

Bogotá, 22-11-2024

Doctora;
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Asunto: Ejercicio de ideación con los empleados de la Entidad.

Objetivos General

Promover la innovación centrada en cinco elementos clave: servicio, tecnología, procesos, medio ambiente y talento humano.

Actividades realizadas

El ejercicio de ideación se realizó entre el 25 de octubre y el 8 de noviembre de 2025. A continuación, se describen las principales ideas de acuerdo con los elementos claves.

Servicio:

- Crear una experiencia del usuario (afiliados y beneficiarios) enfocada en los trámites que generan más dificultades.
- Divulgar las lecciones aprendidas de los eventos materializados en los trámites de V8, V14, leasing y cesantías.
- Implementar trámites y servicios 100% virtuales.
- Facilitar el acceso al portal transaccional a distancia mediante reconocimiento facial o selfie pay (autenticación por medio de selfies).
- Optimizar y simplificar trámites, como el proceso de contratación.
- Crear una esencia u olor característico para Caja Honor.
- Realizar actividades que promuevan la sensibilización hacia las personas con discapacidad dentro de las distintas oficinas.
- Ponerse en la posición del afiliado para sensibilizar y mejorar el servicio.

- Implementar una oficina o un módulo de notariado y registro para emitir certificados de tradición y libertad.
- Realizar actividades dinámicas con los afiliados para intercambiar experiencias sobre la prestación del servicio de la Entidad.
- Proyectar el modelo de solución de viviendas Héroes para otorgar soluciones de vivienda en las ciudades donde se encuentran los beneficiarios, utilizando materias primas ecológicas y adquiriendo predios en las regiones.

Tecnología

- Fortalecer la seguridad y accesibilidad para realizar trámites, desde consultas hasta la radicación de modelos de vivienda.
- Unificar las bases de datos entre áreas y la entidad para obtener y presentar información verídica y oportuna.
- Implementar herramientas que permitan la actualización de bases de datos en tiempo real, incluyendo reconocimiento de voz y facial para seguridad.
- Desarrollar una app para que los usuarios de la Caja puedan solicitar citas, realizar trámites y procesos de manera ágil y segura.
- Utilizar inteligencia artificial para establecer un plan de formación y desarrollo para todos los funcionarios de la entidad.
- Crear una plataforma Intranet basada en la nube que aproveche tecnologías como la inteligencia artificial y gestione procesos de talento humano.
- Implementar un sistema de omnicanalidad, incluyendo la creación de WhatsApp Business.
- Desarrollar un solo aplicativo que permita la integración y desarrollo de herramientas de información.
- Ofrecer capacitación en SPSS y herramientas afines para la generación y análisis de bases de datos utilizadas en los procesos.
- Crear videos interactivos que expliquen cómo diligenciar los diferentes formatos utilizados para los trámites de los distintos modelos de vivienda y servicios financieros ofrecidos por la entidad.

Medio Ambiente

- Reciclar papel y generar productos como cuadernos y esferos.
- Reciclar residuos orgánicos para abono de plantas de la entidad.
- Implementar apagado automático de luces y paneles solares.
- Uso de iluminación con sensores de movimiento.
- Adquirir paneles solares y desarrollar una estrategia de uso.
- Utilizar papel ecológico.
- Implementar sistemas de recolección de aguas lluvias.
- Reciclar aguas de fuentes como lavamanos.
- Fortalecer el tema ambiental dentro de la entidad.
- Promover la conciencia sobre el ahorro y reciclaje para mantener nuestro planeta.
- Implementar reciclaje con incentivos a través de bonos y máquinas que reciban elementos para reciclar.
- Disminuir el uso del papel.
- Implementar energías limpias y aprovechamiento de aguas.
- Realizar voluntariado para el cuidado del medio ambiente.

Talento Humano

- Alternar trabajo en casa y trabajo en oficina
- Implementar la opción de trabajar en de manera híbrida unos días en casa y otros días en la oficina.
- Validar la posibilidad de asignar equipos portátiles a algunos grupos de trabajo
- Implementar horarios flexibles
- Implementar programas de capacitación continua (Micro-learning)
- Crear e implementar zonas de descanso y desconexión
- Realizar una plataforma de inducciones, reinducciones y capacitaciones para los empleados
- Fortalecer el plan de ascensos. Apoyo económico que sea del 100%. Convenios con las universidades.
- Revisar los estudios de pregrado y posgrados para que los empleados puedan aplicar mejor sus conocimientos en la Entidad.

Conclusiones

El ejercicio de ideación ha permitido identificar diversas áreas de mejora y propuestas innovadoras que pueden ser implementadas para promover la mejora continua en los procesos y fortalece la prestación del servicio a los afiliados.

Las ideas generadas abarcan aspectos clave como el servicio, la tecnología y el medio ambiente, talento humano y tienen el potencial de mejorar significativamente la eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad de la entidad.

La implementación de estas ideas contribuirá a fortalecer la identidad corporativa, optimizar procesos y fomentar una cultura de inclusión y sensibilización.

CARLOS ARTURO CONTRERAS MEZA
Profesional Especializado

