

**FORMATO INFORME**

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DEL AFILIADO  
PRIMERA ENCUESTA 2023-CRÉDITOS**

Bogotá D. C, 8 de noviembre de 2023

**Doctor**  
**JOSÉ ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA**  
Gerente General (E)  
Caja Honor

**Asunto** Resultados de encuesta de caracterización del afiliado – Líneas de Créditos.

**Tabla de Contenido**

|   |    |
|---|----|
| 1. Objetivo .....                                     | 2  |
| 2. Alcance.....                                       | 2  |
| 3. Metodología y Muestra .....                        | 2  |
| 4. Tabla, definición y desagregado de Variables ..... | 3  |
| 4.1 Variables geográficas:.....                       | 3  |
| 4.2 Variables demográficas: .....                     | 3  |
| 4.3 Variables Intrínsecas:.....                       | 4  |
| 4.4 Variables de comportamiento:.....                 | 4  |
| 4.5 Variables Relacionales .....                      | 4  |
| 5. Resultados encuesta de Caracterización .....       | 4  |
| 5.1 Resultado Variable Geográfica.....                | 4  |
| 5.2 Resultado Variable Demográfica.....               | 6  |
| 5.3 Resultado Variable Intrínseca.....                | 10 |
| 5.4 Resultado Variable de comportamiento .....        | 19 |
| 5.5 Resultado variable relacional .....               | 21 |
| 6. Conclusiones.....                                  | 21 |

## 1. Objetivo

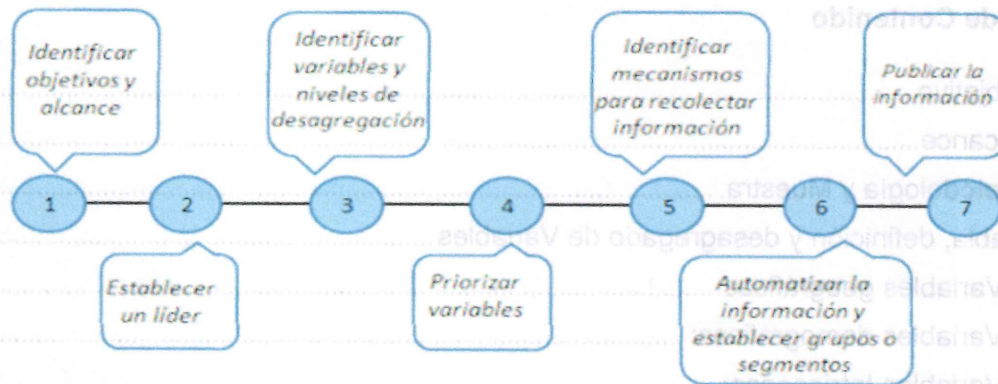
Identificar las características, necesidades, intereses, y preferencias de los afiliados de Caja Honor a través de la obtención y análisis de los datos recaudados de las encuestas enviadas, del 1 de agosto al 4 de septiembre del 2023 dirigida a los afiliados potenciales de crédito de vivienda

## 2. Alcance

La caracterización se realizará a través de la implementación de encuesta virtual, diseñadas en Customer Voice y difundida por medio de canales como correo electrónico y mensaje de texto, aplicada a los 43.854 afiliados de Caja Honor potenciales para el modelo Créditos, con el fin de realizar análisis de los resultados que aporten información relevante.

## 3. Metodología y Muestra.

Figura 1: Pasos para ejercicio de caracterización



Fuente: Guía de caracterización de Ciudadanos

**Metodología Adaptada:** Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación.

**Unidad de muestreo:** Afiliados potenciales para la línea de créditos de Vivienda, es decir que se encuentran entre las 12 y 90 cuotas de ahorro mensual obligatorio.

**Tamaño de la muestra:** Se calculó con base en la fórmula de Muestreo Aleatorio simple, (MAS), con el fin de obtener estimaciones de alta precisión, aplicando un nivel de confianza del 85% y un margen de error del 5% arrojando un tamaño ideal de 206 encuestas, obteniendo 203 respuestas, de las cuales se detectaron 2 duplicadas, dando como resultado final 201 para su respectivo análisis

**Tipo de encuesta y método:** Encuesta de caracterización virtual, en la que el afiliado tiene la autonomía, control de sus respuestas y tiempo ya que no tiene el acompañamiento de un encuestador. Se aplicó el método de muestreo probabilístico con el fin de que aseguren la representatividad de la muestra extraída.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
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 ST-CER887079

**Target de la encuesta:** Afiliados Caja Honor, cobertura nacional.

Tabla 1: Interacciones encuesta

Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

| INTERACCIONES ESTRATEGIA DIGITAL |              |                  |                   |                     |                  |                  |
|----------------------------------|--------------|------------------|-------------------|---------------------|------------------|------------------|
| CAMPAÑA                          | SMS ENVIADOS | CORREOS ENVIADOS | APERTURAS CORREOS | TOTAL, CLICS CORREO | TOTAL, CLICS SMS | TOTAL, ENCUESTAS |
| CRÉDITOS                         | 67.759       | 65.573           | 3.898             | 351                 | 308              | 201 RESPUESTAS   |

Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

**4. Tabla, definición y desagregado de Variables**

Tabla 2: Variables encuesta

| Geográficas       | Demográficas                 | Intrínsecas             | De comportamiento     | Relacionales                         |
|-------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Departamento      | Género                       | Intereses               | Temas más consultados | Motivación y relación con la entidad |
| Ciudad            | Edad                         | Acceso y uso de Canales |                       |                                      |
| Ciudad de trabajo | Estado Civil                 |                         |                       |                                      |
| Urbano            | Número de Hijos              |                         |                       |                                      |
| Rural             | Estrato Socioeconómico       |                         |                       |                                      |
|                   | Categoría a la que pertenece |                         |                       |                                      |
|                   | Etnia                        |                         |                       |                                      |
|                   | Personas con discapacidad    |                         |                       |                                      |

Fuente: Guía de caracterización de Ciudadanos del Departamento Nacional de Planeación

**4.1 Variables geográficas:**

**Ubicación:** Departamento, Ciudad, urbana o rural: Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia y trabajo del afiliado. Así mismo, permiten identificar afiliados con características similares dentro de una localidad definida.

**4.2 Variables demográficas:**

**Tipo y número de documento:** Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del afiliado y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el afiliado en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.

**Correo electrónico y Celular:** Este dato permite la actualización de datos y la comunicación con el afiliado mediante el uso adecuado de la política de datos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
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 ST-CER887079

**Edad:** 18-30, 31-40, mayor a 40: Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis.

**Género:** Femenino, Masculino: Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

**Etnia o comunidad:** Esta variable permite identificar las necesidades especiales para la oferta de servicios pertinentes con enfoque diferencial.

**Situación de discapacidad:** Esta variable permite definir políticas de educación inclusiva y atender las necesidades especiales oportunamente de acuerdo con la capacidad Institucional.

**Grupo familiar:** Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo.

#### 4.3 Variables Intrínsecas:

**Intereses:** Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los afiliados, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como canales, información relevante que puede cautivar al afiliado.

**Acceso y uso a canales informativos:** La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales se puede contactar a los afiliados.

#### 4.4 Variables de comportamiento:

Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los afiliados frente a la entidad.

#### 4.5 Variables Relacionales

Permiten conocer tendencias de relacionamiento de los afiliados con la entidad en cuanto a la oferta institucional y estrategias.

### 5. Resultados encuesta de Caracterización

#### 5.1 Resultado Variable Geográfica

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

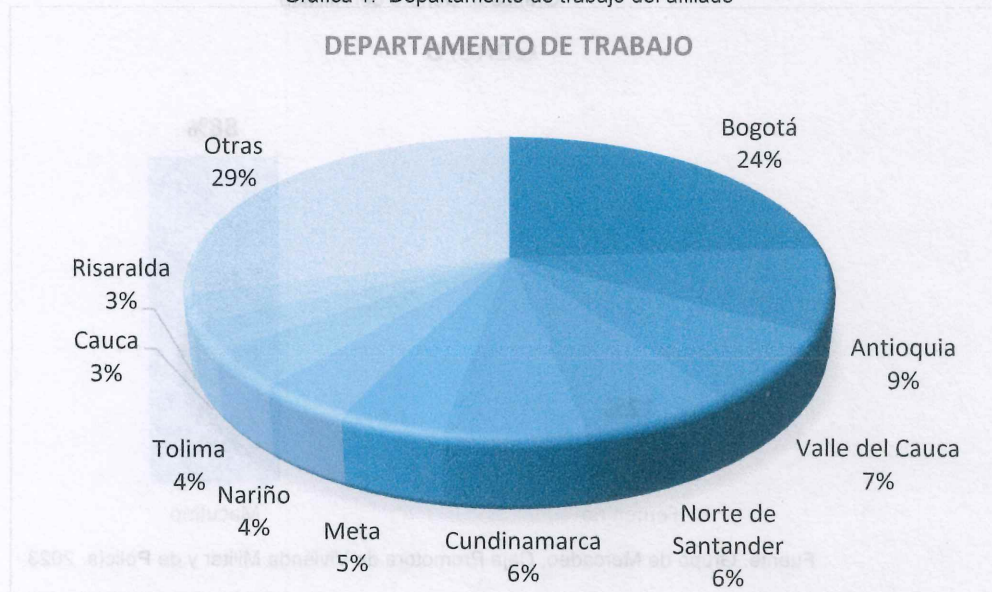


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 SI-CER887079

## ¿En qué departamento trabaja actualmente?

El departamento con mayor cantidad de afiliados de acuerdo con su lugar de trabajo es Bogotá con el 24 %, seguido por Antioquia con el 9%, Valle del Cauca con el 7% y Norte de Santander y Cundinamarca con el 6%

Gráfica 1: Departamento de trabajo del afiliado



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿En qué ciudad trabaja actualmente?

La ciudad con mayor número de afiliados de acuerdo con su lugar de trabajo es Bogotá con el 24%, seguido Medellín con el 5%, Cartagena de indias, Villavicencio y Cali con el 3%

Gráfica 2: Ciudad de trabajo del afiliado



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



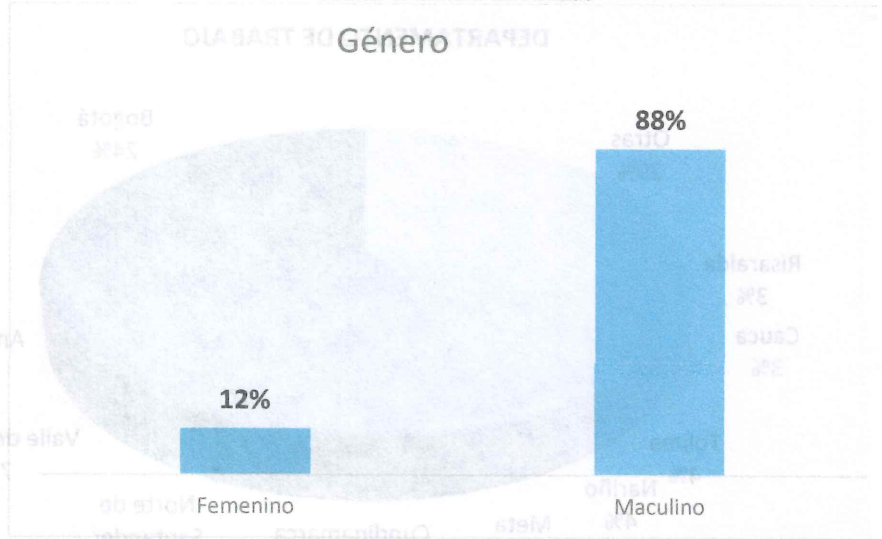
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## 5.2 Resultado Variable Demográfica

### Seleccione su género

El 88% de la población encuestada corresponde a género Masculino y el 12% a femenino.

Gráfica 3: Género del Afiliado

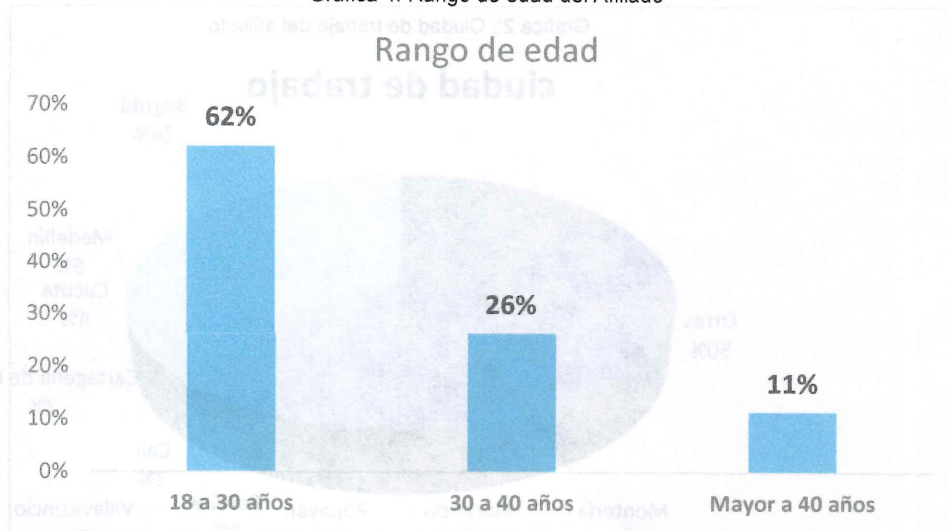


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted?

Se identificó que el 62% de los afiliados pertenece al rango de edad de 18 a 30 años. Seguido del 26% con edades que oscilan entre 30 a 40 años.

Gráfica 4: Rango de edad del Afiliado

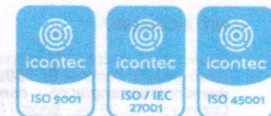


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

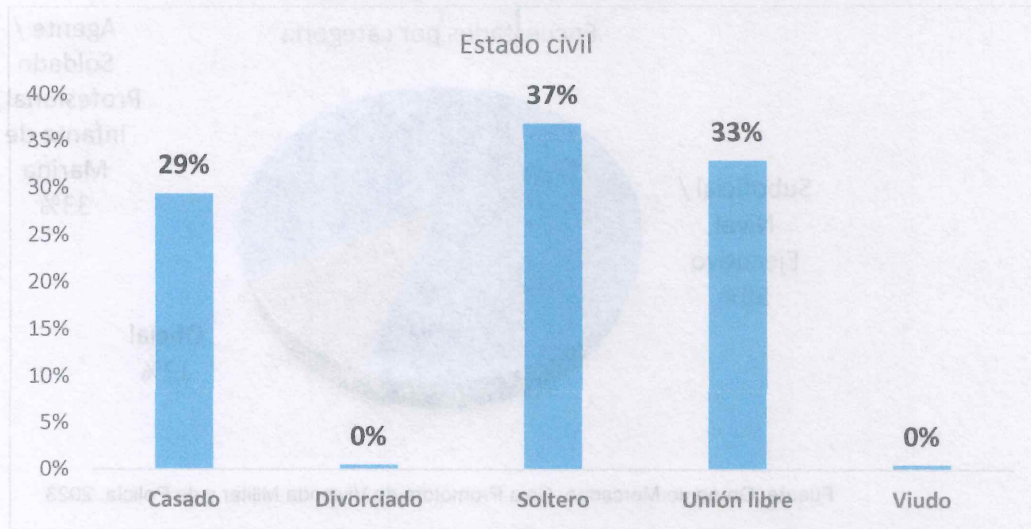


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

### Seleccione su estado civil

Se evidencia que el 29 % de los Afiliados son casados y el 33% viven en unión libre, un motivo más para desear adquirir vivienda.

Gráfica 5: Estado civil del Afiliado



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Cuántos hijos tiene?

Los datos arrojados indican que el 52% de los afiliados no tienen hijos, seguido de un 27% con 1 hijo, y el 14% con 2 hijos, es decir el 48% de este segmento tiene hijos, razón por la cual se identifica una necesidad básica de poder brindar a los hijos un bienestar de vivienda propia.

Gráfica 6: Número de Hijos

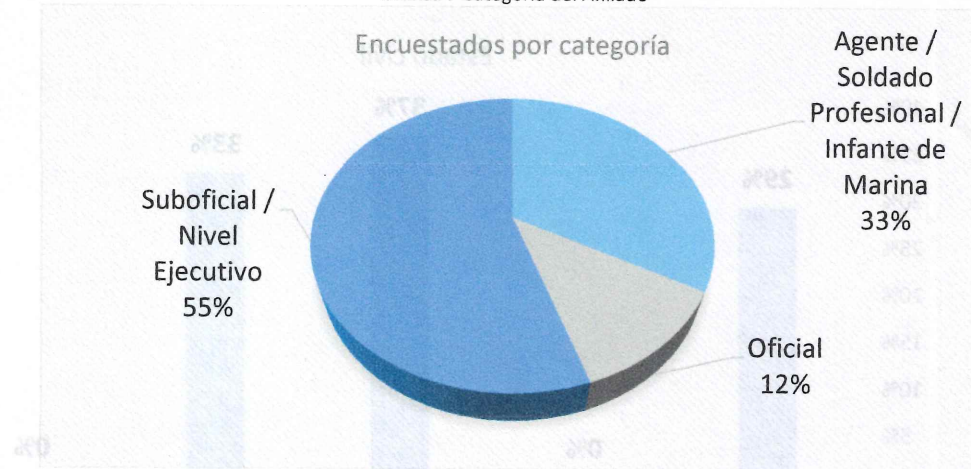


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## Seleccione su Categoría

El 55% corresponde a la categoría Suboficial / Nivel ejecutivo, un 33% a la categoría Agente/soldado/Infante de Marina, siendo éstas dos categorías donde se concentra la mayor participación. Esto permite identificar que gran parte de la oferta inmobiliaria, teniendo en cuenta los requisitos de la línea de créditos, debe concentrarse en estos dos segmentos.

Gráfica 7 Categoría del Afiliado



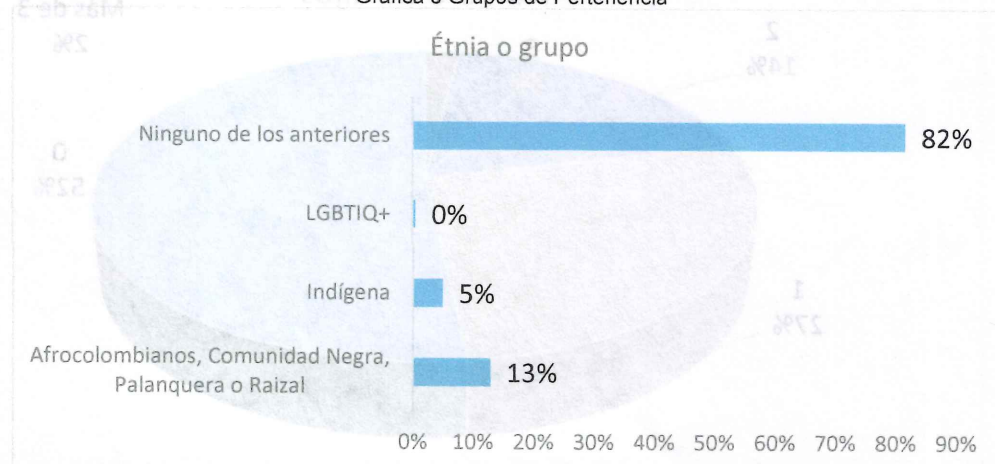
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## Inclusión Social

### ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece?

Se puede identificar que el 82% de los encuestados no se identifican con ningún grupo racial en específico, lo que nos puede revelar que no realizarían la compra de su vivienda basándose en alguna costumbre en particular, sin embargo, el 18% pertenece a un grupo o etnia variable que se debe tener en cuenta en las campañas de mercadeo enfocadas a este grupo, con el fin de analizar las costumbres de este grupo, y ofrecer soluciones de viviendas acordes a su cultura y a la vez se pueda aplicar a la línea de créditos.

Gráfica 8 Grupos de Pertenencia

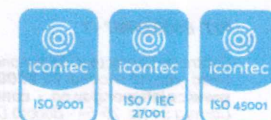


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
 Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



## ¿Usted, o alguna persona de su núcleo familiar se encuentra en condición de discapacidad?

El 10% de los encuestados indica estar en una condición de discapacidad

Gráfica 9: Condición de Discapacidad

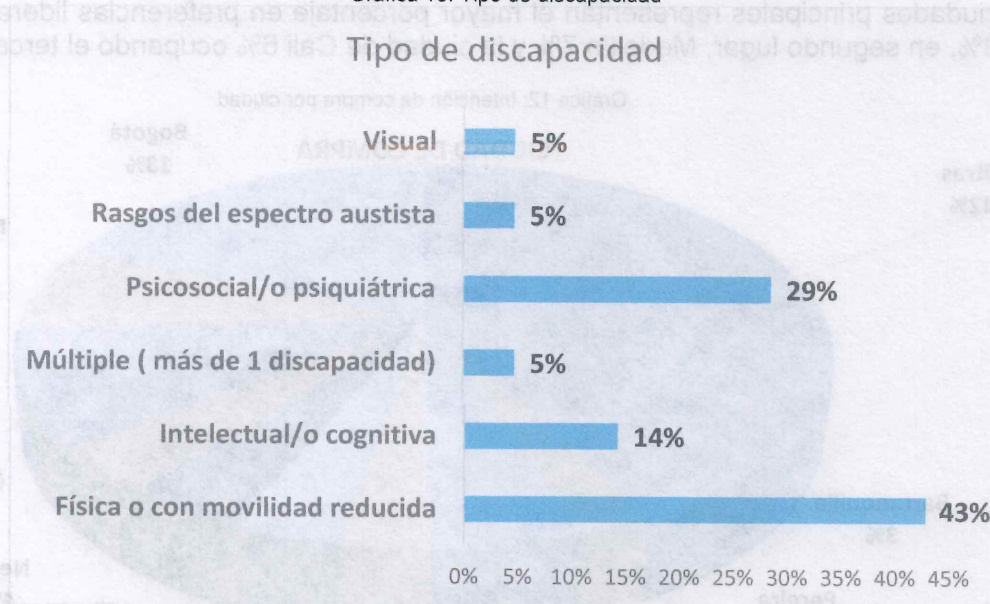


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿Qué tipo de discapacidad presenta?

El 43 % de los afiliados que manifestaron presentar una discapacidad, indicaron que es física o con movilidad reducida, y un 29 % de tipo psicosocial o psiquiátrica. Esta variable es representativa debido a que, para aplicar a las líneas de crédito, en el seguro se generara una extra-prima al valor del seguro, dependiendo del tipo de condición física o discapacidad que se presente.

Gráfica 10: Tipo de discapacidad



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



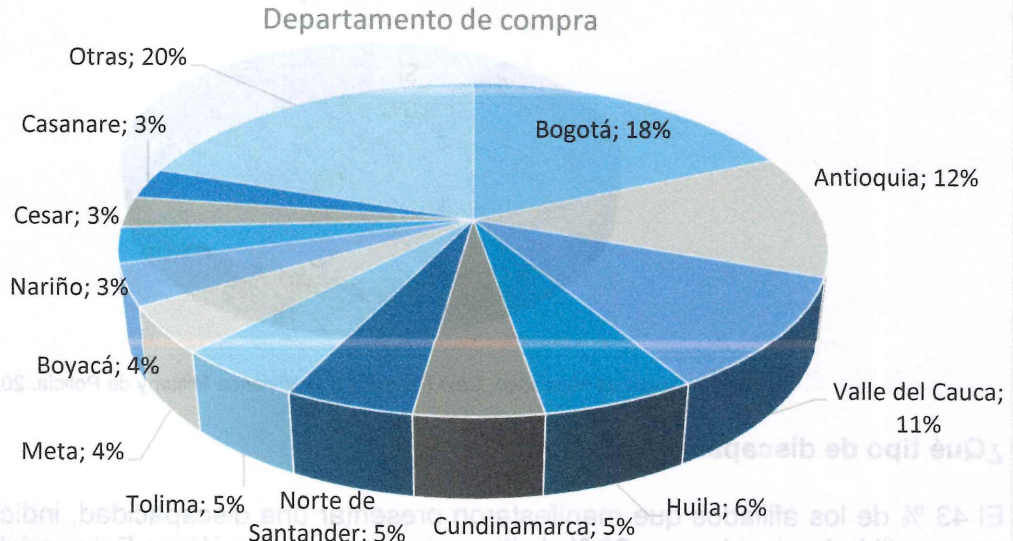
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

### 5.3 Resultado Variable Intrínseca

#### ¿En qué departamento desea comprar su vivienda?

Se identificó la preferencia de los afiliados a nivel departamental para adquirir vivienda siendo Bogotá la que ocupa el primer lugar con el 18%, seguido por Antioquia con el 12% y posteriormente Valle del Cauca con el 11%.

Gráfica 11: Intención de compra por departamento

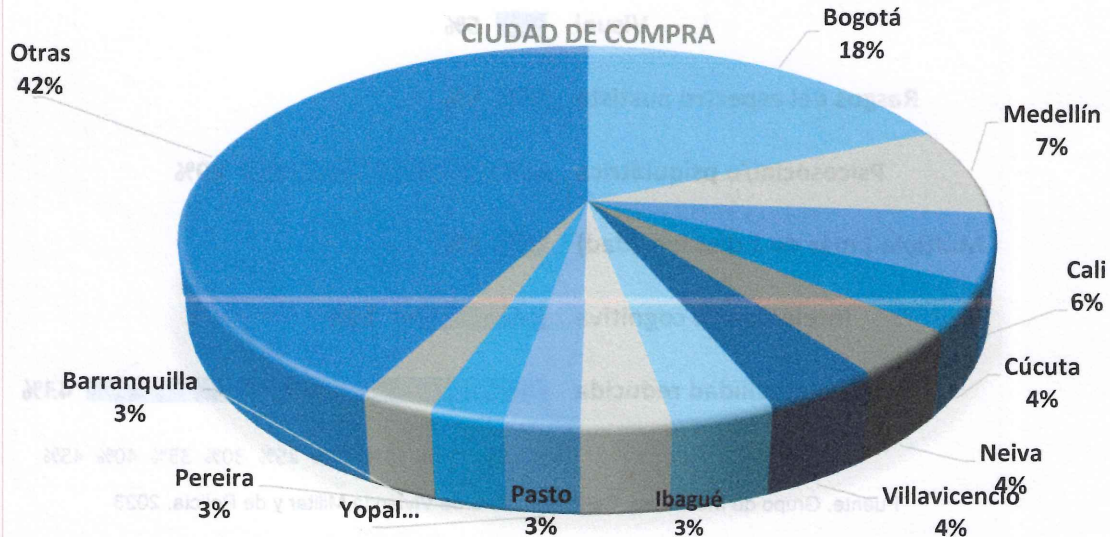


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

#### ¿En qué ciudad desea comprar su vivienda?

Las ciudades principales representan el mayor porcentaje en preferencias liderando Bogotá con un 18%, en segundo lugar, Medellín 7% y la ciudad de Cali 6% ocupando el tercer lugar

Gráfica 12: Intención de compra por ciudad



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185 570

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

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

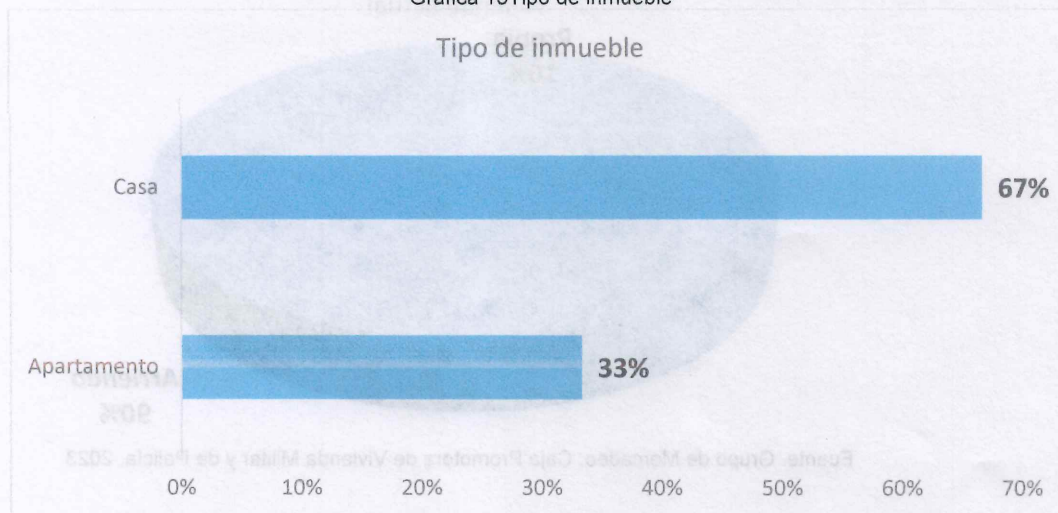


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## ¿Qué tipo de inmueble le interesa?

El 67 % de los afiliados prefieren comprar una casa, se identifica una alta preferencia por este tipo de inmueble por razones como; más espacio e independencia del bien, sin embargo, se debe tener en cuenta los requisitos mínimos que deben cumplir los inmuebles, para poder aplicar a las líneas de créditos.

Gráfica 13 Tipo de inmueble

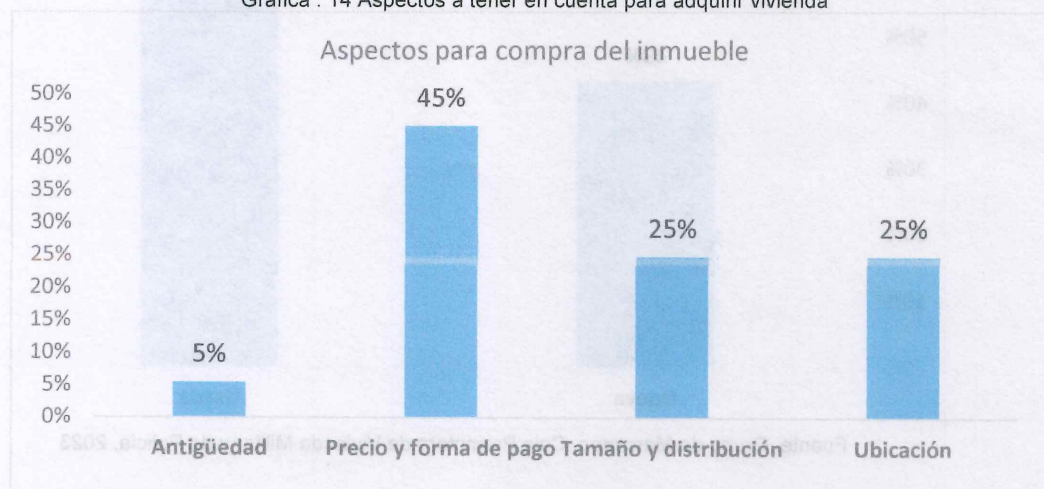


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?

El 45% de los encuestados de este segmento, considera que el precio y la forma de pago de la vivienda es uno de los más importantes, seguido de la ubicación con un 25%, con el fin de suplir necesidades básicas, como transporte y cercanía a vías principales, centros comerciales y centros educativos. Así mismo el Tamaño y distribución correspondiente a un 25% es de gran relevancia ya que el espacio es fundamental para los miembros del hogar.

Gráfica : 14 Aspectos a tener en cuenta para adquirir vivienda



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

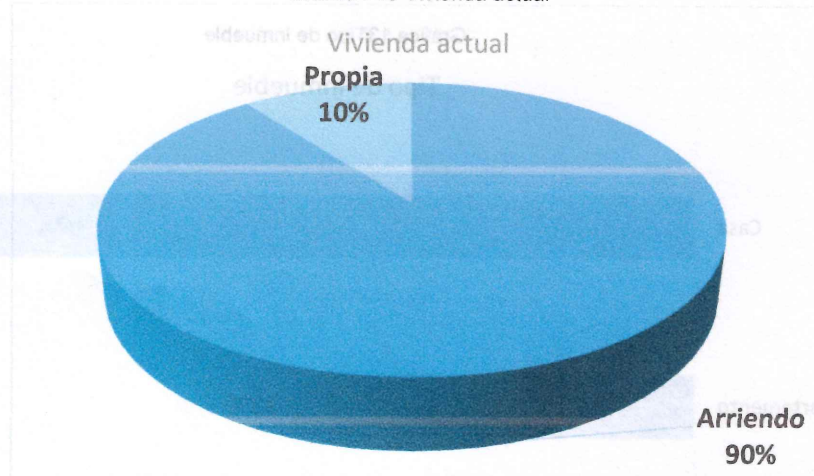


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

### ¿Actualmente vive en vivienda propia o en arriendo?

Los datos nos muestran la necesidad de los afiliados por tener casa propia, y mejorar la calidad de vida, debido a que el 90 % vive en arriendo.

Gráfica : 15 Vivienda actual

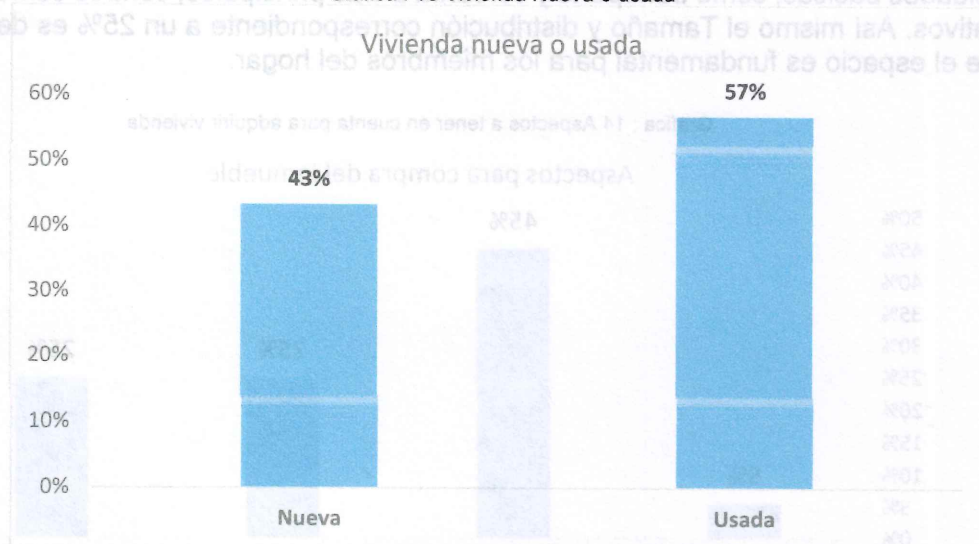


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Busca vivienda nueva o usada?

Con una tendencia del 57% de la población encuestada, se evidencia preferencia por comprar vivienda usada.

Gráfica : 16 Vivienda Nueva o usada

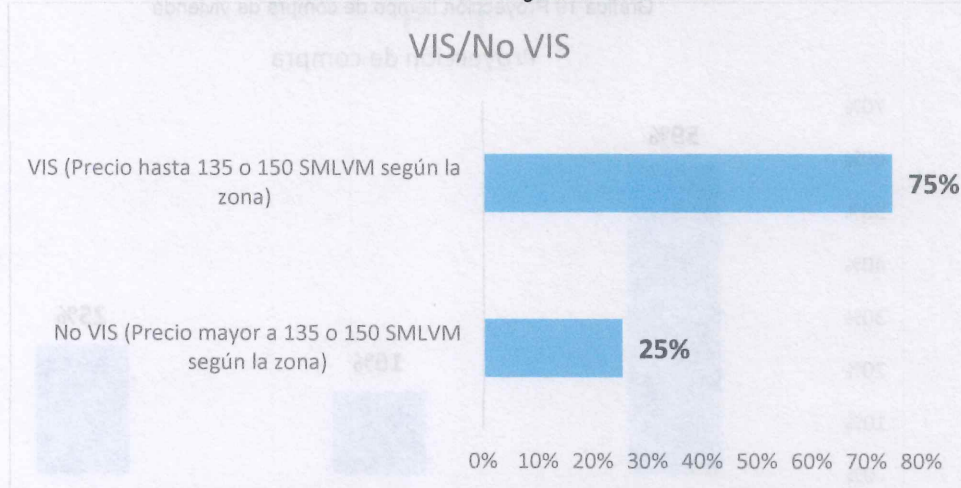


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Busca en el segmento VIS O NO VIS?

Se puede establecer que el 75% de la muestra se inclina por la compra de vivienda VIS, una oportunidad para fortalecer la línea de créditos, analizando la posibilidad de ser aceptada este tipo de vivienda y tener más opciones en las líneas de créditos de Caja Honor.

Gráfica :17 Busca en el segmento Vis o No Vis

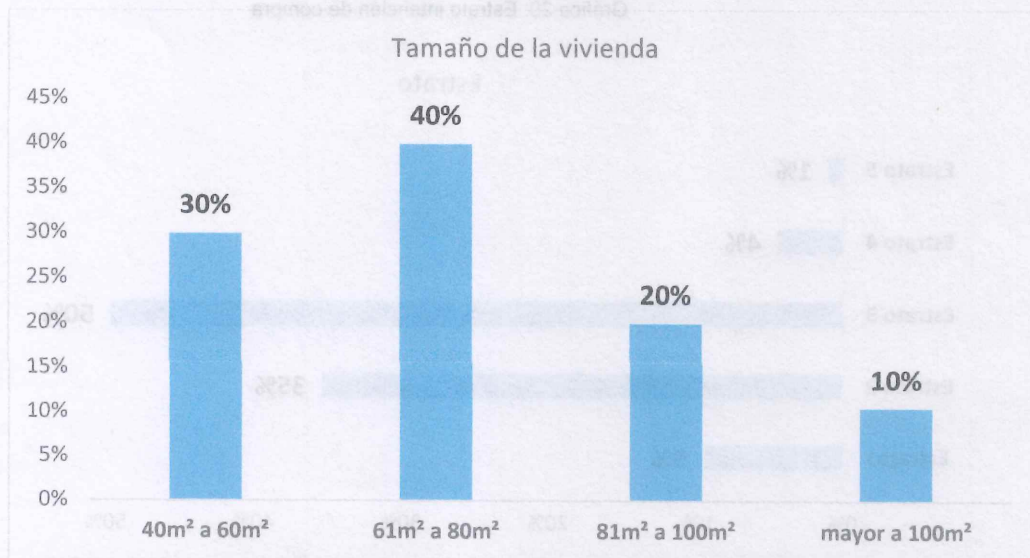


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Aproximadamente de cuántos metros cuadrados está buscando su vivienda?

El 40% se inclina por la compra de inmuebles entre 61m<sup>2</sup> a 80m<sup>2</sup>, seguido por un 30% que desea vivienda de 40m<sup>2</sup> a 60m<sup>2</sup> y de igual manera otro 20% prefiere entre 81m<sup>2</sup> a 100m<sup>2</sup>.

Gráfica :18 Metros cuadrados que busca la vivienda



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

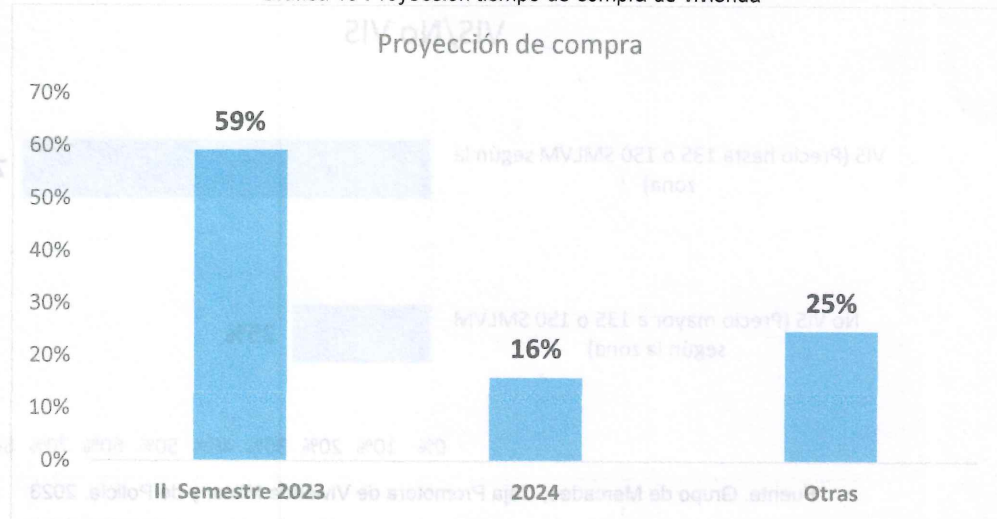


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER80709

### ¿En qué mes proyecta comprar su vivienda?

El 59 % de los afiliados manifestaron interés de comprar vivienda en el II Semestre 2023, el 16% para el año 2024 y el 25% expresa que, para otras fechas, lo que indica la importancia de continuar con la preparación de los afiliados para la compra de vivienda durante el I semestre 2024 con oferta inmobiliaria e información de los modelos de solución de vivienda.

Gráfica 19 Proyección tiempo de compra de vivienda

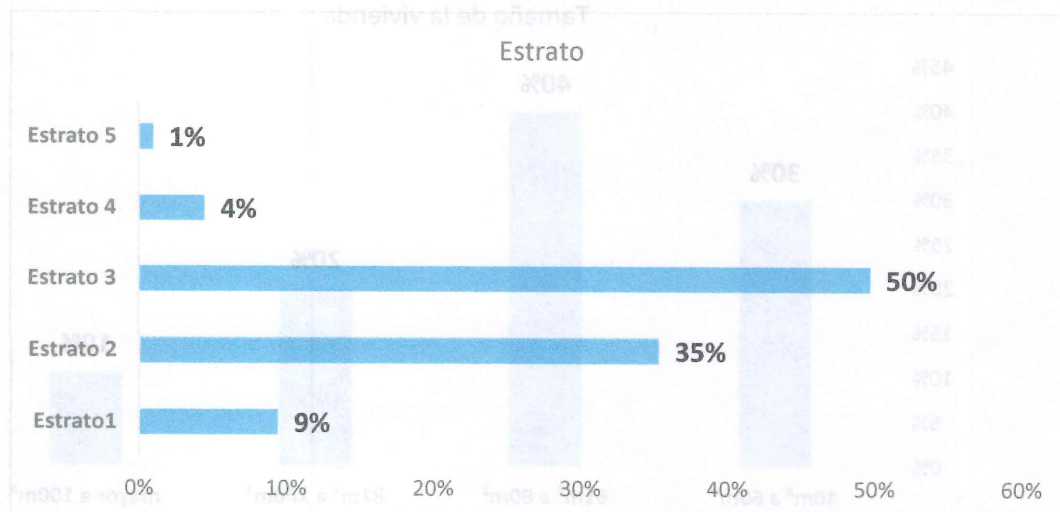


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿En qué estrato desea comprar su vivienda?

El 50% de los afiliados manifestó interés de comprar vivienda en el estrato 3 de acuerdo con sus ingresos y nivel socioeconómico, seguido por estrato 2 con el 35%.

Gráfica 20: Estrato intención de compra



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

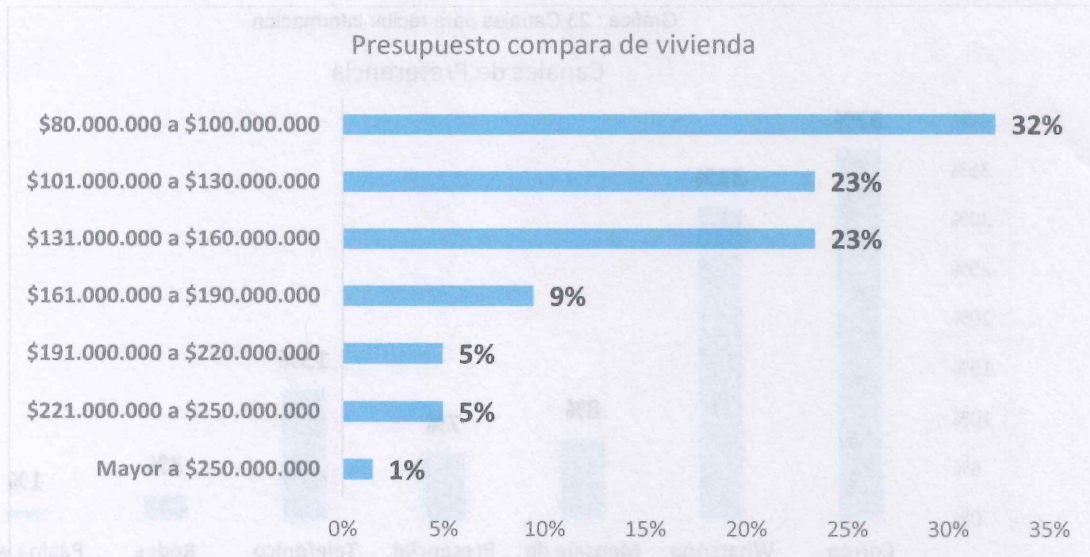


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

**Indique en que rango se encuentra el presupuesto destinado para la compra de su vivienda**

El 32% de los afiliados están interesados en comprar vivienda por un valor de \$80.000.000 a \$100.000.000, el 23% de \$101.000.000 a \$130.000.000, y el 23% de \$131.000.000 a \$160.000.000.

Gráfica 21: Presupuesto de compra de vivienda



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

**¿Sobre cuál de los siguientes productos financieros de Caja Honor tiene conocimiento?**

Sobre el portafolio de productos financieros de Caja Honor, el 24% de los encuestados conoce el Modelo de vivienda Leasing habitacional, y el 16% crédito hipotecario.

Así mismo el 38% de la población encuestada desconoce el portafolio de productos financieros lo que representa una oportunidad para fortalecer la promoción las líneas de crédito de Caja Honor.

Gráfica 22 Productos financieros



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

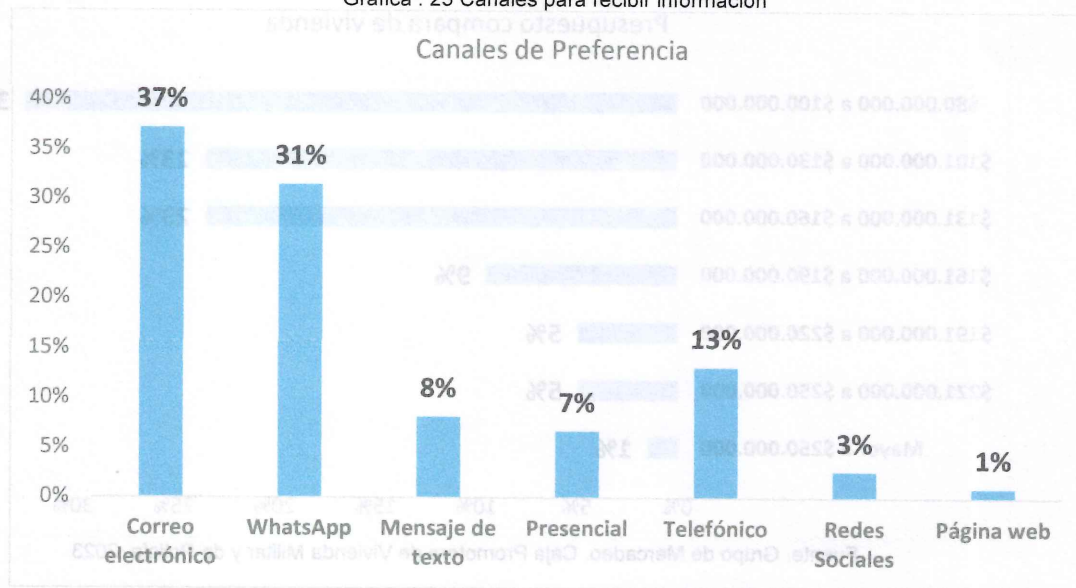


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## ¿Por cuál de los siguientes canales prefiere recibir información de Caja Honor?

Se evidencia que los 3 canales principales, preferidos por los afiliados para recibir información son correo electrónico con el 37%, WhatsApp con el 31% y telefónico con el 13%, lo que refleja la importancia de fortalecer estos canales a través de plataformas de omnicanalidad con el fin de mejorar la experiencia del afiliado.

Gráfica : 23 Canales para recibir información

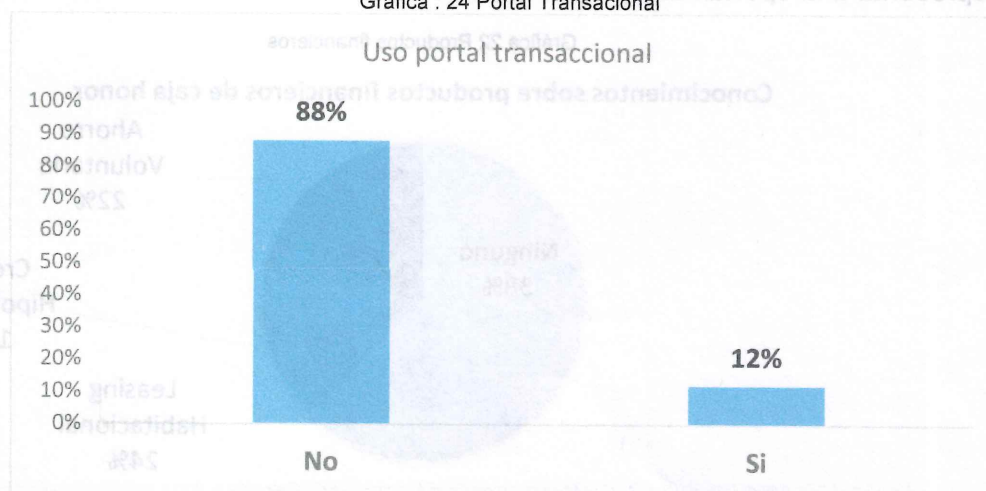


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿Ha usado el portal transaccional para realizar trámites en línea?

El 88% de los encuestados aún no ha usado el portal transaccional para realizar trámites en línea. Es importante fortalecer la difusión de este canal y así agilizar los trámites desde cualquier lugar donde se encuentren los afiliados.

Gráfica : 24 Portal Transaccional

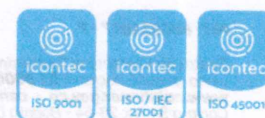


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



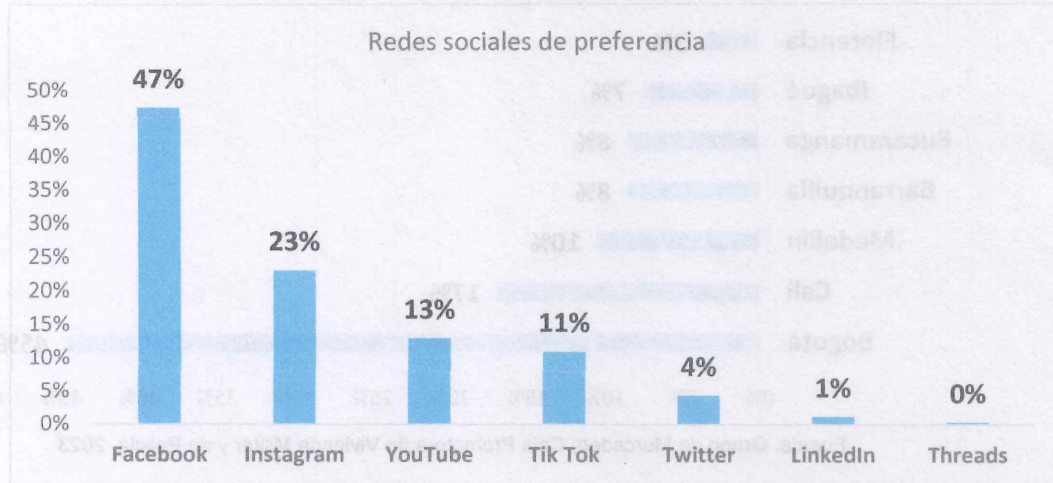
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



### ¿Cuáles son sus redes sociales de preferencia?

El 47 % de los encuestados afirma que la red social por la cual consultan contenido es Facebook, seguido de Instagram con un 23%, y en tercer lugar YouTube con un 13%.

Gráfica : 25 Redes sociales de Preferencia

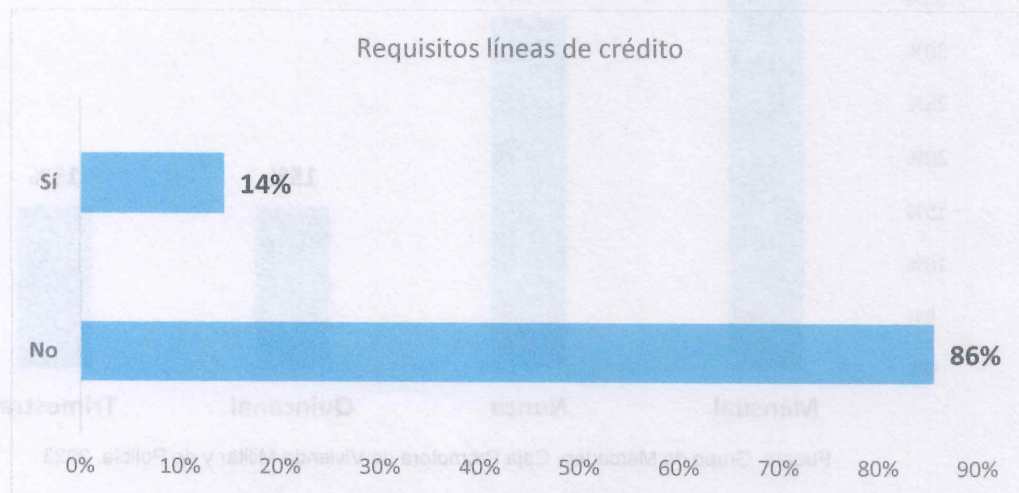


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Conoce los requisitos para solicitar el Preaprobado para un crédito de vivienda?

El 86% de los encuestados manifiestan no tener conocimiento sobre los requisitos para acceder a solicitar el preaprobado, razón por la cuál se evidencia la necesidad de fortalecer la difusión de los requisitos mínimos a tener en cuenta para acceder a las líneas de crédito. El 14% manifiesta que si sabe como realizar esta solicitud.

Gráfica : 26 Requisitos Líneas de Crédito



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

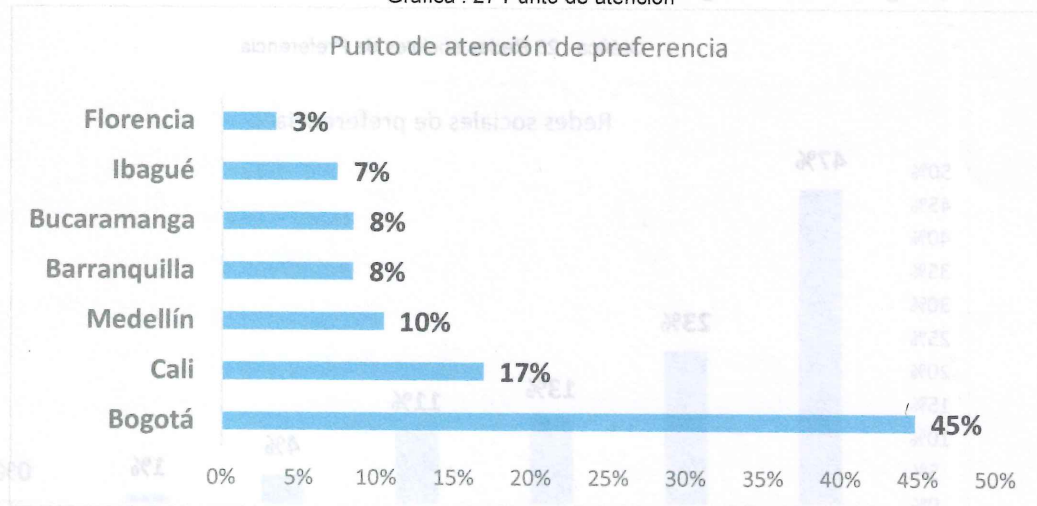


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

### ¿Por cuál de los puntos de atención de Caja Honor prefiere ser atendido?

La gráfica nos muestra la preferencia de los afiliados por realizar el trámite en la sede principal con un 45 %, seguido de las sedes de Cali 17% y Medellín en tercer lugar con un 10%.

Gráfica : 27 Punto de atención

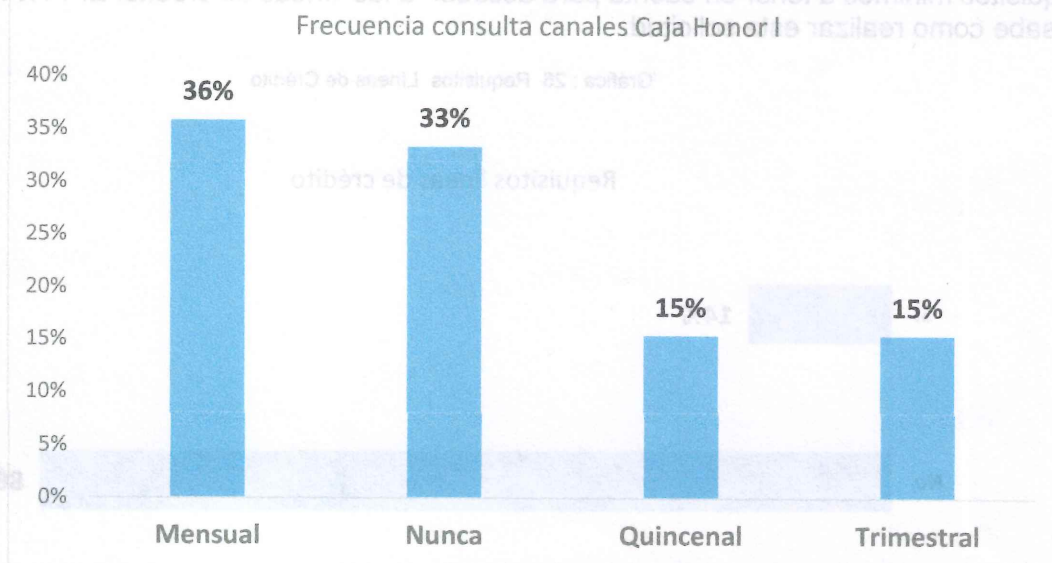


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Con qué frecuencia utiliza los canales para consultar información de Caja Honor?

Un 36% expresa que consulta información de Caja Honor de manera mensual, seguido de un 33% que manifiesta que nunca consulta los diferentes canales de información.

Gráfica : 28 Consulta Canales Caja Honor.



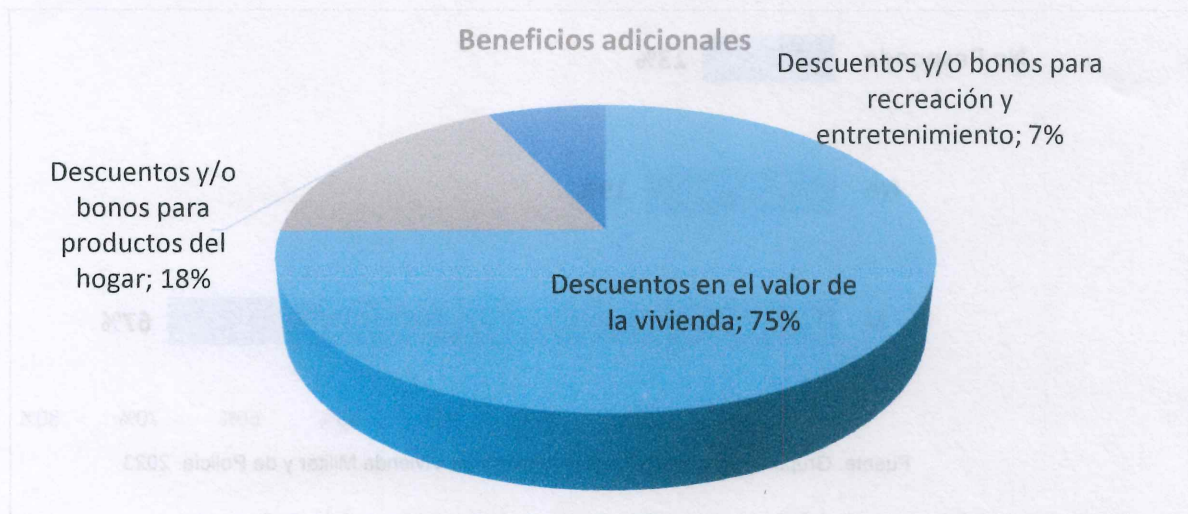
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## 5.4 Resultado Variable de comportamiento

### De acuerdo con sus intereses ¿Cuál de los siguientes beneficios adicionales le gustaría recibir como resultado de las alianzas de Caja Honor?

Los afiliados manifiestan que les gustaría recibir beneficios que se ven reflejados en el valor de la vivienda con una representación del 75%, seguido de descuentos y/o bonos para productos del hogar con el 18%

Gráfica : 29 Beneficios adicionales

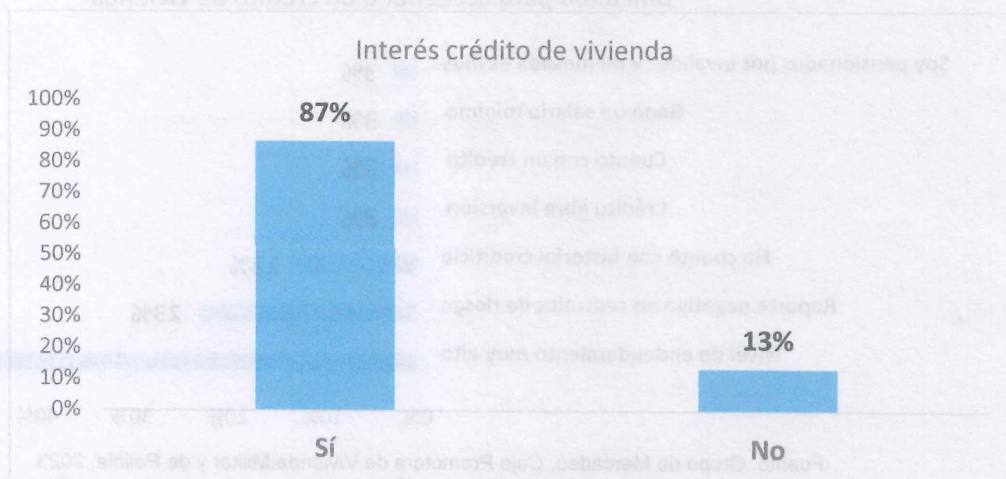


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Actualmente le interesa o requiere de un crédito de vivienda para la compra de su inmueble?

El 87% de los Afiliados manifiesta que le interesa adquirir un crédito de vivienda, para adquirir su casa, y el 13% dice que no necesita recursos adicionales para adquirir su inmueble.

Gráfica : 30 Interés crédito de vivienda



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C, Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

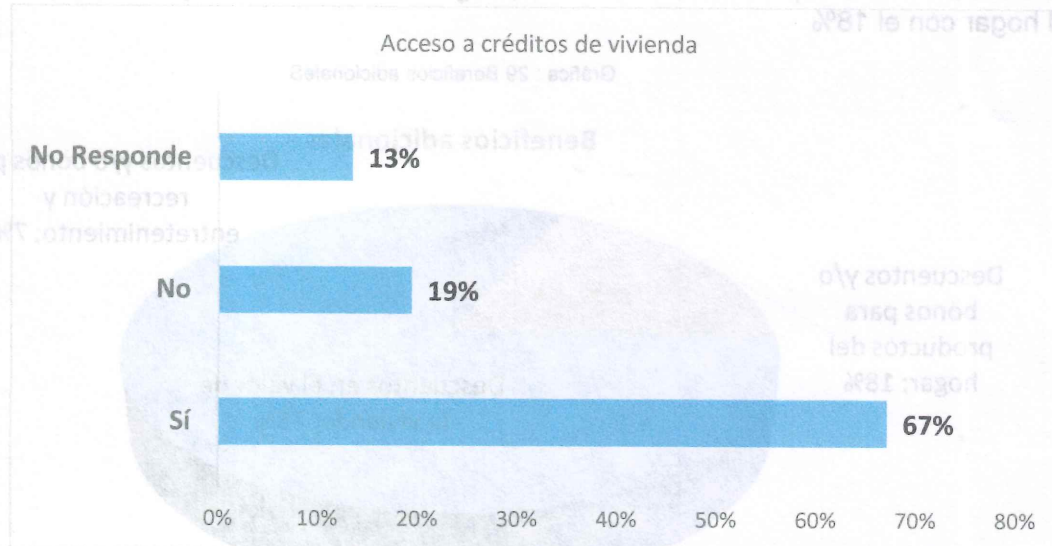


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

### ¿Considera usted que, con su nivel de endeudamiento e historia crediticia, actualmente puede acceder a un crédito de vivienda?

El 67% de los afiliados responde afirmativamente ante la posibilidad de acceder a un crédito de vivienda según su historia crediticia, oportunidad para incrementar las campañas de las líneas de crédito

Gráfica : 31 Acceso a crédito para vivienda

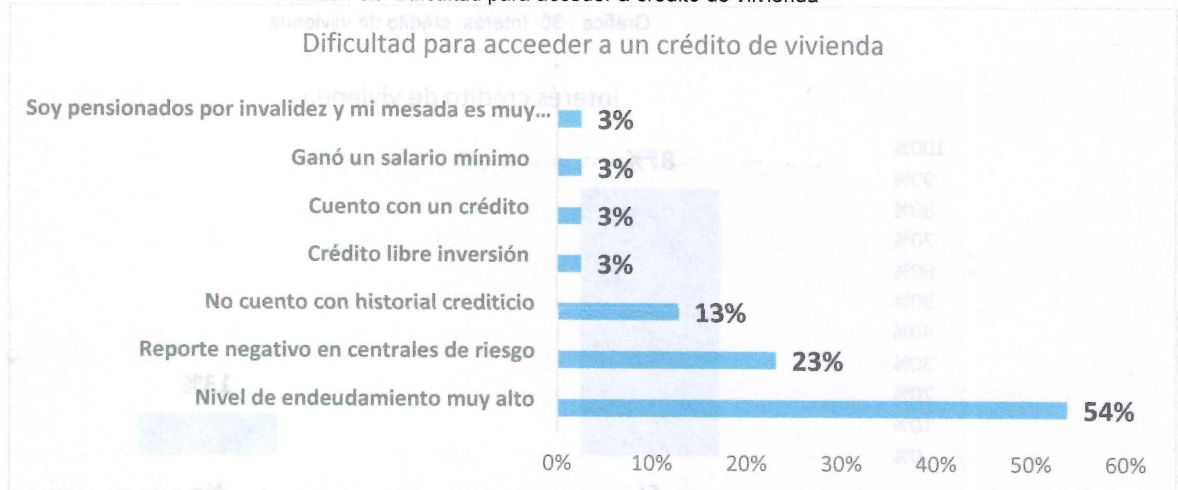


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Qué dificultad presenta para acceder a un crédito de vivienda?

El 54% de los encuestados manifiestan no poder acceder a un crédito de vivienda, consideran que la principal dificultad es el nivel de endeudamiento muy alto seguido del 23% que expresa que poseen un reporte negativo en las centrales de riesgos

Gráfica : 32 Dificultad para acceder a crédito de vivienda



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
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 ST-CER887079

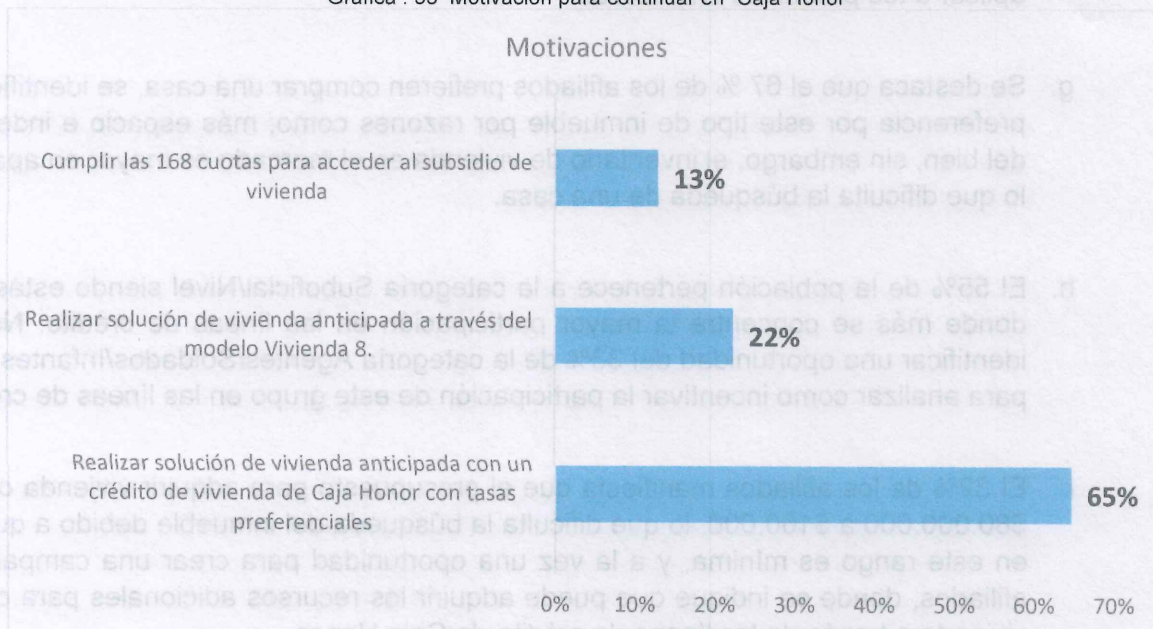
## 5.5 Resultado variable relacional

### ¿Qué motiva a los afiliados a continuar con la Entidad?

La mayoría de los afiliados manifiesta que uno de los principales motivos para continuar con la entidad es poder solucionar vivienda de manera anticipada, aprovechando las tasas preferenciales que les brinda Caja Honor, correspondiente a un 65%

Así mismo el 22% expresa que se sienten motivados a seguir con la entidad, por la posibilidad de poder adquirir su vivienda a través del Modelo de vivienda.

Gráfica : 33 Motivación para continuar en Caja Honor



Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## 6. Conclusiones

- Se identificó que el 62% de los afiliados pertenece al rango de edad de 18 a 30 años, población a la cual se le puede llegar con temas de educación financiera, con el fin de que cuando ya cumplan los requisitos de adquirir vivienda, o si desean anticiparla, cuenten con los recursos suficientes.
- El departamento con mayor cantidad de afiliados de acuerdo con su lugar de trabajo es Bogotá con el 18% información importante para desarrollar actividades presenciales en Caja Honor, o en las sedes donde laboran, afiliados con el fin de brindarles oferta e información de interés sobre las líneas de créditos.
- Se evidencia que el 62% de los Afiliados tiene un hogar conformado, un motivo más para desear adquirir vivienda.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

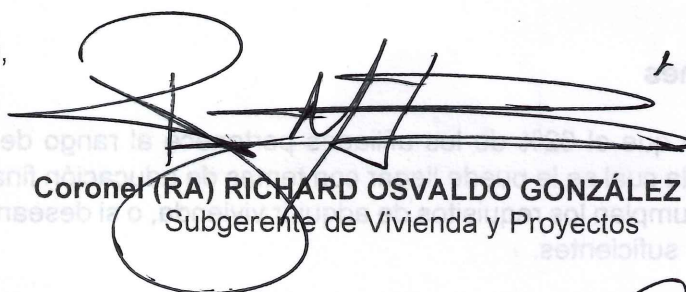
**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



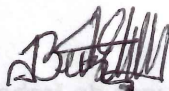
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

- d. Es importante incrementar la oferta inmobiliaria con adecuaciones para discapacitados ya que el 43% que manifestaron presentar una discapacidad, indicaron que es física o con movilidad reducida
- e. Se sigue evidenciando que la mayoría de la población encuestada prefiere inmuebles usados, así mismo existe mayor tendencia por inmuebles tipo casa que apartamento, por lo cual es necesario continuar con el fortalecimiento de la oferta inmobiliaria y alianzas.
- f. El 75% de la población manifiesta una preferencia por vivienda VIS, dato relevante para analizar las políticas de las líneas de créditos, y de esta forma tener más opciones para aplicar a los productos financieros.
- g. Se destaca que el 67 % de los afiliados prefieren comprar una casa, se identifica una alta preferencia por este tipo de inmueble por razones como; más espacio e independencia del bien, sin embargo, el inventario de vivienda en el mercado es mayor en apartamentos lo que dificulta la búsqueda de una casa.
- h. El 55% de la población pertenece a la categoría Suboficial/Nivel siendo estás categoría donde más se concentra la mayor participación en las líneas de crédito. Nos permite identificar una oportunidad del 33% de la categoría Agentes/Soldados/Infantes de Marina para analizar como incentivar la participación de este grupo en las líneas de créditos.
- i. El 32% de los afiliados manifiesta que el presupuesto para adquirir vivienda oscila entre \$80.000.000 a \$100.000, lo que dificulta la búsqueda del inmueble debido a que la oferta en este rango es mínima, y a la vez una oportunidad para crear una campaña con los afiliados, donde se indique que puede adquirir los recursos adicionales para comprar su vivienda a través de las líneas de crédito de Caja Honor.

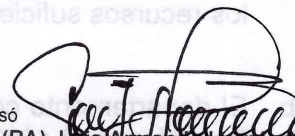
Cordialmente,



**Coronel (RA) RICHARD OSVALDO GONZÁLEZ VERA**  
Subgerente de Vivienda y Proyectos



Proyectó  
**Beatriz Elena Murillo Arias**  
PU 1 - GRMER



Revisó  
TC. (RA). **Luis Enrique Hernández M.**  
Jefe Área de Vivienda encargado de las  
funciones del Grupo de Mercadeo.