

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

INFORME FORO TEMÁTICO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Ciudad y Fecha (25/08/2015)

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 foro temático denominado **FORO TEMÁTICO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL**, con la finalidad de hacer partícipes y conocer las opiniones de los colaboradores a Caja Honor

Asunto

Análisis de resultados Foro temático

Resumen detallado de las actividades realizadas

Para el planteamiento **"Desde la óptica del proceso a que pertenece, que iniciativas considera deben incluirse en el plan de acción institucional - PAI 2016 (ejemplo: Ampliar canales de atención, Mejoramiento tiempos de respuesta..)"** del Foro temático planeación estratégica institucional se obtuvo una participación total de 37 personas para un total de 71 interacciones de las cuales a continuación se destacan algunas interacciones :

- a. Implementar mecanismos claros de comunicación y colaboración entre áreas como por ejemplo la unificación de criterios a nivel nacional.
- b. Implementar medios para que la información a brindar sea fidedigna y el suministro eficaz.
- c. Capacitar constantemente a los funcionarios que se encuentran "in front office", normatividad, buen trato y lo demás relacionado con el trato y servicio al afiliado.
- d. Omitir procesos que no son necesarios para las respuestas como por ejemplo las certificaciones de pagos, también que tengamos en cuenta las condiciones de los afiliados, usar las herramientas tecnológicas para facilitarles algunos procesos como respuestas a algunas solicitudes que ellos realizan
- e. Mejorar la atención por parte de la Entidad para los tramites que corresponden al Fondo de Solidaridad ahora modelo héroes, ampliando canales de comunicación con el fin de

brindar una mayor información en el estado de tramites como la adjudicación de vivienda y el giro de recursos.

- f. Mejorar tecnológicamente los quioscos de los digiturnos
- g. Por medio del portal transaccional se puedan descargar los certificados de pagos que se realizan con base a diferentes trámites que se radican en la Caja.
- h. No se brinda información oportuna en el Modelo de Vivienda Héroes, debido a que no es posible consultar los procesos tales como entregas de escrituras, proyectos de vivienda y otras inquietudes que surgen de los beneficiarios de este Modelo por tratarse de personas con las cuales es difícil tener un contacto directo y siempre nos manifiestan que al tratar de comunicarse con las líneas dispuestas para ello no obtienen respuesta.
- i. Establecer un lugar cerca de la salida de los puntos de atención, con un funcionario del SENA, con un computador que tenga un programa más amplio en opciones de calificación, donde el afiliado realizara la calificación personalmente sobre el servicio y otras manifestaciones que se le carguen al programa.
- j. Coordinar con las oficinas de enlace, una programación más ambiciosa en su cobertura enfocada en las ciudades capitales, así evitar pagar gastos en viáticos, pero colaborándoles con el transporte, entregando resultados a Caja Honor verificables de su gestión, por ejemplo que la oficina de informática y sistemas entregue las consultas hechas por los enlaces a través del internet un consolidado de consultas de cuentas individuales que servirán de medidor real y en línea, un cronograma de visitas semanal sin importar la Fuerza a la que pertenece al menos de tres días por semana visitando unidades, que las oficinas de enlace entreguen las ayudas e información de publicaciones, revistas, folletos y que dicten conferencias o charlas sobre temas de Caja Honor, que promuevan los modelos leasing e informen los proyectos de HEROES a los jefes de talento humano de cada Fuerza o Policía, que en un semestre no se quede una sola unidad sin visitar, para repetir en el segundo semestre el mismo ejercicio, esto ayudara el canal de atención.
- k. Descargar en la página el certificado del desembolso de los dineros de sus trámites para agilidad y descongestionamiento del canal de SAC. Además habilitar la posibilidad que se le envíe por el correo institucional por medio de la línea del contacto al ciudadano cuando no tengan la forma de realizarlo.
- l. Sería de gran ayuda para nuestros afiliados más puntos a nivel nacional o la implementación de más puntos móviles en las ciudades de difícil acceso para trámites e información, de igual forma para el registro biométrico requerido de nuestros afiliados.
- m. Se debe continuar o fortalecer la estrategia de la importancia del liderazgo en el desarrollo de las actividades de cualquier procedimiento teniendo en cuenta que cada uno es responsable como servidor público de las obligaciones asignadas y así mismo fortalecer el trabajo en equipo y la planeación estratégica.

Soporte de las actividades vinculadas al informe

Listado de personas que participaron del evento:

Autor del elemento primario
ANDRES ESTRADA CARDONA
Participantes
SANDRA PATRICIA ARIAS GUTIERREZ
MANUEL SANTOS BAEZ
TATIANA PAOLA DAGOVETT VELASCO
Hector Jesus Ramirez Hernandez
Maritza Cuenca Leon
DIEGO ANDRES LAINO CHINCHILLA
ANGIE KATERINE DUQUE REYES
Gustavo Mahecha Gaviria
ANGIE LIZETTE CARO MORENO
YURISAN RODRIGUEZ ROMERO
YINNA PAOLA NIVIA
LEIDY LORENA HERRERA HERRERA
Claudia Paola Salinas Chacon
LADYJOHANNA CELIS RIOS
MARTHA YADIRA CARDOZO AVELLA
ZULMA JANETH BONILLA
Lina María Rendón Lozano
JHON MARIO DIAZ CABALLERO
CINDY NATALY FERRIN SALAS CARLOS RAMIREZ
DAYSI MAHECHA RAMIREZ
CARLOS ARTURO CONTRERAS MEZA
CRISTHIAN CAMILO MEJIA PASOS
YARI MARCELA TELLEZ GONZALEZ
MARIA ALEJANDRA RODRIGUEZ
DIANA CAROLINA MONSALVA
MONICA PAOLA TOVAR SALGADO
JONATHAN MARIN MADRID
FABIAN ALEXANDER DUQUE RINCON
Sandra Patricia Pachón Bernal
MARTHA ELIZABETH MENDIVELSO BENITEZ
Sonia Janeth Garcia Avila
FREDY ALEXANDER GARZON GUATIBONZA
LAURA DANIELA CASTRO ADARME
Blanca L. Chiquiza Alonso
MARTHA CECILIA PINZON VELA
Hector Andres Agudelo

Conclusiones y/o recomendaciones

De acuerdo con lo manifestado por los participantes de este foro, se puede concluir que:

1. De acuerdo con los aportes efectuados en el foro, 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 Cumplimiento de la Mega a través de los modelos de atención.
 - 1.4 Aplicación de herramientas tecnológicas en la prestación del servicio.
 - 1.5 Fortalecimiento del Sistema Atención al Consumidor Financiero-SAC.
 - 1.6 Promoción y sensibilización a los afiliados de los productos y servicios a través del Plan de Mercadeo y Comunicación.
 - 1.7 Alineación del modelo de Talento Humano al cumplimiento del direccionamiento estratégico.
 - 1.8 Integración de los sistemas de información en todos los niveles de la Entidad.
 - 1.9 Desarrollo de proyectos apoyados en las TICS de conformidad con la estrategia de Gobierno en línea para la prestación del servicio.
 - 1.10 Desarrollo de buenas prácticas para la mejora de los procesos
- 2 Las intervenciones de los participantes del foro pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

Acceso al histórico del foro:
<http://intranet/Lists/Foro/Flat.aspx?RootFolder=%2FLists%2FForo%2FFORO%20TEM%2FC3%81TICO%20PLANEACT%2FC3%93N%20ESTRAT%2FC3%89GICA%20INSTITUCIONAL%20%E2%80%93%20PAI%202016&FolderCTID=0x01200200F005C01C990AE645A0E9A9158DBC3748>
- 3 De acuerdo a los resultados obtenidos y la posibilidad de ampliar la cobertura de participantes, es pertinente programar la realización de nuevos foros respecto a los diferentes componentes de la gestión de Caja Honor.



ADM. ANDRES ESTRADA CARDONA
PE Oficina Asesora de Planeación



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

