

 	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
	INFORME	VERSIÓN: 006
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

INFORME CHAT Y ENCUESTA PRESENCIAL DE FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2017

Bogotá D.C., 18 de agosto de 2016

Introducción

Con el fin de promover la participación de los afiliados y grupos de interés en la formulación del Plan de Acción para la vigencia de 2017, la Oficina Asesora de Planeación realizó convocatoria a través de redes sociales, afiches y sitio web de Caja Honor, en las cuales se incentivó el aporte de ideas y a la contribución del fortalecimiento de la Entidad por parte de la comunidad en general.

El Chat temático fue programado y realizado durante el 1 y 2 de agosto de 2016 y participaron 206 personas. 73 personas lo hicieron a través del chat virtual y 133 afiliados lo realizaron a través de una encuesta presencial realizada en los diferentes puntos de atención.

Asunto

Análisis y resultados del chat temático formulación Plan de acción 2017.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Con el fin de motivar la participación en la "formulación del plan de acción de 2017", se convocó a un Foro Temático interno a través de la Intranet, durante los días 3 y 4 de agosto de 2016, se realizaron cuatro preguntas así:

¿Qué espera de Caja Honor en el 2017?

¿Qué aspectos recomendaría para mejorar la prestación del servicio?

El modelo leasing consiste en facilitar el acceso a una solución de vivienda a nuestros afiliados a partir de los dos años de aportes, previo cumplimiento de requisitos. ¿Estaría usted interesado en este modelo?

¿Estaría usted interesado en este modelo leasing?

¿Qué tipo de trámite o servicio le gustaría fuera realizado en línea o manera virtual?

Resultado de las preguntas formuladas

¿Qué espera de Caja Honor en el 2017?

Como resultados a la pregunta en el canal virtual (chat) y en el canal presencial (encuesta en vivo) expresaron los siguientes comentarios:

- Continuar el excelente servicio
- Implementar más puntos de atención
- No cambiar con frecuencia los formatos de CAJAHONOR
- Incrementar los subsidios

- Mejorar el canal telefónico
- Considerar al personal que viene de lugares lejanos
- Mejorar el modelo leasing
- Aumentar el subsidio de vivienda
- Prestar un servicio más ágil y completo
- Extender el horario de atención
- Disminuir el tiempo de trámite para el pago
- Simplificar los trámites
- Disminuir el tiempo del subsidio de los 14 a los 8 años
- Ir a los batallones a suministrar información

¿Qué aspectos recomendaría para mejorar la prestación del servicio?

Como resultados a la pregunta en el canal virtual (chat) y en el canal presencial (encuesta en vivo) expresaron los siguientes comentarios:

- Implementar más puntos de atención
- Incrementar los puntos de atención en Bogotá
- Atender de manera más amable, oportuna y rápida
- Mejorar el canal telefónico
- Unificar criterios
- Trámites y servicios en línea
- Ofrecer guía para diligenciar formatos
- Incrementar el personal en los puntos de atención
- Disminuir los requisitos
- Solicitar los requerimientos a los afiliados por medio electrónicos
- Mejorar el trámite de retiro parcial de cesantías
- Capacitar a los asesores para brindar información clara, completa, veraz, oportuna y con calidad
- Aumentar el número de evaluadores
- Mejorar los sistemas de información
- Mejorar el sistema de digiturno
- Capacitar a todas las unidades, escuelas, departamentos de las fuerzas sobre los servicios que presta Caja Honor
- Ampliar las instalaciones de algunos puntos de atención
- Mejorar la app Caja Honor y el sitio web
- Mantener persona fija en el digiturno
- Hacer que las revistas lleguen a las unidades militares y de policías

El modelo leasing consiste en facilitar el acceso a una solución de vivienda a nuestros afiliados a partir de los dos años de aportes, previo cumplimiento de requisitos. **¿Estaría usted interesado en este modelo leasing?**

Como resultados a la pregunta en el canal virtual (chat) y en el canal presencial (encuesta en vivo) expresaron los siguientes comentarios:

139 personas, equivalente al 67.5% que respondieron la pregunta están interesadas en el modelo Leasing. El 26.2% y el 6.3% No sabe o no responde. A continuación se revelan los principales comentarios:

- Buena opción para solucionar vivienda
- Ampliar cobertura para comprar sobre planos
- Falta mayor promoción del modelo leasing
- Opciones de leasing en pocos lugares

¿Qué tipo de trámite o servicio le gustaría fuera realizado en línea o manera virtual?

- Todos los trámites con su debida seguridad
- Ofrecer créditos en línea
- Enviar documentación en línea o en forma electrónica
- Vivienda 14 y vivienda 8
- Consultar extractos y saldos de cuenta individual
- Revisar de manera previa y en forma electrónica los documentos requeridos para los trámites
- Incremento de ahorro
- Retiro definitivo y parcial de cesantías
- Estado del trámite en línea
- Certificaciones
- Actualizar los datos de los afiliados y beneficiarios
- Asesoría de trámites en línea
- Ninguno, mejor presencial
- Disminuir el tiempo de respuestas a solicitudes
- Peticiones y solicitudes
- Solicitudes o requerimientos virtuales
- Trámites o servicios de información básica
- Formularios electrónicos

Conclusiones y/o recomendaciones

La Entidad en el proceso de Formulación de la Planeación Institucional diseña diversas estrategias de participación de los afiliados y partes interesadas, de manera presencial y a través de las tecnologías de la información y la comunicación.

Estos ejercicios han permitido incluir nuevas iniciativas en cada vigencia, lo cual ha permitido mejorar los servicios e incrementar los niveles de satisfacción a los afiliados y partes interesadas.

CARLOS ARTURO CONTRERAS MEZA
PE. Oficina Asesora de Planeación

LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015