

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

INFORME FORO 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 foro fue programado y realizado durante el 3 y 4 de agosto de 2016 y el cual se presentaron 96 interacciones con 72 participantes.

Asunto

Análisis y resultados del foro 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 leasing?**

¿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 ¿Qué espera de Caja Honor en el 2017? Expresaron los siguientes comentarios:

- Ofrecer trámites en línea
- Mayor cobertura nacional
- Reducir el tiempo del trámite
- Implementar un modelo de crédito a los afiliados
- Implementar un modelo para personas que ya recibieron subsidio
- Disminuir las quejas de los afiliados

- Ofrecer proyectos de vivienda sobre planos
- Integrar los sistemas de información en uno solo
- Unificar criterios para prestar mejor servicio al afiliado
- Brindar asesoría clara, oportuna y completa

¿Qué aspectos recomendaría para mejorar la prestación del servicio?

Como resultados a la pregunta expresaron los siguientes comentarios:

- Ofrecer una asesoría completa, clara, correcta y amable desde la primera visita, así se puede evitar que un afiliado necesite venir en múltiples ocasiones.
- Unificar criterios para la revisión de la documentación
- Ofrecer trámites y servicios en línea
- Implementar oficina virtual para consultas, trámites, servicios y certificados en línea
- Implementar módulo automático de trámites y servicios
- Fortalecer e integrar los sistemas de información
- Conocer los grados y distintivos de los militares y policías
- Fortalecer las competencias de los funcionarios
- Disminuir congestión en la atención a través de más funcionarios o más puntos de atención
- Simplificar el acceso a la información
- Revisar quejas y reclamos y proponer acciones para mejorar el servicio
- Ofrecer proyectos inmobiliarios auto sostenibles con la participación de los afiliados
- Mejorar el sistema de digiturno
- Ofrecer un punto de café para los afiliados
- Mejorar los canales de comunicación con los afiliados
- Generar certificados de ingresos y retenciones de manera automática
- Racionalizar requisitos

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?**

56 personas, equivalente al 96.6% manifestaron estar interesadas en el modelo leasing. A continuación se revelan los principales comentarios:

- Excelente oportunidad
- Dificultad en el nivel de endeudamiento
- Se requiere mayor promoción del modelo
- Dificultad en el cambio de condiciones cuando es retirado de la Fuerza
- Deben mejorar los tiempos dentro del ciclo de respuesta a las solicitudes
- Contemplar la opción para personas desafiliadas voluntariamente
- Se sugiere simplificar el proceso del modelo de leasing

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

- Todos los trámites
- Seguimiento al estado del trámite
- Extractos y saldos de cuenta individual
- Solicitudes de Incremento de ahorro
- Certificaciones
- Cesantías definitivas
- Retiro parcial de cesantías
- Guía y diligenciamiento virtual de formularios

- Paso a paso virtual de los trámites
- Vivienda 14
- Devolución de saldos

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