



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020 VERSIÓN 7

Bogotá, 27 de noviembre de 2020

Tabla de contenido

Contenido

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
RESULTADOS.....	3
RESPONSABLE:.....	3
PASOS PARA REALIZAR EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN:	3
FICHA TÉCNICA:	4
GENERALIDADES.....	4
NIVEL GEOGRÁFICO	6
NIVEL DEMOGRÁFICO.....	6
NIVEL INTRÍNSECO	10
TRÁMITES Y SERVICIOS.....	11
EXPECTATIVAS DE VIVIENDA	14
COMPORTAMIENTO	15
CONCLUSIONES.....	16

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS
NORMAS TÉCNICAS



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO

Identificar las características, actitudes, preferencias necesidades y motivaciones al acceder a los diferentes servicios y trámites con el fin de ajustar actividades, decisiones y servicios para responder de la mejor forma a los requerimientos de nuestros afiliados.

ALCANCE

Establecer las necesidades más frecuentes y los comportamientos para la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento en la toma de decisiones relacionadas con las necesidades de productos y servicios de los afiliados.

RESULTADOS

Adoptando la metodología del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación, La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, diseñó y aplicó una encuesta de caracterización de usuarios en los meses de octubre y noviembre de 2020, en los puntos de atención de Bogotá (Sede Principal), en el territorio nacional en los puntos de Atención de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué y Medellín.

Para la vigencia de 2020 se tomaron datos completos del Sistema de Información Misional, relacionados con la edad y las categorías.

Posteriormente, producto de la tabulación y análisis, se presenta las características principales de la caracterización de usuarios, correspondiente al personal de afiliados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Revisando las caracterizaciones de los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 presentan tendencias muy similares, lo cual ratifica las preferencias de los afiliados.

RESPONSABLE:

Área de Atención al Afiliado

PASOS PARA REALIZAR EL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN:

- Paso 1. Aplicar metodología del DNP Y PNSC
- Paso 2. Identificar objetivo, alcance y variables
- Paso 3. Diseñar y aplicar encuesta
- Paso 4. Tabular y analizar encuesta

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014



Paso 5. Realizar informe y publicar

FICHA TÉCNICA:

Nombre del proyecto	Actualización caracterización de usuarios y grupos de interés 2020
Diseño muestra presencial	Muestreo aleatorio simple
Total de encuesta aplicadas	735.
Técnica de recolección	Presencial con acompañamiento a través de una encuesta electrónica
Cobertura geográfica	Puntos de Atención de Bogotá Sede Principal, Bogotá Venecia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué y Medellín.
Fecha de entrega del informe	Noviembre de 2020
Elaboró	Oficina Asesora de Planeación y Área de Atención al Afiliado

GENERALIDADES

Idioma

Todos los afiliados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, su lengua nativa es el español.

Por fuerza

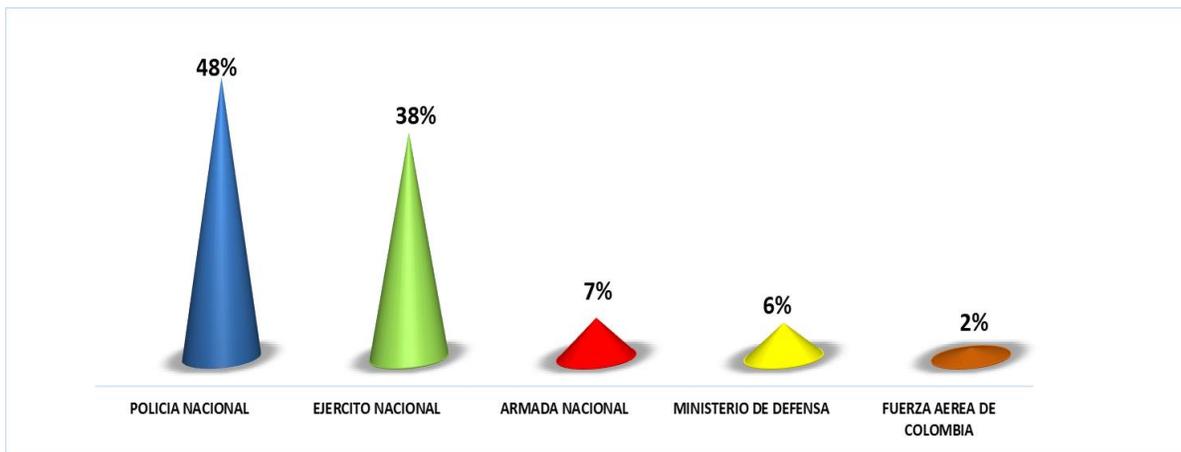


Gráfico 1

Fuente: Oficina de Planeación 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN COLOMBIA



El 48% de los encuestados son miembros de la Policía Nacional, el 38% de los encuestados corresponden al Ejército Nacional y el 7% Corresponde a la Armada, el 6% corresponde a civiles del Ministerio de Defensa Nacional y el 2% corresponde a la Fuerza Área de Colombia FAC.

Distribución por categoría

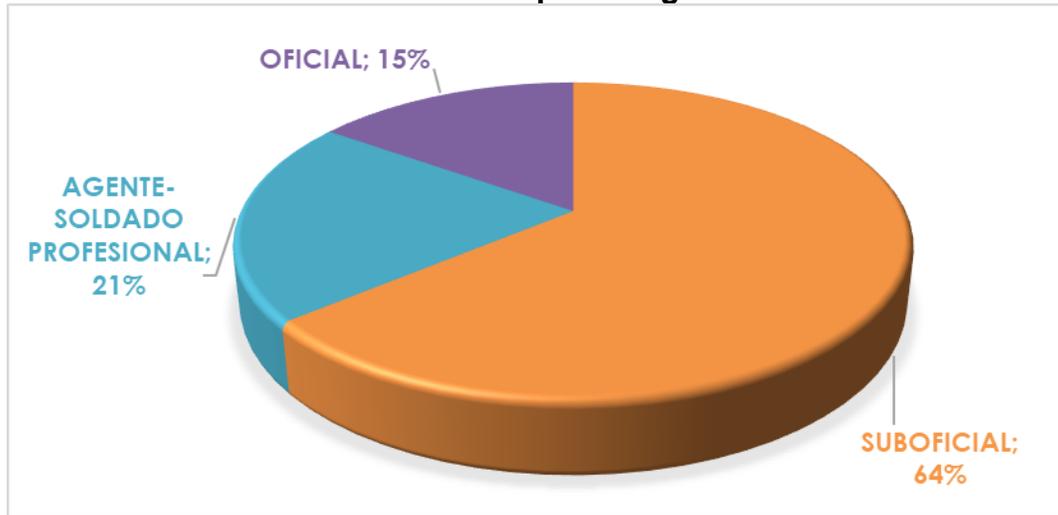


Gráfico 2

La categoría que tiene mayor personal corresponde a Suboficial – Nivel Ejecutivo con un 64%, le siguen en su orden Agente – Soldado con un 21% y con una menor proporción la categoría Oficial con el 15%.

Tiempo de Servicio

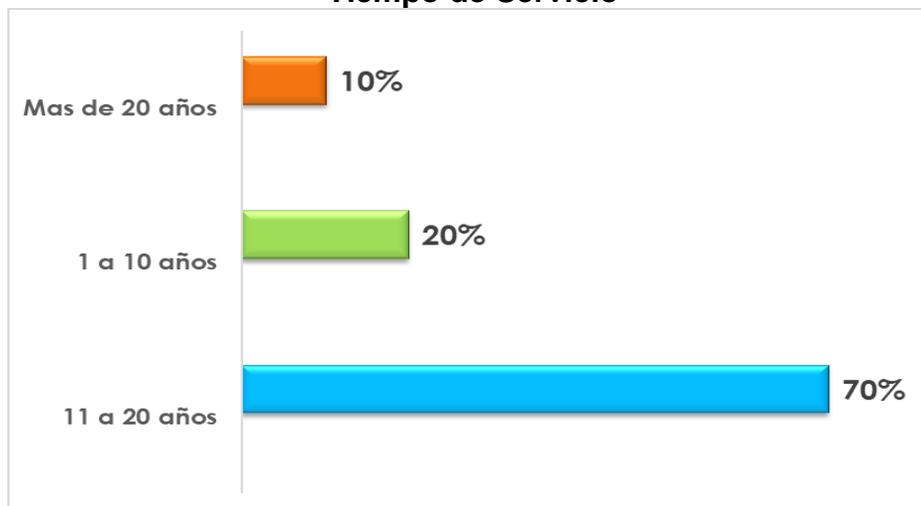


Gráfico 3

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



En la gráfica anterior, el mayor porcentaje corresponde a personas que llevan entre 11 y 20 años de servicio, equivalente al 70 %, le sigue el rango de 1-10 años con el 20% y finalmente se encuentra el rango más de 20 años con el 10%.

NIVEL GEOGRÁFICO

Departamento de residencia

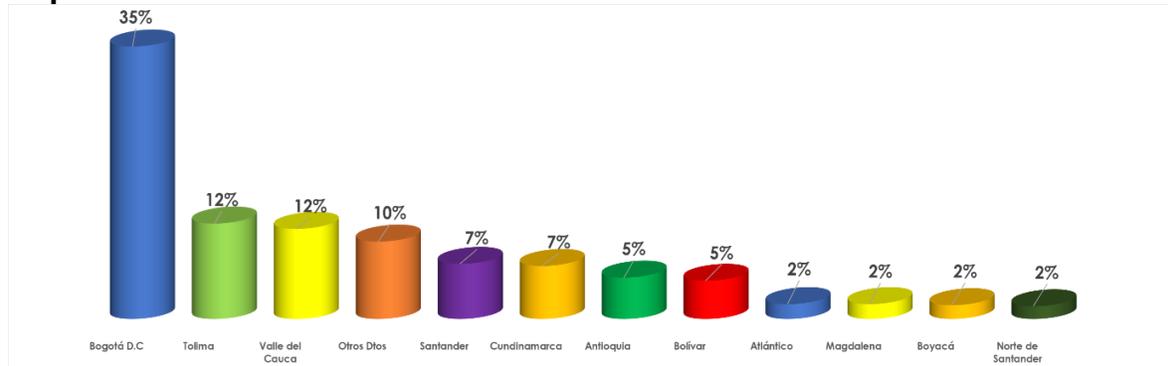
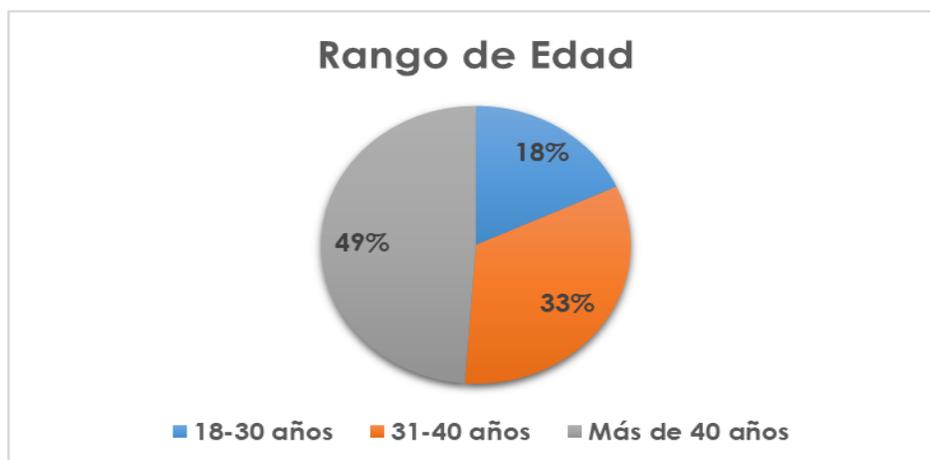


Gráfico 4

Los departamentos y distritos que residen la mayoría de los encuestados en su orden son: Bogotá con un 35%, continuamos con Tolima con el 12% al igual que Valle del Cauca, Otros departamentos con 10%, Santander y Cundinamarca con el 7%, Antioquia y Bolívar con un 5% y con un 2% Atlántico, Magdalena, Boyacá y Norte de Santander. En estos departamentos reside el 75% de los afiliados y el 25% restante reside en los otros departamentos. En estos sitios están la mayoría de los puntos de atención.

NIVEL DEMOGRÁFICO

Distribución por Edad



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



El 97% corresponde al género masculino y el 3% restante al género femenino.

Núcleo Familiar

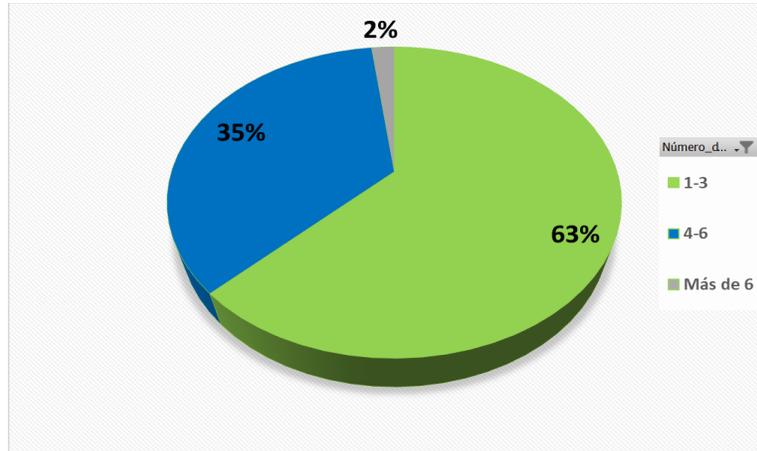
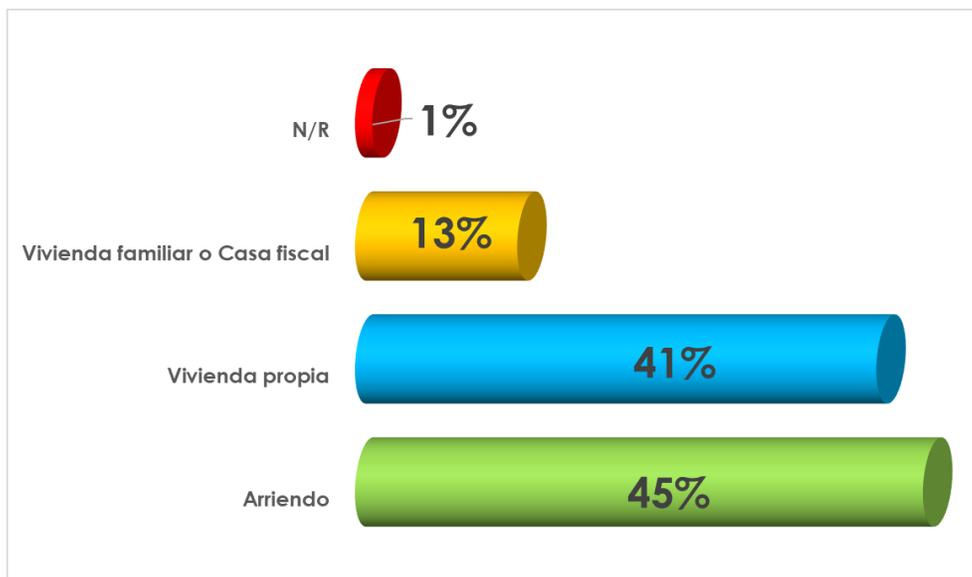


Gráfico 8

El 63% de los afiliados tienen entre una y tres personas a cargo, el 35% tienen entre cuatro y seis personas y el 2% tiene más de seis personas a cargo.

Tipo de residencia



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN COLOMBIA

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Tipo de discapacidad

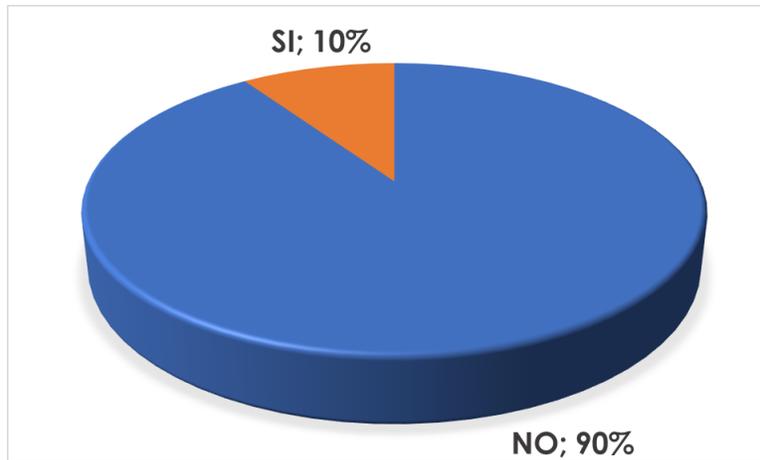


Gráfico 11

Para la mayoría de los encuestados respondieron en un 90% que no tenían ninguna discapacidad y el 10% sí.

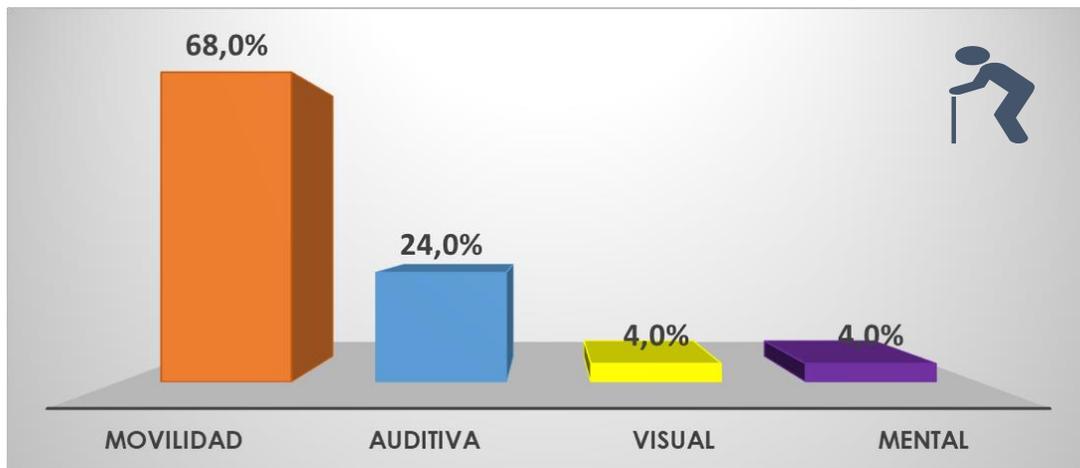


Gráfico 12

El mayor porcentaje corresponde a la discapacidad por movilidad con el 68%, el 24% tiene discapacidad auditiva, un 4% discapacidad visual y un 4% discapacidad mental.

NIVEL INTRÍNSECO

Uso y acceso a canales de comunicación en Caja Honor

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

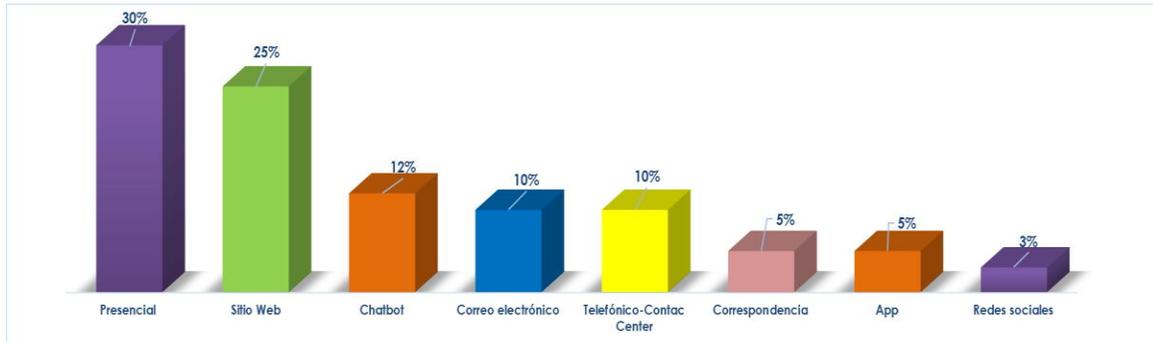


Gráfico 13

La mayor participación del acceso y uso de canales se encuentra los puntos de atención presencial con el 30%, sitio web con el 25%, sigue Chatbot con un 12%, correo electrónico con 10%, atención telefónica Contac center con el 10%, correspondencia 5% al igual que la app y redes sociales con un 3% de participación.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Para este componente de trámites y servicios, el cual busca saber el conocimiento, preferencias o dificultades que tiene el afiliado al momento de realizar algún tipo de trámite,

Trámites que ha realizado

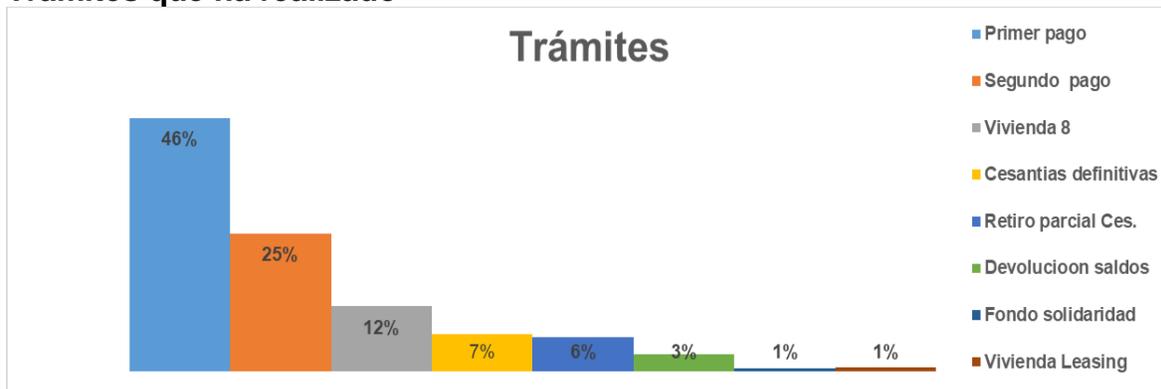


Gráfico 144

De los nueve trámites que tiene la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, el que más realizan es “Vivienda 14 Primer Pago” con el 46%, el siguiente es “Vivienda 14 Segundo Pago” con el 25%, en tercer lugar se encuentra “Vivienda 8” con un 12%, en cuarto lugar cesantías definitivas con 7%, Retiro Parcial de

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Cesantías” con el 6%. Los trámites realizados son en su orden son: “Devolución de Aportes” con un 3%, luego “Fondo de solidaridad” con el 1%, le sigue “Vivienda Leasing con el 1%.

Servicios que ha realizado

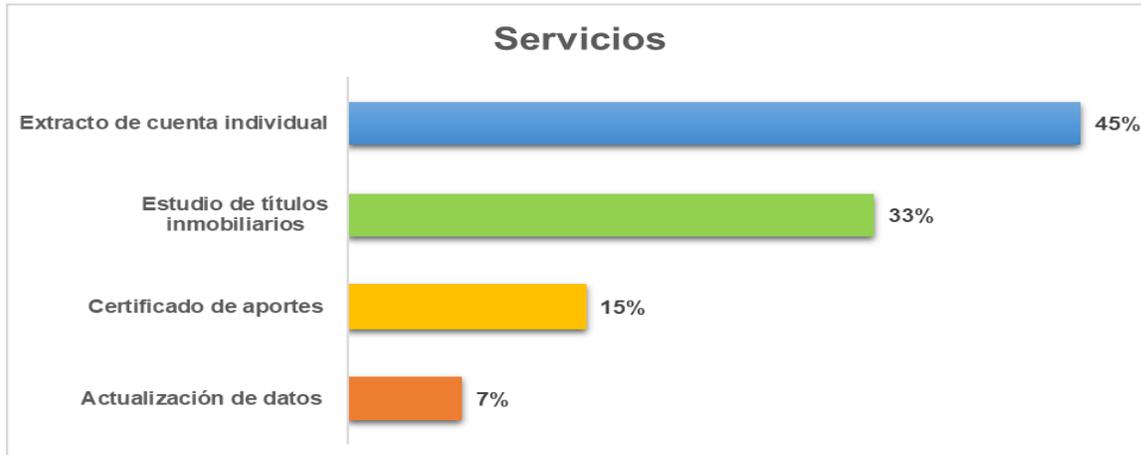


Gráfico 15

El extracto de cuenta individual es el servicio que más consultan con un 45%, seguido del estudio de títulos inmobiliarios con el 33%, certificado de aportes con un 15% y la actualización de datos con un 7%.

Trámites 100% en línea

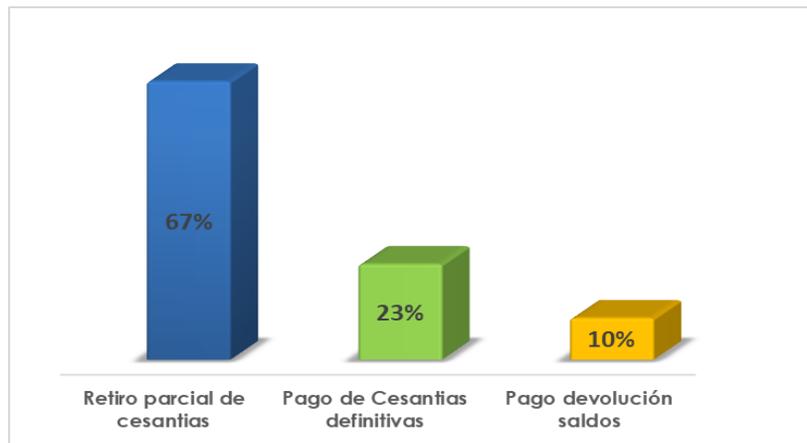


Gráfico 16

Caja Honor los trámite totalmente en línea más conocidos son “retiro parcial de cesantías” con un 67% seguido del “pago cesantías definitivas” con una participación del 23% y “devolución de saldos” correspondiente a un 10%.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



La Entidad cuenta con un nuevo servicio llamado agendamiento de citas del cual un 65% lo conocen y el 25% no lo conoce.

Que le gustaría encontrar en el Portal Transaccional

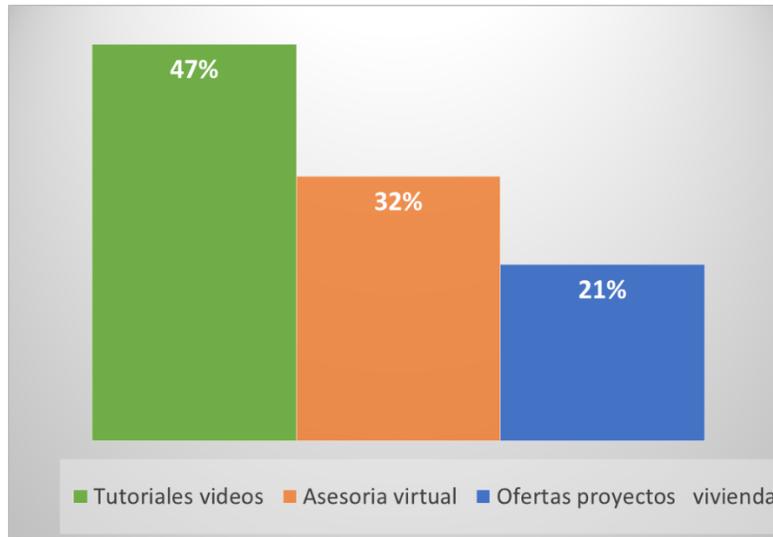


Gráfico 19

Para los afiliados les gustaría encontrar en el Portal transaccional, tutoriales videos con un 47% seguido de asesoría virtual con un 32% y ofertas proyectos vivienda con un 21%.

EXPECTATIVAS DE VIVIENDA

Aspectos importantes para adquirir vivienda

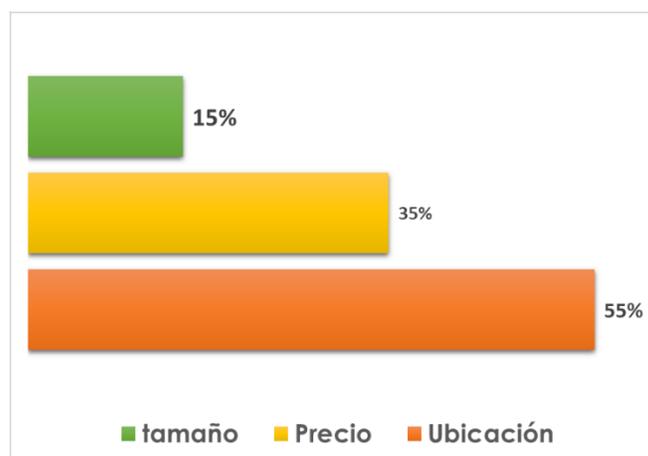


Gráfico 20

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



Al momento de escoger vivienda, nuestro afiliado elige como aspecto determinante la ubicación con un 55%, seguido del precio con un 35% y por último el tamaño de la vivienda con un 15%

Recursos económicos que utilizaría para pagar su vivienda

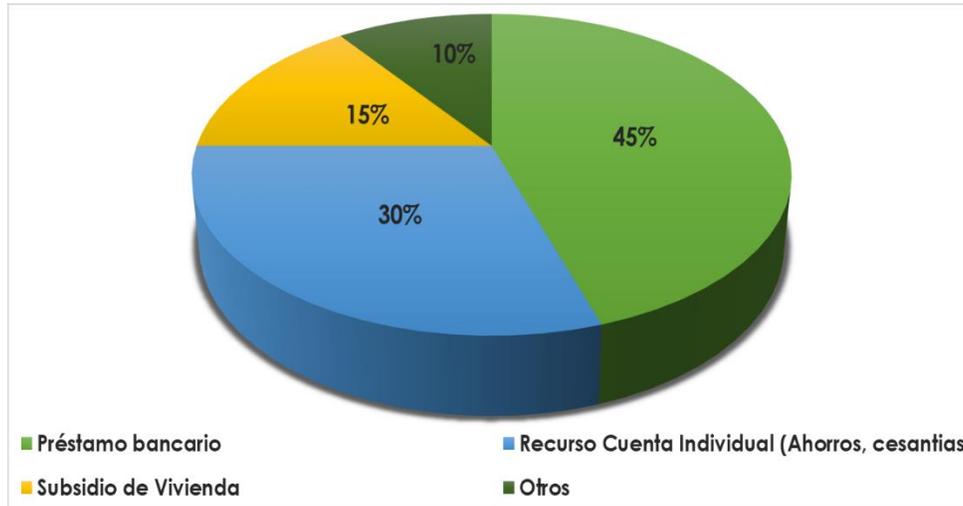


Gráfico 21

En general utilizan la mayoría de las opciones, en primer lugar de preferencia está: el préstamo con un 45%, en segundo lugar recursos propios (ahorros, cesantías) con el 30%, en el tercer lugar con el subsidio con un 15%, y otros con el 10%.

COMPORTAMIENTO

Atributos del servicio que valora

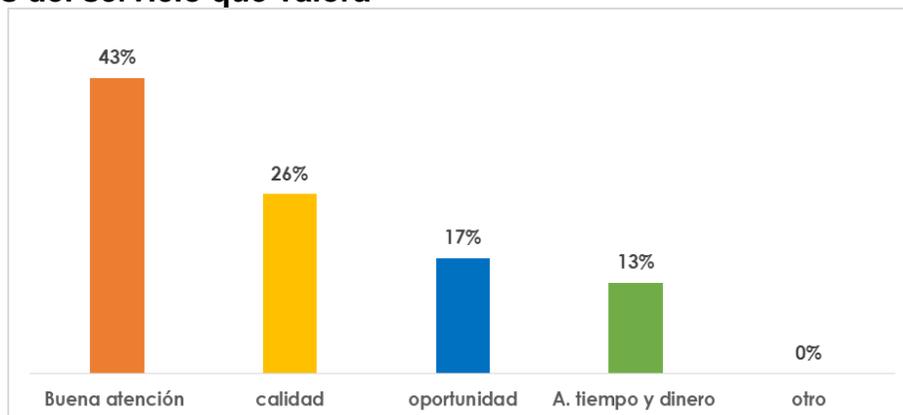


Gráfico 22

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO DE COMERCIO

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Para los afiliados de Caja Honor el atributo que más valoran es la “Buena Atención con un 43%, en segundo lugar la “Calidad” con un 26%, en tercer lugar la “Oportunidad con un 17%, en cuarto lugar “Ahorro de tiempo y dinero” con el 13%.

Eventos de Caja Honor que conoce

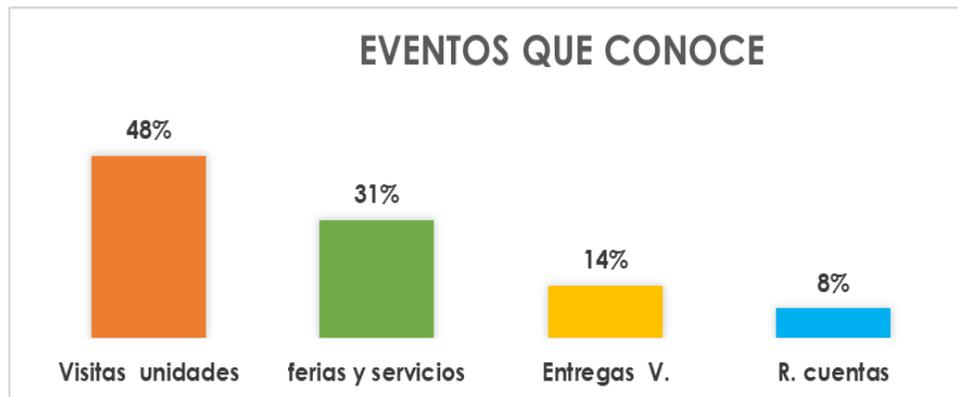


Gráfico 23

El evento que más conocen de la Entidad es “Visitas a Unidades Militares y de Policía” con el 48%, en segundo lugar “Ferias y servicios con el 31%, en tercer lugar “Entregas de vivienda con el 14%, y finalmente “Rendición de Cuentas” con el 8%

CONCLUSIONES

Se destaca la realización de la encuesta en la página web de la Entidad y Puntos de Atención a nivel nacional, efectuando aplicación de 735 encuestas.

Para este nuevo ejercicio de caracterización de usuarios, se incluyó las preguntas relacionadas con trámites simplificado mejoras al sitio web y portal transaccional, el cual busca saber el conocimiento, preferencias o mejoras que desearían encontrar al momento de realizar alguna consultar al ingresar al sitio, al igual que les gustaría tener el canal directo un asesor virtual las 24 horas.

Con relación a las anteriores 4 caracterizaciones realizadas en los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 se conservan en general las mismas tendencias.

A continuación se relacionas un resumen información destacada.

- El 71% de los afiliados encuestados residen en Bogotá, Tolima , Cundinamarca, Santander y , Valle del Cauca.
- El 70% de los encuestados corresponde a afiliados entre 11 y 20 años de servicio.
- El 74% de los afiliados está casado y/o viviendo en unión libre.
- El 97% de los afiliados encuestados corresponden al género masculino.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS Y DISEÑOS INDUSTRIALES



- El 63% tienen entre una y tres personas a cargo.
- La mayor población de los encuestados corresponde a los estratos 1 y 2 con el 59%, le sigue los estratos 3 y 4 con el 39%
- El 74% de los afiliados se encuentran en el nivel educativo de secundaria y tecnológica.
- El 90% de los afiliados no tienen ninguna discapacidad.
- El 10% de los afiliados presentan discapacidad: 64% por movilidad, el 24% auditiva, 8% otros tipos de discapacidad.
- La mayor participación del acceso y uso de canales se encuentra los puntos de atención presencial y virtual con el 55%, el chat bot con un 12%.
- Los tramites que les gustaría que se fueran simplificado son el primer pago con 23%, seguido del retiro parcial de cesantías con un 22%, segundo pago Subsidio 17%, vivienda 8 con un 11%.
- El 65% dicen conocer el nuevo servicio de agendamiento de citas.
- Para los afiliados les gustaría encontrar en el Portal transaccional, tutoriales videos con un 47% seguido de asesoría virtual con un 32% y ofertas proyectos vivienda con un 21%.
- Los afiliados manifestaron que los recursos económicos que utilizaría para pagar su vivienda son: préstamo con un 45%, recursos propios (ahorros, cesantías) con el 30%, el subsidio con un 15%.
- Para los afiliados de Caja Honor el atributo que más valoran es la “Buena Atención con un 43%, la “Calidad” con un 26%, la “Oportunidad con un 17%, en cuarto lugar “Ahorro de tiempo y dinero” con el 13%.
- El evento que más conocen de la Entidad es “Visitas a Unidades Militares y de Policía” con el 48%, en segundo lugar “Ferias y servicios con el 31%, en tercer lugar “Entregas de vivienda con el 14%, y finalmente “Rendición de Cuentas” con el 8%.

Elaboró: Área de Atención al Afiliado y Oficina Asesora de Planeación

Revisión: Área de Atención al Afiliado y Oficina Asesora de Planeación

Fecha del informe: noviembre de 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014