

INFORME DE INNOVACIÓN 2025

Bogota D.C, 10 de dic. de 25

Doctora
LINA MARIA RENDON LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeacion

Asunto Informe de actividades ejecutadas en 2025 sobre la implementación de la Política MIGP en gestión del conocimiento e innovación en Caja Honor.

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Objetivos General	2
3. Resumen detallado de las actividades realizadas	2
3.1 Consolidación Equipo INNOVA 2.0	2
3.2 Transferencia de conocimiento política Gestión del Conocimiento e Innovacion - MIGP.....	3
3.3 Articulación entre INNOVA 2.0 y el Equipo de Innovación Pública (DNP)	3
3.4 Cultura de compartir, comunicar y transformar.....	7
3.5 Innovacion abierta - Ventanilla Virtual de Radicación (VVR)	8

1. Introducción

Caja Honor reafirma su compromiso con la innovación pública como un pilar estratégico para la modernización institucional y la generación de valor para sus afiliados. Durante el año 2025, la entidad ha orientado sus esfuerzos hacia la implementación de acciones que fortalezcan el objetivo estratégico de “Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial”, alineado con la Política del Modelo Integrado de Gestión Pública (MIGP).

En este contexto, se han desarrollado iniciativas clave contempladas en el Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación 2025, tales como la creación del equipo INNOVA 2.0, encargado de identificar necesidades de investigación e innovación en la entidad; la documentación y divulgación de buenas prácticas implementadas para fomentar el aprendizaje organizacional; la participación en eventos externos de

innovación pública que fortalecen capacidades internas; y la realización de espacios de formación en analítica de datos e inteligencia artificial para impulsar la transformación digital.

2. Objetivos General

Presentar los avances y resultados de las acciones implementadas en 2025 para fortalecer la gestión del conocimiento y la innovación en Caja Honor, contribuyendo a la transformación digital, la mejora continua y la generación de valor público mediante prácticas innovadoras.

3. Resumen detallado de las actividades realizadas

Las actividades detalladas a continuación se desarrollaron en el marco del Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación 2025, dando cumplimiento a las fechas y entregables establecidos, con el propósito de fortalecer la cultura de innovación y optimizar los procesos institucionales conforme a los lineamientos estratégicos de Caja Honor.

3.1 Consolidación Equipo INNOVA 2.0

La Oficina Asesora de Planeación, en el marco del Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación 2025, lideró la iniciativa de consolidar un equipo multidisciplinario integrado por representantes de diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad, con el propósito de fortalecer la cultura de innovación y dar continuidad a las acciones desarrolladas en años anteriores. Este esfuerzo permitió la conformación del equipo **INNOVA 2.0**, orientado a identificar oportunidades de mejora, impulsar proyectos innovadores y promover la transformación digital en Caja Honor.



3.2 Transferencia de conocimiento política Gestión del Conocimiento e Innovación - MIPG

La Oficina Asesora de Planeación (OAPLA) generó espacios de formación orientados a fortalecer el conocimiento sobre la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación. Durante estas sesiones se explicó el modelo estructurado de tres ejes, cada uno compuesto por acciones y componentes que permiten impulsar la misión institucional en materia de innovación. Estas capacitaciones contribuyeron a consolidar una visión integral y estratégica, alineada con los objetivos del MIPG y la transformación digital de Caja Honor.



3.3 Articulación entre INNOVA 2.0 y el Equipo de Innovación Pública (DNP)

Durante el año 2025 se llevaron a cabo diversas sesiones orientadas por el Equipo de Innovación Pública del DNP, en articulación con el equipo INNOVA 2.0 de Caja Honor. Estas sesiones tuvieron como propósito definir objetivos estratégicos, desarrollar ejercicios de ideación y generar conclusiones orientadas a fortalecer la cultura de innovación en la entidad. A continuación, se presentan de manera general los principales resultados y aprendizajes derivados de estas jornadas colaborativas.

- 1) Definición de innovación para la entidad, identificar y priorizar un reto clave desde la experiencia de los afiliados.

Definición de la innovación para Caja Honor.

“La innovación en Caja Honor es un proceso colaborativo y continuo que parte de la curiosidad y el aprendizaje colectivo para generar, adaptar y poner en práctica ideas creativas que se transforman en soluciones útiles, relevantes y sostenibles. Su propósito es aportar valor agregado, mejorar la experiencia y el bienestar integral de nuestros afiliados, sus familias y la comunidad institucional.”

Pilares:

Se identificaron los fundamentos clave que permiten que la innovación se materialice y sea sostenible dentro de Caja Honor. Estos pilares reflejan la identidad institucional y orientan los procesos futuros de experimentación y mejora:

- **Creatividad:** Generar ideas con propósito que respondan a necesidades reales, impulsando la transformación con imaginación y sentido estratégico.
- **Personas:** Reconocer a cada colaborador, colaboradora y afiliado como protagonista en la generación de soluciones. La participación de los y las afiliadas es fundamental para construir servicios, experiencias y acompañamientos centrados en sus realidades, contextos y aspiraciones.
- **Recursos:** Contar con herramientas, conocimientos técnicos y capacidades institucionales adecuadas para hacer posible la innovación.
- **Soluciones:** Fomentar una cultura orientada a la acción, donde las ideas evolucionen en respuestas tangibles que generen valor y mejoren la vida de los afiliados.
- **Conocimiento:** Promover la circulación del saber, el aprendizaje colaborativo y la apropiación de buenas prácticas para resolver necesidades presentes y futuras.

La sesión de aterrizaje permitió alinear una visión compartida sobre la innovación en Caja Honor y visibilizar las condiciones reales que enfrentan los afiliados al interactuar con la entidad. El proceso metodológico permitió conectar lo institucional con lo humano, y dejó en evidencia que una atención más clara, empática y adaptada es clave para fortalecer la relación con los y las afiliadas.

El reto priorizado establece un horizonte claro para siguientes etapas: ejercicios de conexión con los y las afiliadas, el diseño y prueba de soluciones que respondan a esta necesidad. A partir de esta base, el equipo iniciará el proceso de experimentación, formulando hipótesis, cocreando prototipos y validando mejoras que acerquen a Caja Honor a una atención más justa, efectiva y centrada en las personas.

- 2) Identificar brechas entre protocolos de atención y la experiencia real del afiliado, identificando que personas se deben escuchar e incluir en el proceso de transformación del servicio.

I Mapeo de experiencia por canal

La primera parte de la sesión se centró en una dinámica de juego de roles, en la que los equipos simularon distintos escenarios de atención (presencial, telefónica, virtual y por correspondencia) asumiendo perfiles de afiliados con condiciones específicas como discapacidad auditiva, discapacidad cognitiva o baja alfabetización funcional.

Esta actividad permitió reconocer que el acceso a la vivienda no inicia con el trámite formal, sino con la posibilidad de comprender, decidir y confiar desde el primer punto de contacto.

II Flor de loto

En la segunda parte de la jornada se utilizó la metodología Flor de Loto para expandir el reto inicial, a partir de la siguiente pregunta:

¿Cómo podría Caja Honor acompañar de forma clara y continua a sus afiliados durante el proceso de acceso a vivienda, adaptándose a sus capacidades y contextos diversos?

Diferencias funcionales: Urgencia de caracterizar adecuadamente a los afiliados y fortalecer la formación del personal en atención diferencial.

Seguimiento y control: Se identificó una falta de trazabilidad clara para los afiliados y debilidades en los sistemas de seguimiento accesible.

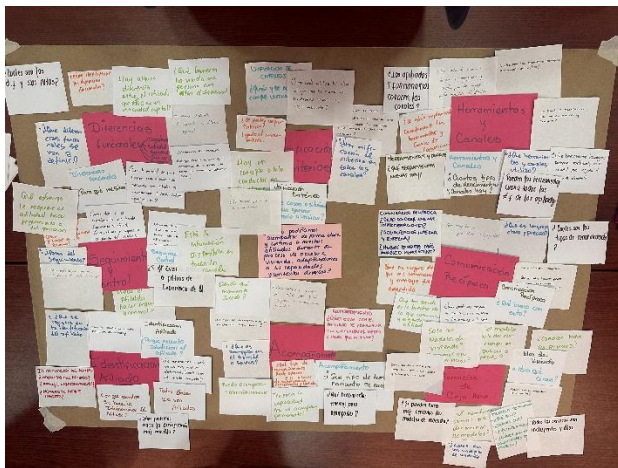
Identificación del afiliado: Se reconoció la necesidad de simplificar y mejorar los mecanismos de caracterización desde el primer contacto.

Unificación de criterios: Las inconsistencias en la información que se entrega generan desconfianza y desorientación en los afiliados.

Acompañamiento: La entidad no cuenta con una definición operativa de acompañamiento ni con herramientas para sostenerlo de forma continua.

Comunicación recíproca: Se requiere fortalecer el enfoque de lenguaje claro y establecer mecanismos para verificar la comprensión de la información entregada.

Modelos y servicios: Existe una alta confusión respecto a qué son, cómo aplican y qué implican los diferentes modelos de solución de vivienda.



Como principales oportunidades para avanzar se identificaron:

- Escuchar directamente a los afiliados que enfrentan mayores barreras para acceder al servicio.
- Fortalecer los protocolos con rutas claras de qué hacer, y no tanto cómo hacerlo, promoviendo la unificación de criterios y la coherencia entre canales, áreas y puntos de contacto.
- Prototipar materiales visuales y guías accesibles que faciliten la comprensión y el seguimiento de los trámites.

- Fortalecer la formación del personal en atención diferencial, lenguaje claro y comprensión global del sistema de acceso a vivienda.
- Definir e implementar rutas de acompañamiento más aspiracionales que permitan sostener el proceso del afiliado desde el inicio hasta la obtención de su vivienda.

3). Comunicación reciproca

El hallazgo principal que se concluyó en esta sesión, mediante ejercicios de innovación fue la incertidumbre en los trámites que trascienden lo técnico y está marcada por factores emocionales, la intervención de terceros y el nivel de confianza en la entidad. Se identificó que los afiliados experimentan frustración por la falta de información clara sobre el estado de su trámite y por comunicaciones con muchos tecnicismos. A esto se suma que muchos desconocen los beneficios y servicios de Caja Honor, lo que reduce su confianza y limita el aprovechamiento de oportunidades para acceder a soluciones de vivienda.

Se procede a revisar la situación actual con ejemplos concretos en cuanto a la interacción del afiliado con WhatsApp Business, el portal transaccional y respuesta de un radicado. El grupo Innova 2.0 con acompañamiento del DNP pudo establecer que los mensajes de WhatsApp son excesivamente largos y técnicos, lo que desvirtúa un canal pensado para respuestas ágiles; el portal transaccional tiene problemas de usabilidad e información dispersa, generando frustración al no mostrar con claridad el estado del trámite; y las respuestas a radicados, aunque cumplen requisitos formales, son extensas y burocráticas, dificultando identificar la información clave. Dado esto se logró identificar que estos canales de comunicación transmiten información, pero no se logran hacerlo de manera clara, empática ni consistente.

Como conclusión de esta sesión y el paso a seguir será diseñar y aplicar una herramienta de indagación con los afiliados y sus familias. Esta herramienta debe incluir una guía de entrevistas, una encuesta breve y pruebas de usabilidad con mensajes reales. Los resultados permitirán alimentar la sesión de ideación, en la que se planteen soluciones concretas y prototipos para mejorar la comunicación de trámites en Caja Honor.

3.4 Cultura de compartir, comunicar y transformar

En el marco del fortalecimiento de la cultura de compartir y del enfoque de gestión del conocimiento establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se realizó una revisión integral que permitió verificar que la información institucional se encuentra debidamente publicada tanto en la Intranet como en la página web de la Entidad.

Así mismo, se aprovecharon los espacios destinados para la gestión del conocimiento, datos de interés y buenas prácticas, garantizando la disponibilidad, actualización y accesibilidad de los contenidos clave.

Estas acciones consolidan el compromiso de Caja Honor con la transparencia, la articulación interna y la generación de valor público mediante la difusión oportuna del conocimiento organizacional.

3.5 Innovación abierta - Ventanilla Virtual de Radicación (VVR)



Tiene el objetivo brindar a los afiliados una experiencia ágil, fácil, segura y eficiente en la gestión de trámites, integrada en una plataforma digital los formatos de diferentes solicitudes mediante el Formulario Único de Pago (FUP) Digital, garantizando la interoperabilidad con los sistemas misionales existentes de la Entidad. Adicional, optimiza procesos, reduce tiempos, fortalece la atención al afiliado y consolidando un modelo de gestión moderno y confiable. A continuación, se detallan los beneficios de implementación:

1. Esta solución contribuye a optimizar recursos, garantizar transparencia en cada etapa del proceso y avanzar hacia la política de cero papeles, como parte de la estrategia institucional de transformación digital.
2. La VVR busca la racionalización de trámites, reduciendo pasos innecesarios y simplificando requisitos, formatos y procesos para

brindar una atención más eficiente y accesible.

3. Contribuye al bienestar de los funcionarios de la Entidad para realizar la operación del servicio más fácil, en menor tiempo y que durante la radicación de los trámites garanticen que el afiliado reciba la información de la solicitud

de su trámite en el dispositivo celular, cuente con las autorizaciones y conocimiento de las condiciones del trámite, autorizaciones de uso de la información y previos controles de seguridad de la información efectúe la firma electrónica del FUP, y reciba en PDF el documento firmado para la consulta posterior, lo cual minimiza tiempos, elimina uso de papel, aporta al cambio climático, y el uso de la tecnología en el servicio.

4. La Ventanilla Virtual de Radicación (VVR) ha generado un impacto positivo en la gestión de trámites y servicios. Este avance facilita la interacción entre los afiliados y la Entidad, ofreciendo procesos más simples y accesibles que mejoran la experiencia del afiliado.
5. La plataforma aporta a la transparencia mediante la trazabilidad y el control de los procesos, consolidando prácticas responsables con el medio ambiente.
6. La VVR complementa la atención presencial, garantizando un servicio integral que responde a las necesidades de todos los usuarios.
7. La plataforma garantiza altos estándares de seguridad digital, protegiendo la información y fortaleciendo la confianza en los canales electrónicos.

Se realizó una encuesta a asesores y afiliados que interactuaron con la VVR, tanto en el proceso de radicación como durante su presentación en la feria inmobiliaria, donde se socializo el servicio a 114 afiliados. Los resultados reflejan una satisfacción general de 5/5 en ambos grupos. Los asesores calificaron el servicio como “muy fácil”, destacando la firma electrónica y beneficios como comodidad, seguridad y ahorro de tiempo. Los afiliados lo percibieron como “fácil y confiable”, resaltando los mismos beneficios y la facilidad para firmar documentos, además de mostrar alta disposición a recomendar el servicio.




Aspectos Por Mejorar

Se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la cobertura de señal en el punto de atención y la velocidad de respuesta de sistemas internos como Fénix, Dodo, GA2 y Tus Datos.

Conclusión

La implementación de la Ventanilla Virtual de Radicación marca un paso decisivo hacia la transformación digital institucional. Los resultados evidencian una alta aceptación por parte de afiliados y asesores, quienes valoran la facilidad de uso, la seguridad y la eficiencia del servicio. Si bien se identificaron áreas de mejora, como la cobertura de señal y la velocidad de algunos sistemas, la VVR se consolida como una herramienta estratégica para optimizar la gestión de trámites y servicios, fortalecer la transparencia y garantizar una experiencia más cómoda y confiable para los afiliados.

LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Daniel Felipe Perez Barreto
Profesional Universitario OAPLA