

| | | |
|---|------------------|-------------------------------------|
|   | <h1>INFORME</h1> | FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017 |
| | | VERSIÓN: 007 |
| | | CÓDIGO: GE-NA-FM-041 |

INFORME CHAT Y FORO RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

Bogotá D.C., 8 de marzo 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 permanente de Rendición de Cuentas 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 13, 14, 15 y 16 de febrero de 2018.

En el Chat temático externo participaron 205 personas que aportaron 32 recomendaciones y en el Foro Interno Participaron interactuaron 107 funcionarios, 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 foro temático con el fin de fortalecer el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, presentado en el 2018.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Dentro del ejercicio permanente de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017, se consolidaron y analizaron los resultados de las respuestas suministradas por los diferentes afiliados, partes interesadas y colaboradores. A continuación se presentan los resultados expresados en las intervenciones del chat y foro temáticos:

CHAT TEMÁTICO:

En el chat participaron 205 afiliados de diferentes departamentos se formularon las siguientes preguntas:

Pregunta 1. ¿Asuntos que le gustaría profundizar en el proceso de Rendición de Cuentas?

Resultado: Presupuesto con un 44%, Impacto en la Gestión con un 33%, Cumplimiento de metas con un 22%.

Pregunta 2. ¿Aspectos relevantes en el 2017?

Resultado: Atención a través del Centro de Contacto al Ciudadano con 52%; Información precisa para acceder a los trámites con el 31%; Atención a través de puntos móviles; Accesibilidad física y virtual para discapacitados con 1%.

Pregunta 3. ¿Qué aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

Resultados:

Recomendaciones enfocadas en el servicio

- Abrir más puntos de atención en ciudades capitales.
- Continuar con los puntos móviles de atención.
- Reducir los pasos de los trámites.
- Mayor difusión de información de trámites y servicios por los diferentes canales.
- Ampliar los horarios de servicio.
- Realizar campañas de información sobre trámites y servicios a las personas próximas a recibir el subsidio, por lo menos con un año de anticipación.
- Mejorar el tiempo de respuesta a peticiones.
- Suministrar Información clara y oportuna.
- Mejorar el asesoramiento a los afiliados para sus trámites.
- Mejorar la agilidad en la atención.

Recomendaciones enfocadas en los canales electrónicos

- Continuar brindando información de manera virtual.
- Promover y aumentar los trámites en línea.
- Mejorar los trámites y servicios en línea.
- Promover servicios de Caja Honor a través de plataformas virtuales como el Portal de Servicios Internos PSI y Polired de la Policía Nacional.

Recomendaciones enfocadas en los proyectos de vivienda

- Ampliar las Ferias inmobiliarias a otras ciudades
- Mayor número de convenios con constructoras
- Informar a través de boletines sobre proyectos de vivienda,
- Tener convenios con diferentes constructoras
- Ofrecer servicio de crédito

Recomendaciones enfocadas en las visitas a las unidades militares y de policía

- Realizar más campañas en unidades militares y policías
- Difundir información en todas las unidades sobre adquisición de vivienda

FORO TEMÁTICO:

En el Foro Temático de Rendición de Cuentas participaron 107 personas, del cual se consolidaron 29 aspectos relevantes. *Se formuló la siguiente pregunta:*

¿Aspectos relevantes durante la vigencia 2017?

Resultados:

Los empleados y contratistas presentaron los siguientes aspectos relevantes:

Sobre el servicio

- El cumplimiento en las metas de vivienda con más de 20.000 soluciones de vivienda.
- Entregas de vivienda del proyecto Cantarrana localidad de Usme en Bogotá con 800 soluciones de vivienda.
- Disminución del tiempo de trámite a 5 días hábiles.
- Implementación de nuevo punto móvil de atención.
- Humanización de servicio.
- Fortalecimiento programa de Educación Financiera.
- El impulso del Modelo de Vivienda Leasing a los afiliados.
- Lanzamiento del libro 70 años Caja Honor.

Sobre logros generales

- Diversificación del portafolio de inversiones.
- Excelentes rendimientos del portafolio de inversiones.
- Éxito litigioso.
- Optimización de recursos.
- Disminución del gasto.
- Uso racional del papel.
- Remodelación del Centro de Cableado del 5 Piso Sede Principal Bogotá.
- Remodelaciones del segundo y quinto piso del edificio Sede Principal Bogotá.

Sobre Gobierno Digital

- Implementación de trámites en línea.
- Implementación virtual de educación financiera.
- Implementación de la ventanilla única virtual.
- Envío de extractos a las cuentas de correo electrónico.
- Actualización y fortalecimiento del sitio web de la Entidad.
- Automatización de flujos documentales.
- Digitalización de formularios internos.

Sobre certificaciones y evaluaciones

- Certificación ISO 27001:2013.
- Certificación ISO 9001:2015.
- Convalidación de Tablas de Retención Documental por el Archivo General de La Nación, primera entidad de certificarse del Sector Defensa.
- Fenecimiento de la cuenta fiscal por parte de la Contraloría General de la República.
- Buena calificación del FURAG con 90.44%

Conclusiones y/o recomendaciones

La Entidad para la vigencia de 2018 convocó y logró una importante interacción a través de la participación en el Chat y en el Foro temáticos en el proceso de Rendición de Cuentas, se recibieron importantes aspectos relevantes enfocados en el servicio, gobierno digital, certificaciones, evaluaciones y logros en general.

Los ejercicios de participación ciudadana realizados por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en las vigencias anteriores y en la actual han permitido mejorar los productos y servicios a los afiliados y partes interesadas.

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



CO-SC2992-1



SI - CER607703



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 Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTADO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
BOGOTÁ