



## INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO ACTIVIDAD PREVIA A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

**Bogotá, D. C., 29-03-2022**

**Asunto:** Resultados chat, foro y encuesta como mecanismos de participación ciudadana previa a la Rendición de Cuentas 2021

### Tabla de contenido

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

## INTRODUCCIÓN

Durante el primer trimestre de 2022, como mecanismo de participación ciudadana para la estrategia de Rendición de Cuentas, se desarrolló de forma virtual un chat, foro y encuesta temática como herramientas en la que los afiliados y ciudadanía general, nos expresan su opinión, la cual es un insumo fundamental para el fortalecimiento de la gestión institucional.

Del 7 al 11 de marzo, se desarrolló un chat a través del Contac Center dirigido a los afiliados y partes interesadas que contó con la participación de 47 personas, un foro dirigido a los funcionarios con 19 participantes y una encuesta, dirigida a los afiliados y las partes interesadas dispuesta a través del sitio web entre el 18 al 25 de marzo con una participación de 47 personas.



## Objetivo General

Propiciar espacios de participación con los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas para la construcción de la estrategia de Rendición de Cuentas, mediante el aprovechamiento de herramientas virtuales dispuestas por la Entidad.

## Resumen detallado de las actividades realizadas

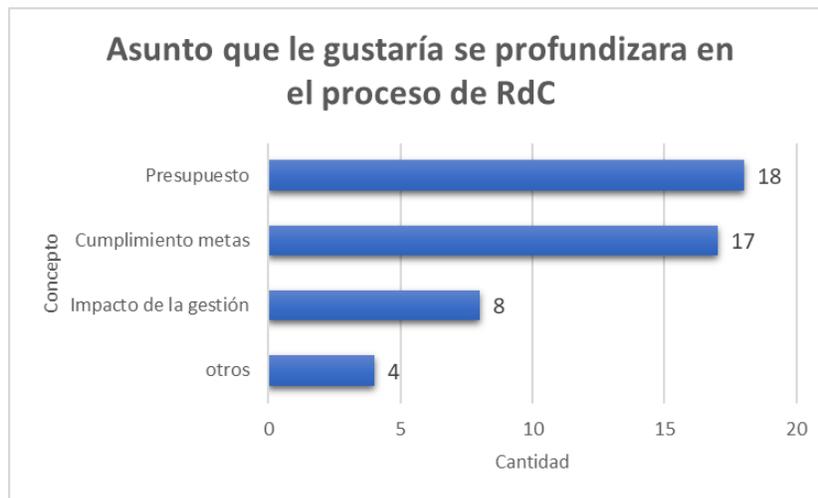
A continuación, se presentan los resultados expresados en las intervenciones del chat temático, foro y encuesta por los afiliados, funcionarios y ciudadanía.

### CHAT TEMÁTICO

En el chat se evidencia la participación de 47 personas, quienes respondieron a la siguiente pregunta formulada:

1- Asunto que le gustaría que se profundizara en el proceso de RdC

- a- Presupuesto
- b- Impacto en la gestión
- c- Cumplimiento de metas
- d. otro cual



El 38% de los participantes indican que se profundice en presupuesto, el 36% en cumplimiento de metas, el 17% en impacto de la gestión y el 9% otros (facilidad para obtener el certificado de cuenta, que los datos se pueda



actualizar virtualmente, proyectos innovadores y afiliación para quienes voluntariamente se retiraron antes del 2009)

## FORO TEMÁTICO

En el foro temático de Rendición de Cuentas participaron 19 funcionarios y se preguntó a los participantes:

**1. Aspectos relevantes de Caja Honor durante 2021.** A continuación se describen las respuestas que en términos generales fueron dadas por los participantes del foro

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito hipotecario y concurrencia de subsidios.</li> <li>• Integración de los sistemas de gestión</li> <li>• Racionalización de dos trámites en línea</li> <li>• Firma de convenios con el Ministerio de Vivienda</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor participación de los afiliados y sus familias</li> <li>• Ofrecimiento de nuevos productos financieros</li> <li>• Importancia de la seguridad de los datos para no ser entregados a terceros</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de los procesos y los canales virtuales con los Afiliados</li> <li>• Cumplimiento en la promesa del servicio, pago oportuno y trámites sencillos</li> <li>• Reconocimiento de excelentes rendimientos financieros</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de productos digitales a través de la Feria Virtual</li> <li>• Provisión de recursos para subsidios de vivienda</li> <li>• Simplificación de trámites virtuales</li> </ul>                   |

**2. A la pregunta ¿Qué recomendaría para mejorar el ejercicio de la Rendición de Cuentas?** A continuación, se relaciona la información consolidada

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>01</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectuar el ejercicio de RdC en los Puntos de Atención</li> <li>▪ Socializar temas de Educación Financiera</li> <li>▪ Recibir llamadas en vivo</li> <li>▪ Realizar encuesta en vivo sobre temas relevantes</li> <li>▪ Divulgar trámites que se racionalizaron</li> <li>▪ Promocionar los nuevos productos financieros</li> </ul> | <p><b>02</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor interacción con los Afiliados en vivo</li> <li>▪ Realizar la RdC en simultáneo con las Fuerzas Militares y de Policía</li> <li>▪ Contar con puntos de transmisión directa en las Unidades Militares y de Policía</li> <li>▪ Facilitar pantallas en las Unidades Militares y de Policía cuando se transmita la RdC</li> </ul> | <p><b>03</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprovechar la RdC para preguntar a los Afiliados que servicio le gustaría se implementara en la Entidad</li> <li>▪ Crear un semillero de funcionarios y Afiliados para innovar e implementar nuevas alternativas que beneficie a los dos</li> <li>▪ Visitas a las Unidades Militares con apoyo de los Comandantes</li> </ul> | <p><b>04</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar la RdC en las ciudades principales</li> <li>▪ Fortalecimiento y desarrollo nuevas herramientas tecnológicas para la atención de los Afiliados</li> <li>▪ Durante la RdC efectuar de manera didáctica y sencilla a través de los canales de Comunicaciones los diferentes servicios y modelos de solución de vivienda</li> </ul> |
|--|--|--|--|



## ENCUESTA

En la encuesta propuesta participaron 47 personas y partes interesadas dando respuesta a la siguiente pregunta.

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

- ✓ Ampliar el portafolio de proyectos de vivienda y en otras modalidades
- ✓ Envío de Puntos Móviles donde no haya Punto de Atención
- ✓ Que se hagan proyectos de vivienda para policías (barrios)
- ✓ Trámites 100% virtuales
- ✓ Ampliar la oferta de canales de atención y la difusión de los servicios que ofrece a los afiliados.
- ✓ La página web ser más amigable
- ✓ Simplificar los procesos en los trámites
- ✓ No sea obligatorio asistir presencialmente a ciertos servicios
- ✓ Informar de los beneficios de los afiliados a Caja Honor con otras entidades
- ✓ Den la oportunidad de ahorrar
- ✓ Mayor comunicación en las notificaciones de las solicitudes realizadas

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Caja Honor emplea mecanismos de interacción con los afiliados y ciudadanía en general, los cuales le permiten avanzar hacia la mejora continua, en búsqueda de brindar un mejor servicio y fortalecer las operaciones en sus procesos.

Se desarrolló un chat, foro y encuesta como ejercicio previo a la Rendición de Cuentas, contando con la participación de 47 personas en el chat, 19 en el foro y 47 en la encuesta. Los resultados obtenidos serán informados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, publicados en el sitio web [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) y tenidos en cuenta en la formulación de los planes institucionales.

Original firmado

**LINA MARIA RENDÓN LOZANO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró:

**Adm. Haydee Ardila Silva**  
Profesional Especializado OAPLA