

ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA FORMULACIÓN DEL PAI 2026

Bogotá D.C, 21 de agosto de 2025

Doctor
JOSÉ ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA
Caja Honor
Ciudad

Asunto: Análisis y descripción de la participación en encuesta y foro de las partes interesadas y funcionarios de la Entidad para la formulación del PAI 2026.

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 propósito de fomentar la participación ciudadana de los afiliados, funcionarios y contratistas de la Entidad, se llevó a cabo una encuesta dirigida a afiliados y partes interesadas entre el 1 y el 15 de agosto, así como un foro interno para funcionarios y contratistas, desarrollado del 25 de julio al 22 de agosto."

2- Objetivo General

Fomentar espacios de participación ciudadana con afiliados, funcionarios y contratistas de Caja Honor, orientados a la construcción colaborativa de iniciativas y aportes para la

Página 1 de 6

formulación del Plan de Acción Institucional (PAI) 2026, mediante el uso de canales digitales como el CRM y la intranet.

3. Resumen detallado de las actividades realizadas

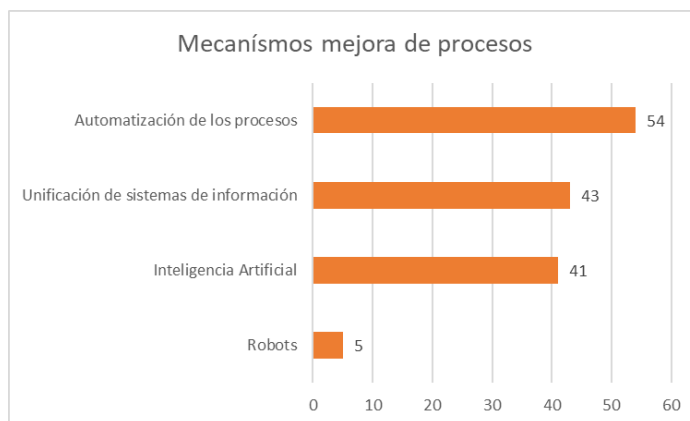
A continuación, se relacionan los resultados de la participación en la encuesta y el chat.

FORO

Para la construcción del PAI 2026 se efectuó un foro a los funcionarios y se recibieron los aportes de 143 personas así:

1- ¿A través de que mecanismo le gustaría la mejora de los procesos?

- a- Inteligencia Artificial
- b- Automatización de los procesos
- c- Robots
- d- Unificación de sistemas de información

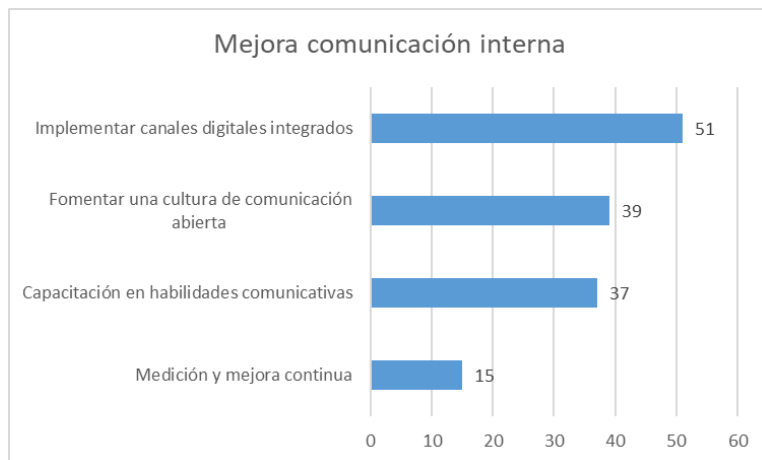


El 38% (54) de los funcionarios indican que el mecanismo que le gustaría para la mejora de los procesos es la automatización de procesos, el 30% (43) que la unificación de los sistemas de información, el 29% (41) que la inteligencia artificial y el 3% (5) que el empleo de robots.

2- ¿Cómo se puede mejorar la comunicación interna en Caja Honor?

- a- Implementar canales digitales integrados

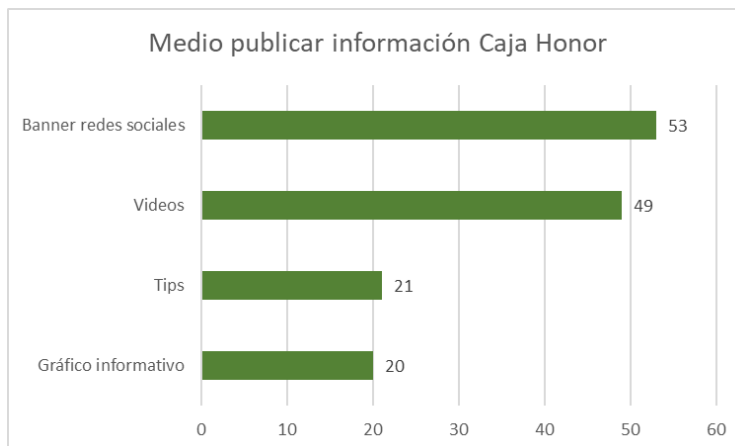
- b- Fomentar una cultura de comunicación abierta
- c- Capacitación en habilidades comunicativas
- d- Medición y mejora continua



El 36% (51) funcionarios indican que las comunicaciones internas se pueden mejorar implementando canales digitales integrados, el 27% (39) que, fomentando una cultura de comunicación abierta, el 26% (37) que con capacitaciones en habilidades comunicativas y el 11% (15) con medición y mejora continua.

3- ¿Qué medio recomendaría para publicar información de Caja Honor para los afiliados?

- a) Gráfico informativo
- b) Videos
- c) Tips
- d) Banner redes sociales



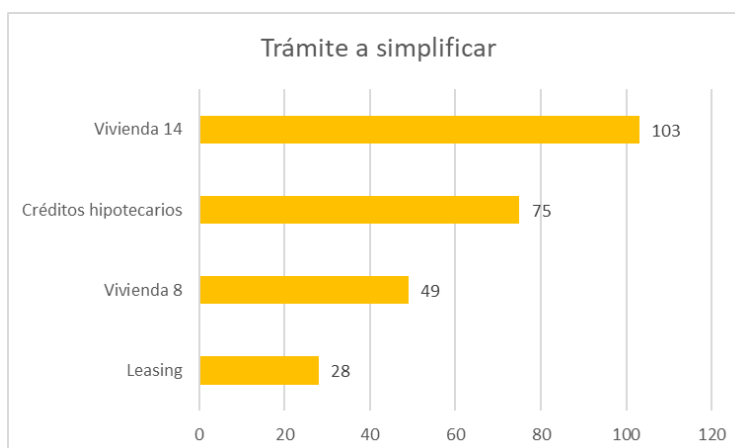
El 37% (53) recomiendan publicar información de la Entidad a través de banner en redes sociales, el 34% (49) indican que, a través de videos, el 15% (21) que tips y el 14% (20) con gráficos informativos.

ENCUESTA

Se aplicó una encuesta a los afiliados del 01 al 15 de agosto la cual contó con la participación de 210 afiliados, a los cuales se les preguntó:

1- ¿Qué trámites le gustaría que fuera simplificado?

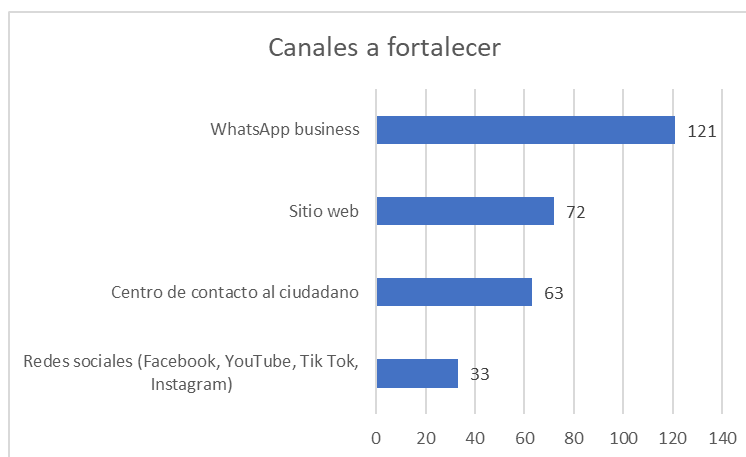
- a- Vivienda 14
- b- Vivienda 8
- c- Leasing
- d- Créditos hipotecarios



De los 210 afiliados que participaron dieron 255 respuestas así: el 40% (103) que se debe simplificar el modelo de vivienda 14, el 30% (75) que el crédito hipotecario, el 19% (49) que vivienda 8 y el 11% (28) que leasing

2- ¿Cuál o cuáles de los siguientes canales de atención de Caja Honor le gustaría que se fortalecieran?

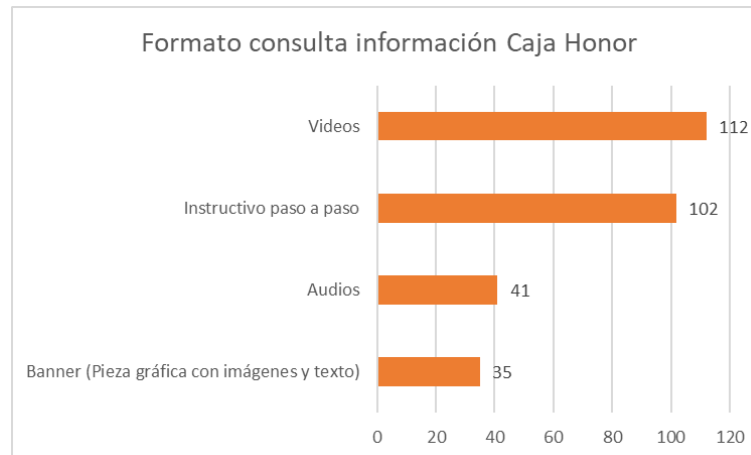
- a- Sitio web
- b- WhatsApp business
- c- Centro de contacto al ciudadano
- d- Redes sociales (Facebook, YouTube, Tik Tok, Instagram)



Los 210 afiliados que participaron dieron 289 respuestas así: el 42% (121) les gustaría que se fortaleciera el WhatsApp business, el 25% (72) que el sitio web, el 22% (63) que el Centro del Contacto al Ciudadana y el 11% (33) que las redes sociales.

3- A través de qué formatos le es más fácil consultar información de Caja Honor

- a- Instructivo Paso a Paso
- b- Videos
- c- Audios
- d- Banner (pieza gráfica con imágenes y texto)



De los 210 afiliados que participaron en la encuesta dieron 290 respuestas así: el 39% (112) indican que es más fácil consultar información de Caja Honor a través de videos, el 35% (102) que, con instructivo paso a paso, 14% (41) con audios y el 12% (35) que con banner.

4. Conclusiones y/o recomendaciones

Los aportes realizados por los afiliados y funcionarios durante el foro y la encuesta serán considerados en la formulación del Plan de Acción Institucional (PAI) 2026. Estos insumos permitirán implementar acciones orientadas a la mejora continua de los procesos, la agilización de trámites y la optimización de los servicios ofrecidos por la Entidad, contribuyendo así a una mayor satisfacción de los afiliados.

ADM. LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró
Adm. Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA