

INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO ACTIVIDAD PREVIA A LA RENDICIÓN DE CUENTAS GESTIÓN 2023

Bogotá, D. C., 10-04-2024

Asunto: Resultados foro y encuestas como mecanismos de participación ciudadana previa a la Rendición de Cuentas gestión 2023.

Tabla de contenido

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

INTRODUCCIÓN

Caja Honor en el mes de abril de 2024, desarrolló actividades virtuales de participación ciudadana previo a la audiencia pública de Rendición de Cuentas a través de foro y encuestas, mecanismos en donde los funcionarios, afiliados y ciudadanía general expresan su opinión frente a los temas propuestos y son insumo para el fortalecimiento de la gestión institucional. Los resultados de la participación se presentan a continuación:

- Participación en foro temático: 16 funcionarios
- Participación en encuesta del sitio web: 741 interacciones

Objetivo General

Propiciar espacios de participación con los afiliados, funcionarios y ciudadanía en general previo a la Rendición de Cuentas, para el fortalecimiento de la gestión institucional, a través de canales digitales (CRM, página web, intranet, redes sociales).

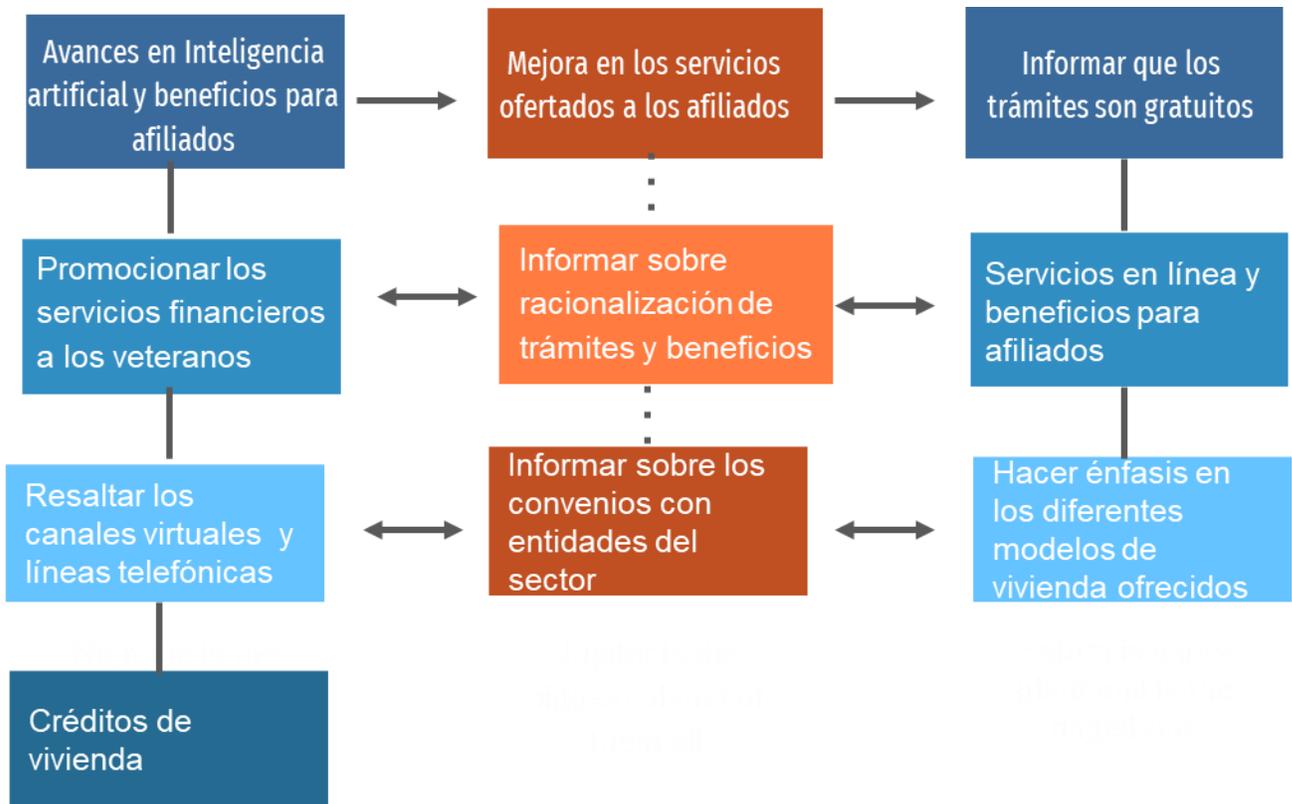
Resumen detallado de las actividades realizadas

A continuación, se presentan los resultados detallados por cada mecanismo de participación empleado.

FORO TEMÁTICO

Contó con la participación de 16 funcionarios quienes respondieron algunas de las siguientes preguntas:

1- *Que tema en materia de servicio considera debe ser informado en Rendición de Cuentas*



2- *¿Qué iniciativa considera pertinente presentar en próximos ejercicios de Rendición de Cuentas?*

- 01 Mayor participación de los afiliados en la Rendición de Cuentas
- 02 Divulgación por diferentes canales y Puntos de Atención
- 03 Hacer énfasis en temas de crédito hipotecario
- 04 Regionalizar la Rendición de Cuentas, que sea en otra ciudad o en Unidad Ejecutora
- 05 Que los enlaces lleven presentaciones con lo relevante de la Entidad en las visitas
- 06 Estrategias para disminución de tiempo en salas de atención
- 07 Fortalecimiento en la sensibilización de los afiliados sobre modelos y servicios
- 08 Mayor interacción de afiliados en preguntas en vivo

3- ¿Cómo considera la información publicada por Caja Honor en la página web?

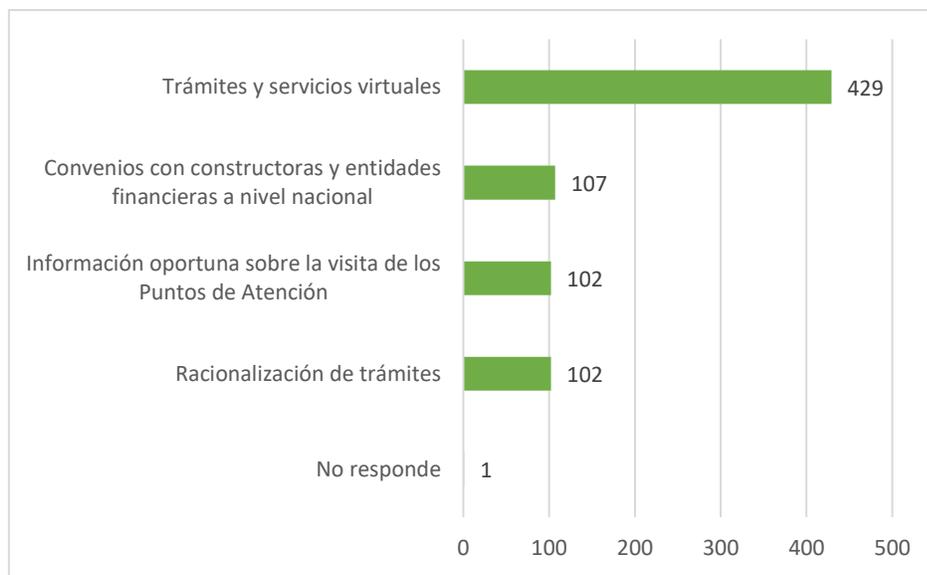
- 01 Información completa y de fácil consulta
- 02 Fortalecer mecanismos para facilitar el acceso, usabilidad y lenguaje claro a los afiliados
- 03 Información completa, pero se debe revisar links obsoletos para evitar confusiones a los afiliados
- 04 Información publicada es muy importante se sugiere tutoriales de búsqueda para fácil acceso
- 05 Contenidos muy informativos, se recomienda rediseño de la página
- 06 Consulta relevante y de fácil consulta para los afiliados
- 07 Se cumple con la información que debe estar publicada, pero está muy recargada de imágenes

ENCUESTA

Se llevó a cabo una encuesta a través del sitio web y el CRM contando con 741 interacciones con los resultados que se presentan a continuación:

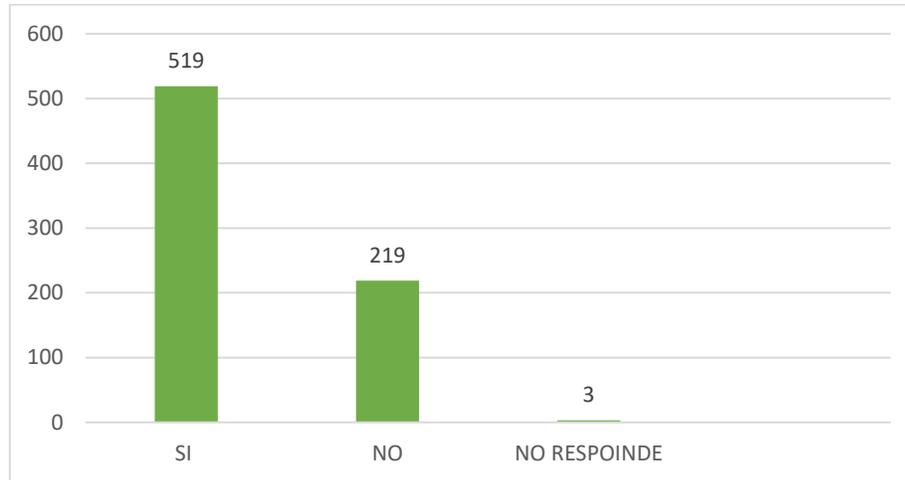
1- ¿Cuál de los siguientes aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

- a- Trámites y servicios virtuales
- b- Información oportuna sobre visitas de los Puntos Móviles
- c- Convenios con constructoras y entidades financieras a nivel nacional
- d- Racionalización de trámites



2- ¿Le resultó sencillo acceder a sus trámites y servicios por los canales dispuestos?

- a- Si
- b- No
- c- ¿Porqué?

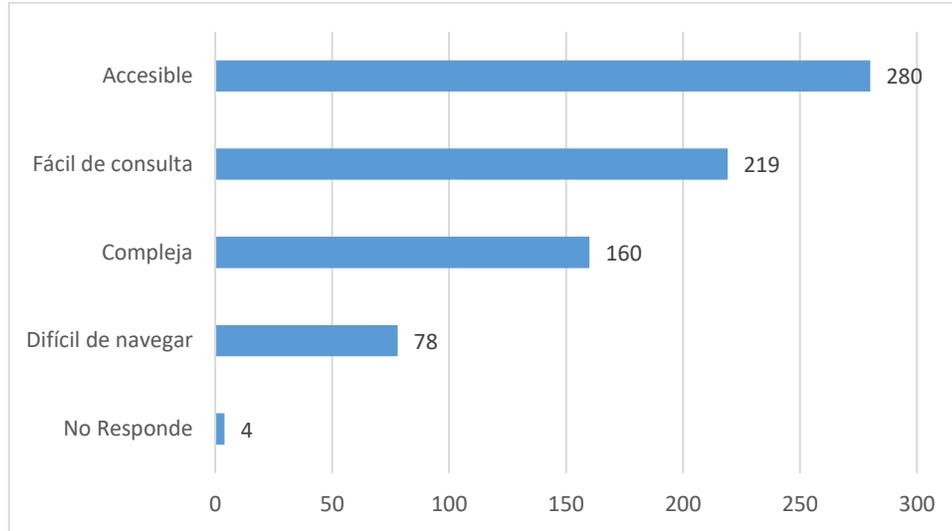


¿POR QUÉ?

- ✓ Demasiados controles
- ✓ Fácil acceso a los servicios
- ✓ Los trámites son sencillos.
- ✓ Demora en la atención
- ✓ Es compleja la página
- ✓ Falta de facilidad
- ✓ Documentación y más rápido
- ✓ Solo se requiere paciencia
- ✓ Bastante eficiente y expedito
- ✓ El menú es sencillo
- ✓ Es muy complicado acceder al portal de servicios porque la página arroja error
- ✓ Fácil
- ✓ Muy eficiente
- ✓ Claro, seguro y confiable.
- ✓ Rapidez a través del portal transaccional

3. Considera usted que la información publicada por Caja Honor en la página web es:

- a) Accesible
- b) Fácil de consulta
- c) Compleja
- d) Difícil de navegar



CONCLUSIONES

Caja Honor emplea mecanismos de interacción y participación con los funcionarios, afiliados y ciudadanía en general para el fortalecimiento en la gestión institucional, de procesos y brindar un mejor servicio a sus afiliados.

Para Caja Honor propiciar espacios de participación ciudadana, es fundamental para analizar necesidades y expectativas de los grupos de valor a fin de definir iniciativas e incorporarlas en la planeación institucional.

LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró:
Adm. Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA