	<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 ENCUESTA 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 y el Área de Atención al Afiliado, realizaron convocatoria a través de los puntos de atención en el territorio nacional para participar de la Encuesta Presencial o Virtual. El evento se desarrolló durante los días comprendidos entre el 28 de febrero y el 23 de marzo de 2017, en el cual participaron 131 personas en la encuesta presencial y 17 personas en la encuesta electrónica.

### **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 aplicó encuesta presencial a 131 personas en los Puntos de Atención en Bogotá, Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Cartagena, Ibagué, Florencia y Medellín, y en la encuesta electrónica en el sitio web de la Entidad participaron 17 personas de las ciudades de Bogotá, Pereira, Quibdó, Bucaramanga, Ibagué y Montería:

Se formularon tres preguntas obteniéndose los siguientes resultados:

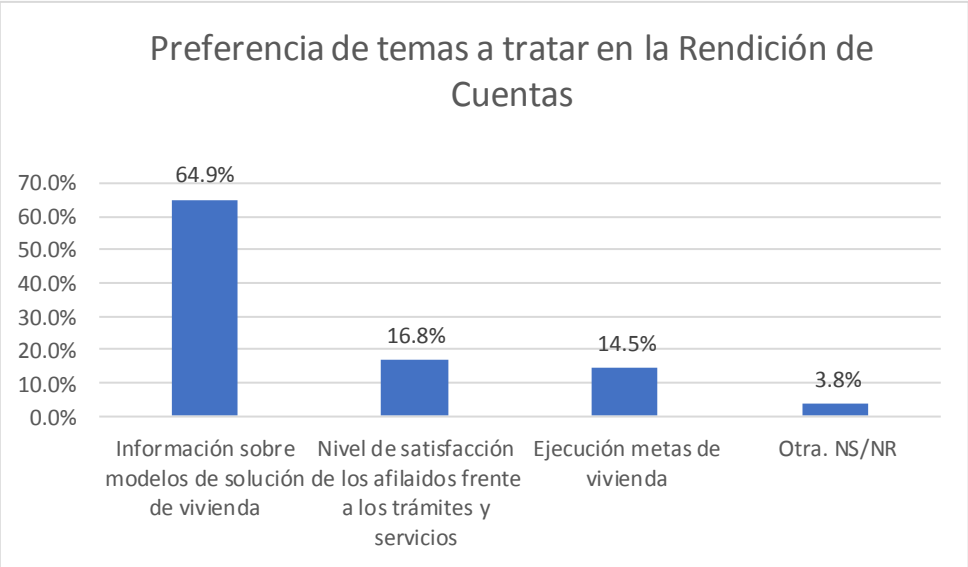
Primera pregunta:

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

El 64.9% de los encuestados considera el tema: "información sobre los modelos de solución de vivienda" como prioritario.

Le siguen con el 16.8% el tema: Nivel de satisfacción de los afiliados frente a los trámites y servicios.

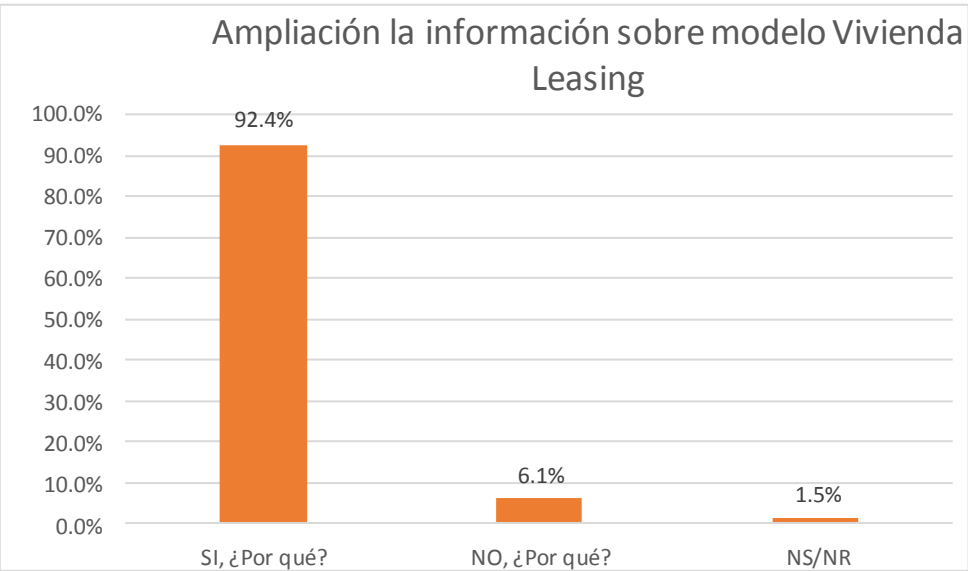
Luego sigue con el 14.5% Ejecución metas de vivienda y el 3.8 restante corresponde a otra, o no sabe o no responde, tal y como se muestra a continuación:



Segunda pregunta:

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

Al 92.4% de los encuestados le parece importante que en la próxima Rendición de Cuentas se hable sobre el modelo de Vivienda Leasing. Solo el 6.1% expresa que no y 1.5% No sabe o no responde como se muestra en el siguiente gráfico:



*Los comentarios más recurrentes por el SI fueron:*

- Porque no es clara la información para los afiliados
- Porque mucha gente no tiene claro el nuevo modelo
- Si para dar a conocer a más compañeros sobre la oportunidad de acceder a su vivienda en el menor tiempo posible
- Porque se tienen dudas con el modelo el Modelo de Vivienda Leasing
- Debido a que es un modelo nuevo, se requiere mayor información
- Por desconocimiento del modelo
- Porque es una excelente alternativa de financiación para los héroes de la patria, facilita el acceso a la pronta solución de vivienda
- Existen muchos afiliados que no tienen muy claro el modelo puesto que solo han recibido información primaria a través de publicidad

*Los comentarios más recurrentes por el NO fueron:*

- Porque es mayor el porcentaje de dudas y expectativas frente a vivienda 8 y vivienda 14

Tercera pregunta:

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

Los comentarios más importantes fueron:

- Enviar información a cuentas de correo institucional
- Mayor información sobre modelos
- Ampliar la información y difusión de la rendición de cuentas
- Felicitaciones por el excelente trabajo
- Mayor publicidad en unidades militares y de policía
- Realizar informes claros para el público
- Realizar visitas en las unidades de trabajo y mejorar la información
- Realizar la Rendición de Cuentas con más periodicidad
- Enviar mensajes de texto a los celulares
- Enviar resumen informativo de los temas tratados a través del correo electrónico
- Abrir más puntos de atención en todo el país
- Mayor información sobre administración de cesantías.
- Enviar folleto electrónico de rendición de cuentas a través de correo electrónico.
- Realizar video conferencia en la fecha de la Audiencia de Rendición de Cuentas.
- El proceso actual está muy bien planeado y brinda la información suficiente y necesaria de la Entidad.

- Realizar estudios de mercado enfocados a conocer las necesidades en cuanto a solución de vivienda de los afiliados.
- Continuar habilitando espacios para la interacción de la ciudadanía con Caja Honor.

## 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