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

## INFORME CHAT DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

**Bogotá D.C., 27 de marzo de 2017**

### Introducción

Con el fin de promover la participación de todos los afiliados y partes interesadas en el proceso de Rendición de Cuentas, la Oficina Asesora de Planeación, el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, El Centro de Contacto al Ciudadano CCC invitaron a interactuar a través del chat del sitio web [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co), y como resultado se logró la participación activa de 122 personas en el evento efectuado los días 16, 17 y 18 de marzo de 2017.

### Asunto

Análisis y descripción de los aspectos destacados de la gestión desarrollada durante la vigencia de 2016 e incentivar el aporte de ideas para mejorar los procesos y los servicios.

### Resumen detallado de las actividades realizadas

En cumplimiento a la iniciativa relacionada con propiciar mecanismos de participación ciudadana en el proceso de Rendición de Cuentas, se desarrolló un Chat temático de Rendición de Cuentas en el cual participaron 122 personas de Bogotá, D.C, y los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Boyacá, Valle, Caldas, Risaralda, Atlántico, Sucre, Tolima, Córdoba, Meta, Nariño, Magdalena, Norte de Santander y Guaviare.

Se formularon tres preguntas obteniéndose los siguientes resultados:

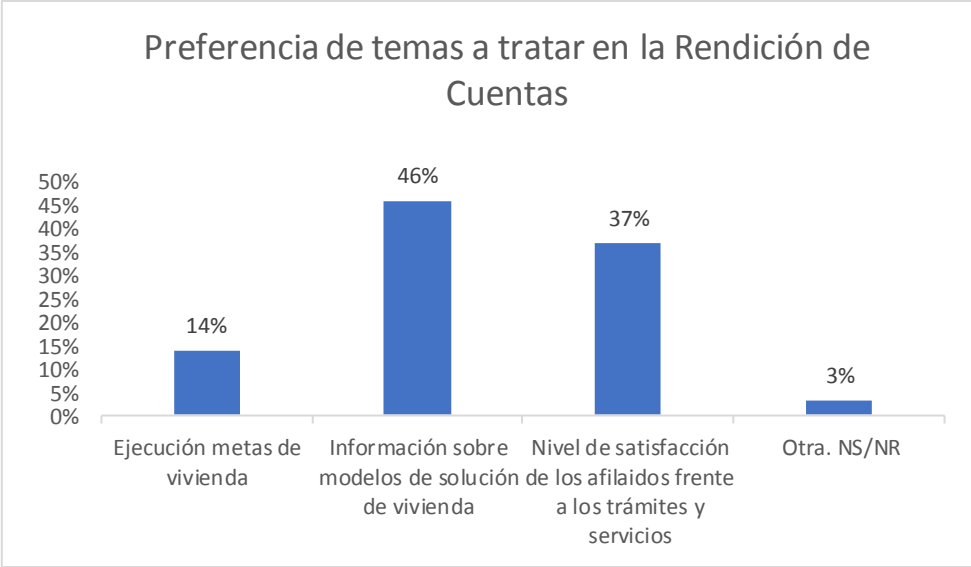
Primera pregunta:

**¿Cuál de los siguientes temas considera se debería tratar en la próxima Rendición de Cuentas?**

El 46% de los encuestados considera el tema: "información sobre los modelos de solución de vivienda" como prioritario.

Le siguen con el 37% el tema: Nivel de satisfacción de los afiliados frente a los trámites y servicios.

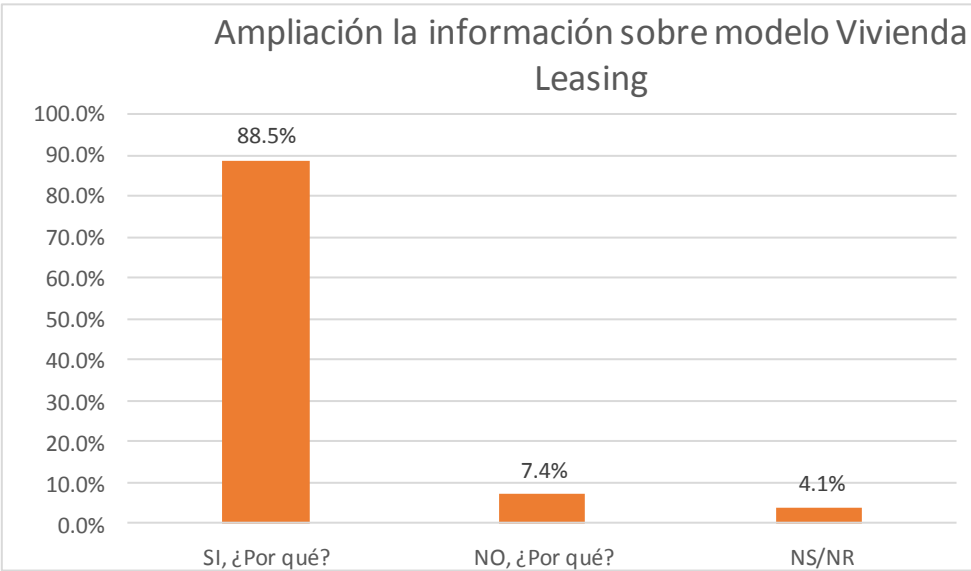
Luego sigue con el 14% Ejecución metas de vivienda y el 3% restante corresponde a otra, o no sabe o no responde, tal y como se muestra a continuación:



Segunda pregunta:

**¿Le parece importante que en la próxima Rendición de Cuentas se amplíe la información sobre modelo Vivienda Leasing?**

Al 88.5% de las personas que participaron en el chat le parece importante que en la próxima Rendición de Cuentas se hable sobre el modelo de Vivienda Leasing. El 7.4% expresa que no y 4.1% No sabe o no responde como se muestra en el siguiente gráfico:



*Los comentarios más recurrentes por el SI fueron:*

- Porque es un nuevo modelo, que requiere fortalecer el procesos de comunicación y divulgación.
- Porque hay muchas personas desinformadas
- Porque es importante estar bien informado
- Porque es una buena alternativa de vivienda
- Porque es una herramienta financiera que aporta y ayuda al afiliado en la medida de sus posibilidades para tener solución de vivienda de manera segura

*Los comentarios más recurrentes por el NO fueron:*

- Porque no me parece interesante ni relevante

Tercera pregunta:

### **¿Qué recomendaría para la mejora continua del proceso de rendición de cuentas?**

Los comentarios más importantes fueron:

- Difundir la información a través de correos institucionales
- Ampliar la información y difusión de la rendición de cuentas
- Mayor publicidad en unidades militares y de policía
- Realizar visitas en las unidades de trabajo y mejorar la información
- Realizar la Rendición de Cuentas con más periodicidad
- Abrir más puntos de atención en todo el país
- Mejorar el tiempo de espera en los puntos de atención
- Realizar capacitaciones sobre los trámites y servicios
- Fijar carteleras sobre rendición de cuentas
- Suministrar ayudas didácticas sobre rendición de cuentas
- Realizar más convenios con constructoras para tener más opciones de compra de vivienda nueva
- Mayor difusión de la transmisión de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vía streaming (Por internet)
- Brindar información lo más clara posible
- Facilitar la interconexión con las unidades lejanas para poder participar activamente en dicha rendición de cuentas
- Reconocimiento a Caja Honor por el buen trabajo realizado

## Conclusiones y/o recomendaciones

Los afiliados acogieron el proceso de participación en la rendición de cuentas de manera proactiva, se recibieron aportes importantes para la estrategia y se eligieron los temas más destacados: "Información sobre modelos de solución de vivienda" y "Modelo Vivienda Leasing" a ser presentados en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a realizarse el 7 de abril de 2017.

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

Proyectó: Carlos Arturo Contreras Meza  
Profesional especializada OAPLA



Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041\_V6\_09/07/2015