



FORMATO INFORME

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2019
VERSIÓN 6**

Bogotá, 20 de diciembre de 2019

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 7

NIVEL INTRÍNSECO 10

TRÁMITES Y SERVICIOS 12

EXPECTATIVAS DE VIVIENDA 14

COMPORTAMIENTO 16

CONCLUSIONES..... 18



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



Tabla de gráfica

Gráfico 1	4
Gráfico 2	5
Gráfico 3	6
Gráfico 4	6
Gráfico 5	7
Gráfico 6	7
Gráfico 7	8
Gráfico 8	8
Gráfico 9	9
Gráfico 10	9
Gráfico 11	10
Gráfico 12	10
Gráfico 13	11
Gráfico 14	11
Gráfico 15	12
Gráfico 16	12
Gráfico 17	13
Gráfico 18	14
Gráfico 19	14
Gráfico 20	15
Gráfico 21	15
Gráfico 22	16
Gráfico 23	16
Gráfico 24	17
Gráfico 25	17



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO

Identificar las características, actitudes y preferencias con el fin de ajustar actividades, decisiones y servicios para responder de mejor manera 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 noviembre y diciembre de 2019, 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 2019 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 y 2018 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
- Paso 5. Realizar informe y publicar



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



FICHA TÉCNICA:

Nombre del proyecto	Actualización caracterización de usuarios y grupos de interés 2019
Diseño muestra presencial	Muestreo aleatorio simple
Total de encuesta aplicadas	563.
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	Diciembre de 2019
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.

Distribución por Fuerza

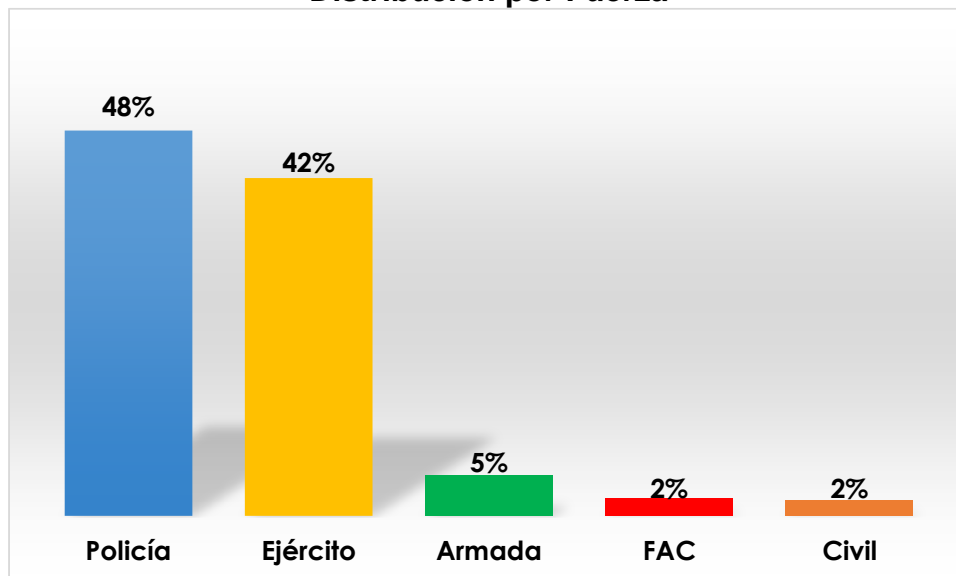


Gráfico 1



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Fuente: Oficina de Planeación 2019

El 48% de los encuestados son miembros de la Policía Nacional, el 42% de los encuestados corresponden al Ejército Nacional y el 5% corresponde a la Armada, el 2% corresponde a la Fuerza Área de Colombia FAC y el 2% corresponde a civiles del Ministerio de Defensa Nacional.

Distribución por categoría

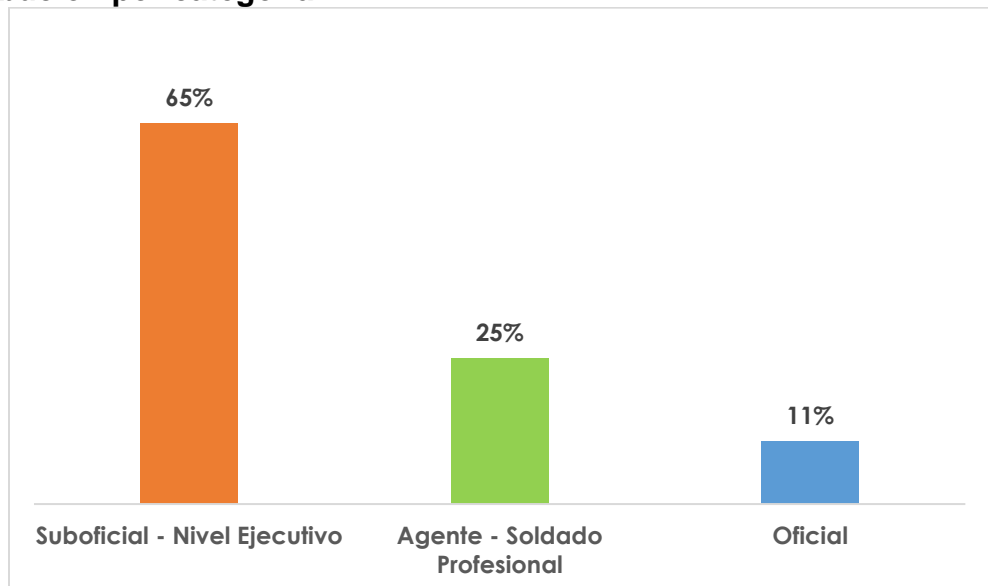


Gráfico 2

La categoría que tiene mayor personal corresponde a Suboficial – Nivel Ejecutivo con un 65%, le siguen en su orden Agente – Soldado con un 25% y con una menor proporción la categoría Oficial con el 11%.

Tiempo de Servicio



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA

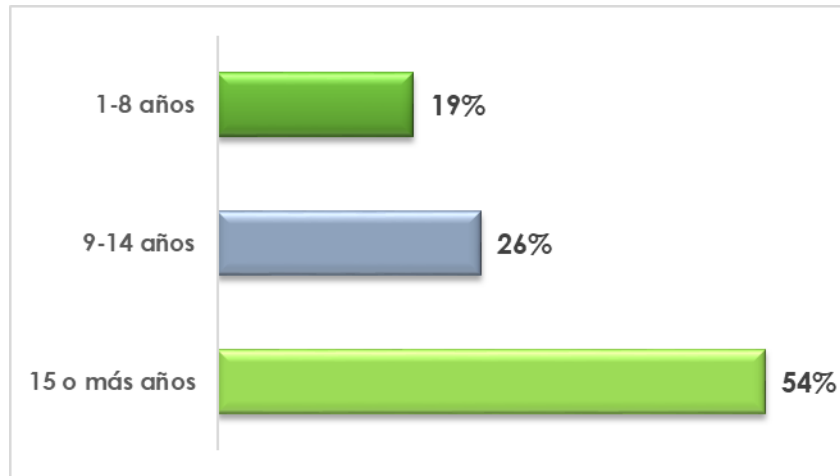


Gráfico 3

En la gráfica anterior, el mayor porcentaje corresponde a personas con 15 o más años de servicio, equivalente al 54%, le sigue el rango de 9-14 años con el 26% y finalmente se encuentra el rango de 1-8 años con el 19%.

NIVEL GEOGRÁFICO

Departamento de residencia

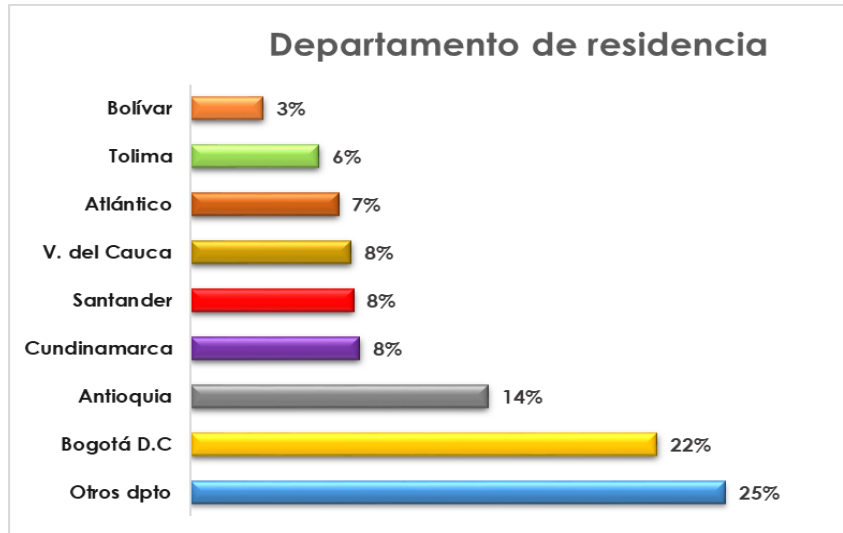


Gráfico 4

Los departamentos y distritos que residen la mayoría de los encuestados en su orden son: Bogotá con un 22%, luego sigue Antioquia con el 14%, Cundinamarca, Santander y Valle del Cauca cada uno con el 8%, Atlántico con el 7%, Tolima con el 6% y Bolívar con el 3%. 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.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIFICACION DE COLOMBIA



NIVEL DEMOGRÁFICO

Distribución por Edad

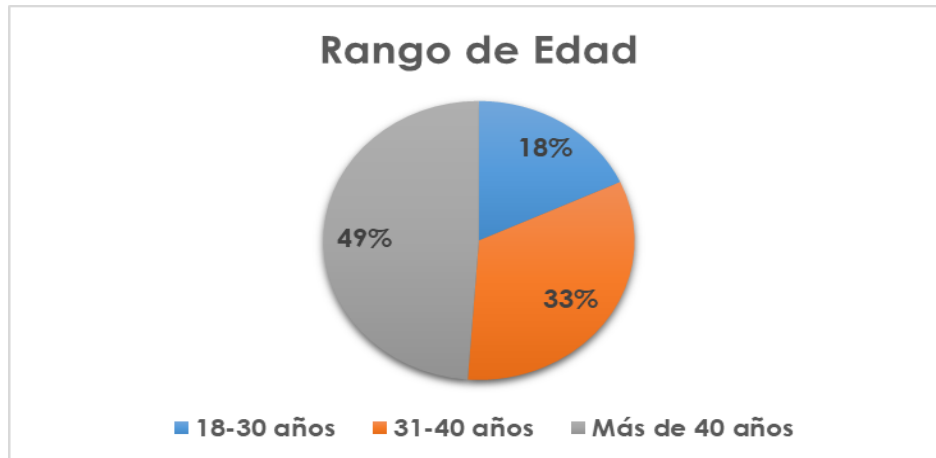


Gráfico 5

Fuente: Oficina de Planeación 2019

El 49% de los encuestados se encuentra en el rango de más de 40 años, el 33% entre los 31 y 40 más y el 18% entre los 18 y 30 años.

Estado civil

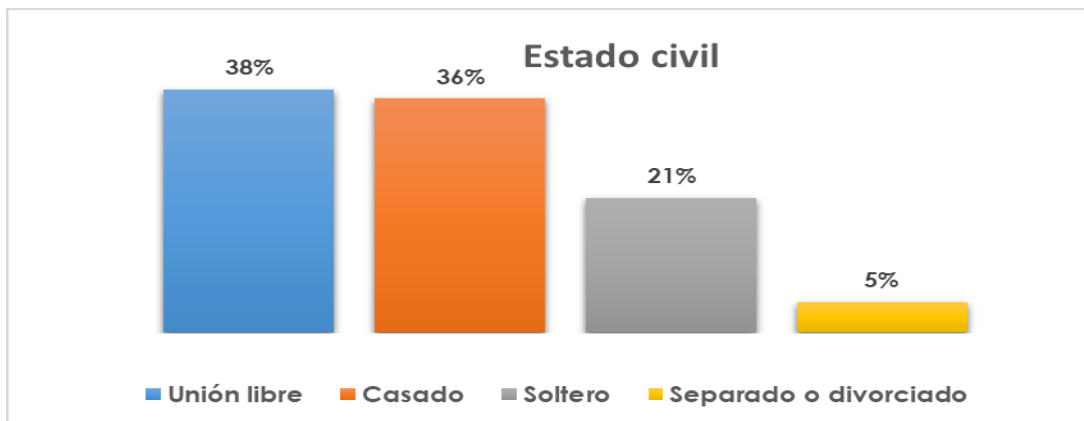


Gráfico 6

Fuente: Oficina de Planeación 2019

En el ítem de estado civil, se destaca el grupo de unión libre con un 38%, le sigue el grupo de casado con un 36%, soltero con un 21% y el 5% divorciado o separado. Sumados el personal casado y el personal en unión libre revela un 74%.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
OFICINA DE PLANEACIÓN



Distribución por género

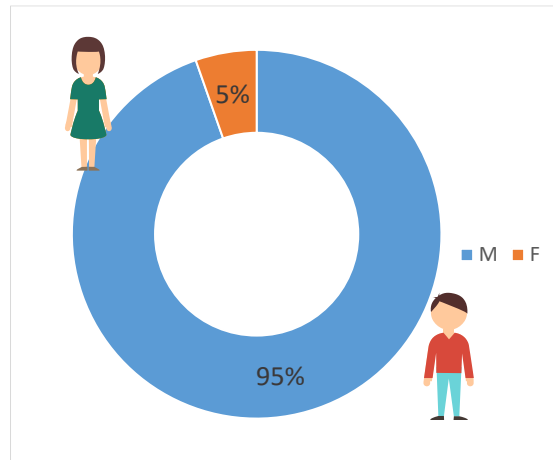


Gráfico 7

El 95% corresponde al género masculino y el 5% restante al género femenino.

Núcleo Familiar

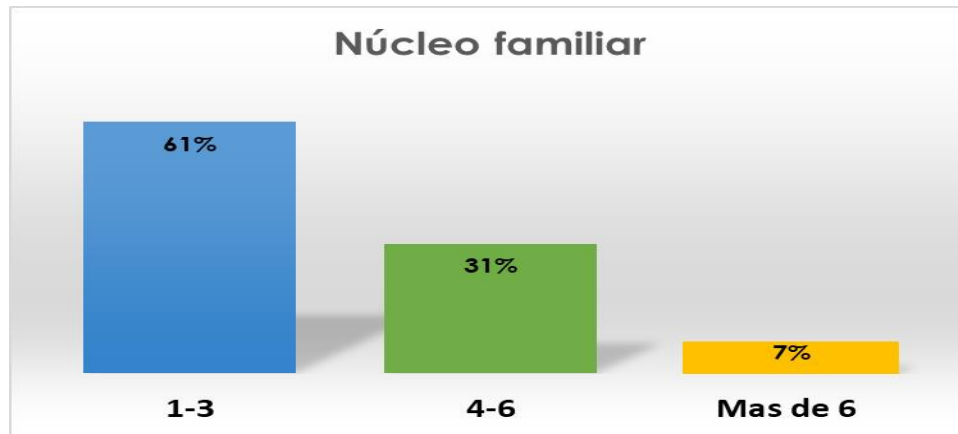


Gráfico 8

El 61% de los afiliados tienen entre una y tres personas a cargo, el 31% tienen entre cuatro y seis personas y el 7% tiene más de seis personas a cargo.

Distribución por Estrato



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA

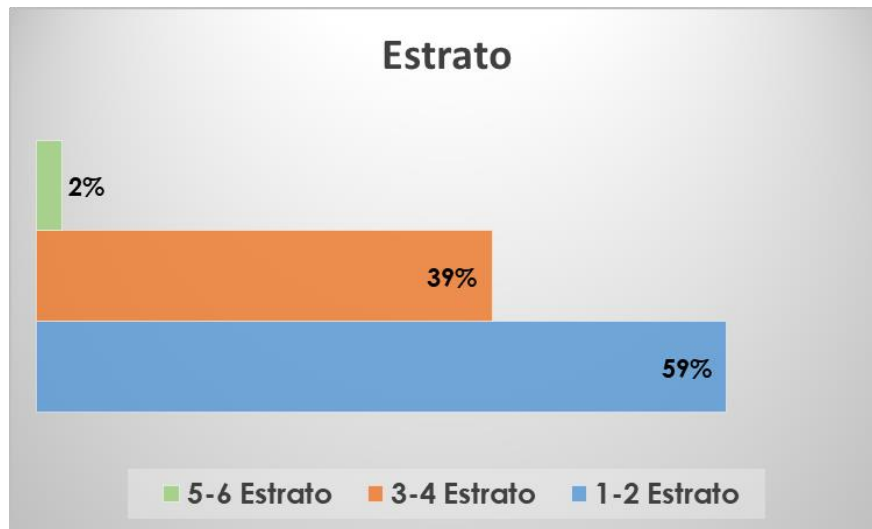


Gráfico 9

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%, los estratos 5 y 6 representan el 2%.

Nivel educativo

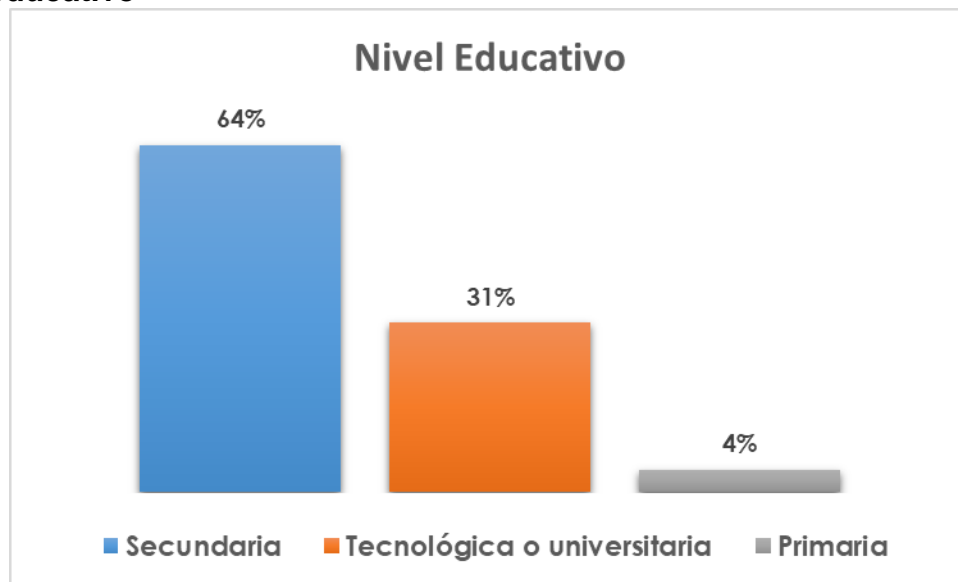


Gráfico 10

La mayor proporción se encuentra el nivel de secundaria con el 64%, le sigue tecnología o universitaria con un 31%, continúa primaria con el 4%.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE COLOMBIA



Tipo de discapacidad



Gráfico 11

Para la mayoría de los encuestados respondieron en un 98% que no tenían ninguna discapacidad y el 2% sí.

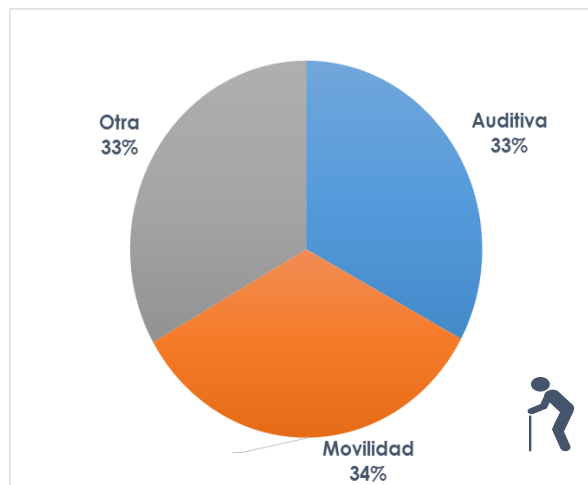


Gráfico 12

El mayor porcentaje corresponde a la discapacidad por movilidad con el 34%, el 33% tiene discapacidad auditiva, otro tipo de discapacidad también el 33%.

NIVEL INTRÍNSECO

Uso y acceso a canales de comunicación en Caja Honor



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA DE DEFENSA
DE COLOMBIA

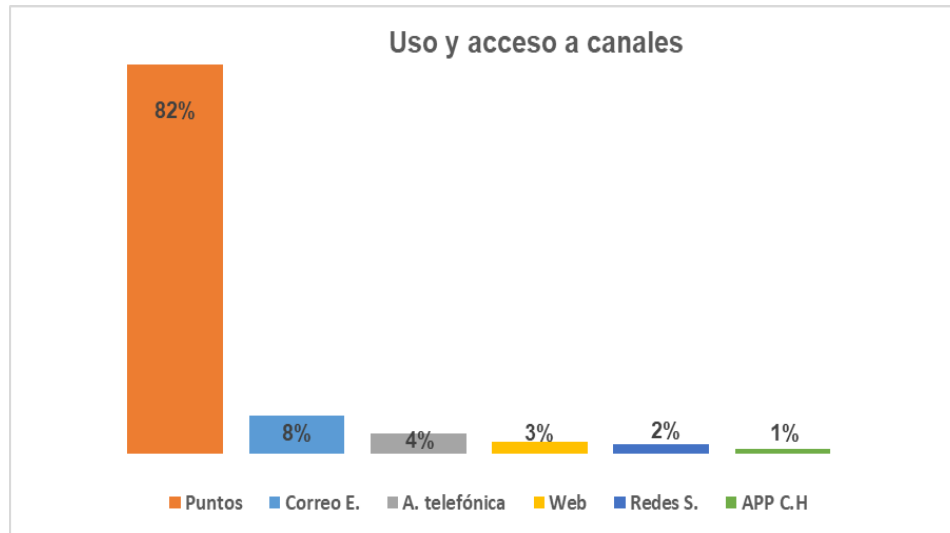


Gráfico 13

La mayor participación del acceso y uso de canales se encuentra los puntos de atención presencial con el 82% de preferencias, luego el correo electrónico con el 8%, sigue atención telefónica con el 4%, a continuación sitio web con el 3%, redes sociales con el 2%, App Caja Honor con el 1%.

Otros canales de comunicación en Caja Honor



Gráfico 14

Los encuestados respondieron con un 88% Si desean recibir información por Whatsapp y el 12% No, para incluirlo como un canal directo con Caja honor.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



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

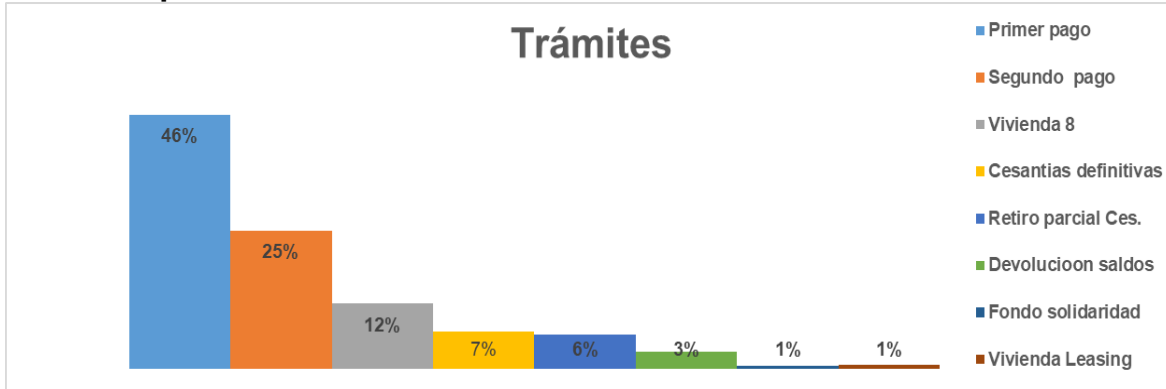


Gráfico 15

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 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

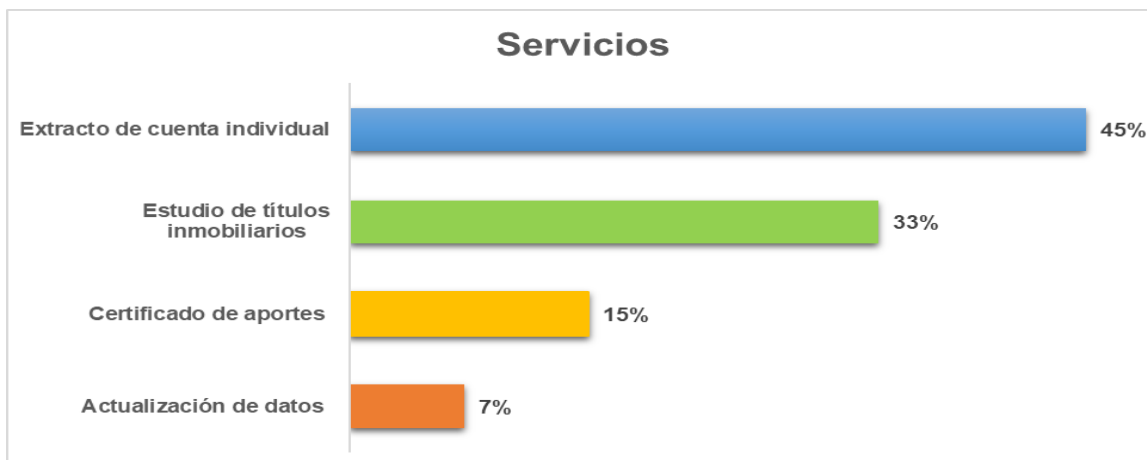


Gráfico 16



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



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%.

Servicio y trámites 100% en línea

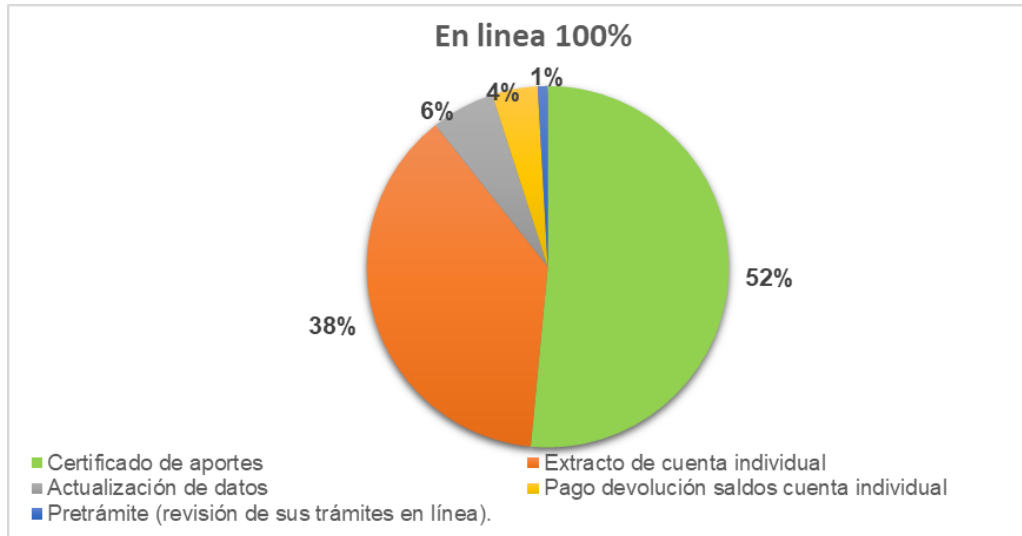


Gráfico 17

Caja Honor cuenta cuatro servicios y un trámite totalmente en línea. El servicio más conocido es “Certificado de Aportes” con el 52%, en segundo lugar se encuentra el servicio “Extracto de cuenta individual con un 38%%, en tercer lugar se encuentra el servicio “Actualización de Datos” con un 6%. El trámite en línea es “Devolución de saldos” correspondiente a un 4% y el servicio de pretrámite ocupa el último lugar con un 1%.

Nuevo servicio agendamiento de citas



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
“...nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.”

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA DE DEFENSA

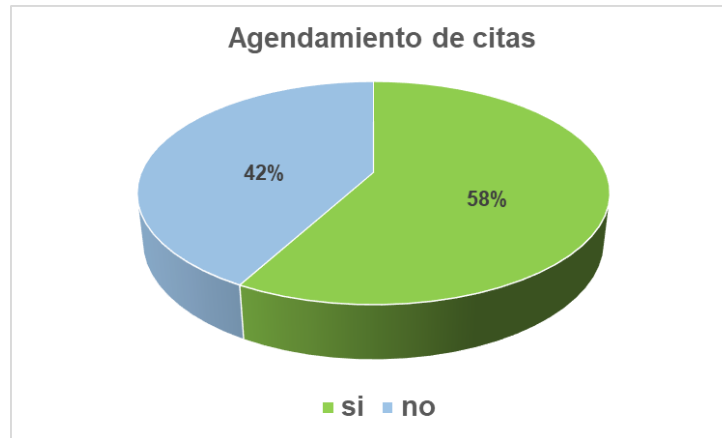


Gráfico 18

La Entidad cuenta con un nuevo servicio llamado agendamiento de citas del cual el 58% lo conocen y el 42% no lo conoce.

Mejoras en sitio web y portal transaccional

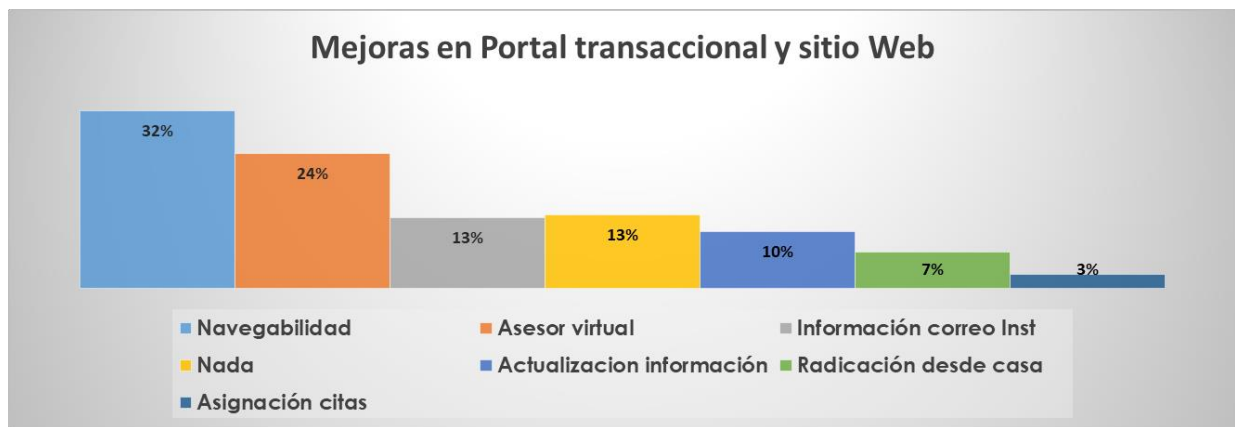


Gráfico 19

Para los afiliados, las mejoras que más le gustaría que se realizaran en el sitio web y portal transaccional de la entidad en su orden son: En primer lugar Navegabilidad 32%, en segundo lugar tener asesor virtual 24%, en tercer lugar enviar información a correo institucional indican que nada le cambiarían con 13%, actualización información 10% radicación en casa un 7% y por ultimo agendamiento de citas con un 3%.

EXPECTATIVAS DE VIVIENDA

Tipo de vivienda que le gustaría adquirir



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

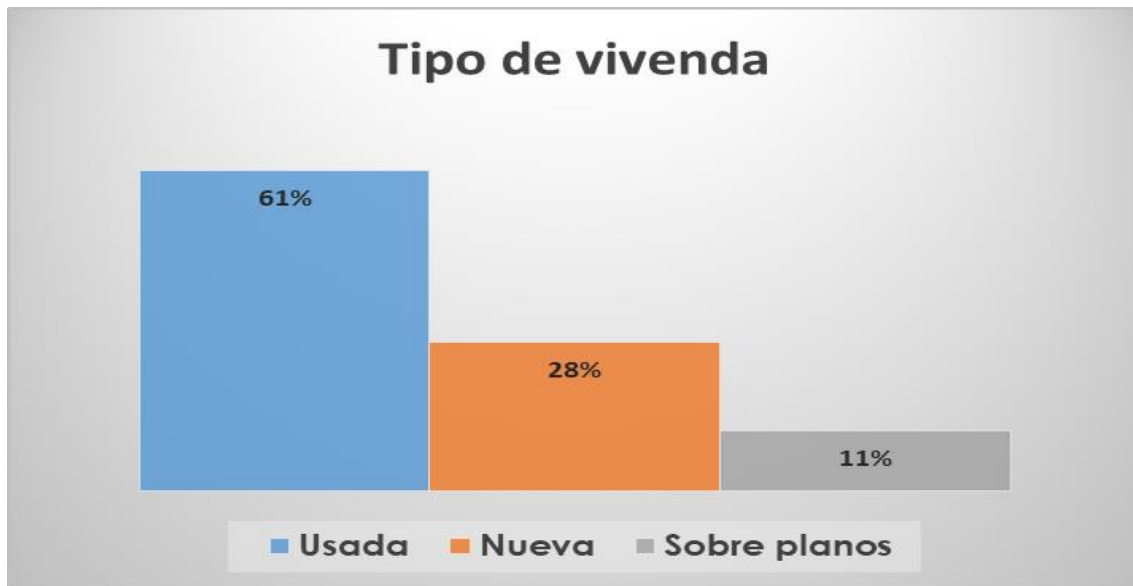


Gráfico 20

El tipo de vivienda que le gustaría adquirir se encuentra en primer lugar se encuentra vivienda usada con el 61%, en segundo lugar vivienda nueva con el 28% y en tercer lugar vivienda sobre planos con un 11%.

Aspectos importantes para adquirir vivienda

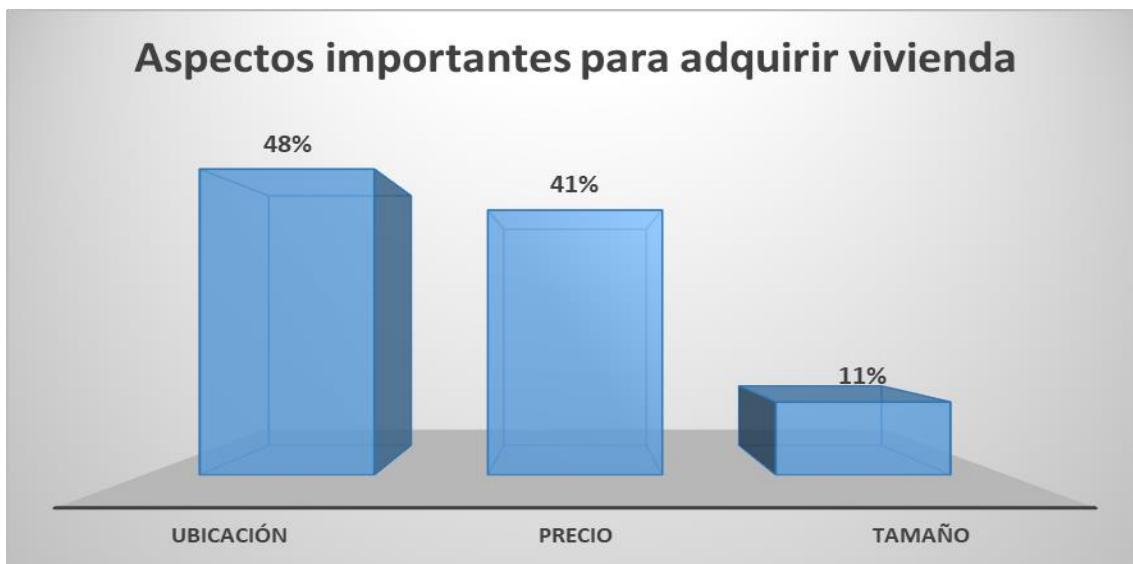


Gráfico 21

Recursos económicos que utilizaría para pagar su vivienda



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE COLOMBIA

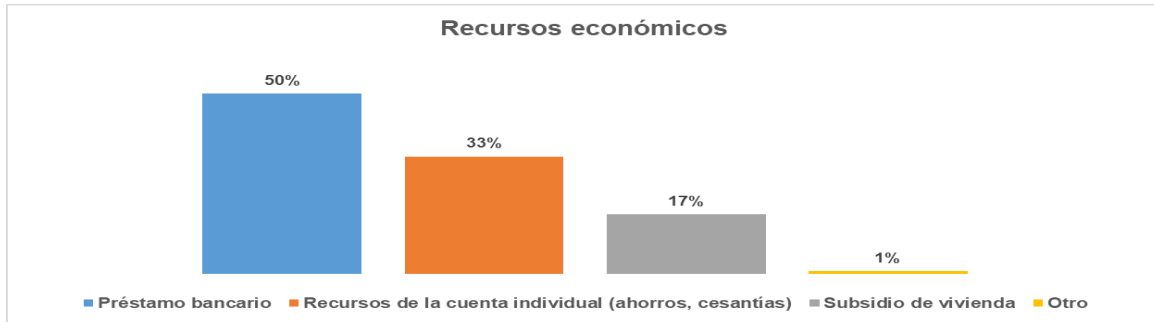


Gráfico 22

En general utilizan la mayoría de las opciones, en primer lugar de preferencia está: el préstamo con un 50%, en segundo lugar recursos propios (ahorros, cesantías) con el 33%, en el tercer lugar con el subsidio con un 17%, y otros con el 1%.

COMPORTAMIENTO

Atributos del servicio que valora

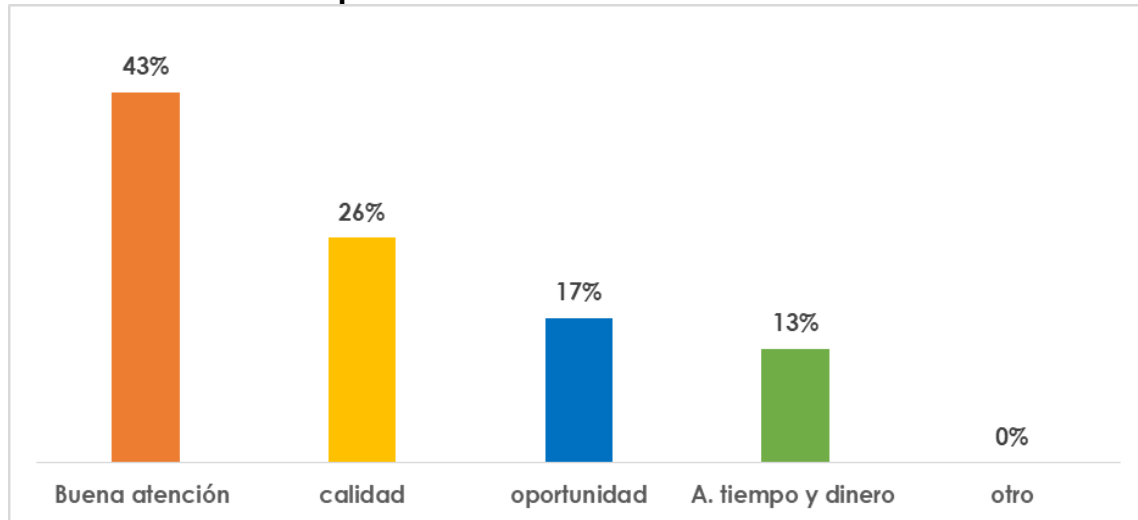


Gráfico 23

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” con el 13%.

Eventos de Caja Honor que conoce



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
“...nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.”

ESTADO SUPLLENDO LA FALTA DE FINANCIACION DE COLOMBIA

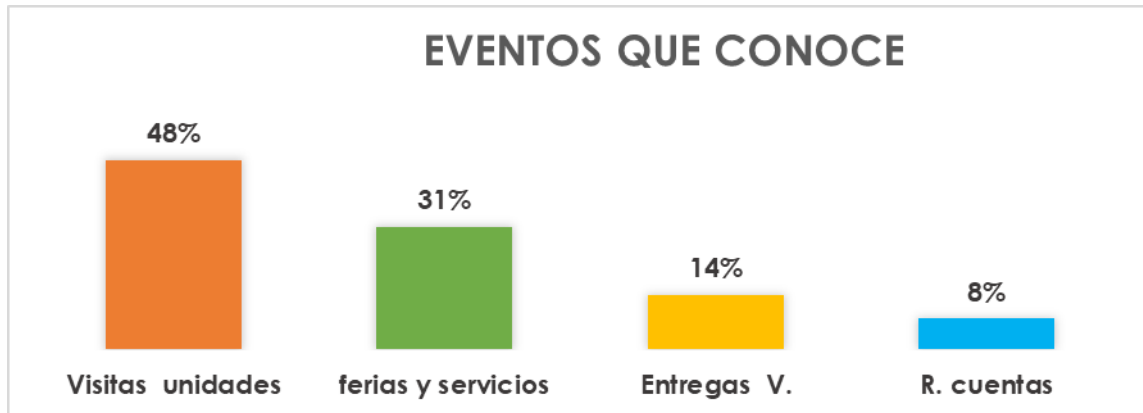


Gráfico 24

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%

Eventos que ha participado

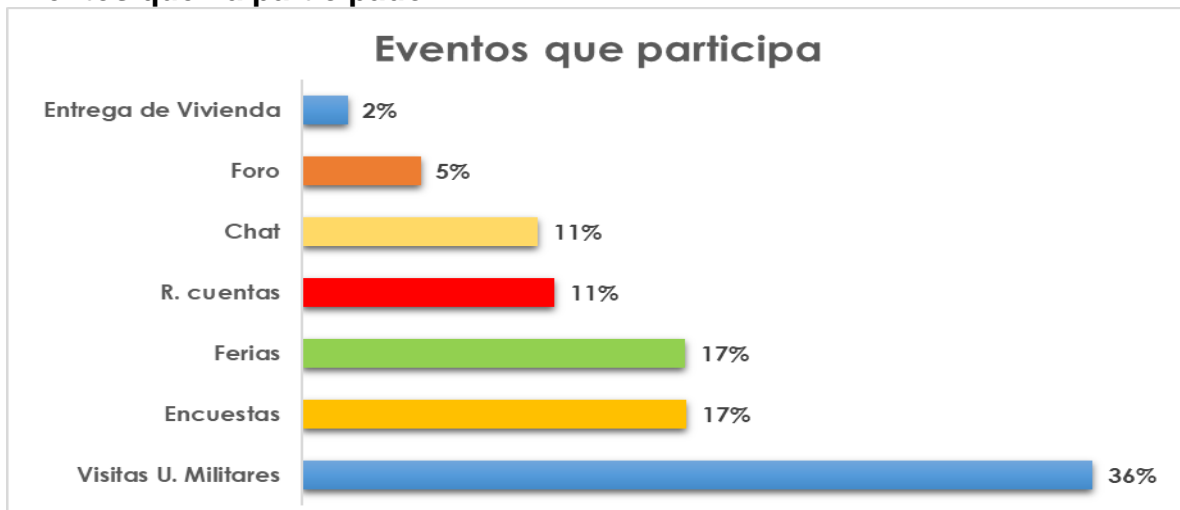


Gráfico 25

En los eventos que más participan los afiliados son en su orden: Visitas a Unidades Militares y de Policía con el 36%, en segundo lugar se encuentran las Encuestas con el 17%, en tercer lugar las Ferias con el 17%, en cuarto lugar Rendición de Cuentas con un 11%, en el quinto lugar Chat con un 11%, en sexto lugar Foro con el 5%, y finalmente entregas de Vivienda con un 2%.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

REGISTRO DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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 563 encuestas.

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

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

A continuación se relaciona un resumen información destacada.

- El 66% de los afiliados encuestados residen en Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, Santander, Valle del Cauca, Atlántico y Tolima.
- El 54% de los encuestados corresponde a afiliados con más de 15 años de servicio.
- El 74% de los afiliados está casado y/o viviendo en unión libre.
- El 95% de los afiliados encuestados corresponden al género masculino.
- El 61% 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 64% de los afiliados se encuentran en el nivel educativo de secundaria.
- El 98% de los afiliados no tienen ninguna discapacidad.
- El 2% de los afiliados presentan discapacidad: 34% por movilidad, el 33% auditiva, 33% otros tipos de discapacidad.
- La mayor participación del acceso y uso de canales se encuentra los puntos de atención presencial con el 82%.
- El 88% de los encuestados si les gustaría recibir información por medio del Whatsapp.
- El 58% dicen conocer el nuevo servicio de agendamiento de citas.
- Los afiliados encuestados indican que las mejoras que les gustaría que realizaran en la página web y portal transaccional de la Entidad, son: 32% navegabilidad, 24% el asesor virtual, 13 % enviar información correo electrónico, 10% actualización información, 7% radicación en casa, 3% agendamiento de citas y 13% no le cambiaría nada.
- El tipo de residencia que prefieren los afiliados son: Vivienda usada con un 61% y nueva con un 28%.
- Los afiliados manifiestan que los aspectos más importantes para adquirir vivienda son: 48% la ubicación y el 41% el precio.
- Los recursos económicos de opción de pago de la vivienda que utilizaría el afiliado, serían: 50% con un préstamo bancario, 33% con los recursos propios (ahorros y cesantías) y el 17% con el subsidio de vivienda.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



- El modelo de atención más conocido es “Vivienda 14” con un 71% y los menos conocidos es el Modelo Héroes – Fondo de Solidaridad y Modelo Vivienda Leasing con el 1%.
- El atributo de servicio que más valoran los afiliados están la buena atención con un 43%, y la calidad en un 26%.
- El servicio en línea que ha realizado es “Extracto Cuenta Individual “con el 45% y el estudio de títulos inmobiliarios en un 33%.
- El afiliado conoce en un 58% el nuevo servicio de agendamiento de citas.
- El 48% de los afiliados manifiestan que el evento que más conocen son las visitas a Unidades Militares.
 - Los afiliados indican que al evento que más han participado con un 36% son a las visitas a Unidades Militares y de Policía.

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: Diciembre de 2019



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



MINISTERIO DE DEFENSA
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL
DE LA DEFENSA