



INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO ACTIVIDAD PREVIA A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

Bogotá, D. C., 29-04-2021

Asunto: Resultados chat, foro y encuesta como mecanismos de participación ciudadana previa a la Rendición de Cuentas 2020

Tabla de contenido

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

INTRODUCCIÓN

Como mecanismo de participación ciudadana, durante el primer trimestre de 2021, se desarrolló de forma virtual un chat, foro y encuesta temática con relación a la Rendición de Cuentas, herramientas mediante las cuales los afiliados y ciudadanía en general, pueden expresar sus opiniones y son insumo fundamental para la definición de la Estrategia de Rendición de Cuentas y el fortalecimiento de la gestión institucional

Durante el periodo comprendido entre el 12 y 15 de abril, se desarrolló un foro a nivel interno, con la participación de 7 personas, un chat externo dirigido a los afiliados y partes interesadas con 73 participantes y una encuesta, dirigida a los afiliados y las partes interesadas dispuesta a través del sitio web entre el 12 al 23 de abril con una participación de 51 personas.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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 REGISTRADO EN COLOMBIA



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 73 personas, quienes respondieron a las siguientes preguntas formuladas por la Entidad

1. Producto de los cambios generados por la situación de pandemia, la Entidad amplió y fortaleció sus canales digitales de atención. ¿Le resultó sencillo acceder a sus trámites en línea por los canales dispuestos?

Respuesta	Cantidad
SI	57
NO	16
TOTAL	73

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1

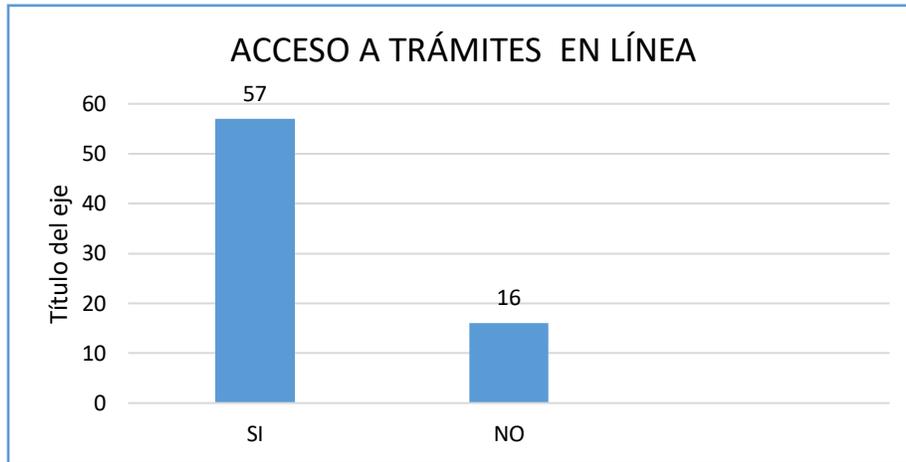


CO-SI-CER507703



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

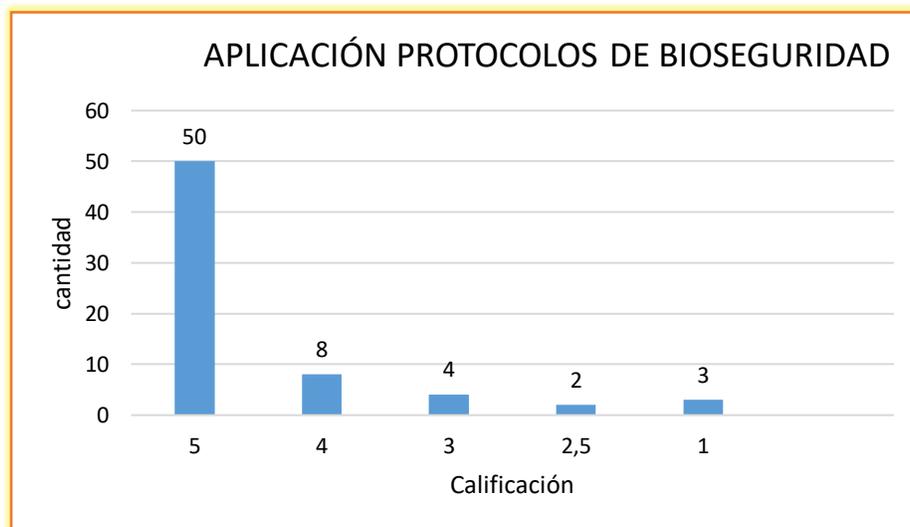
ESTABLECIMIENTO DE NORMAS INTERNACIONALES



2- Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos del servicio (Uno representa el menor puntaje y 5 el mayor).

- 1) Aplicación protocolos de bioseguridad
- 2) Trámites y servicios en línea
- 3) Calidad en el servicio
- 4) Atención incluyente

Con respecto a la aplicación de protocolos de bioseguridad 50 afiliados califican en 5, 8 califican en 4, 4 califican 3, 1 califica en 2.5 y 3 califican 1.



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

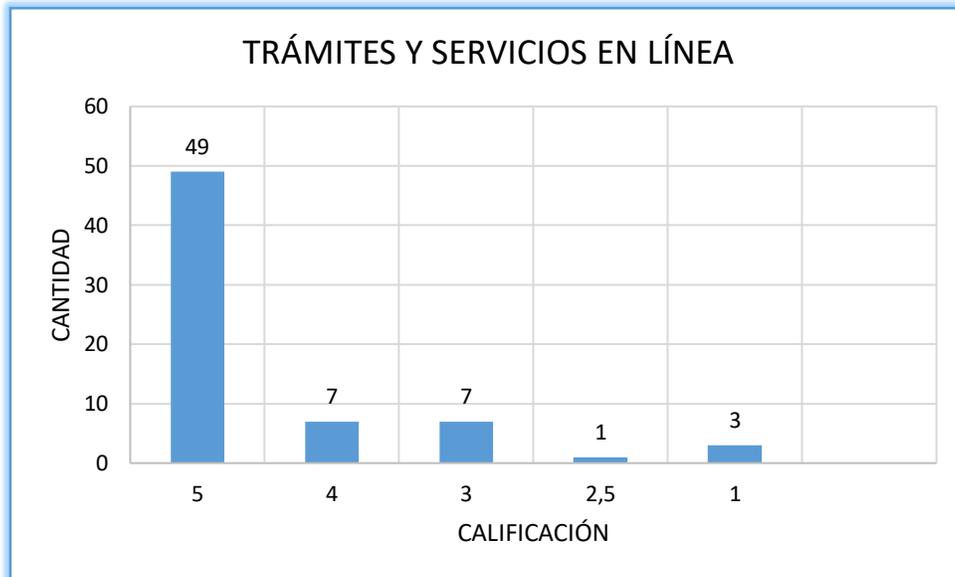


Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

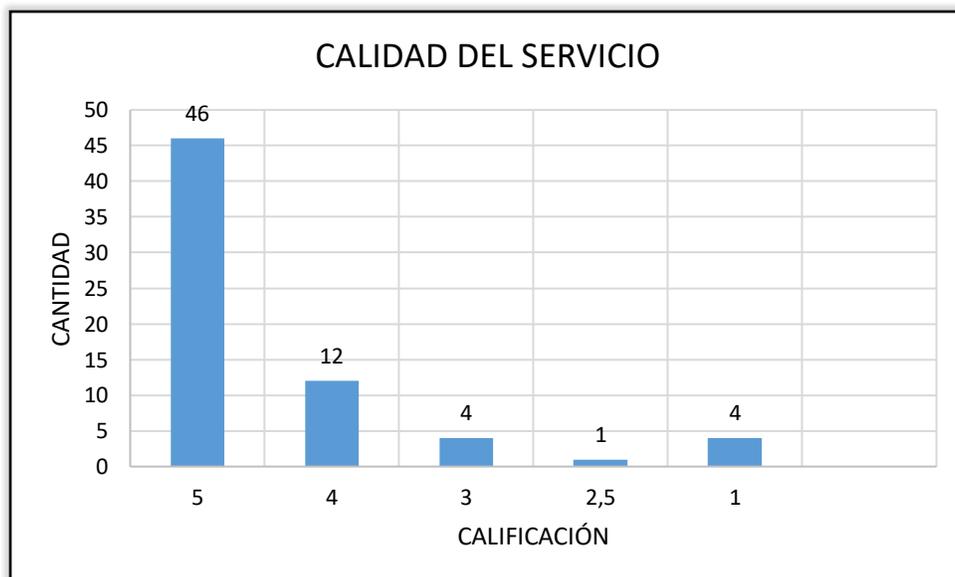
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Con respecto a trámites y servicios 49 afiliados califican en 5, 7 califican en 4, 7 califican 3, 1 califica en 2.5, 3 califican 1.



Con respecto a la calidad en el servicio prestado en los Puntos de Atención, 46 afiliados califican en 5, 12 califican en 4, 4 califican 3, 1 califica en 2.5, 4 califican 1.



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Con respecto a la atención incluyente, 47 afiliados califican en 5, 11 califican en 4, 4 califican 3, 1 califica en 2.5, 3 califican 1.



FORO TEMÁTICO

En el foro temático de Rendición de Cuentas participaron 7 funcionarios y se formuló la siguiente pregunta:

1- En respuesta a la pandemia generada por la Covid-19, ¿qué acciones considera contribuyeron en mejorar la gestión y desempeño institucional en 2020?

<p>1 Estar preparados tecnológicamente para soportar la operación desde casa</p>	<p>5 Anticipación tecnológica a la pandemia, aplicación protocolos de bioseguridad y compromiso de los funcionarios</p>
<p>2 Trámites en línea, protocolos de bioseguridad, soporte tecnológico</p>	<p>6 Implementación de teletrabajo que permitió continuidad en el servicio</p>
<p>3 Transformación digital en los diferentes procesos, atención virtual a los afiliados</p>	<p>7 Optimización de herramientas tecnológicas, liderazgo y direccionamiento estratégico</p>
<p>4 Aislamiento preventivo, monitoreo y vigilancia de funcionarios, manteniendo estándares de calidad y eficiencia</p>	

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.

ESTABLECIDA EN 1958

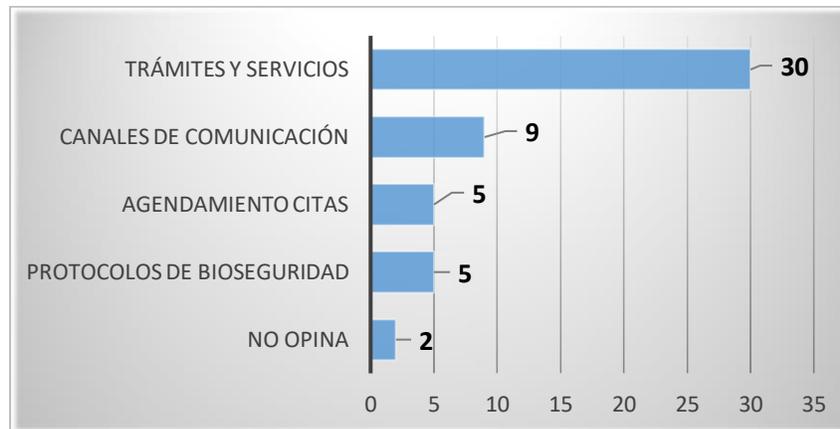
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



ENCUESTA

En la encuesta propuesta participaron 51 personas y partes interesadas dando respuesta a la siguiente pregunta.

En respuesta a la pandemia generada por la COVID-19, ¿qué aspectos se deberían mejorar?



Otro ¿Cuál?

ASPECTO	CANTIDAD
Agendamiento citas	1
Agilidad en trámites y revisión total de documentos para evitar reprocesos	1
Crear guías y procedimientos para contingencias	1
Distanciamiento	1
Mejora de preguntas para ingreso al portal	1
Facilidad para radicar trámites	1
Salas de espera	1
Programación de citas para evitar aglomeraciones	1
Mejora en canales de comunicación para evitar desplazamientos	1
Teletrabajo	2

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.

ESTABLECIDA EN 1990 POR LEY 1000



CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Como mecanismo de interacción con los afiliados y ciudadanía en general, Caja Honor implementa diferentes mecanismos que le permitan avanzar de forma permanente hacia la mejora continua, con el propósito de brindar un mejor servicio a los afiliados y fortalecer las operaciones en sus procesos.

Como ejercicio previo a la Rendición de Cuentas, se desarrolló un Chat temático contando con la participación de 73 personas, un foro con 7 personas y una encuesta con 51 participantes. Los resultados obtenidos serán informados en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y serán 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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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 nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN
BOGOTÁ