



## ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI 2021

Bogotá D.C, 04 de septiembre de 2020

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 2021

### Tabla de contenido

- 1- Introducción
- 2- Chat temático
- 3- Foro temático
- 4- Encuesta
- 5- 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 13 al 31 de agosto dirigido a los afiliados y las partes interesadas y un foro interno de los días 13 al 21 de agosto de 2020 para funcionarios y contratistas con la finalidad de construir el Plan de Acción Institucional 2021.

### Resumen detallado de las actividades realizadas

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

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[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.

ESTADO CIVIL: CASADO



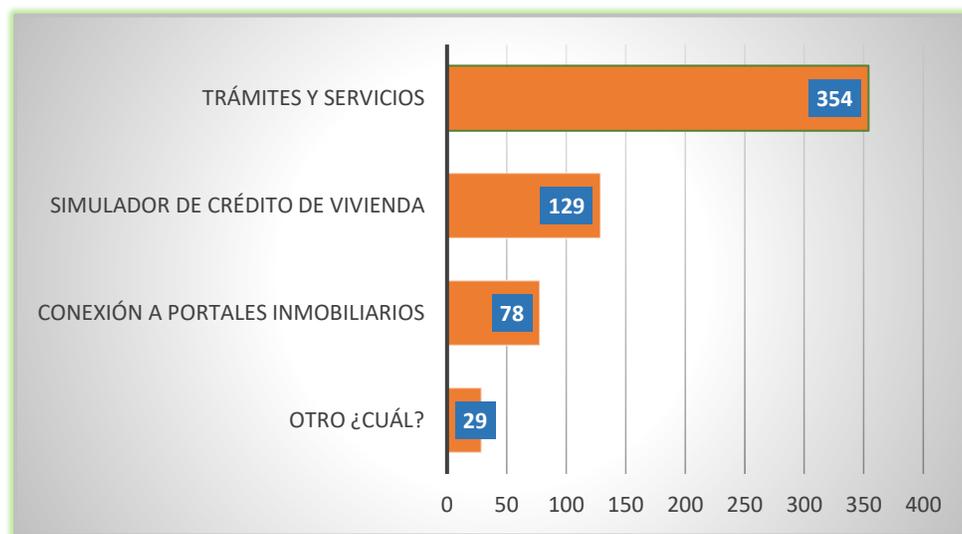
## CHAT TEMÁTICO

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

### 1. ¿Qué nuevos servicios le gustaría tener en la APP de caja honor?

- a-Trámites y servicios
- b- Simulador de crédito de vivienda
- c- Conexión a portales inmobiliarios
- d-Otro ¿Cuál?

Se contó con la participación de 562 personas y 590 respuestas.



Otra ¿Cuál?

- a-Atención por chat.
- b-Todas las anteriores
- c-Heridos en combate con discapacidad y sin casa puedan afiliarse
- d-Todos los servicios
- e-Información
- f-Que se pueda consultar los trámites
- g-Saldo que se tiene en cesantías
- h-Disponibilidad de vivienda ordenada por valor.
- i-Sistema virtual más accesible por desconocimiento de medios virtuales

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

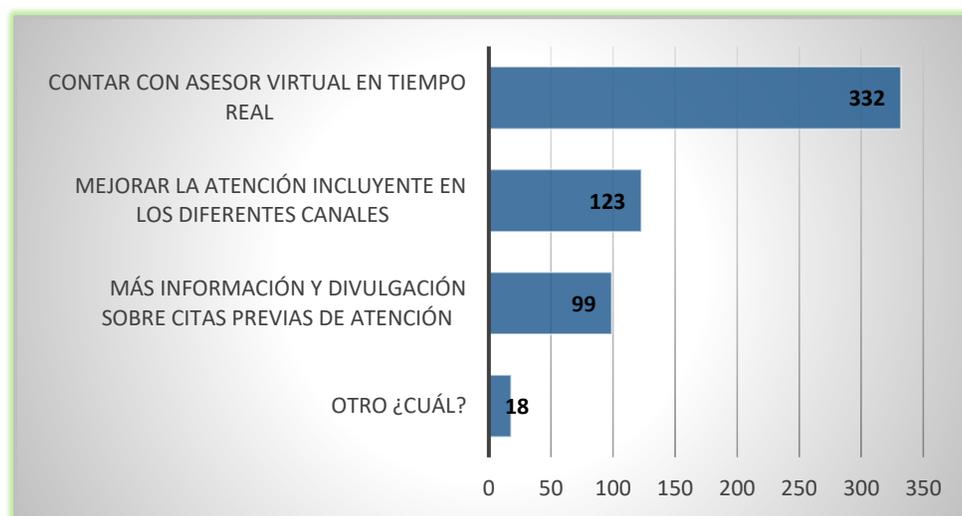
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



## 2. ¿En qué Asuntos considera que se debe enfocar la Gestión del 2021 en Caja Honor?

- a- Contar con asesor virtual en tiempo real
- b- Mejorar la atención incluyente en los diferentes canales
- c- Más información y divulgación sobre citas previas de atención
- d- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Se contó con la participación de 560 personas y 572 respuestas así:



Otro ¿Cuál?

- a- Supervisión a los asesores para que haya consistencia en la información dada.
- b- Conversación del chat sea enviada a través de correo para no olvidar información brindada
- c- Todas las anteriores
- d- Posibilidad de invertir en otras áreas del mercado inmobiliario

## FORO TEMÁTICO

En el foro se presentaron 41 interacciones de funcionarios y contratistas con la pregunta:

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[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**

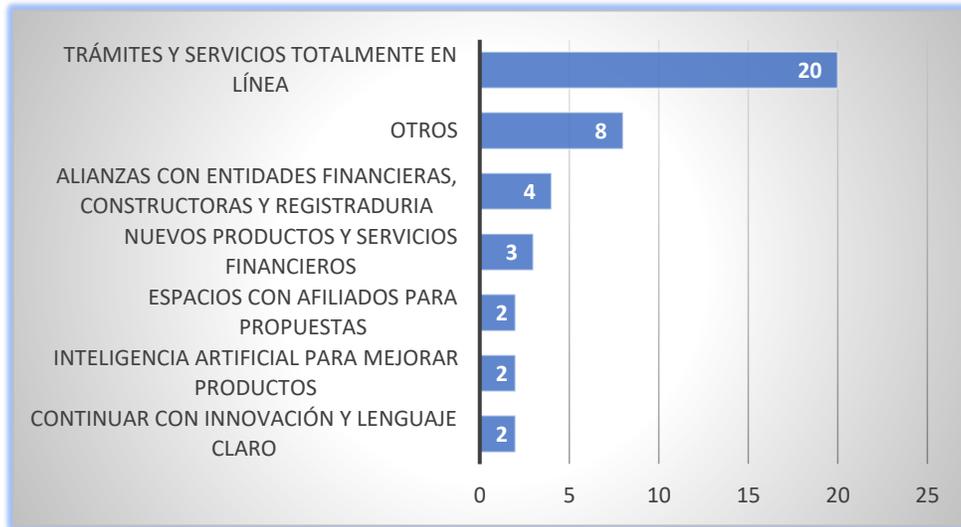


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.  
ESTABLECIDA EN 1990



### 1- ¿Qué iniciativas recomendaría para incrementar la satisfacción de los afiliados y fortalecer la gestión y desempeño institucional?

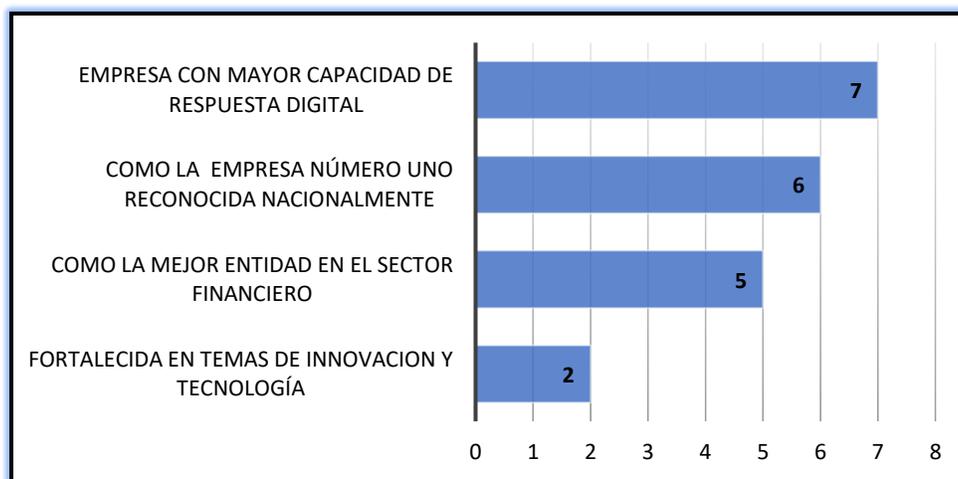


¿Otros?

- a- Mejorar los requisitos de los modelos de solución
- b- Evitar la desafiliación sin fundamento legal
- c- Continuar con la iniciativa de un marco normativo más robusto
- d- Capacitación a funcionarios en atención al cliente en relaciones humanas

Para la segunda pregunta se contó con la participación de 20 funcionarios.

### 2- ¿Cómo ve a Caja Honor en el 2021?



### ENCUESTA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

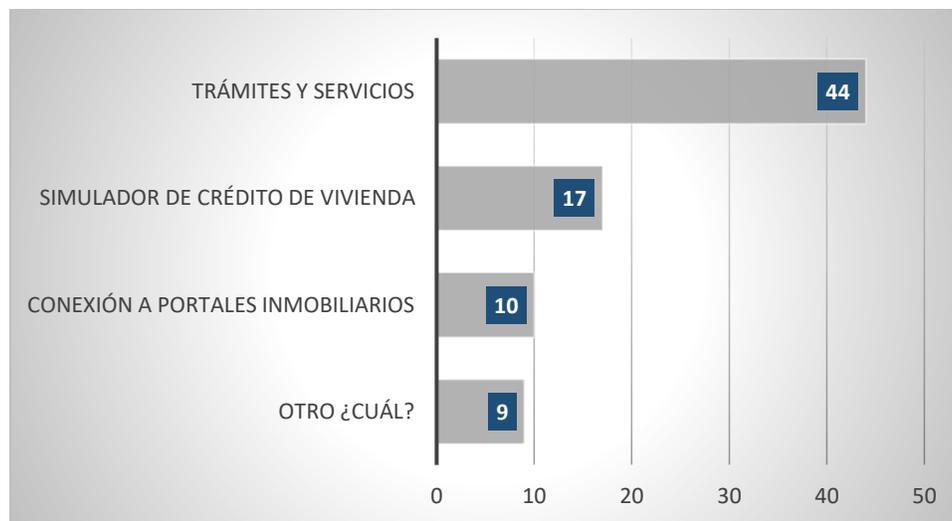
Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.



Publicación hecha en la página Web de la Entidad contando con la participación de 71 personas y 80 respuestas a las siguientes preguntas:

### 1. ¿Qué nuevos servicios le gustaría tener en la APP de caja honor?

- a-Trámites y servicios
- b- Simulador de crédito de vivienda
- c- Conexión a portales inmobiliarios
- d-Otro ¿Cuál?



#### Otro ¿Cuál?

- a- Pago anticipado de hipoteca de V8
- b- Trámites de vivienda y Fondo de Solidaridad totalmente en línea para quienes se encuentran lejos
- c- Expedición de certificados de haberes o pagos
- d- Asesor paso a paso en los trámites para la mejor decisión
- e- Líneas telefónicas más ágiles
- f- Créditos de libranza

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - 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.

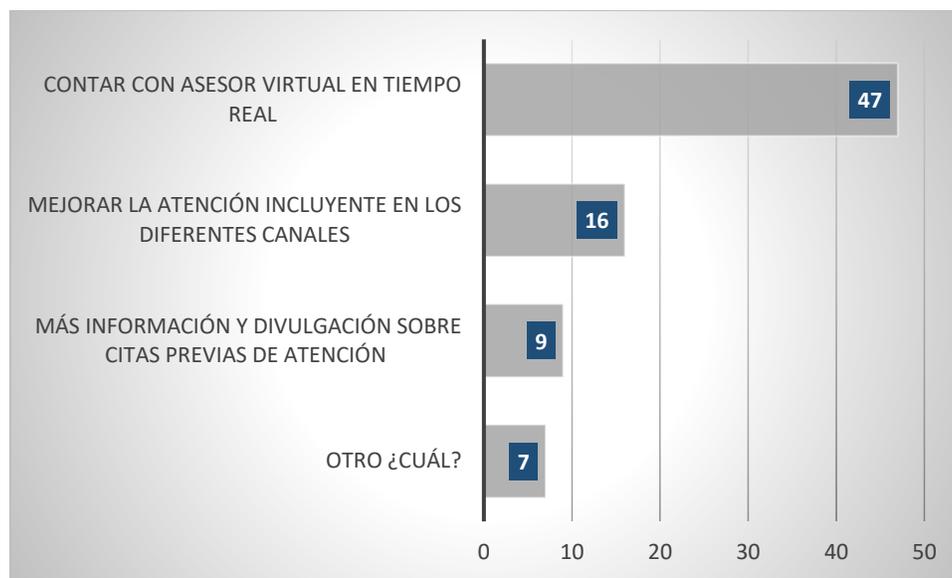
ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD ISO 9001:2015



## 2. ¿En qué Asuntos considera que se debe enfocar la Gestión del 2021 en Caja Honor?

- a- Contar con asesor virtual en tiempo real
- b- Mejorar la atención incluyente en los diferentes canales
- c- Más información y divulgación sobre citas previas de atención
- d- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Se contó con la participación de 79 personas con las siguientes respuestas:



### Otro ¿Cuál?

- a- Todo sea vía Web
- b- Herramientas que se tienen sean más efectivas
- c- Tener base de datos de quienes perdieron el subsidio
- d- Menos requisitos

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - 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.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



## Conclusiones y/o recomendaciones

Para el proceso de formulación del Plan de Acción Institucional -PAI 2021, se recibieron importantes aportes de los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas, incluidos en este informe, lo cual permitirá implementar acciones para la mejora continua, agilidad en los trámites y servicios prestados por la Entidad, siempre en búsqueda de la satisfacción de los afiliados, y cumpliendo con las políticas del Gobierno Nacional.

**ADM. LINA MARÍA RENDÓN LOZANO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró  
Adm. Haydee Ardila Silva  
Profesional Especializado OAPLA

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[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