

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

## INFORME CHAT Y FORO DE FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PAI - 2018

**Bogotá D.C., 14 de agosto de 2017**

### 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 para formulación del Plan de Acción Institucional PAI de la vigencia de 2018, la Oficina Asesora de Planeación realizó convocatoria a través de internet (Chat dirigido a afiliados y partes interesadas), la intranet (empleados y contratistas). El chat se realizó durante los días 31 de julio y 1º y 2 de agosto de 2018 e interactuaron 136 personas. El foro temático se llevó a cabo los días 27 y 28 de julio de 2018 y participaron 34 personas. Todo con el fin de incentivar el aporte de ideas y la contribución en el fortalecimiento del PAI.

### 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 Plan de Acción Institucional PAI para la vigencia de 2018.

### Resumen detallado de las actividades realizadas

En cumplimiento a la iniciativa relacionada con propiciar mecanismos de participación ciudadana en el proceso de la formulación del Plan Acción Institucional PAI, 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:

#### CHAT TEMÁTICO:

En el Chat Temático del Plan Acción Institución para la vigencia 2018, participaron 136 personas, entre afiliados y partes interesadas. Se *formuló la siguiente pregunta:*

¿Qué aspectos recomendaría para fortalecer la prestación del servicio en el 2018?

Resultados:

Los afiliados y partes interesadas presentaron 16 sugerencias que se describen a continuación:

1. Ampliar la cobertura de las oficinas (Mejorar la cobertura nacional en las capitales de departamento)
2. Mejorar el tiempo de atención en los puntos
3. Crear un manual de usuario paso a paso para todos los trámites
4. Asesorar al afiliado acerca de cualquier riesgo antes de iniciar cualquier negocio
5. Enviar mensajes a los afiliados a través de correo electrónico sobre información de trámites.
6. Mejorar los servicios tecnológicos y diseñar más plataformas transaccionales
7. Mejor información por la página de internet y brindar un servicio más rápido en los trámites
8. Brindar un servicio oportuno
9. Incrementar las visitas a unidades militares y de policía
10. Mejor atención telefónica
11. Continuar con el buen servicio
12. Radicar información por medios electrónicos
13. Realizar el retiro parcial de cesantías totalmente en línea para ciertos montos de dinero.
14. Mejorar el servicio de respuestas a las solicitudes
15. Enviar comunicación cuando se aproxime el cumplimiento de la cuota 168.
16. Mejorar el buscador de vivienda de la página web, que sea más eficiente, completo y actualizado.

### **FORO TEMÁTICO:**

En el Foro Temático del Plan Acción Institución para la vigencia 2018, participaron 34 personas, entre empleados y contratistas. Se *formuló la siguiente pregunta:*

¿Qué iniciativas sugiere para incrementar el acceso por parte de nuestros afiliados en modelo Leasing en el 2018?

Resultados:

Los empleados y contratistas presentaron 12 sugerencias que se describen a continuación:

1. Brindar la oportunidad a los afiliados de sumar ingresos con su núcleo familiar
2. Realizar revisión en línea de documentación
3. Unificar la información que se da desde el Call Center y desde el chat
4. Promover la vivienda sobre planos
5. Estudiar la posibilidad de vivienda Usada para el Leasing

6. Capacitar de manera constante a nuestros asesores de Caja Honor y Oficiales de Enlaces
7. Dar a conocer a través de videos, aplicaciones y/o capacitaciones sobre el bienestar de adquirir su vivienda de una manera ágil y eficiente.
8. Ampliar la cobertura de información y beneficios del Modelo de Solución de Vivienda Leasing a los afiliados.
9. Incrementar la educación financiera en las diferentes Escuelas de formación Militar y de Policía.
10. Fortalecer el Área de Comercialización para lograr el seguimiento inmediato de los afiliados que acceden al modelo Leasing hasta lograr su vivienda.
11. Asignar un espacio en los puntos de atención fijos y móviles para la promoción y divulgación del modelo Vivienda Leasing con su respectivo asesor.
12. Realizar presencia comercial en los eventos donde participe el afiliado y su familia como: día del alumno, día de la familia, día de cada fuerza y eventos en Casas Fiscales, entre otros.

## Conclusiones y/o recomendaciones

La Entidad en para la vigencia de 2018 convocó y logró una importante interacción a través de la participación en el Chat y en el Foro temáticos para la formulación Plan de Acción Institucional PAI, se recibieron valiosos aportes relacionados con la prestación del servicio y el modelo de Vivienda Leasing.

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 - 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 nuestros Fuercos Armados,  
para Colombia entera.

TIGILADO EMPRESA DE COLOMBIA