigencia 2015 | El plan de Rendición de Cuentas fue elaborado y publicado en el sitio web de la Entidad. El plan tiene asuntos como: principales elementos, pasos, contenidos, equipo de expositores, equipos de apoyo y cronograma de actividades. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible | Elaborar folleto con la gestión consolidada de la vigencia 2015 para rendición de cuenta. | Folleto elaborado y publicado de manera física y en el sitio web de la Entidad. El folleto contiene direccionamiento estratégico, principales logros, ejecución de metas, información de los afiliados, puntos de atención e información financiera | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|--|---|--|-------------|------------------------------------|
| Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible | Elaborar presentación para la audiencia pública de rendición de cuentas | Se estructuró la Presentación con temas como: direccionamiento estratégico; cumplimiento al plan de acción; estrategia de incentivos; información de afiliados; metas estratégicas de vivienda; gestión financiera; acciones de fortalecimiento institucional; capacitación modelo Leasing; "concurso mi voz se escucha"; sesión de preguntas; clausura | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Realizar chat de rendición de cuentas | Elaboración y publicación en sitio web del informe de chat de rendición de cuentas, en el cual se consideraron que se debía tratar asuntos como: oferta inmobiliaria, subsidios, ejecución presupuestal, mejoras del servicio, cumplimiento de metas. El chat se llevó a cabo los días 2 y 3 de marzo de 2016. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Realizar foro de rendición de cuentas | Elaboración y publicación en sitio web del Informe de foro temático interno, donde se destaca: escuchar inquietudes; mayor información sobre soluciones de vivienda; derechos y deberes de los afiliados; tramitadores, formas delictivas y consecuencias; valor social y bienestar, beneficios para familias enteras. El foro se llevó a cabo los días 9 y 10 de marzo de 2016. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|--|---|--|-------------|--|
| Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Realizar concurso "Mi voz se escucha" | El 1o. de abril de 2016, en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se presentaron los resultados del Concurso "MI voz se escucha". Este concurso se realizó a través de redes sociales para generar participación donde los afiliados debían enviar preguntas para responder en vivo. En total participaron 36 afiliados. | 100% | Líder Grupo de Promoción y Divulgación |
| Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Promover la participación en la rendición de cuentas por redes sociales | A través de redes sociales se lanzó el Hashtag "#YoDecido" donde los afiliados realizaron propuestas de temas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en total participaron 12. | 100% | Líder Grupo de Promoción y Divulgación |
| Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Realizar audiencia pública de rendición de cuentas | El 1o. de abril de 2016, en las instalaciones del Club Militar de Bogotá, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual fue transmitida a través del Sitio Web por el sistema Streaming. Participaron 262 personas. Se resolvieron las preguntas en el evento, las enviadas por video clip y otros canales. De igual manera se atendieron las demás preguntas formuladas durante el evento enviando los respectivos comunicados de manera física. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|---|--|--|-------------|------------------------------------|
| Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Realizar programa de sensibilización del Modelo de Vivienda Leasing | <p>El Subgerente Financiero en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, explica el modelo Vivienda Leasing, destacando los beneficios, presentando simulación de valores de Caja Honor, frente a otras entidades, en el cual destaca las ventajas de este modelo para los afiliados.</p> <p>Modelo que permite a los afiliados, que tengan como mínimo una antigüedad de 2 años de afiliación y/o 24 cuotas aportadas, postularse a un arriendo con opción de compra de una vivienda, en la cual Caja Honor tiene la propiedad del inmueble hasta que sea cancelada en su totalidad por el afiliado, haciendo uso de la opción de compra que va implícita en este contrato. Este arrendamiento tendrá como máximo una duración de 12 años, tiempo en el cual el afiliado (locatario) pagará unos cánones mensuales (capital, intereses y seguros), mediante descuento por nómina.</p> | 100% | Sugerente Financiero |
| Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Realizar sensibilización sobre rendición de cuentas a los funcionarios de Caja Honor | A través de folleto, sitio web, video clip interno, intranet, participación del foro interno de Rendición de cuentas, participación de la estrategia de Rendición de Cuentas | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Realizar evaluación de la rendición de cuentas con los afiliados | A través del Informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2015, se presentaron las generalidades, fases de desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas; realización de la Audiencia Pública; resultados de la evaluación y conclusiones. | 100% | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| Componente 4: Servicio al ciudadano | | | | |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|---|--|--|-------------|---------------------------------------|
| Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Desarrollar el plan de educación financiera | Avance en el segundo cuatrimestre con corte a 31/08/2016 | N/A | Jefe del Área SAC |
| Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención | Asignar responsables de la gestión de diferentes canales | <p>Canal presencial: Puntos de Atención y Punto Móvil, Jefe de Área de Atención al Afiliado.</p> <p>Canal pqrd presencial, web y móvil, Jefe Área de Atención al Consumidor Financiero SAC</p> <p>Canal correo tradicional: Jefe Área de Gestión Documental</p> <p>Canal correo electrónico: Solicitudessac@cajahonor.gov.co: Diego Laino Chinchilla SAC;</p> <p>Empresa CONAL CENTER (Correo Electrónico: Contactenos@cajahonor.gov.co;</p> <p>Canal virtual asesor en línea, Líneas gratuita 01800919429; línea nacional 5188605 Coordinador Empresa Canal Center.</p> <p>Canales sitio web y redes Sociales: Jefe de Área de Comunicaciones</p> | 100% | Jefe del Área SAC |
| Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención | Actualizar y publicar los protocolos de atención a los ciudadanos por los diferentes canales de atención | La guía de protocolos del servicio se encuentra en el flujo de aprobación en el aplicativo ISOLUCIÓN, los protocolos se encuentra en borrador. | 50% | Jefe del Área de Atención al Afiliado |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|---------------------------------|--|---|-------------|---|
| Subcomponente 3: Talento Humano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los afiliados | En abril de 2016, se llevó a cabo el programa de Capacitación de Unificación de Criterios, con la participación del Área de Atención al Afiliado y el Área de Sistema De Atención Al Consumidor Financiero – SAC, a nivel nacional (presencial y virtual) contando con la asistencia de más de 50 funcionarios y en la que se trataron temas como: trámites y servicios, pqrđ, educación financiera, planeación estratégica, actualización normativa. | 50% | Jefe Área de Talento Humano - Jefe Área de Atención al Afiliado |
| Subcomponente 3: Talento Humano | Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores con relación a la atención al ciudadano | Como Incentivos para los servidores públicos con relación a la atención al afiliado la Entidad tiene: 1. Estímulo Empleado del mes. (Para Puntos de Atención a nivel Nacional y por el Punto de Atención Bogotá se elige un funcionario que se haya destacado por su desempeño, valores y comportamiento ético superior). reconocimiento en evento público y se otorga incentivo económico. a la fecha 6 funcionarios. 2.- Estímulo por su desempeño en el servicio como felicitaciones calificación excelente se pública en el boletín interno. 3. Estímulos por su desempeño que pueden acceder como la Medalla, Moneda y funcionario o equipo del año. | 50% | Jefe Área de Talento Humano - Jefe Área de Atención al Afiliado |
| Subcomponente 3: Talento Humano | Fortalecer la cultura del servicio al Interior de la Entidad | Informe de avance se presentará en el segundo cuatrimestre de 2016 | N/A | Jefe Área SAC |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|---|---|---|-------------|--|
| Subcomponente 4: Talento Humano | Establecer un reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos | Mediante Resolución No. 145 del 17 de marzo de 2016, se expidió el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y quejas exprés de la Entidad | 100% | Jefe Área SAC |
| Subcomponente 5: Relacionamento con el ciudadano | Revisar y actualizar la caracterización de usuarios | Actividad programada para realizarse en el segundo semestre de 2016 | N/A | Jefe Área de Atención al Afiliado |
| Subcomponente 5: Relacionamento con el ciudadano | Realizar medición de la percepción de satisfacción del afiliado | La firma encuestadora realizó la medición y reporte de los resultados del índice de satisfacción de los afiliado para el primer trimestre de la vigencia donde se evidencia un resultado de 4.56 puntos, sobre 5. | 34% | Jefe Área de Atención al Afiliado |
| Componente 5: Transparencia y Accesos a la Información | | | | |
| Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa | Actualizar contenidos en el sitio web | Se realizó actualización de contenidos y depuración de la información teniendo en cuenta el rediseño del portal web. | 70% | Líder Grupo de Promoción y Divulgación |
| Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa | Realizar sensibilización de transparencia y acceso a la información pública | Se publicó un banner con un enlace desde el portal web | 50% | Líder Grupo de Promoción y Divulgación |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|--|---|---|-------------|--|
| Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva | Realizar seguimiento a los estándares de contenido y oportunidad | Se brindó la respuesta a los peticionarios, en oportunidad, calidad y veracidad de la información con los soportes respectivos. | 50% | Jefe Área SAC |
| Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | Elaborar y publicar el esquema de publicación | El esquema de publicación fue elaborado y publicado en el sitio web, en el menú: Atención al Afiliado/participación ciudadana | 100% | Líder Grupo de Promoción y Divulgación |
| Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | Elaborar y actualizar el registro e inventarios de activos de información | Se elaboró y actualizó el inventario de activos de información, en colaboración la Oficina Asesora de Riesgos | 90% | Jefe de Área de Gestión Documental |
| Subcomponente 3: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | Elaborar y actualizar el índice de información clasificada o reservada | Se elaboró y actualizó el índice de información clasificada o reservada, en colaboración la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo | 90% | Jefe de Área de Gestión Documental |
| Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad | Continuar con la actividad de atención incluyente | Se presenta especial atención a personas con discapacidad, a mujeres embarazadas o con niños, personas mayores | 50% | Jefe de Área de Atención al Afiliado |

| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Responsable |
|--|--|--|-------------|--|
| Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad | Adecuar el sitio web para permitir la accesibilidad al personal con discapacidad | Se ajustaron todas la imágenes y enlaces con textos descriptivos, se implementó diseño para dispositivos móviles, se implementaron buenas prácticas en el sitio web para navegación a través de un lector de texto y se reubicaron contenidos para accesibilidad de acuerdo al nivel | 100% | Líder Grupo de Promoción y Divulgación |
| Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Elaborar y actualizar informes de solicitudes de información | Se presentará avance de el segundo cuatrimestre de 2016 | N/A | Jefe Área SAC |