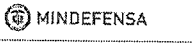



|   |                |                                     |
|---|----------------|-------------------------------------|
|   | <b>FORMATO</b> | FECHA APROBACIÓN: <b>09/07/2015</b> |
|   | <b>INFORME</b> | VERSIÓN: <b>006</b>                 |
|   |                | CÓDIGO: <b>GE-NA-FM-041</b>      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

## **INFORME CHAT TEMÁTICO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL**

**Ciudad y Fecha: Bogotá DC ,1 y 2 de septiembre de 2015**

### **Introducción**

El Plan Estratégico Institucional – PEI, es el instrumento por medio del cual se trazan los objetivos de La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, permitiendo la subsecuente evaluación de la gestión, a través del Plan de Acción Institucional formulado para cada año.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en articulación con el direccionamiento estratégico (2015-2018), desarrollo un proceso de revisión a su planteamiento estratégico del año en vigencia, a través del análisis de su entorno y su CORE con el ánimo de integrar los cambios que se han venido presentando en el entorno, establecer iniciativas estratégicas para eliminar sus debilidades y tener capacidad de reacción antes las amenazas, potencializar sus fortalezas y aprovechar las oportunidades para generar ventajas competitivas a través del tiempo, con el ánimo de complementar el ejercicio, la Entidad desarrolló un chat temático denominado **PLANEACION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL 2016**, con la finalidad de hacer partícipe a los afiliados y conocer sus opiniones.

### **Resumen detallado de las actividades realizadas**

Del chat temático de Planeación Estratégica Institucional, se obtuvo una participación de 169 personas.

Los planteamientos propuestos por Caja Honor fueron los siguientes: **Primera pregunta:** ¿Qué aspectos recomendaría para mejorar la prestación del servicio?, **Segunda pregunta:** ¿Qué sitios le gustaría fueran visitados por el punto móvil (este es una unidad móvil, que cuenta con las facilidades para que usted efectuó los trámites que puede realizar en cualquier sede de Caja Honor de manera Presencial?)”

A continuación se presenta los aportes que presentaron mayor reiteratividad:

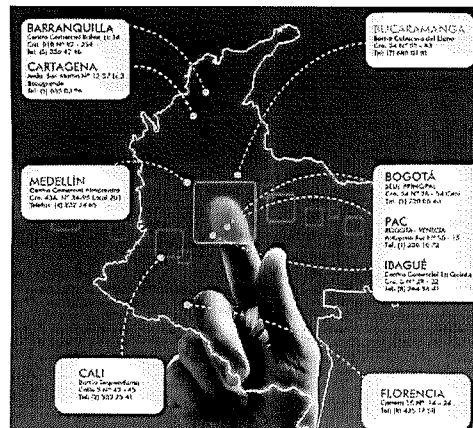
1. Los afiliados solicitan el envío de correos electrónicos con información permanente del estado de su cuenta y novedades de la misma, campañas de socialización de nuevos modelos de negocio y requisitos para acceder a los diferentes modelos de solución de vivienda, del total de la población participante 13 afiliados manifestaron este aporte.

2. Los afiliados solicitan sea incrementada la cobertura para la atención a través del punto móvil o establecimiento de centros de atención que les permitan aclarar todas sus dudas y recibir una atención personalizada.

Se traen a colación algunos aportes de nuestros afiliados ya que se considera un común denominador, toda vez que de los 169 participantes del chat, 120 afiliados manifestaron el mismo aporte.

- De pronto en Villavicencio pero no una visita si no una sede en donde se pueda también tramitar documentos para esta entidad con teniendo en cuenta que la mayoría de los policías y militares son de esta región y no cuentan con familiares en Bogotá.
- En mi caso soy un oficial de la policía privada de la libertad en el centro de reclusión para miembros de la policía nacional ubicada en Facatativá y tengo muchos compañeros que necesitan asesoramiento referente a sus liquidaciones o cesantías etc.
- Seria de mucha utilidad que se crearan más puntos de atención en casi todas las ciudades, debido a que es mas fácil, ya que la mayoría viven cerca o en las mismas ciudades, aquí en Neiva no hay, el desplazarse a Ibagué o Florencia no es tanto el inconveniente pero cuando no se conoce el estado de cuenta crea dificultades por no tener o llevar todos los requisitos a demás muchos de los militares no le dan más de dos días para realizar el trámite.
- Policía Metropolitana de Bogotá, en sus 21 localidades, hay aproximadamente 12 mil policías y en Departamentos de Policía alejados como: Putumayo, Cauca, Caquetá, Guaviare, Guainía.
- Los sitios en donde por la situación geográfica lejanía, no permite que nuestros compañeros se desplacen una oficina de ustedes que llegara a las estaciones de policía batallones más lejanos, y que de pronto realicen un estudio de los funcionarios que ya cumplieron o cumplen el tiempo para solucionar de su vivienda y desplazar el móvil a esos lugares que permitirán y ayudaran a realizar el trámite sin problemas y con agilidad.

Ahora bien, si analizamos la distribución geográfica de nuestros centros de atención podremos observar que los mismos se encuentran concentrados en la mitad de nuestro país como se observa en la siguiente gráfica:



3. Los afiliados solicitan sea evaluada la posibilidad de desmaterialización del trámite en pro de evitar los tiempos muertos de desplazamientos, solicitudes de permisos, costos de desplazamiento y poder tener facilidad al acceso de la información requerida para acceder a su solución de vivienda.

Esta es la segunda petición más significativa con 17 afiliados que manifestaron el mismo deseo. A continuación algunos aportes:

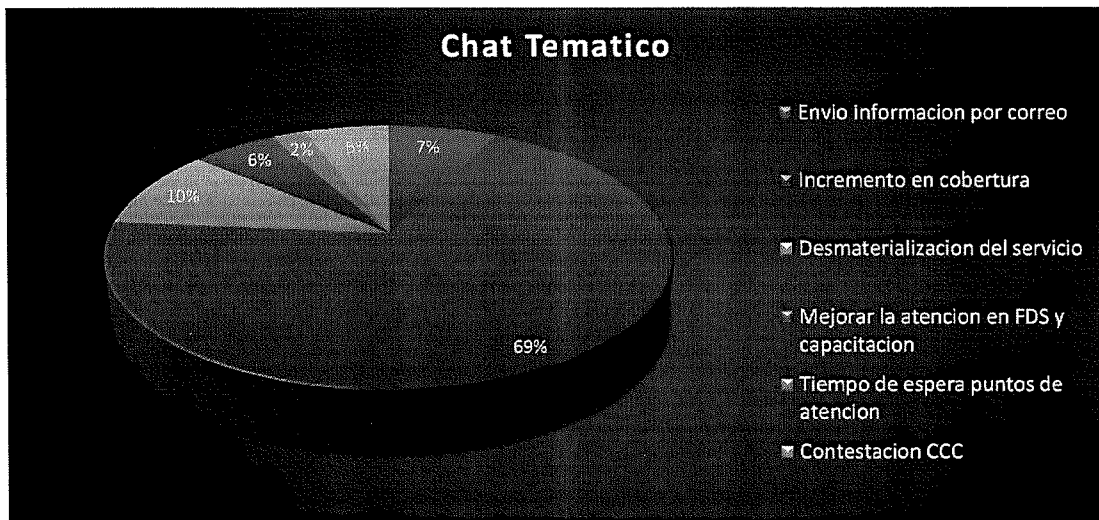
- Sería muy bueno poder adjuntar documentos para que por este medio se llevara a cabo la revisión de documentos, en el caso mío " promesa de compraventa" sin necesidad de dirigirse a una sede
  - De poder descargar los documentos de toda su cuenta y aporte en internet
  - mejorías en la consulta del portal transaccional, información veraz de los trámites realizados con caja honor.
  - Disminuir tiempos en los trámites de los afiliados. Que se puedan hacer trámites en línea
  - Al momento no cambiaría ya que me encuentro satisfecho con la prestación de los servicios, un link donde poder ver consultar el estado y saldo de mis cesantías desde mi móvil.
4. Los usuarios solicitan se capacite tanto a ellos mismos como a los agentes del CCC para que cuenten con la información veraz y oportuna respecto a los interrogantes de fondo de solidaridad, se hagan más campañas de socialización de los diferentes modelos de solución de vivienda y los requisitos y trámites para acceder a los mismos.

A continuación algunos comentarios al respecto:

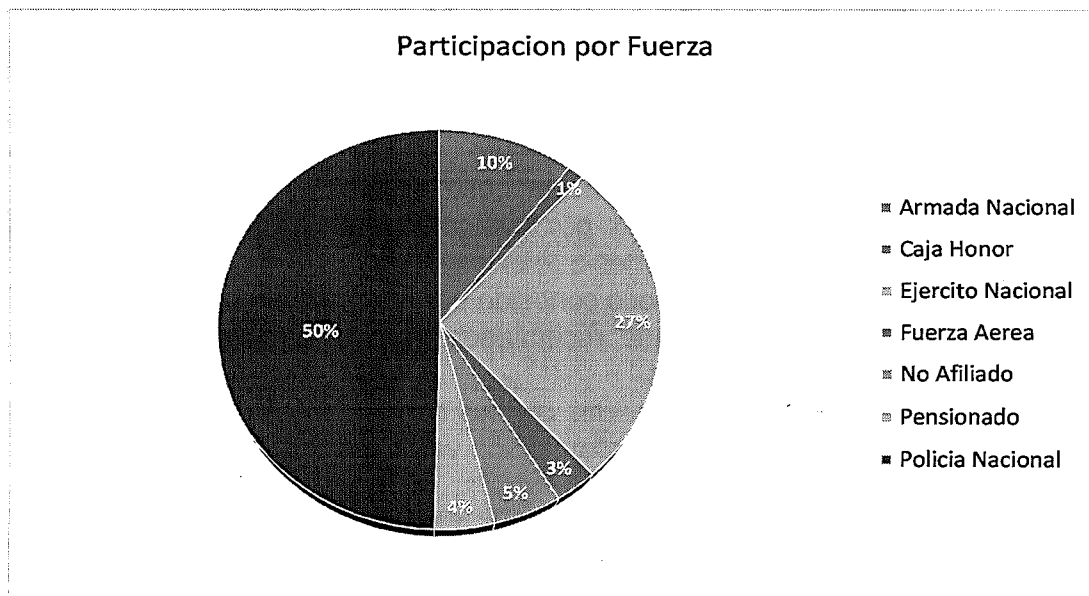
- Ampliar la publicidad en cada una de las unidades militares dando a conocer más ampliamente como acceder a los servicios.
  - Hoy en día surge la inquietud del personal que vamos a cumplir las 96 cuotas, para lo cual se dice que ya tenemos derechos a eso de la vivienda anticipada, pero por falta de conocimiento se deja de hacerlo, sería bueno que compartieran esta información x este medio.
  - Que nos hicieran llegar por cualquier medio informaciones con respecto a cambios o modificaciones que existan
  - Este tipo de chat es poco conocido por muchos miembros de la policía nacional. en ese sentido, lo que recomiendo es que se le dé mayor publicidad a su portafolio de servicios
  - Realizar visitas coordinadas con los comandantes de cada región en donde se le pudiera brindar una información veraz y oportuna a cada unidad
5. Los usuarios solicitan una vez llaman a los números de contacto, sus llamadas no entren en cola y puedan ser atendidas en la mayor brevedad posible y a su vez sean solucionadas sus inquietudes eficientemente.
- Un numero de contacto donde sean resueltas las inquietudes de forma oportuna

- De pronto las líneas telefónicas ya que a veces se hace difícil la comunicación desde otras ciudades
- Pues que fueran un poco más diligentes a la hora de contestar y me gustaría que se empapara de todos los temas para que nos den respuestas concretas
- Que contestara una operadora en línea, ya que cuando uno llama es solo una grabación la que contesta
- En el chat por ahora ninguno puesto que es la 1era vez que ingreso para que me aclaren unas dudas, por la parte telefónica, si es importante que atiendan las llamadas puesto que es complicado.

A continuación se relaciona la representación gráfica del consolidado de participaciones por tipificación:



Respecto a la participación por tipo de fuerza:

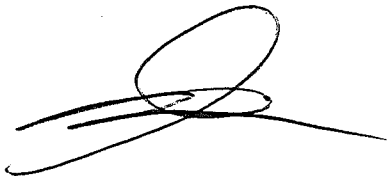


## Soporte de las actividades vinculadas al informe

CHAT TEMATICO FINAL 1 Y 2 DE SEPTIEMBRE 2015.xlsx

### Conclusiones y/o recomendaciones:

1. De acuerdo con los aportes efectuados en el chat, se concluye que con dichos aportes se pueden constituir las actividades para formular el PAI 2016 y que pueden ser alineadas con las siguientes iniciativas del PAI 2015:
  - 1.1 Ampliación y optimización de los canales de atención al afiliado.
  - 1.2 Optimización del tiempo de trámite a los afiliados.
  - 1.3 Aplicación de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio.
  - 1.4 Fortalecimiento del Sistema Atención al Consumidor Financiero-SAC.
  - 1.5 Promoción y sensibilización a los afiliados de los productos y servicios a través del Plan de Mercadeo y Comunicación.
  - 1.6 Integración de los sistemas de información en todos los niveles de la Entidad.
  - 1.7 Desarrollo de proyectos apoyados en las TICS de conformidad con la estrategia de Gobierno en línea para la prestación del servicio.
  - 1.8 Desarrollo de buenas prácticas para la mejora de los procesos
2. Implementar las siguientes actividades para el alcance de las iniciativas anteriormente mencionadas:
  - Implementación de tramites en línea
  - Implementación de un nuevo punto móvil
  - Automatizar flujo verificación del trámite desde que se radica hasta su pago.
  - Racionalizar requisitos de los trámites.
  - Comunicar oportunamente a los afiliados los tramites que se encuentran en proceso de verificación documental
  - Formalizar y comunicar protocolos de atención
  - Notificación oportuna consumidor financiero por correo electrónico
  - Adelantar estudios de mercado que reflejen las tendencias y preferencias inmobiliarias y su impacto en los afiliados.
  - Capacitación continua para agentes atención al afiliado y del Centro de Contacto al Ciudadano, fortaleciendo aspectos como Fondo de Solidaridad.



**ADM. ANDRES ESTRADA CARDONA**  
PE Oficina Asesora de Planeación



**ADM. LINA MARIA RENDON L.**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación



Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041\_V6\_09/07/2015

