

ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PAI 2025

Bogotá D.C, 31 de julio de 2024

Doctor
JOSÉ ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA
Caja Honor
Ciudad

Asunto: Análisis y descripción de la participación en foro y encuesta de las partes interesadas y funcionarios de la Entidad para la formulación del PAI 2025.

Tabla de contenido

- 1- Introducción
- 2- Objetivo General
- 3- Resumen detallado de las actividades realizadas
Foro temático
Encuesta
- 4- Conclusiones y recomendaciones

1- Introducción

Con el fin de promover la participación de los afiliados, partes interesadas, funcionarios y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se realizó encuesta del 27 de junio al 10 de julio dirigido a los afiliados y partes interesadas y un foro interno del 12 al 31 de julio de 2024 para funcionarios y contratistas.

2- Objetivo General

Propiciar espacios de interacción con los afiliados, funcionarios y contratistas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para la construcción de iniciativas y aportes en la formulación del Plan de Acción Institucional (PAI) 2025, a través de canales digitales (CRM, página web, intranet, redes sociales).

3. Resumen detallado de las actividades realizadas

A continuación, se relacionan los resultados de la participación en el foro y la encuesta.

FORO

Para la construcción del PAI 2025 se formuló 1 pregunta a los funcionarios y se recibieron los aportes de 18 personas así:

1- Para los siguientes objetivos estratégicos 2023-2026. ¿Qué idea sugiere para ser considerada como iniciativas dentro del PAI 2025?

a) Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros.



- ✓ Continuar con las campañas para los afiliados de cómo organizar la economía desde los primeros años de su carrera
- ✓ Tener en cuenta los recursos de la familia para la capacidad de endeudamiento para acceder al crédito hipotecario
- ✓ Mayor cobertura de atención para los afiliados y familiares
- ✓ Ampliación del portafolio a Créditos de libre Inversión y compra de cartera en general

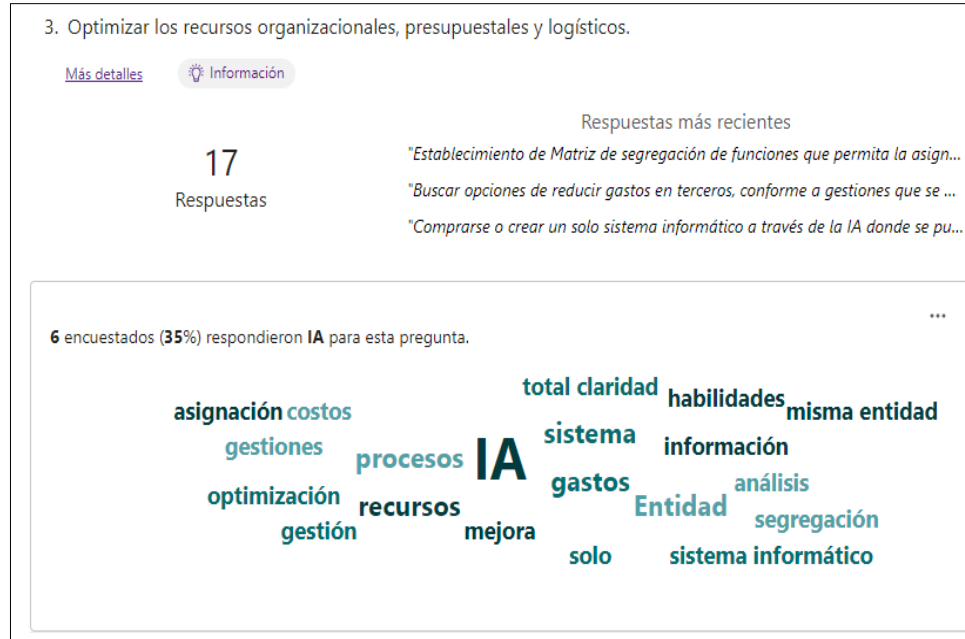
- ✓ Colocar un asesor comercial para la atención de líneas de créditos
- ✓ Invertir en tecnología para facilitar los trámites a los Afiliados mediante la transformación digital
- ✓ Servicio virtual Afiliado para la revisión, asesoría y radicación de los documentos desde las Unidades Militares y de Policía.
- ✓ Generar procesos automatizados que permitan dar respuesta de manera efectiva y rápida

b) Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.



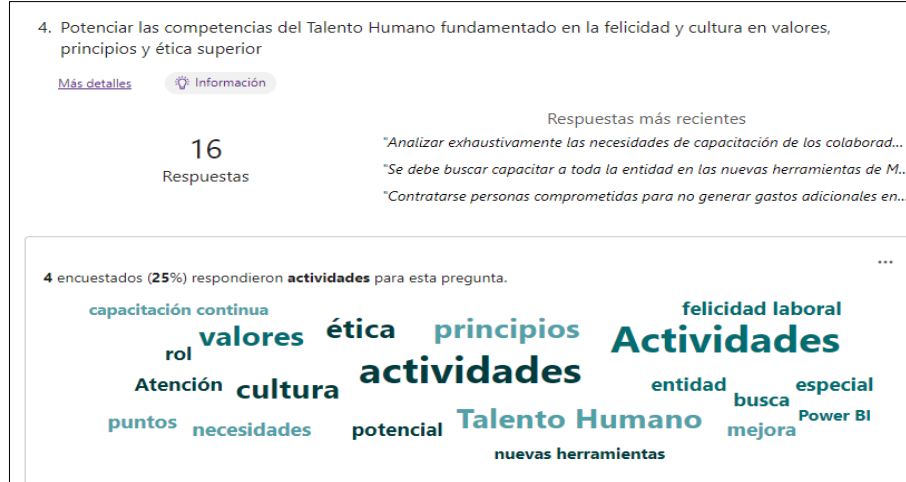
- ✓ Optimización de los recursos a nivel institucional.
- ✓ Cautivar clientes con experiencia en buenos hábitos de pago
- ✓ Creación de una Banca Caja Honor
- ✓ Realizar estudios técnicos sobre los proveedores de la entidad, para escoger buenos insumos comerciales y a buenos precios.
- ✓ Generar rendimientos acordes al perfil crediticio para una sostenibilidad financiera en Caja Honor.
- ✓ Que los afiliados puedan hacer ahorro para créditos de libre inversión.
- ✓ Ver la posibilidad que se pueda afiliar personas de otras entidades del GSED para mayores ingresos

c) Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.



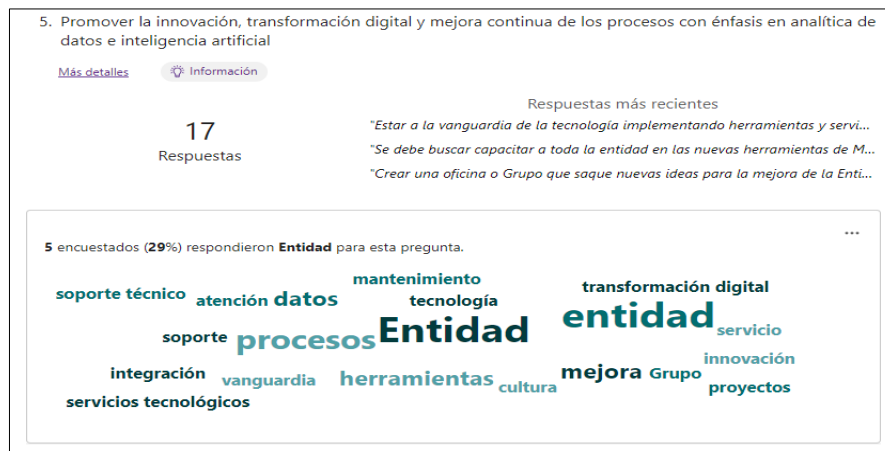
- ✓ Crear una emisora interna y que de información constante del ahorro responsable y otros temas de interés
- ✓ Flexibilidad Laboral
- ✓ Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos aplicando seguridad financiera.
- ✓ Buscar opciones de reducir gastos en terceros, conforme a gestiones que se pueden realizar en la misma entidad.
- ✓ Comprar o crear un solo sistema informático a través de la IA donde se pueda consolidar toda la información de la Entidad.

d) Potenciar las competencias del Talento Humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores, principios y ética superior



- ✓ Dar continuidad con campaña de felicidad laboral, hacer partícipes a los afiliados.
- ✓ Potenciar las competencias del Talento Humano fundamentado en una cultura de AUTOCUIDADO, de felicidad laboral y de valores, principios y ética superior.
- ✓ Gestores de conocimiento grupo interdisciplinario para todas las dependencias
- ✓ Crear semilleros con el fin de potencializar el emprendimiento y la innovación
- ✓ Implementación del Trabajo Híbrido.
- ✓ Cultura de aprendizaje continuo y mejora de competencias.
- ✓ Mayor socialización para enseñar a los afiliados el ingreso al portal transaccional.

e) Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial



- ✓ Grupo gestor de proyectos direccionado de adentro hacia afuera de la Entidad
- ✓ Ofrecer soporte y mantenimiento de las herramientas de analítica para evitar la obsolescencia.
- ✓ Promover la innovación, transformación digital mediante la automatización de procesos y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos.
- ✓ Crear una oficina o Grupo que saque nuevas ideas para la mejora de la Entidad
- ✓ Estar a la vanguardia de la tecnología implementando herramientas y servicios tecnológicos que apoyen la ejecución de los procesos de la Entidad,

f) Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial



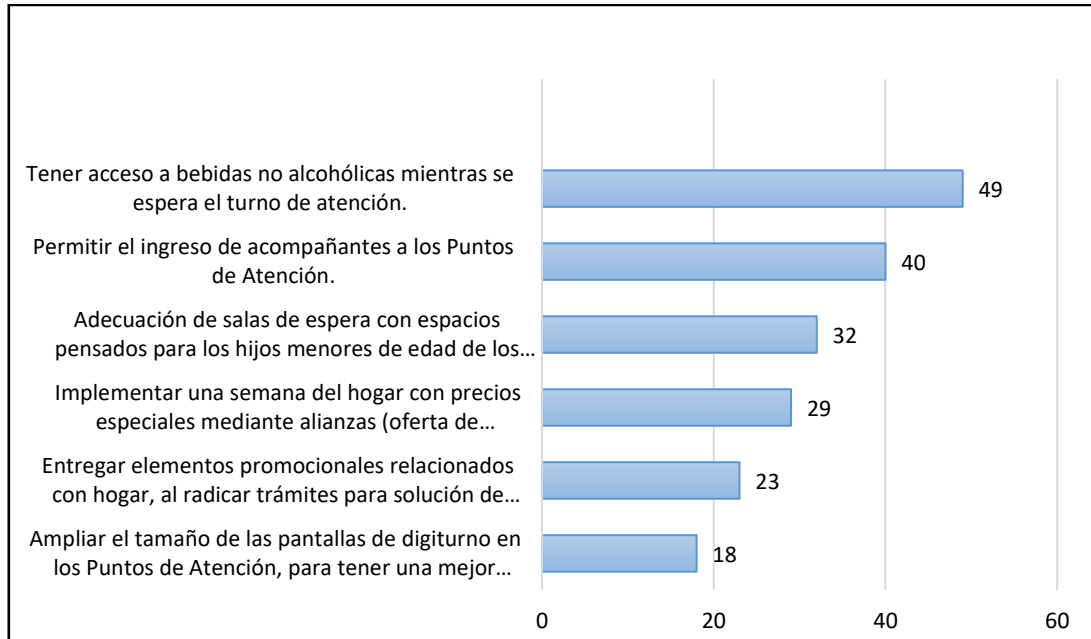
- ✓ Generar conciencia de una cultura ambiental y social, fortaleciendo las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
- ✓ Gestores de ambiente en las dependencias.
- ✓ Hacer más énfasis en la cultura ambiental, promoviendo las buenas prácticas tanto a nivel organizacional como personal.
- ✓ Apoyar a fundaciones de animales, realizando brigadas de adopción, de aportes
- ✓ Optimizar y maximizar la utilización de recursos disponibles, para mejorar con eficiencia operativa.

- ✓ Hacer actividades que requiera más compromiso de los funcionarios en el cambio climático y cuidado del planeta, sembrar árboles, apoyar fundaciones donde los funcionarios puedan pertenecer o colaborar
- ✓ Buscar estrategias que promuevan el ahorro de agua, luz y papel, buscar posibilidades de instalar paneles solares, o receptores de energía eólica, aprovechar el agua lluvia, entre otros.

ENCUESTA

Se aplicó una encuesta a los afiliados del 27 de junio al 10 de julio la cual contó con la participación de 191 afiliados, a los cuales se les preguntó:

- 1. De las siguientes opciones, seleccione las dos que harían su experiencia más satisfactoria en el Punto de Atención.**
 - a) Implementar una semana del hogar con precios especiales mediante alianzas (oferta de electrodomésticos, muebles, accesorios hogar y otros)
 - b) Permitir el ingreso de acompañantes a los Puntos de Atención
 - c) Tener acceso a bebidas no alcohólicas mientras se espera el turno de atención
 - d) Entregar elementos promocionales relacionados con hogar, al radicar trámites para solución de vivienda (llaveros, lapiceros)
 - e) Ampliar el tamaño de las pantallas de digiturno en los Puntos de Atención, para tener una mejor visualización de la información.
 - f) Adecuación de salas de espera con espacios pensados para los hijos menores de edad de los afiliados



El 26% (49) de los afiliados opinan que tener acceso a bebidas no alcohólicas mientras se espera el turno de atención, el 21% (40) indican que permitir el ingreso de acompañantes a los Puntos de Atención, el 17% (32) la adecuación de salas de espera en espacios pensados para los hijos menores de edad de los afiliados, el 15% (29) implementar una semana del hogar con precios especiales mediante alianzas, el 12% (23) entregar elementos promocionales relacionados con hogar, al radicar trámites para solución de vivienda y el 9% (18) ampliar el tamaño de las pantallas de digiturno en los Puntos de Atención, para tener una mejor visualización de la información.

2- ¿Quiere proponer una opción distinta para mejorar la experiencia de servicio en los Puntos de Atención? ¿Qué idea sugiere y por qué?

- 01 **Mejorar la difusión sobre la ubicación y temporalidad de los puntos móviles**
- 05 **Una ventanilla especial para la revisión de certificados de libertad y tradición**
- 09 **Actualización datos en línea**

02 Continuar con la calidad humana que se tiene

06 Que todos los trámites sean virtuales

10 Tener una aplicación para poder retirar dineros

03 Que se reduzca el tiempo de espera

07 Implementar más puntos móviles de atención

11 Una herramienta que permita mejor escucha en las ventanillas de atención

04 Mas asesores para mejorar los tiempos de espera

08 Asesores de bancos en horarios de atención específicos

12 Que tengan un punto específico para la actualización de datos

4. Conclusiones y/o recomendaciones

Los aportes realizados por los afiliados, partes interesadas y funcionarios en el foro y en la encuesta aplicada, serán analizados y tenidos en cuenta para la formulación del Plan de Acción Institucional -PAI 2025, lo cual permitirá implementar acciones para la mejora continua en los procesos, agilidad en los trámites y servicios prestados por la Entidad y contribuir en la satisfacción de los afiliados.



ADM. LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró
Adm. Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA