



INFORME CHAT, FORO TEMATICO Y ENCUESTA PARA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bogotá, D. C., 22-04-2020

Asunto: Resumen actividades de participación ciudadana en Chat, Foro temático y encuesta para Rendición de Cuentas 2019

Tabla de contenido

- 1- Introducción
- 2- Objetivo General
- 3- Resumen detallado de las actividades realizadas
- 4- Conclusiones y/o recomendaciones

INTRODUCCIÓN

Cuando se va a llevar a cabo la Rendición de Cuentas se busca contar con la participación de los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas de la Entidad, para recibir opiniones, sugerencias, inquietudes las cuales serán tenidas en cuenta durante la siguiente vigencia para prestar un mejor servicio, brindar una atención oportuna y lograr una humanización en el servicio.

Del 13 al 17 de abril de 2020 se llevó a cabo un chat externo dirigido a los afiliados y partes interesadas con la participación de 179 personas, un foro interno orientado a los funcionarios y contratistas, contando con la participación de 18 personas y una encuesta, dirigida a los afiliados y las partes interesadas, en la cual participaron 1.116 personas.

Los anteriores mecanismos de participación se llevaron a cabo electrónicamente.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



Objetivos General

Permitir una interacción de los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas de Caja Honor, en los temas, inquietudes o sugerencias que les interesa sean tratados en la Rendición de Cuentas 2019.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Dentro del ejercicio permanente de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, se consolidaron y analizaron los resultados de las respuestas suministradas por los diferentes afiliados, partes interesadas y colaboradores.

A continuación, se presentan los resultados expresados en las intervenciones del chat temático, foro y encuesta.

CHAT TEMÁTICO

En el chat participaron 179 afiliados de diferentes partes del país y se formuló la siguiente pregunta:

¿Cuál de los siguientes temas considera se debería tratar en la próxima Rendición de Cuentas?

1. Presupuesto
2. Impacto de la Gestión
3. Contratación
4. Cumplimiento de metas
5. Otro: ¿Cuál? _____

Resultado:

En el tema de Presupuesto opinaron 82 personas que equivale a un 46%, en el cumplimiento de metas participaron 38 con un porcentaje del 21%, 29 personas indican se hable del impacto de la Gestión lo cual equivale a un 16%, en el tema de contratación 20 personas que es un 11% y otro ¿Cuál? 10 personas indicando se informe sobre proyectos, se hable sobre la gestión y estrategias para atender los trámites del personal y se indique por qué no se permite celular a los funcionarios en los puestos de trabajo.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

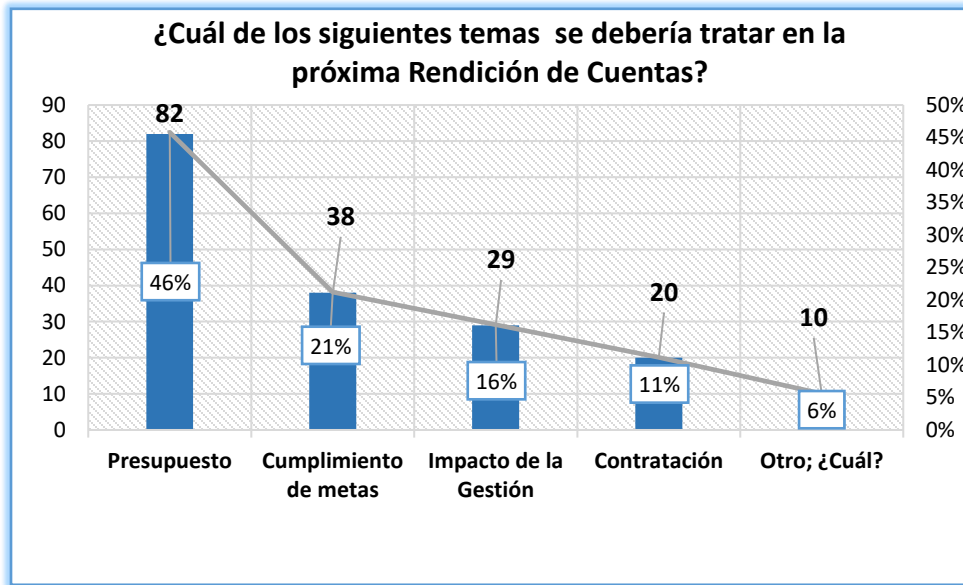
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



FORO TEMÁTICO

En el foro temático de Rendición de Cuentas participaron 18 funcionarios y se formuló la siguiente pregunta:

¿Qué aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

- Mayor divulgación a programación de citas
- Fortalecimiento de canales virtuales y robustecimiento de plataformas y medios interactivos para trámites en línea
- Innovar con instructivos sencillos utilizando las metodologías del lenguaje claro,
- Identificar las principales necesidades para satisfacer y agregar valor al servicio prestado por Caja Honor
- Implementar robots virtuales con inteligencia artificial que agilicen los procesos y tengan la capacidad de atender simultáneamente varios afiliados.
- Crear videos cortos que les ayude a realizar su tramite en línea sin necesidad de intermediarios.
- Implementación de asistente virtual para que el afiliado pueda resolver en tiempo real sus inquietudes



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MILLARDO SUAREZ VELOZ GUERRA
SECRETARÍA GENERAL DE DEFENSA
BOGOTÁ, COLOMBIA



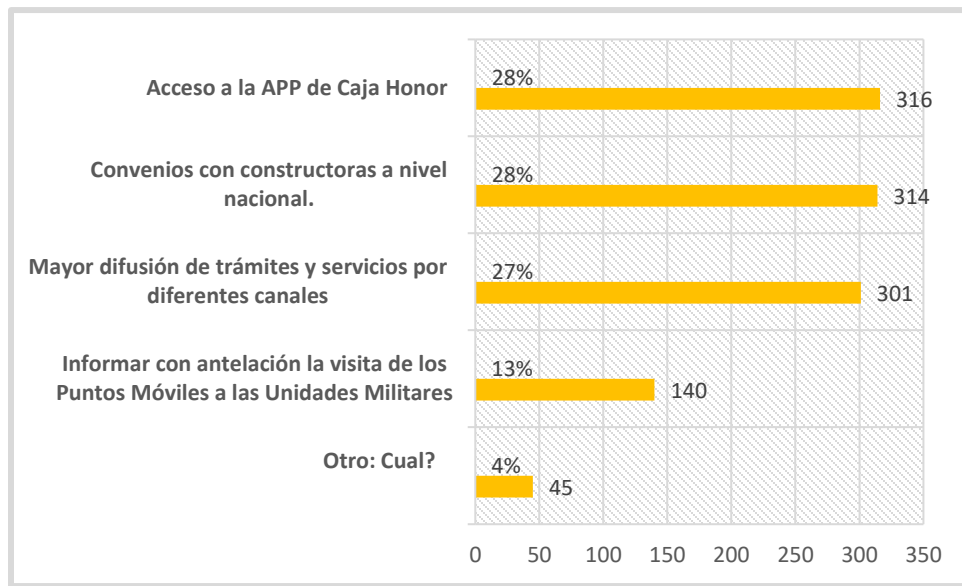
ENCUESTA

En la encuesta propuesta participaron 1.116 personas y partes interesadas y la pregunta formulada:

¿Cuál de los siguientes aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

1. Acceso a la APP de Caja Honor
2. Informar con antelación la visita de los Puntos Móviles a las Unidades Militares.
3. Mayor difusión de trámites y servicios por diferentes canales
4. Convenios con constructoras a nivel nacional.

Otro: ¿Cual? _____



El 28% que corresponde a 316 personas recomiendan el acceso a la APP de Caja Honor, 314 personas indican que convenios con las constructoras equivalente a un 28%, mayor difusión de trámites y servicios por diferentes canales recomiendan 301 persona que es un 27%, el 13% indican que informar con antelación la visita de los Puntos móviles a las Unidades Militares y el 4% que son 45 personas indican que se deben tener más trámites en línea, que las constructoras cumplan con los parámetros establecidos, no tener que ir a la Entidad de manera presencial, mayor



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



difusión de trámites y servicios por diferentes canales, saber sobre otros proyectos que sean internacionales, medios y formas para compra de vivienda. Convenios con bancos y constructoras para adquisición de vivienda. entre otros.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Las entidades siempre están en búsqueda de la mejora continua, en brindar un mejor servicio, para los ciudadanos y las partes interesadas, es por ello que Caja Honor llevó a cabo un ejercicio de participación ciudadana a través de un Chat temático contando con la participación de 179 personas, un foro con 18 personas y una encuesta con la participación de 1.116 participantes, donde todas las opiniones sugerencias e inquietudes dadas por los participantes y partes interesadas contribuyen a la mejora del ejercicio de la Rendición de Cuentas.

LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró:
Haydee Ardila Silva
Prof. Especializado OAPLA



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA