



## ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI 2022

**Bogotá D.C, 13 de agosto de 2021**

Señor General (RA)  
**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Caja Honor  
Ciudad

**Asunto:** Análisis y descripción de la participación en chat, foro y encuesta de las partes interesadas y funcionarios de la Entidad para la formulación del PAI 2022.

### Tabla de contenido

- 1- Introducción
- 2- Objetivo General
- 3- Resumen detallado de las actividades realizadas
  - Chat temático
  - Foro temático
  - Encuesta
- 4- Conclusiones y recomendaciones

### Introducción

Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se realizó un chat externo y encuesta del 23 al 30 de agosto dirigido a los afiliados y las partes interesadas y un foro interno de los días 23 al 30 de agosto de 2021 para funcionarios y contratistas, con el propósito de contribuir en la definición de iniciativas para la formulación del Plan de Acción Institucional 2022.

### Objetivo General

Permitir una interacción de los afiliados y funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en las nuevas iniciativas o sugerencias que les interesa sean incluidos en la formulación del Plan de Acción Institucional 2022.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014



## Resumen detallado de las actividades realizadas

A continuación, se relacionan los resultados de la participación en el chat, foro y encuesta.

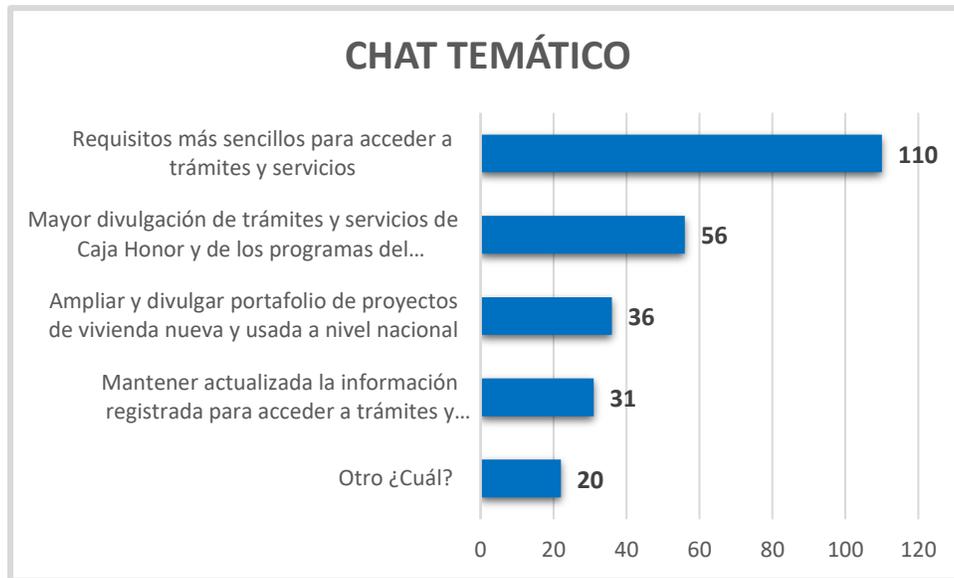
### CHAT TEMÁTICO

Se formularon las siguientes preguntas a los afiliados a través del chat de la Entidad:

#### 1- Qué recomendaría para la mejora continua en la prestación del servicio de Caja Honor

- a- Requisitos más sencillos para acceder a trámites y servicios.
- b- Ampliar y divulgar portafolio de proyectos de vivienda nueva y usada a nivel nacional
- c- Mantener actualizada la información registrada para acceder a trámites y servicios por los diferentes canales
- d- Mayor divulgación de trámites y servicios de Caja Honor y de los programas del Gobierno Nacional para el acceso a soluciones de vivienda
- e- Otro ¿Cuál?

Se contó con la participación de 253 personas



Otra ¿Cuál?

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE ENTIDADES REGULADAS

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



<b>01</b> INFORMACIÓN MÁS ACCEQUIBLE.	<b>02</b> TRÁMITES EN FORMA VIRTUAL SIN ACUDIR A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN.	<b>03</b> INFORMACIÓN AFILIADO PUEDE SER ACTUALIZADA A TRAVÉS DEL TELEFONO	<b>04</b> MAYOR CONTACTO CON EL ENLACE DE FUERZA EN CADA PUNTO DE ATENCIÓN.	<b>05</b> MAYOR AGILIDAD EN LOS TRÁMITES EN LÍNEA.
<b>06</b> CREACIÓN DE MÁS SEDES EN CIUDADES PRINCIPALES.	<b>07</b> MAYOR DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES ADECUANDOSE A LA NUEVA REALIDAD.	<b>08</b> PUBLICACIÓN DE NUMEROS TELEFÓNICOS PARA COMUNICARSE CON LOS PUNTOS DE ATENCIÓN	<b>09</b> MÁS VISITAS A PUNTOS NACIONALES .	<b>10</b> QUE SEA MÁS RÁPIDO Y EFICAZ LOS TRÁMITES.

## FORO TEMÁTICO

En el foro se presentaron 27 interacciones de funcionarios y contratistas con la pregunta:

### 1- Qué iniciativa propone sea incluida en el Plan de Acción Institucional-PAI 2022 acorde al marco legal aplicable con relación a la gestión de la Entidad

- ✓ Creación de productos digitales de ahorro que diversifiquen las alternativas y rendimientos para los afiliados
- ✓ Repotenciar el buscador de vivienda
- ✓ Trámites totalmente digitales y transaccionales, con reforzamiento de las herramientas tecnológicas, cero presencialidad y capacitación de los afiliados en su manejo con el fin prevenir y minimizar los engaños y fraudes realizados por terceros.
- ✓ Automatizar más procesos con robots a fin de generar tareas digitales.
- ✓ Para el Plan de Acción Institucional 2022 es importante incluir una iniciativa relacionada con las actividades de investigación al interior de la Entidad
- ✓ Digitalizar los procesos tanto de atención al afiliado como los internos para agilizar los trámites y disminuir los tiempos; lo cual trae consigo efectividad y agilizar los procesos
- ✓ La App debe ser más práctica y de mejor navegación

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



- ✓ Que se articulen los modelos de solución de vivienda la opción del crédito hipotecario con la oferta de vivienda en los sitios de arraigo del afiliado, para presentar una oferta completa a través de la cual el afiliado cuente con el acompañamiento completo y de esta forma se cierre el espacio a quienes se aprovechan de los afiliados (tramitadores)
- ✓ Para el mejoramiento de las condiciones de seguridad se emplee el correo institucional para las autenticaciones de códigos enviados para acceso a la plataforma virtual.
- ✓ Crear salas de atención interactivas a través de sitio web o algún mecanismo que permita brindar una atención virtual personalizada.
- ✓ Fortalecer la interoperabilidad con las Entidades del sector, las diferentes Unidades Ejecutoras, con el fin contar con información en línea de manera oportuna.
- ✓ Crear salas de espera en los diferentes puntos de atención con cabinas o computadores para actualización de la información en tiempo real.
- ✓ Unificar los sistemas de información (Herramientas tecnológicas) afines que utiliza la Entidad, con el fin de racionalizar las operaciones de los procesos e incrementar las interacciones con los usuarios.
- ✓ Digitalizar formatos de manera que puedan diligenciarse y realizar trámites con las partes interesadas a distancia, en especial lo relacionado con el conocimiento al cliente. Buscar herramientas tecnológicas que faciliten la gestión y optimicen el aprovechamiento de recursos.
- ✓ Darle la oportunidad a los afiliados que estuvieron reportados en centrales de riesgos y se ponen al día con sus obligaciones, acceder a los créditos que ofrece la Entidad para la adquisición de vivienda, teniendo en cuenta que el descuento es por nómina.
- ✓ Fortalecer las estrategias de comunicación con el grupo familiar de los afiliados donde ellos puedan estar enterados de los beneficios que tiene los afiliados de las fuerzas militares y de la Policía Nacional para acceder a los diferentes modelos de vivienda que ofrece la entidad.

## ENCUESTA

Encuesta aplicada a los afiliados en la Sede Principal y se contó con la participación de 39 persona y 56 respuestas

### 1. ¿Cuál de las siguientes iniciativas de innovación considera importante implementar durante 2022 en Caja Honor?

a- Contar con asesor virtual en tiempo real a través de WhatsApp

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703

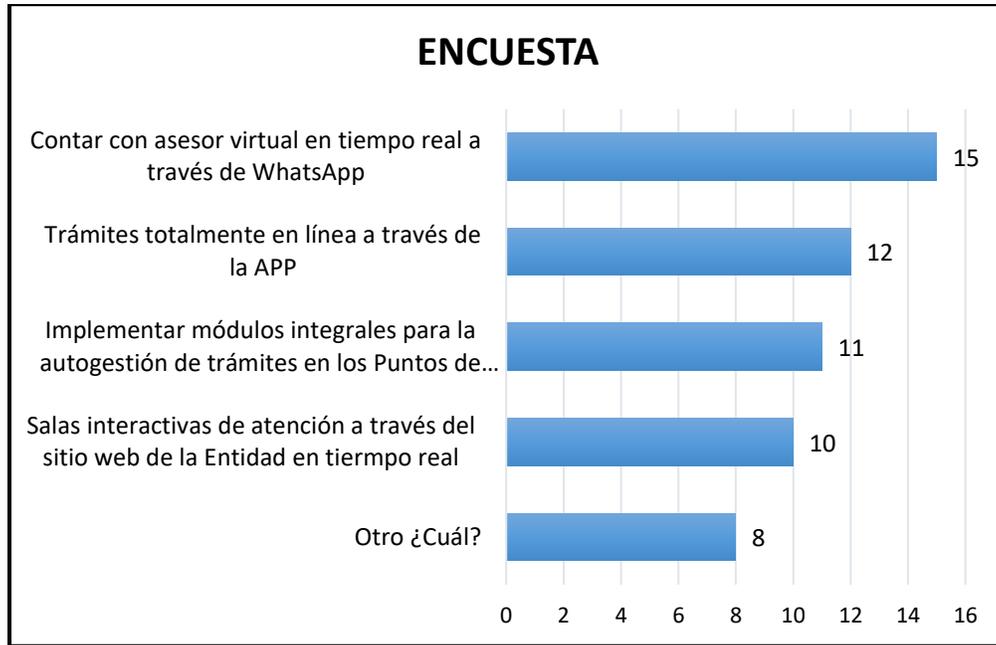


Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN  
COLOMBIA



- b- Salas interactivas de atención a través del sitio web de la Entidad en tiempo real.
- c- Trámites totalmente en línea a través de la APP
- d- Implementar módulos integrales para la autogestión de trámites en los Puntos de Atención a nivel nacional.
- e- Otro ¿Cuál?



### Otro ¿Cuál?

- ✓ Apoyo de mercadeo en gestión de promocionar los modelos de atención
- ✓ Formulario en línea sea diligenciado por afiliado, solo venir a firmar
- ✓ Trámites y documentos vía virtual por dificultad de afiliados para desplazarse.
- ✓ Difusión de servicios de Caja Honor
- ✓ Gestión del cambio
  
- ✓ Ampliar horarios en ciudades intermedias y no limitar la recepción de documentos
- ✓ Otros puntos de atención presenciales no virtuales para interactuar
- ✓ Cuáles son los beneficios que tienen los veteranos en Caja Honor

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

