



## FORMATO INFORME

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORMULACIÓN PAI 2020 A TRAVÉS DE ENCUESTA

**Bogotá D.C., 10-09-2019**

**Asunto** Encuesta formulación PAI 2020

### Tabla de contenido

- 1- Introducción
- 2- Objetivo General
- 3- Resumen de las actividades desarrolladas
- 4- Conclusiones o recomendaciones

## INTRODUCCIÓN

Cuando se formula el Plan de Acción Institucional, se busca la participación de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, con la finalidad de recibir opiniones, sugerencias, inquietudes para ser tenidas en cuenta durante la siguiente vigencia para un mejor servicio, atención y humanización en el servicio.

Se llevó a cabo una encuesta presencial en la Sede Principal el día 09 de septiembre de 2019 dirigida a los afiliados y funcionarios de la Entidad en la cual participaron 21 personas

## 2. OBJETIVOS GENERAL

Permitir una interacción de los afiliados y funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en las nuevas iniciativas, inquietudes o sugerencias que les interesa sean incluidos en la formulación del Plan de acción Institucional 2020.



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



### 3. RESUMEN DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

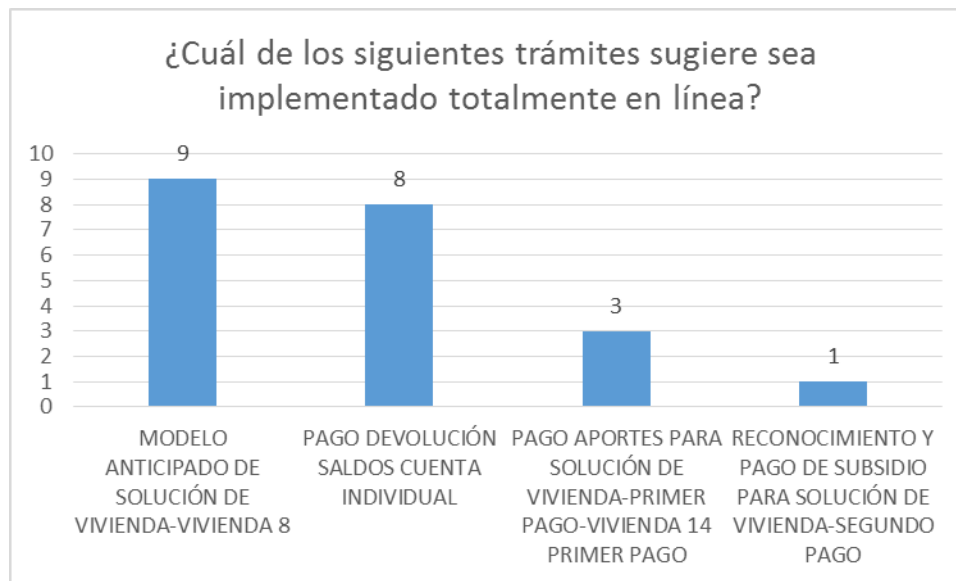
Dentro del ejercicio de formulación del Plan de Acción Institucional 2020, se consolidaron y analizaron las respuestas dadas por los afiliados y funcionarios de Caja Honor, detallando a continuación los resultados obtenidos.

#### Pregunta Nro. 1

¿Cuál de los siguientes trámites sugiere sea implementado totalmente en línea?

#### Resultado

El **43%** respondió que el Modelo Anticipado De Solución De Vivienda-Vivienda 8, el **38%** el Pago Devolución Saldos Cuenta Individual, el **14%** el Pago Aportes para Solución De Vivienda-Primer Pago-Vivienda 14 Primer Pago y el **5%** el reconocimiento y Pago de Subsidio para Solución De Vivienda-Segundo Pago.



#### Pregunta Nro. 2

¿Qué iniciativa nueva recomendaría para la mejora del servicio en el 2020?



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](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



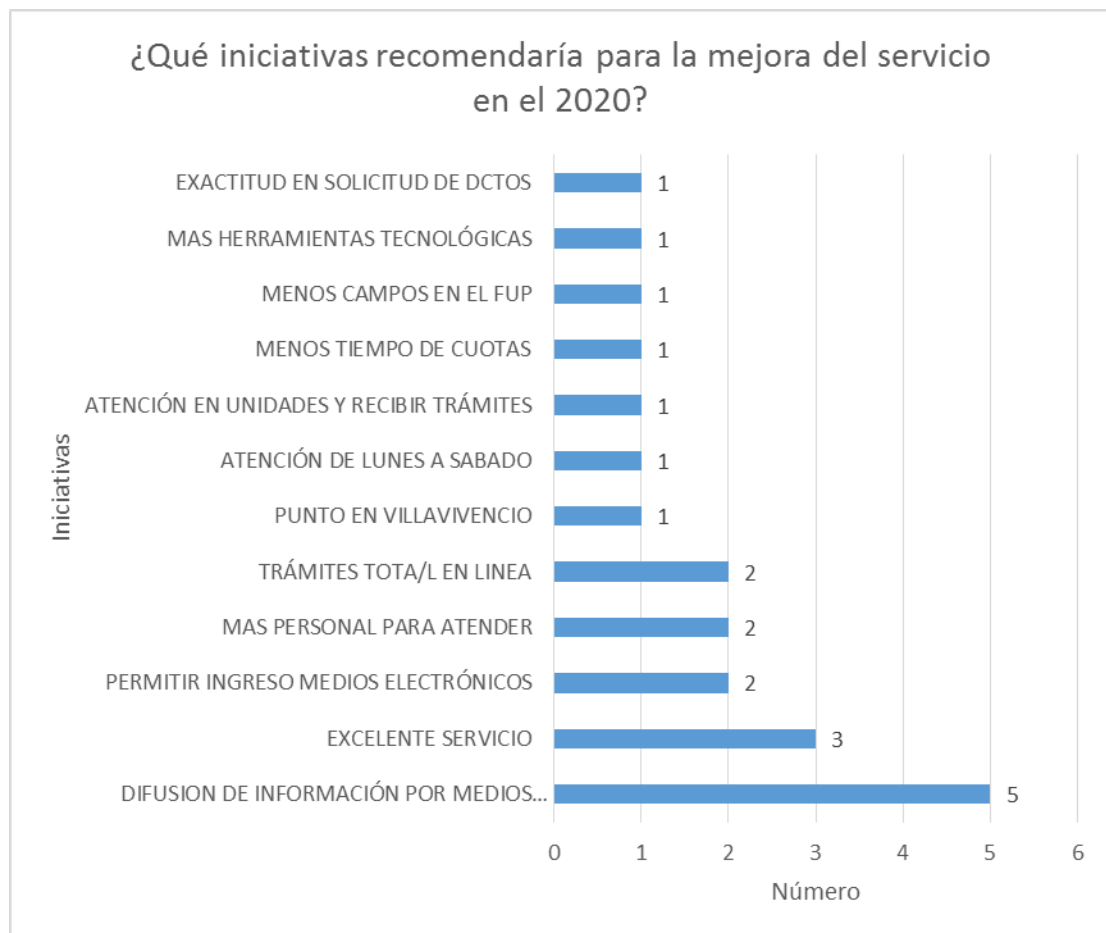
Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
"Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

MINISTERIO DE DEFENSA  
COLOMBIA



## Resultado

- Difusión de información por medios tecnológicos
- Excelente servicio
- Permitir el ingreso de medios electrónicos
- Más personal para atender en el Punto
- Trámites totalmente en línea
- Un punto de atención en Villavicencio
- Atención de lunes a sábado
- Atención en Unidades Ejecutoras para recibir trámites, no solo dar información
- Menos tiempo de cuotas
- Menos campos en el FUP
- Más herramientas tecnológicas
- Exactitud en los documentos solicitados



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](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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  
VILLAVICENCIO



## 4. CONCLUSIONES O RECOMENDACIONES

Los ejercicios de participación ciudadana son importante para las empresas, porque les permite contar con la opinión de los afiliados, partes interesadas o funcionarios para la mejora continua, para la búsqueda de mejores alternativas y servicios que contribuya al bienestar y satisfacción de los mismos.

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



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