

 	INFORME DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
		VERSIÓN: 007
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

Acciones implementadas por Caja Honor en 2017, frente actividades de participación ciudadana en chat y foro temático

Bogotá, 13 de marzo de 2018

Señor General (RA)

LUIS FELIPE PAREDES CADENA

Gerente General

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Ciudad

Introducción

El presente informe da a conocer las acciones tomadas por Caja Honor en 2017 frente a las actividades de Participación Ciudadana en la gestión a través de chat y foros temáticos, en donde los Afiliados a la Entidad y grupos de valor manifestaron sugerencias y recomendaciones relacionadas con la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Acción Institucional y la Rendición de Cuentas.

Asunto

Actividades de participación ciudadana

A fin de generar espacios de interacción con los grupos de valor, y en cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, se programaron y desarrollaron foros y chat temáticos, cuyos resultados sobre la adopción de las recomendaciones se presentan a continuación:

¿Qué espera de Caja Honor en el 2017? / ¿Qué aspectos recomendaría para mejorar la prestación del servicio?

Aportes recibidos	Acciones adoptadas
Unificar criterios para prestar mejor servicio al afiliado	En el mes de agosto de 2017, se realizó encuentro de líderes enfocado a la excelencia en el servicio, en donde a través de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones y el Área de Atención al Afiliado se emitieron lineamientos para el fortalecimiento y unificación de criterios en la prestación del servicio. Se emplearon estudios de casos y adicionalmente de manera virtual se realizan reuniones con los líderes de puntos de atención. Se impartió capacitación permanente al personal que labora en el Centro de Contacto al Ciudadano, a fin de dar respuesta pertinente a nuestros afiliados, de manera telefónica y a través del chat.
Brindar asesoría clara, oportuna y completa	
Mejorar el sistema de digiturno	

Aportes recibidos	Acciones adoptadas
Ofrecer trámites en línea	Se racionalizaron 5 trámites parcialmente en línea: cesantías definitivas, retiro parcial de cesantías modalidad educación familiar, devolución de aportes (primer pago), devolución de saldos de la cuenta individual, devolución de aportes por desafiliación, los cuales fueron actualizados y aprobados por la Función Pública en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), dando cumplimiento a la estrategia de racionalización de trámites formulada para 2017.
Mayor cobertura nacional	Con la implementación del segundo Punto Móvil de Atención para Bogotá y Cundinamarca, se logró la racionalización de los 9 trámites, los cuales permitieron mayor cobertura y beneficios para los afiliados, llegando a los lugares donde no se encuentran puntos físicos de atención presencial.
Reducir el tiempo del trámite	Durante la vigencia 2017, se tramitaron 91.257 solicitudes que frente a 76.296 del 2016 representó un incremento del 16,39 % que fueron atendidos en menos de 6 días, desde su radicación hasta el desembolso de los recursos por parte de la Entidad.
Implementar un modelo de crédito a los afiliados	Caja Honor a fin de brindar nuevas opciones para que los afiliados accedan al modelo leasing, aprobó la presentación de inmuebles usados, de acuerdo con los criterios establecidos por la Entidad. A 31 de diciembre de 2017, fueron aprobados en el Comité de Crédito 99 solicitudes
Implementar un modelo para personas que ya recibieron subsidio	
Disminuir las quejas de los afiliados	Durante 2017, se presentaron 58 quejas, en 2016, 78, lo que representa una disminución del 25 %. Se realizó análisis de las causas que dieron origen a las quejas y reclamos con el fin de establecer estrategias y tomar las acciones correspondientes.
Integrar los sistemas de información en uno solo	Se encuentra en proceso de análisis el nuevo core del negocio, que busca integrar los sistemas de información, relacionados con los procesos misionales, lo cual redundará en seguir optimizando tiempos de atención.
Implementar oficina virtual para consultas, trámites, servicios y certificados en línea	Uno de los proyectos con mayor impacto ante los afiliados es la ventanilla única, debido a que pueden acceder a todos los servicios de forma ágil y rápida, atendiendo en tiempo real las necesidades del mismo.

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

Aportes recibidos	Acciones adoptadas
Todos los trámites	Durante 2017, se implementaron 13 flujos electrónicos con el fin de facilitar la operación de los modelos de solución de vivienda y la atención de los trámites. Se racionalizaron 5 trámites parcialmente en línea: cesantías definitivas, retiro parcial de cesantías modalidad educación familiar, devolución de aportes (primer pago), devolución de saldos de la cuenta individual, devolución de aportes por desafiliación, los cuales fueron actualizados y aprobados por la Función Pública en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
Seguimiento al estado del trámite	
Extractos y saldos de cuenta individual	
Solicitudes de Incremento de ahorro	
Certificaciones	
Cesantías definitivas	
Retiro parcial de cesantías	
Vivienda 14	
Devolución de saldos	Se fortaleció el servicio del portal transaccional con la implementación del formulario de acreditación para los modelos Vivienda 8, Vivienda 14 y Futuro, se personalizó la marca corporativa para la intranet y el portal transaccional. Se adicionaron nuevas funcionalidades a la aplicación móvil de tipo transaccional como son descarga de reportes de haberes, detalle de movimientos, certificado de declaración de renta, entre otros.
Mejorar la app Caja Honor y el sitio web	

Atentamente,

Adm. LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonar.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonar.gov.co



CO-SC2982-F

BI - CER301703

BIENESTAR Y EXCELENCIA