

 	<b>INFORME CHAT Y FORO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PAI 2019</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 23/05/2017
		<b>VERSIÓN:</b> 007
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

**Bogotá D.C., 3 de octubre de 2018**

## Introducción

Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía durante el proceso de construcción de del Plan de Acción Institucional PAI, para la vigencia se realizaron los ejercicios de participación de Chat externo dirigido a los afiliados y partes interesadas y Foro Interno orientados a los empleados y contratistas. El chat y foro fueron realizados durante los días 25, 26 y 27 de septiembre 2018.

En el Chat temático externo participaron 100 personas que aportaron recomendaciones y en el Foro Interno se presentaron 103 interacciones, del cual se consolidaron 29 aspectos relevantes.

## Asunto

Análisis y descripción de los aspectos destacados de las contribuciones de los participantes en el chat y el foro con el fin contribuir a la construcción del Plan de Acción Institucional de la vigencia de 2019.

## Resumen detallado de las actividades realizadas

En cumplimiento al Plan de Participación Ciudadana relacionada con propiciar mecanismos de participación ciudadana en el proceso de construcción del Plan de Acción Institucional para la vigencia 2019, se consolidaron y analizaron los resultados de las respuestas suministradas por los afiliados, empleados, contratistas, colaboradores.

## CHAT TEMÁTICO

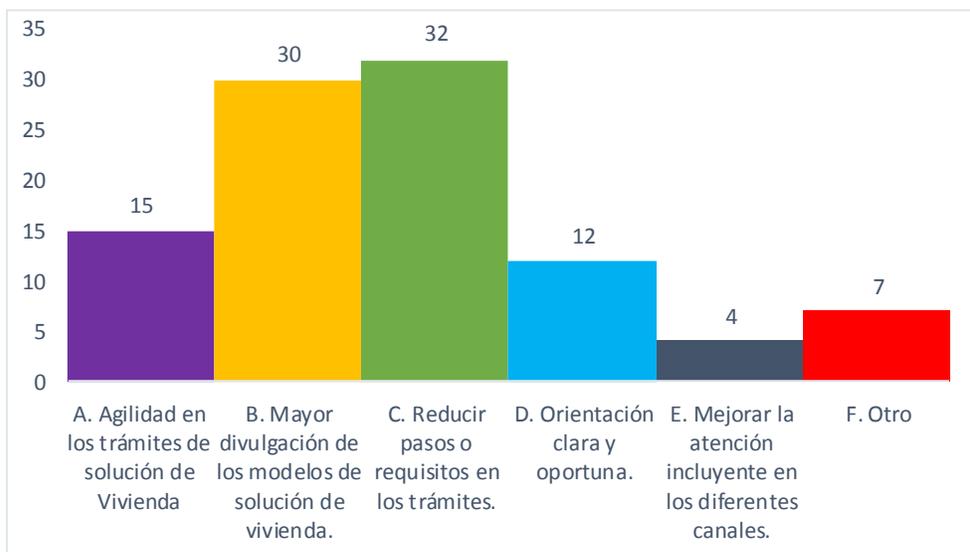
En el Chat temático sobre la construcción del Plan de Acción Institucional 2019, realizado durante los días 26, 27 y 28 de septiembre de 2018, orientado a los afiliados y ciudadanía en general, participaron 100 personas de las principales ciudades de Colombia,

Se realizó la siguiente pregunta

- 1) ¿En qué asuntos considera que se debe enfocar la gestión del 2019 en Caja Honor?

- a) Agilidad en los trámites de solución de Vivienda
- b) Mayor divulgación de los modelos de solución de vivienda.
- c) Reducir pasos o requisitos en los trámites.
- d) Orientación clara y oportuna.
- e) Mejorar la atención incluyente en los diferentes canales.
- f) Otro. ¿Cuál?

Como resultado se presenta la siguiente gráfica.



### Asuntos destacados de la participación

En resumen se establece que las opciones de “Reducir pasos o requisitos en los trámites” y “Mayor divulgación de los modelos de solución de vivienda” con un 32% y 30% son los aspectos relevantes a tener en cuenta para la vigencia de 2019.

En tercer lugar, con un 15%, consideran la opción “Agilidad en los trámites de solución de vivienda”, en cuarto lugar, con un 12%, estiman la opción “Orientación clara y oportuna”, en quinto lugar, con un 7%, estima la opción “Otro” y sugieren puntos de atención en otras ciudades del país y mayor cobertura en zonas de difícil acceso, en sexto lugar, con un 4%, consideran la opción “Mejorar la atención incluyente en los diferentes canales.

### FORO TEMÁTICO

En el Foro temático sobre la construcción del Plan de Acción Institucional 2019, realizado durante los días 26, 27 y 28 de septiembre de 2018, orientado a los empleados y

contratistas de la Entidad, se presentar 103 interacciones con las dos preguntas formuladas.

¿Qué aspectos le gustaría que fueran fortalecidos en el nuevo "Core del Negocio" durante el 2019?

Con relación a esta pregunta del nuevo Core del Negocio, los empleados sugirieron los siguientes asuntos:

- Flexibilidad para adaptarse a los nuevos cambios
- Integración con los demás sistemas de información
- Implementación de controles efectivos
- Trabajo armonizado con todos los procesos involucrados
- La adaptabilidad de los canales de comunicación
- Ampliación de la línea de negocio para la Entidad
- Funcionalidad
- Fácil parametrización
- Facilidad para agregar nuevos productos
- Interoperabilidad con otros sistemas de información
- Menos pasos para agilizar el proceso
- Mejorar el sistema de bloqueos
- Facilidad para el uso de sistemas virtuales y simplificación de trámites
- Información depurada y actualizada

Para la segunda pregunta, ¿Qué asuntos le gustaría que fueran fortalecidos en el Gestor Documental durante el 2019?, los empleados consideraron las siguientes situaciones:

- Automatización a más procesos
- Integración con los demás sistemas de información
- Crear grupos para el envío de documentos
- Crear otros flujos ejemplo: Postulación empleado del mes, solicitud de vehículos, permisos
- Generación de alertas para evitar incumplimientos
- Sencillez en los flujos de los trámites, elaboración de tareas y oficios
- Ampliar los reportes
- Disminuir los pasos
- Mejorar el perfilamiento, el control de documentos físicos, administración y eliminación
- Implementar las firmas digitales
- Módulo de auditoría y control que permita el seguimiento de los flujos
- La adaptabilidad de los canales de comunicación
- Fortalecer la integración con el nuevo Core del Negocio

## Conclusiones y/o recomendaciones

La Entidad en el Proceso de construcción del Plan de Acción Institucional para la vigencia de 2019, se recibieron importantes aportes de los afiliados, partes interesadas, empleados y contratistas, relacionados en el presente informe con el fin mejorar la gestión de cara a los afiliados y partes interesadas.

De manera externa se trató los temas de la gestión institucional relacionadas con el servicio. Internamente se interactuó sobre los sistemas de información relacionados con el Core del Negocio y el Gestor Documental, con el fin de fortalecer los procesos internos para la mejora continua y el mejor desempeño institucional.

Los mecanismos implementados, han permitido abrir espacios de colaboración en la construcción de planes con los afiliados, empleados y partes interesadas para mejorar los productos y servicios.

**LINA MARÍA RENDÓN LOZANO**  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
**(Original Firmado)**

Proyectó: Carlos Arturo Contreras Meza



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL