



## ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PEI- 2023-2026 Y PAI 2023

Bogotá D.C, 11 de agosto de 2022

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

**Asunto:** Análisis y descripción de la participación en foro y encuesta de las partes interesadas y funcionarios de la Entidad para la formulación del PEI 2023-2026 y PAI 2023.

### Tabla de contenido

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

### 1- Introducción

Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se realizó encuesta entre el 1 y 12 de agosto dirigido a los afiliados, las partes interesadas y un foro interno del 1 al 12 de agosto de 2022 para funcionarios y contratistas.

### 2- Objetivo General

Propiciar espacios de interacción con los afiliados, funcionarios y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para la construcción de iniciativas y aportes en la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 y Plan de Acción Institucional (PAI) 2023.



### 3- Resumen detallado de las actividades realizadas

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

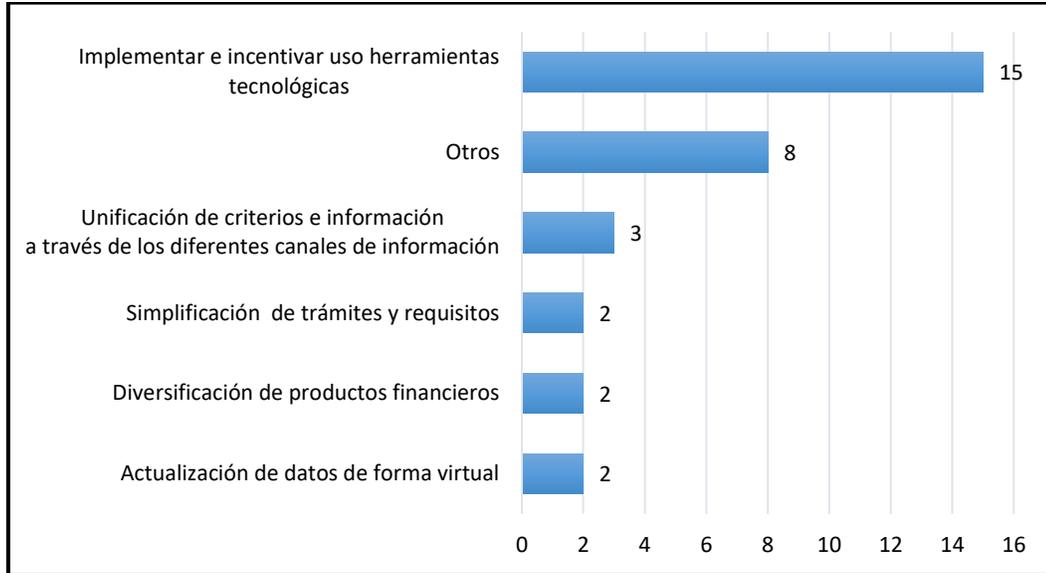
#### FORO

Para la construcción del PEI y del PAI se formularon dos preguntas y se recibieron los siguientes aportes de 32 participantes:

#### 1- ¿Qué iniciativa recomendaría para fortalecer la prestación del servicio de Caja Honor durante 2023-2026?



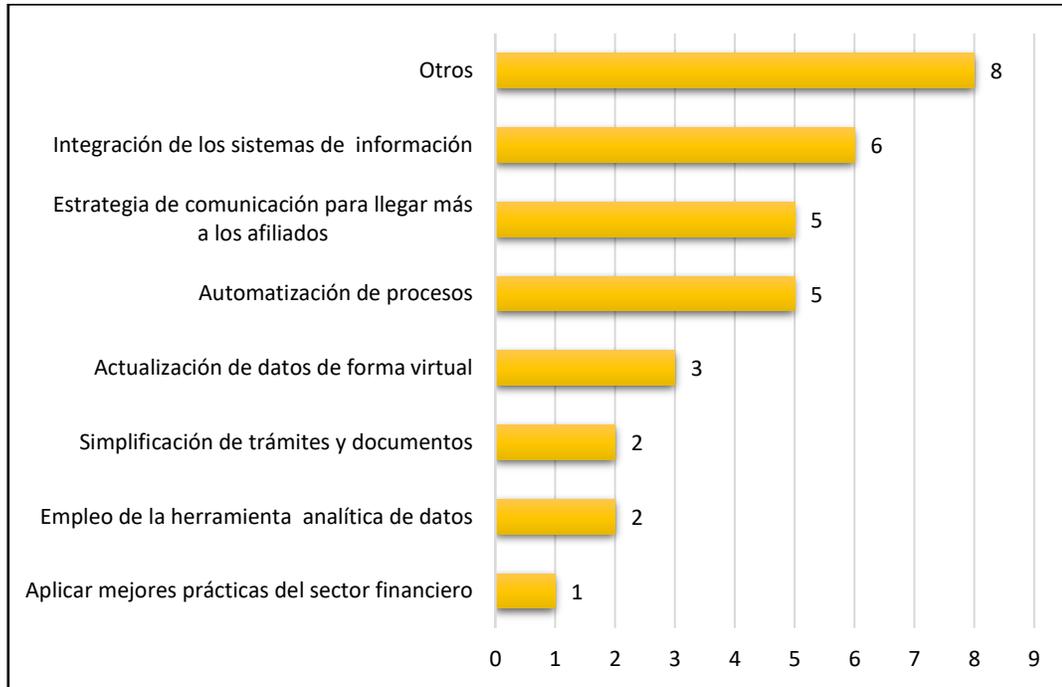
un 47% manifestó implementar e incentivar uso de herramientas tecnológicas, 25% manifestó otros (uso tecnologías emergentes, simplificación formatos, mejora en trámites virtuales etc.), 28% manifestó unificación de información a través de canales de información, simplificación de trámites y servicios, diversificación de productos financieros y actualización de datos de forma virtual como se observa a continuación.



## 2. Desde el marco de la Innovación ¿Qué propone para mayor eficiencia y eficacia en su proceso?

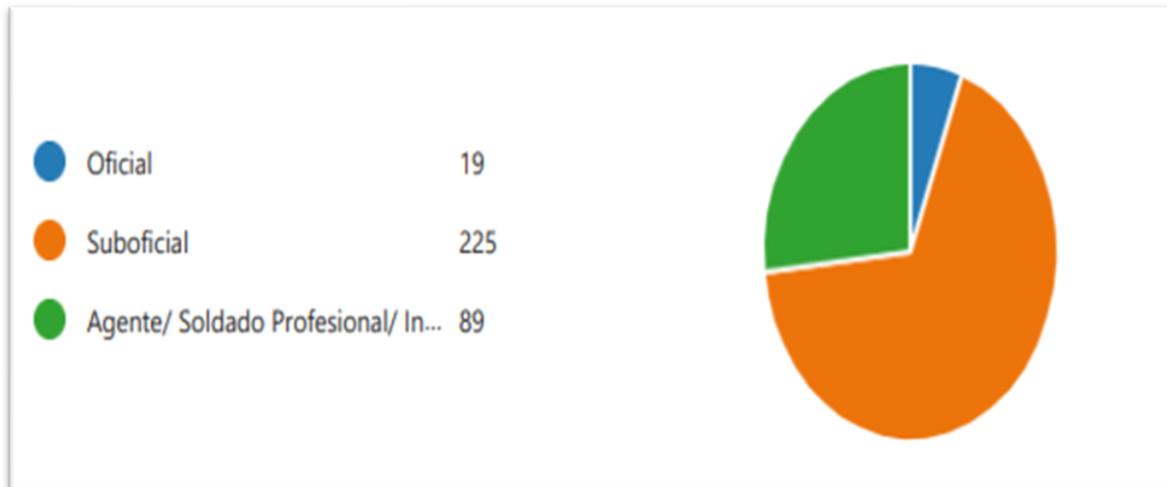


Un 25% manifestó otros (mejorar tiempos de respuesta, más amigable sitio web, implementación de tecnologías ágiles etc.), 18% manifestó integración de los sistemas de información, 16% estrategia de comunicación para llegar más a los afiliados, el 16% automatización de procesos, y el restante 25% actualización de datos de forma virtual, simplificación de trámites y documentos, empleo de la herramienta analítica de datos y aplicar mejores prácticas del sector financiero, como se observa a continuación.



### ENCUESTA

La encuesta contó con la participación de 333 afiliados clasificados así:



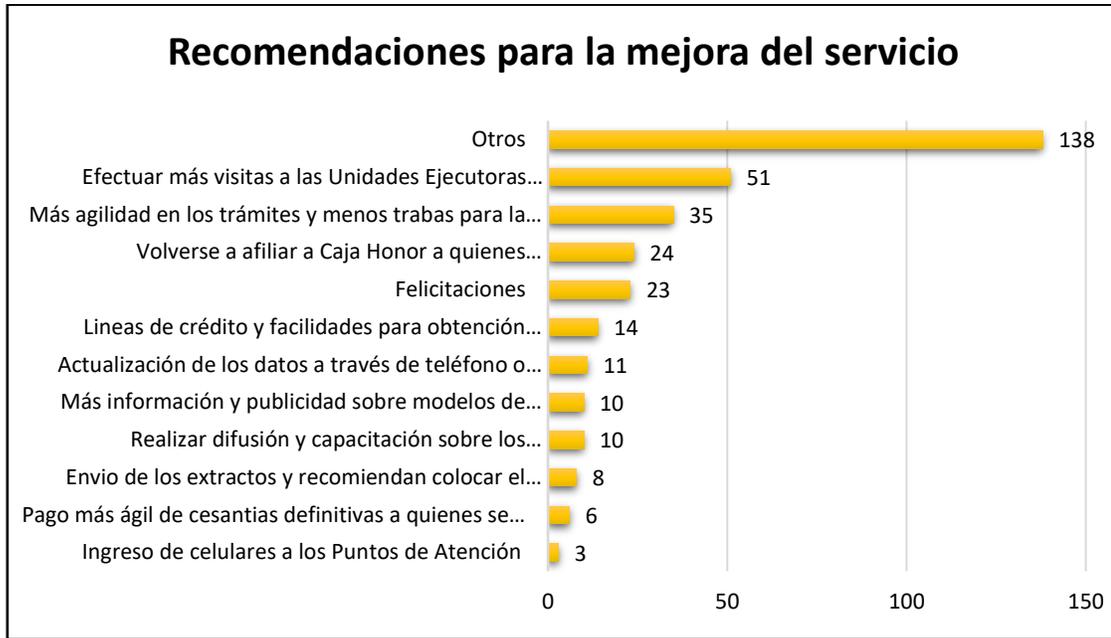
### ¿Qué recomienda para fortalecer la prestación del servicio en Caja Honor?



Entre los temas más recurrentes que se recibieron fueron:

- 01 Efectuar más visitas a las Unidades Ejecutoras donde no haya oficinas para la radicación de trámites y tener puntos de atención alternos
- 02 Más agilidad en los trámites y menos trabas para la solución de vivienda y retiro de cesantías
- 03 Volverse a afiliar a Caja Honor a quienes se retiraron de forma voluntaria
- 04 Felicitaciones
- 05 Líneas y facilidades para obtención de créditos
- 06 Ingreso de celulares a los Puntos de Atención
- 07 Actualización de los datos a través de teléfono o medios virtuales para no acudir de forma presencial
- 08 Envío de los extractos y recomiendan colocar el número de cuotas que se tiene en este
- 09 Pago más ágil de cesantías definitivas a quienes se retiran de la Fuerza
- 10 Más información y publicidad sobre modelos de vivienda
- 11 Realizar difusión y capacitación sobre los diferentes modelos y como llenar formatos y hacer los trámites
- 12 Otros ( más oficinas asesoras, solución de vivienda en tiempo más corto, desembolso de subsidios en 10 años, subir porcentaje de descuento, préstamo hipotecario sobre planos)





#### 4- Conclusiones y/o recomendaciones

Los aportes hechos por los afiliados, partes interesadas, funcionarios en el foro y encuesta aplicada, serán analizados y tenidos en cuenta para la formulación del Plan Estratégico Institucional PEI-2023-2026 y el Plan de Acción Institucional -PAI 2023, lo cual permitirá implementar acciones para la mejora continua en los procesos, agilidad en los trámites y servicios prestados por la Entidad y contribuir en la satisfacción de los afiliados.

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

Elaboró  
Adm. Haydee Ardila Silva  
Profesional Especializado OAPLA