

FORMATO INFORME

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DEL AFILIADO  
PRIMERA ENCUESTA 2023 – V14**

Bogotá D. C, 08 de noviembre de 2023

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

**Asunto** Resultados de encuesta de caracterización del afiliado – Vivienda 14.

**Tabla de contenido**

<b>1. Objetivo</b> .....	2
<b>2. Alcance</b> .....	2
<b>3. Metodología y Muestra.</b> .....	2
<b>4. Tabla, definición y desagregado de Variables</b> .....	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
<b>5. Resultados encuesta de Caracterización para el modelo Vivienda 14</b> .....	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 .....	18
5.5. Resultado variable relacional .....	19
<b>6. Conclusiones</b> .....	20

## 1. Objetivo

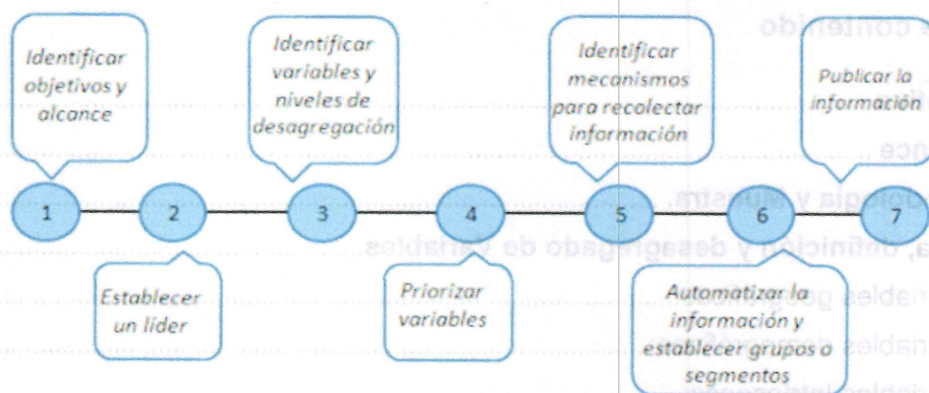
Identificar las características, necesidades, intereses, y preferencias de los afiliados de Caja Honor a través de la obtención y análisis de los datos recaudados de la encuesta enviada, del 1 de agosto al 4 de septiembre del 2023 dirigida a los afiliados potenciales para el modelo Vivienda 14.

## 2. Alcance

La caracterización se realizará a través de la implementación de encuesta virtual, diseñada en Customer Voice y difundida por medio de canales como correo electrónico y mensaje de texto, aplicada a 19.357 afiliados de Caja Honor potenciales para el modelo Vivienda 14, 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:** Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación.

**Unidad de muestreo:** Afiliados potenciales para el modelo Vivienda 14, es decir, que se encuentren entre 156 y 168 cuotas de ahorro mensual obligatorio.

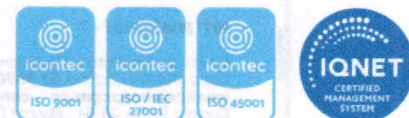
**Tamaño de la muestra:** Se calculó con base en la fórmula de Muestreo Aleatorio Simple (MAS), con el fin de obtener estimaciones de alta precisión, aplicando un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5% arrojando un tamaño ideal de 267 encuestas, obteniendo 272 para el análisis.

**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 asegurar 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 Na. 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

INTERACCIONES ESTRATEGIA DIGITAL						
CAMPAÑA	CORREOS ENVIADOS	SMS ENVIADOS	APERTURAS CORREO	TOTAL CLIC CORREO	TOTAL CLICS SMS	TOTAL ENCUESTAS CONTESTADAS
VIVIENDA 14	27.178	45.436	2.344	419	684	272

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 homogéneas 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 relación con la oferta institucional y estrategias.

### 5. Resultados encuesta de Caracterización para el modelo Vivienda 14

#### 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 Na. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

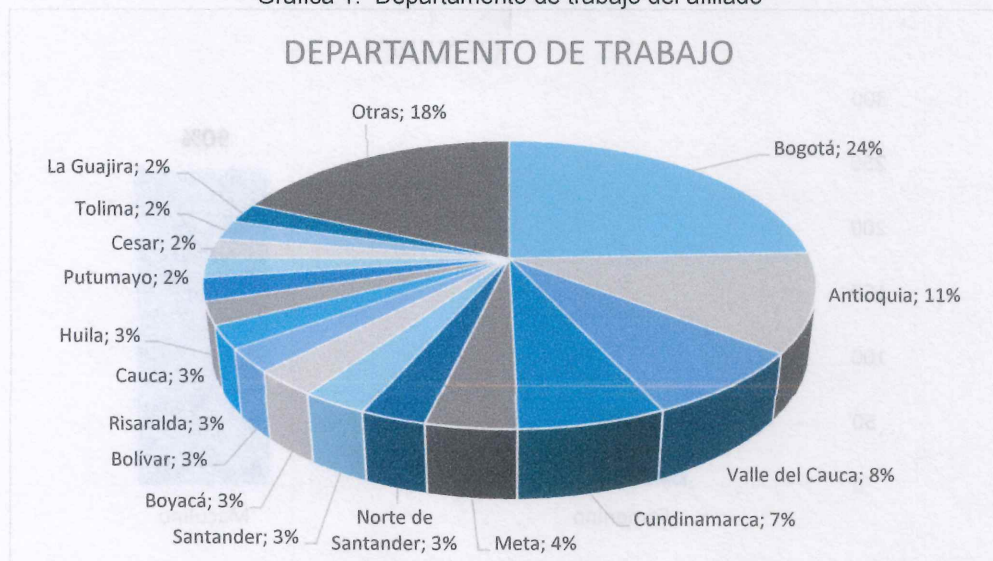


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## ¿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 11%, Valle del Cauca con el 8% y Cundinamarca con el 7%.

Gráfica 1: Departamento de trabajo del afiliado

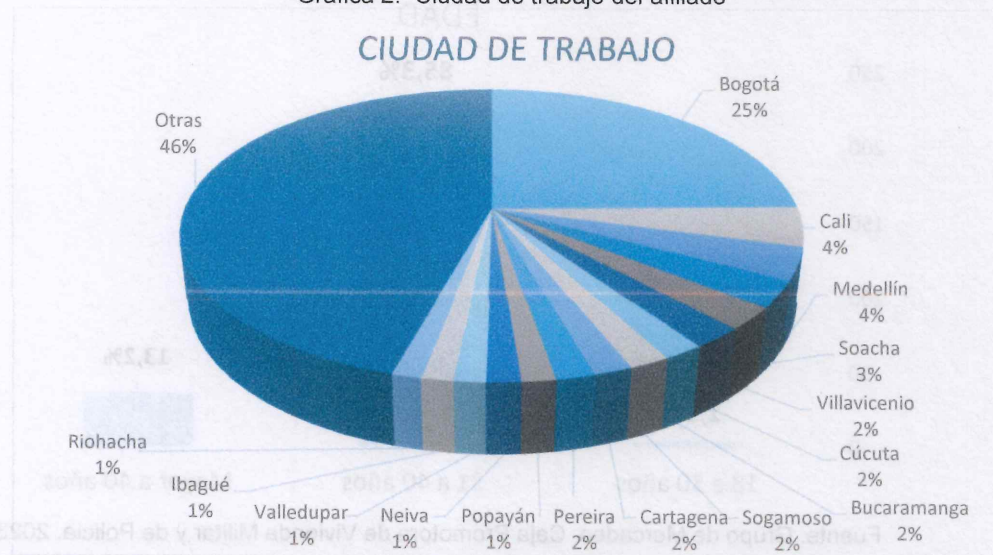


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿En qué ciudad trabaja actualmente?

La ciudad con mayor número de afiliados de acuerdo con su lugar de trabajo es Bogotá con el 25%, seguido por Cali y Medellín con el 4%, Soacha con el 3% y Villavicencio con el 2%.

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 - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



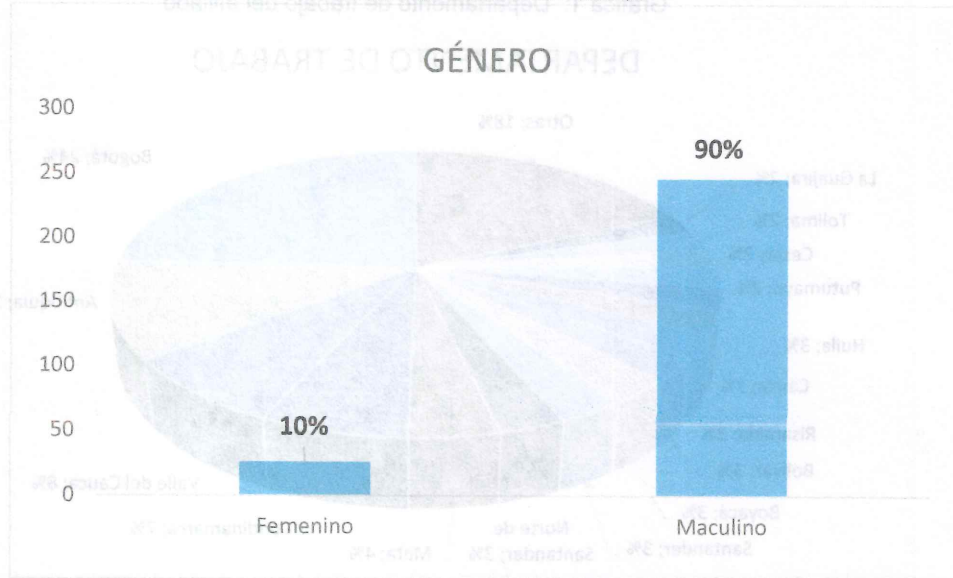
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## 5.2. Resultado Variable Demográfica

### Seleccione su género

El 90% de la población encuestada corresponde a género Masculino y femenino un 10%.

Gráfica 3: Género del Afiliado

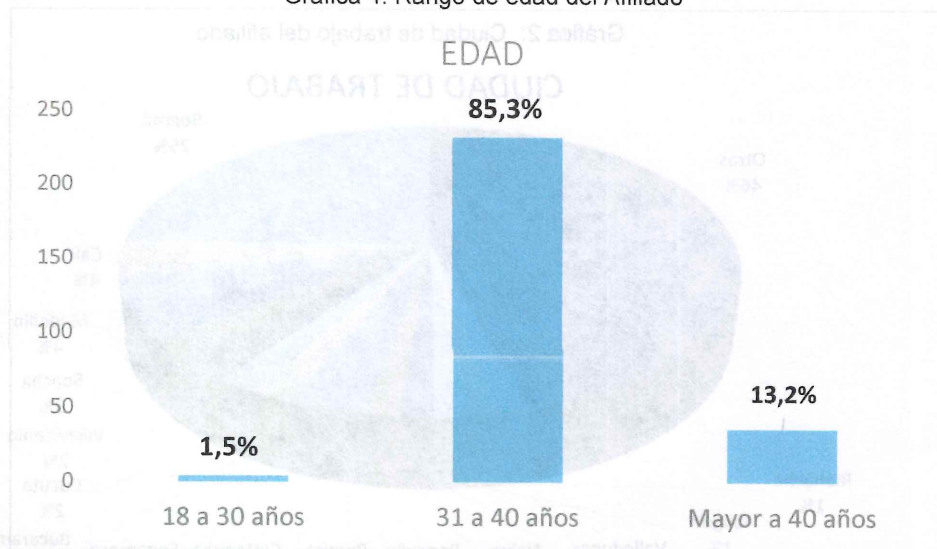


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Se identificó que el 85% de los afiliados encuestados pertenecen al rango de edad entre 31 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 - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

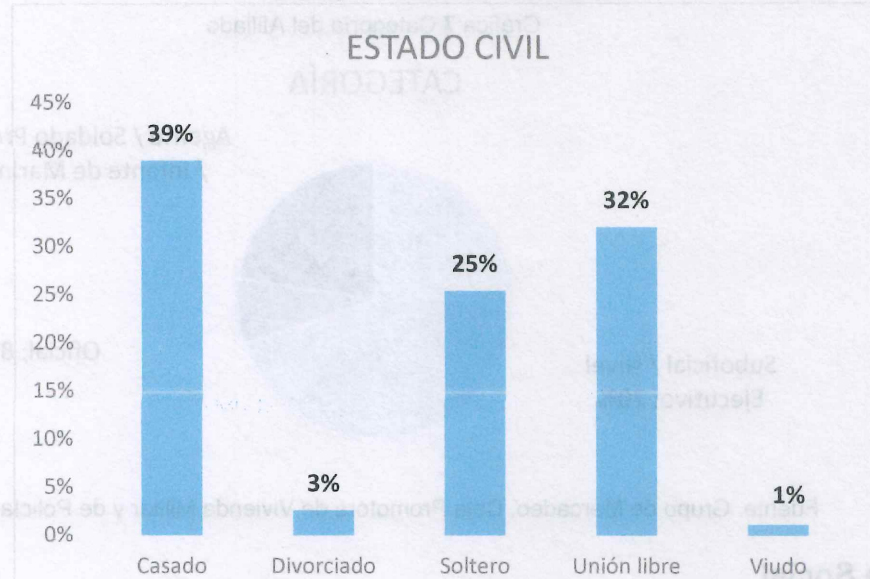


CO-SC2392-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## Seleccione su estado civil

Se evidencia que la mayoría de los afiliados tienen un hogar conformado equivalente al 71% de la población encuestada, un motivo más para desear adquirir vivienda. El 39% son casados, el 32% vive en unión libre y el 29% están entre soltero, divorciado y viudo.

Gráfica 5: Estado civil del Afiliado

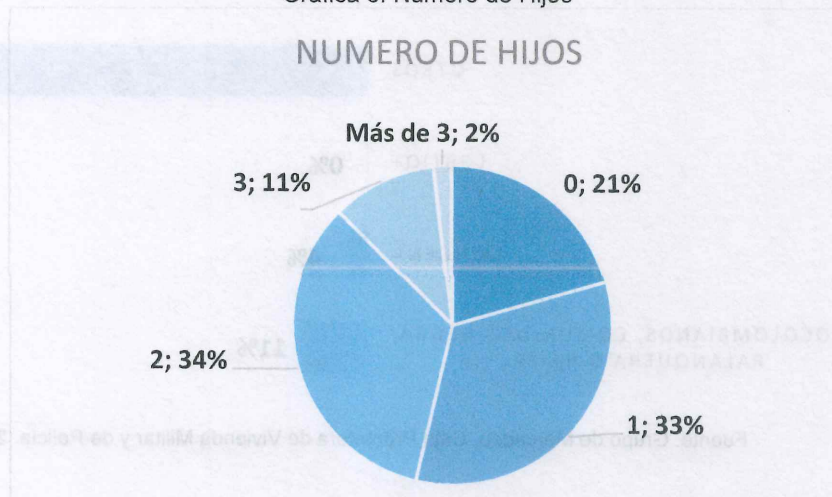


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿Cuántos hijos tiene?

Los datos arrojados indican que el 34% de los afiliados tienen 2 hijos, seguido de un 33% con 1 solo hijo, razón por la cual la vivienda propia es una prioridad para poder brindarles a los hijos una mejor calidad de vida.

Gráfica 6: Número de Hijos



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**

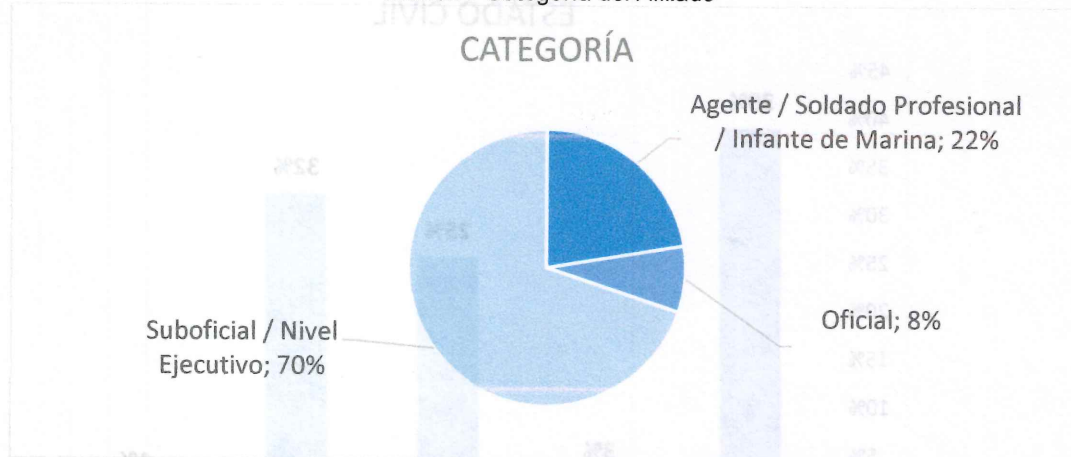


CO-SC2892-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## Seleccione su Categoría

El 70% corresponde a la categoría Suboficial /Nivel ejecutivo, un 22% 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 debe concentrarse en estos dos segmentos de acuerdo con el valor del subsidio de estas dos categorías.

Gráfica 7 Categoría del Afiliado



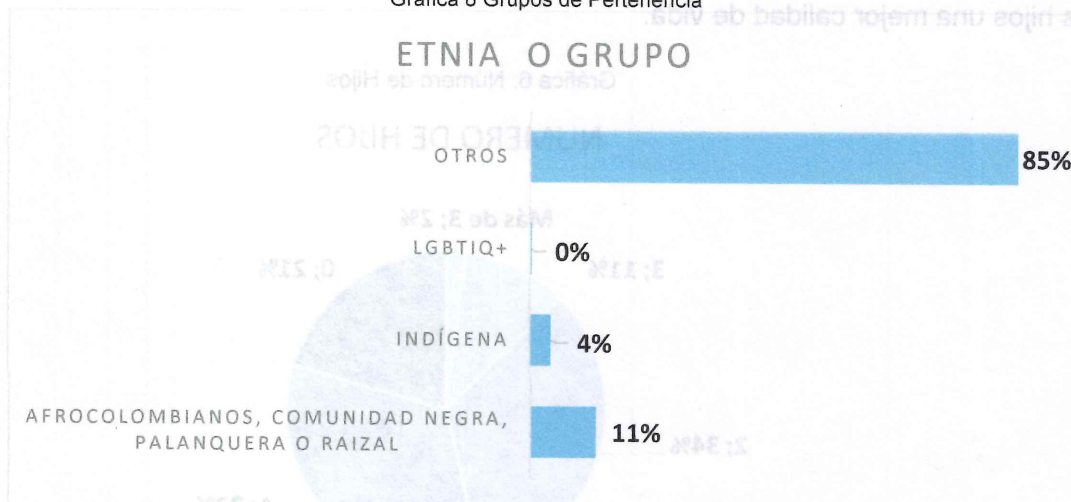
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## Inclusión Social

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

Se puede identificar que el 85% de los encuestados no se identifican con ningún grupo racial en específico.

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 - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703 ST-CER887079



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

El 10% de los encuestados manifiestan estar en una condición de discapacidad.

Gráfica 9: Condición de Discapacidad

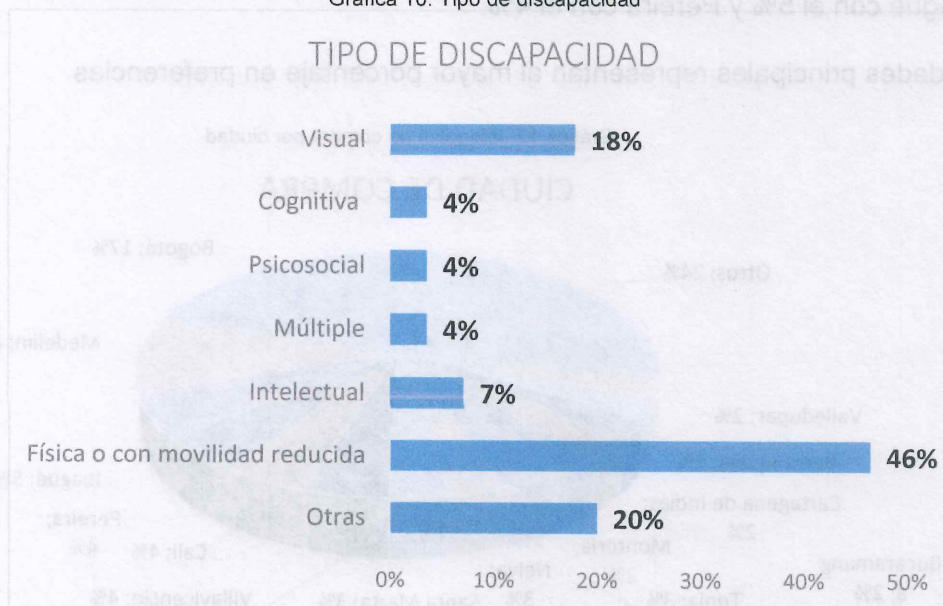


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿Qué tipo de discapacidad presenta?

El 46% de los afiliados que manifestaron presentar una discapacidad, los cuales indicaron que es física o con movilidad reducida, y un 18% de tipo visual.

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](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**



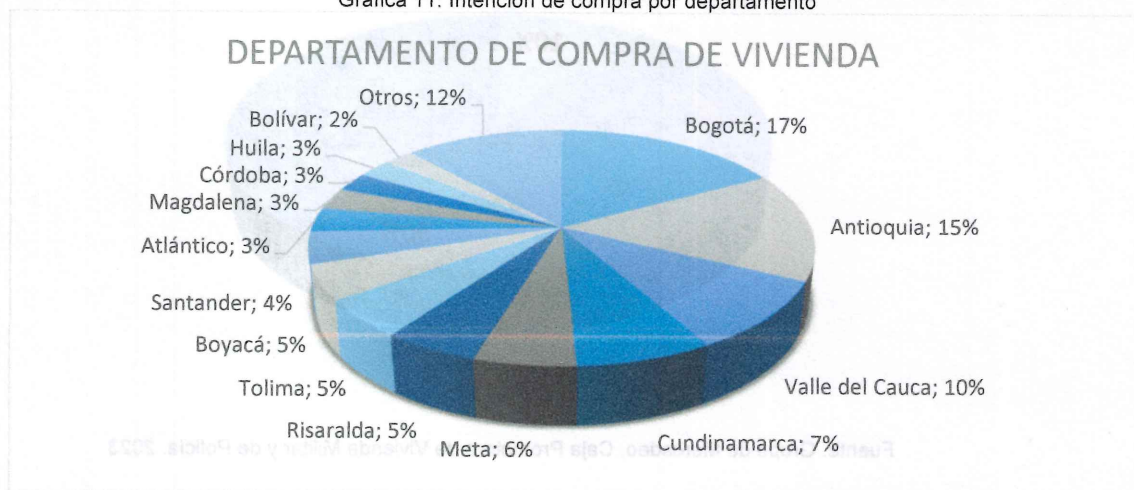
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

### 5.3. 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 17%, seguido por Antioquia con el 15% y posteriormente Valle del Cauca con el 10%. Es importante destacar departamentos como Cundinamarca y Meta con una preferencia del 7% y 6% respectivamente.

Gráfica 11: Intención de compra por departamento



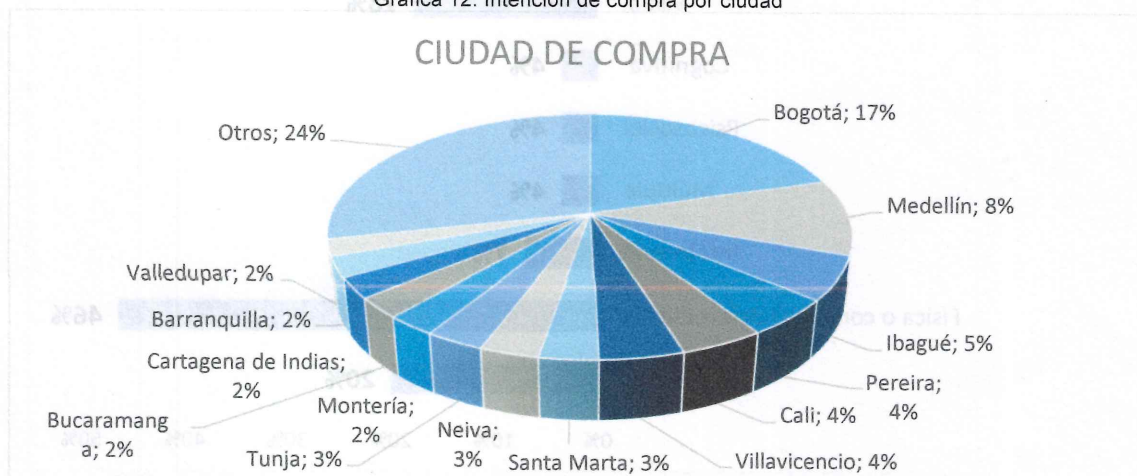
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Las ciudades de mayor interés de compra son Bogotá con un 17%, seguida por Medellín con el 8%, Ibagué con el 5% y Pereira con el 4%.

Las ciudades principales representan al mayor porcentaje en preferencias

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**

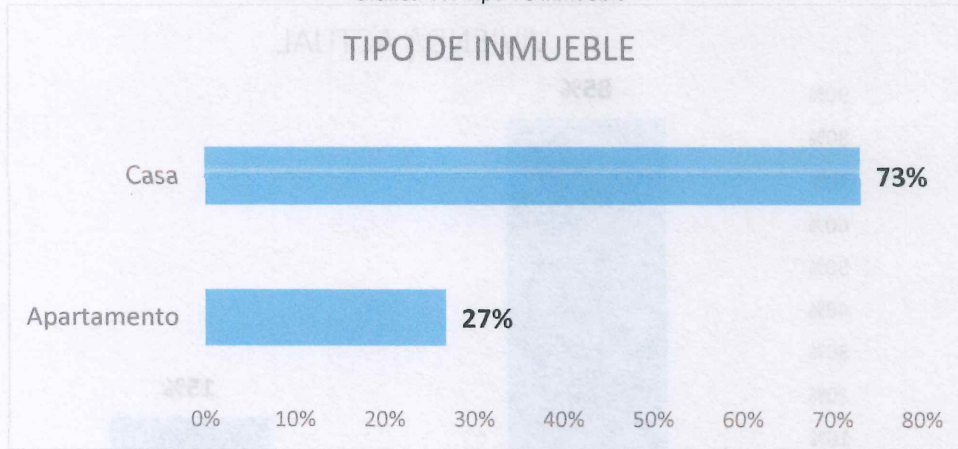


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## ¿Qué tipo de inmueble le interesa?

Se resalta que el 73% de los afiliados prefieren comprar casa, se percibe que cada vez la demanda está centrada a esta preferencia por razones como más espacio e independencia del bien.

Gráfica 13: Tipo de inmueble

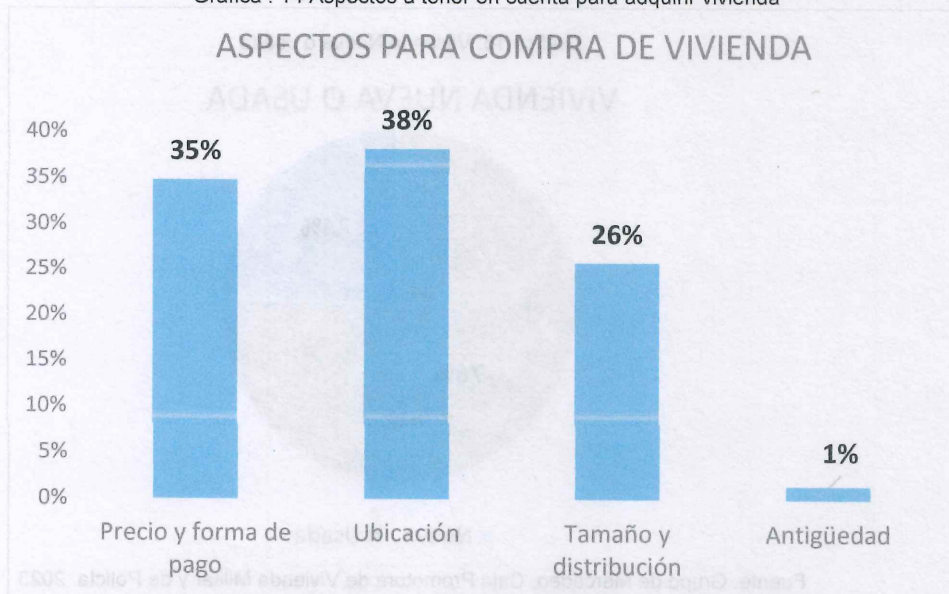


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Se identifica que el 38% de los afiliados consideran que el aspecto más importante para comprar vivienda es la ubicación seguido del precio y la forma de pago, el cual nos permite conocer que es primordial el sector para la comodidad del afiliado donde pueda tener acceso a las principales vías, centros de salud, supermercados, colegios, centros comerciales entre otros.

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 - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

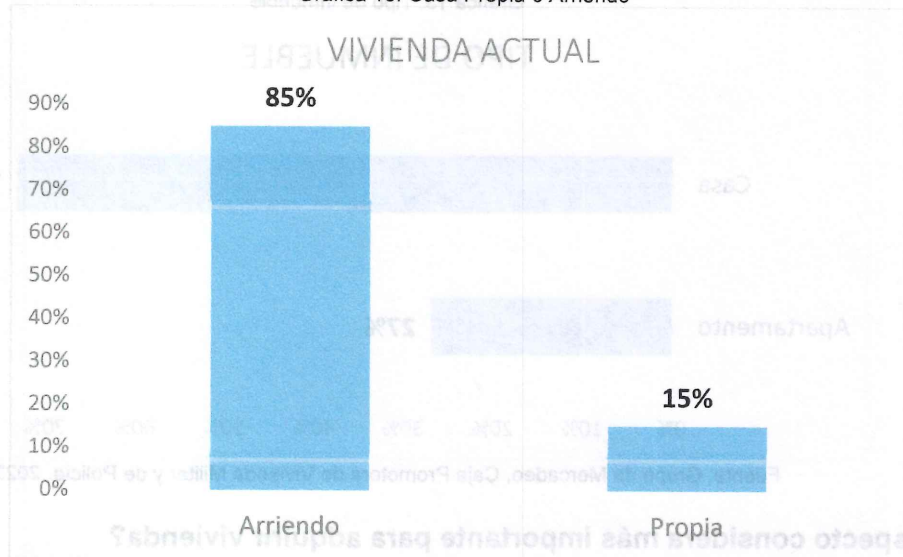


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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

Los datos nos muestran la necesidad de los afiliados por tener casa propia, necesidad básica de todo grupo familiar, para poder tener una mejor calidad de vida ya que el 85% vive en arriendo.

Gráfica 15: Casa Propia o Arriendo

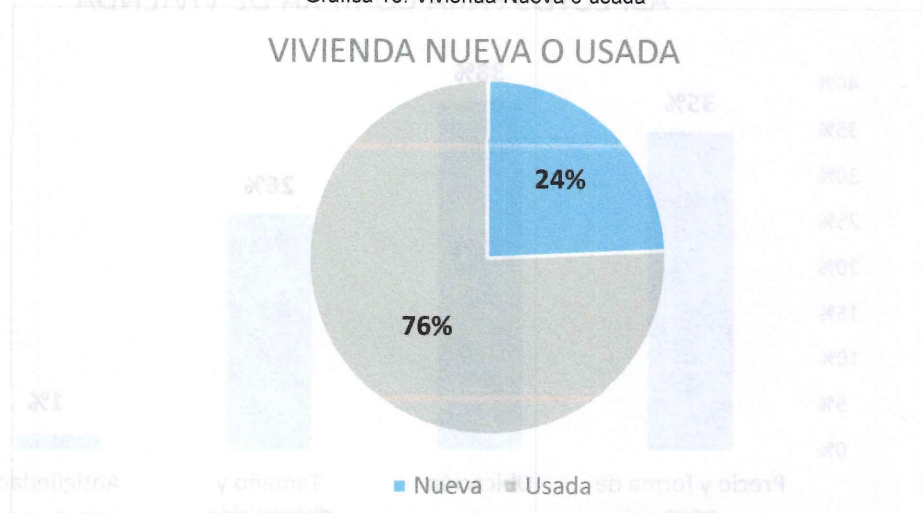


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

### ¿Busca vivienda nueva o usada?

Con una tendencia del 76% 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

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**

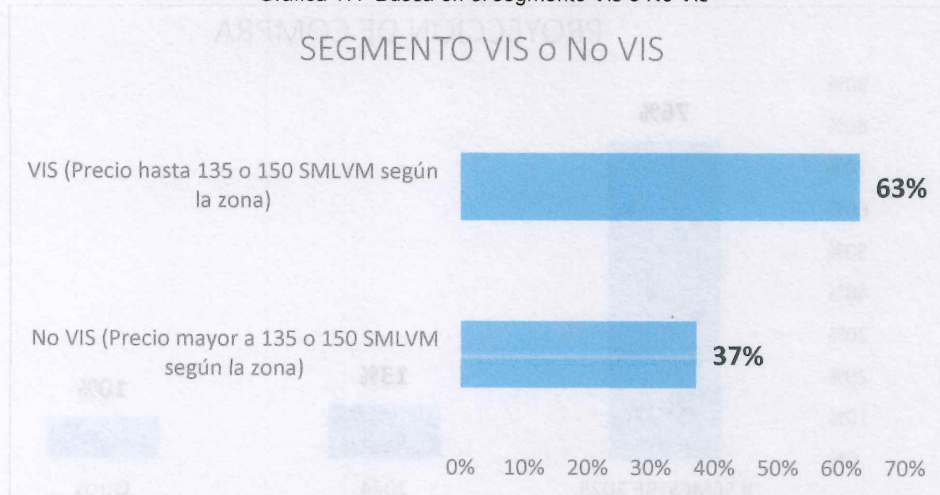


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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

Se puede determinar que el 63% de la muestra se inclina por la compra de vivienda VIS, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de los afiliados, mayor rentabilidad y los beneficios que el gobierno nacional brinda para la compra de este tipo de viviendas, como precio, tasa Frech y tasas de interés al momento de la financiación.

Gráfica 17: Busca en el segmento Vis o No Vis

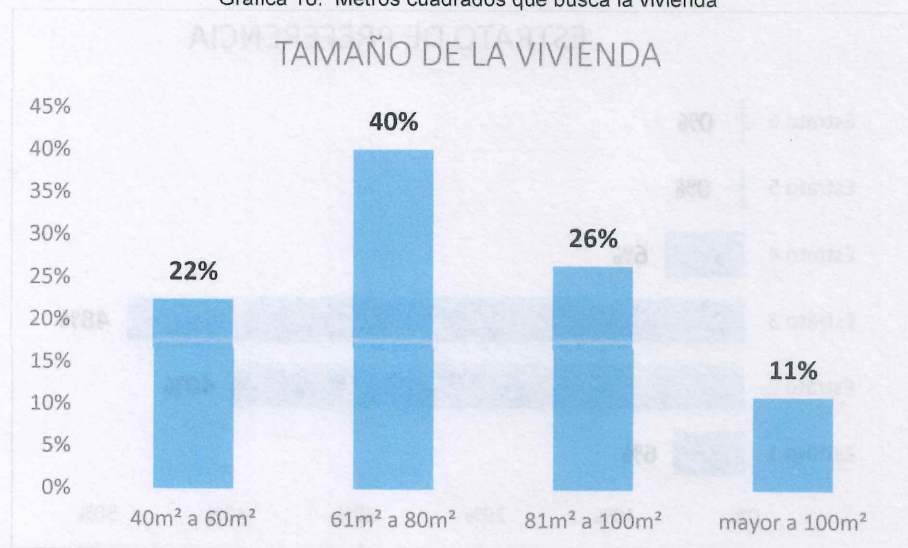


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿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 26% que desea vivienda de 81m<sup>2</sup> a 100m<sup>2</sup> y de igual manera otro 22% prefiere entre 40m<sup>2</sup> a 60m<sup>2</sup> y finalmente un 11% prefiere viviendas de área superior 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**

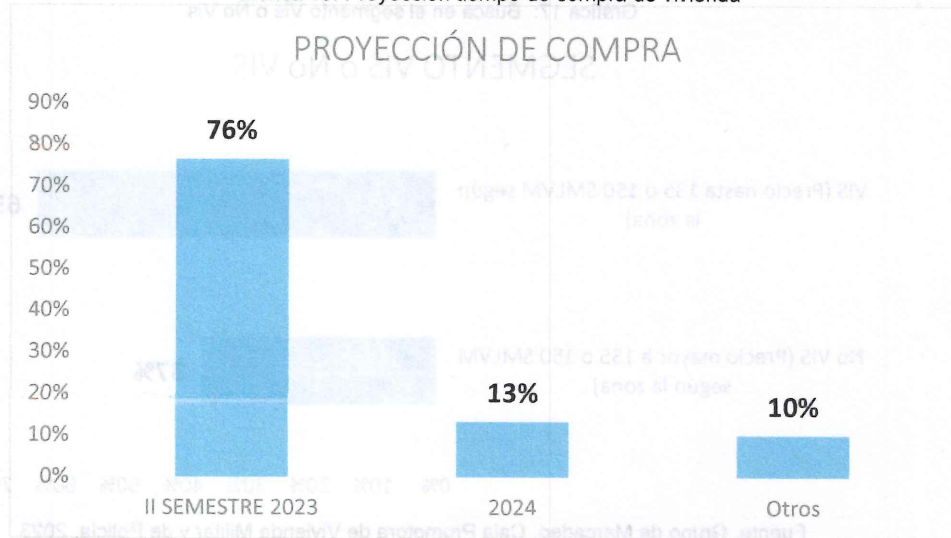


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## ¿En qué mes proyecta comprar su vivienda?

El 76% de la población encuestada proyecta solucionar vivienda en el II semestre de 2023, el 13% en el año 2024 y el 10% en otras fechas, lo que indica la importancia de reforzar la preparación de los afiliados para la compra de vivienda con oferta inmobiliaria e información clara del modelo Vivienda 14 y productos financieros.

Gráfica 19: Proyección tiempo de compra de vivienda

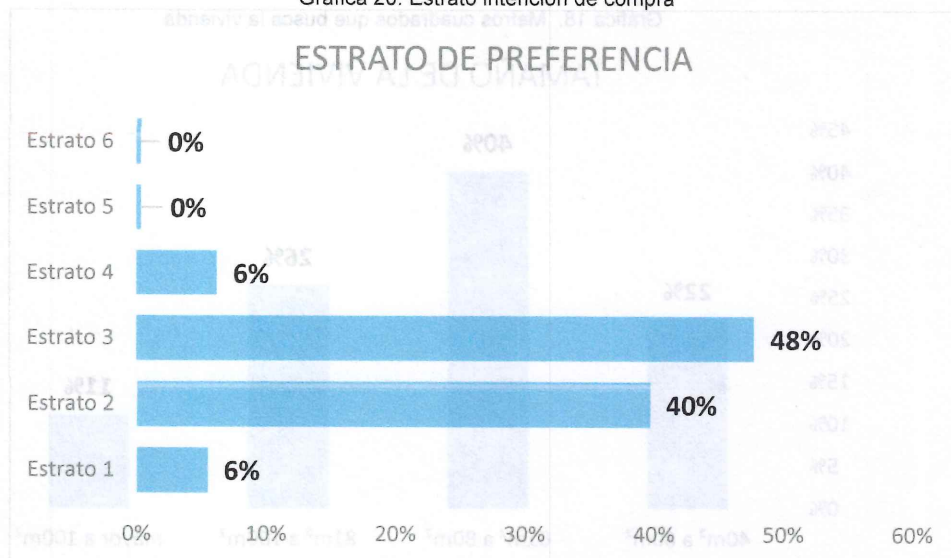


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

## ¿En qué estrato desea comprar su vivienda?

El 48% de los afiliados manifestó interés en comprar vivienda en el estrato 3 de acuerdo con sus ingresos y nivel socioeconómico, seguido por estrato 2 con el 40%.

Gráfica 20: Estrato intención de compra

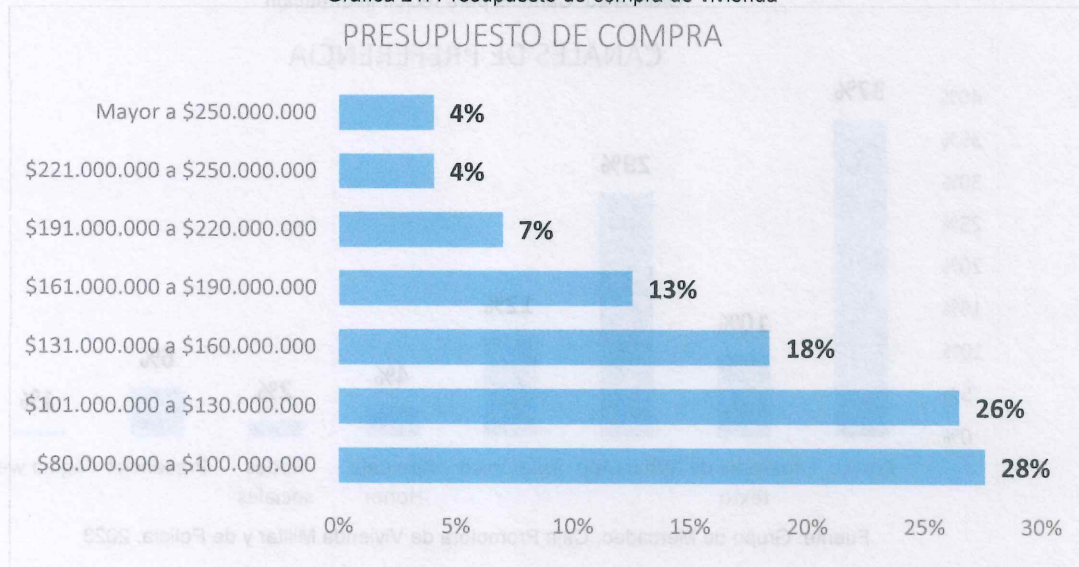


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El 28% de los afiliados están interesados en comprar vivienda por un valor de \$80.000.000 a \$100.000.000, el 26% de \$101.000.000 a \$130.000.000, y el 18% de \$131.000.000 a \$160.000.000. Este presupuesto de compra esta alineado con el interés de compra del 88% de los afiliados en estrato 2 y 3.

Gráfica 21: Presupuesto de compra de vivienda



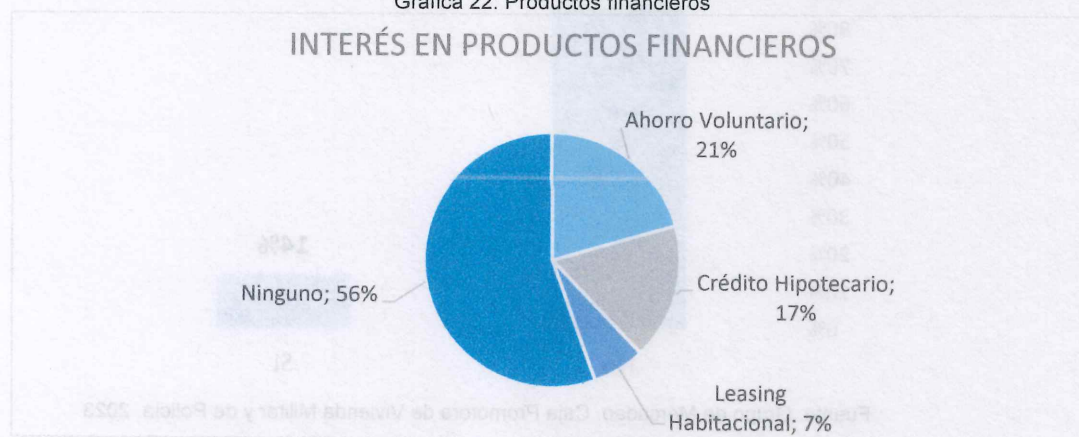
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Sobre el portafolio de productos financieros de Caja Honor, el 21% de los encuestados conoce el producto de ahorro voluntario, seguido por crédito hipotecario con el 17% y Leasing el 7%.

Por otro lado, el 56% de la población encuestada desconoce los productos financieros lo que representa una oportunidad para fortalecer la promoción de las líneas de crédito y de ahorro.

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**

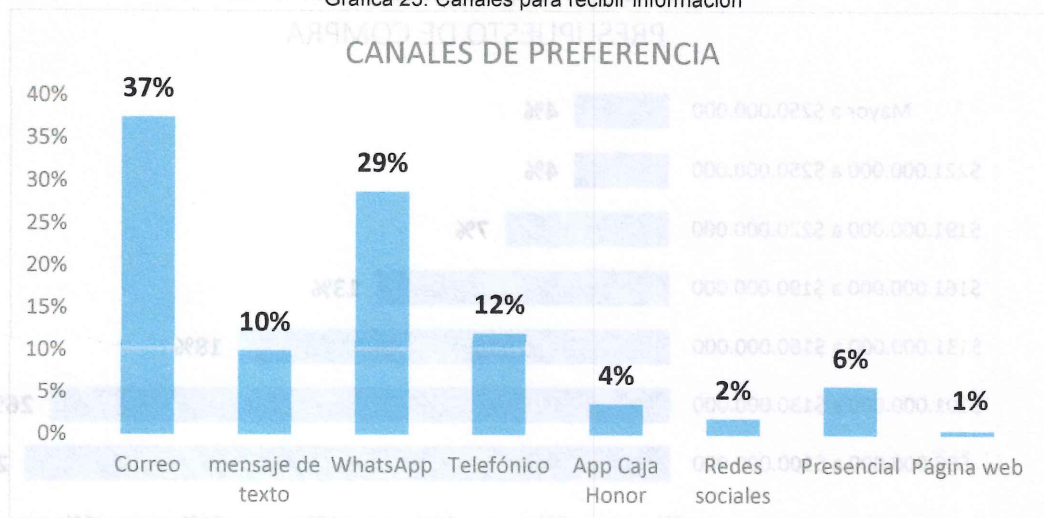


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

## ¿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 29% y telefónico con el 12%, lo que refleja la importancia de la comunicación personalizada y digital ya que son canales que reúnen estas características.

Gráfica 23: Canales para recibir información

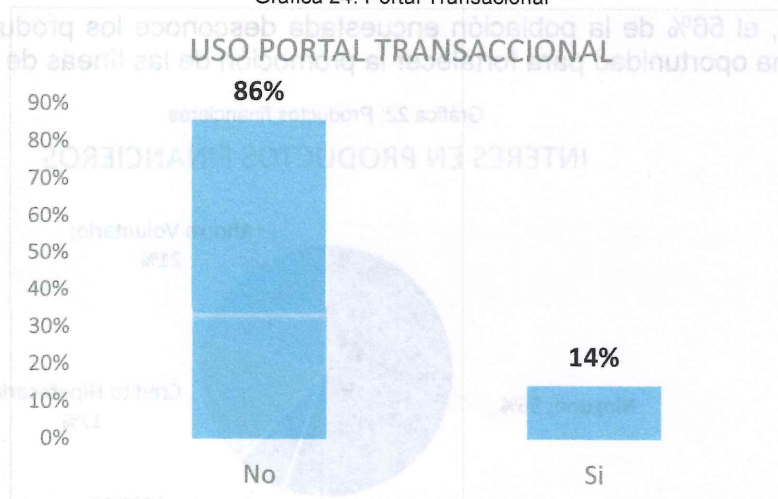


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El 86% de los encuestados aún no ha usado el portal transaccional para realizar trámites en línea. Es importante fortalecer la promoción de este canal ya que agiliza los tramites y descongestiona los puntos de atención.

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 - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



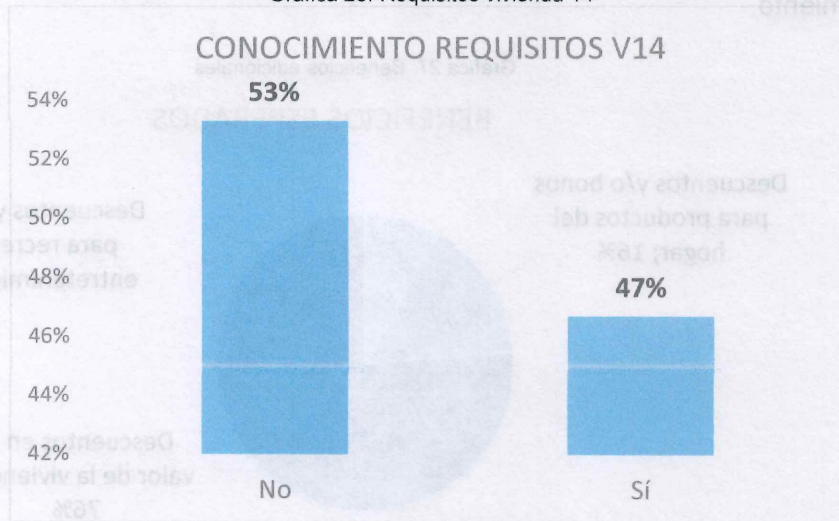
CO-SC2892-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



### ¿Conoce el modelo de solución de Vivienda 14 y los requisitos para radicar el trámite?

El 55% de la población encuestada próxima a cumplir 168 cuotas y pendientes de solución de vivienda desconocen los requisitos para acceder al modelo de vivienda 14, mientras que el 47% si lo conoce.

Gráfica 25: Requisitos vivienda 14

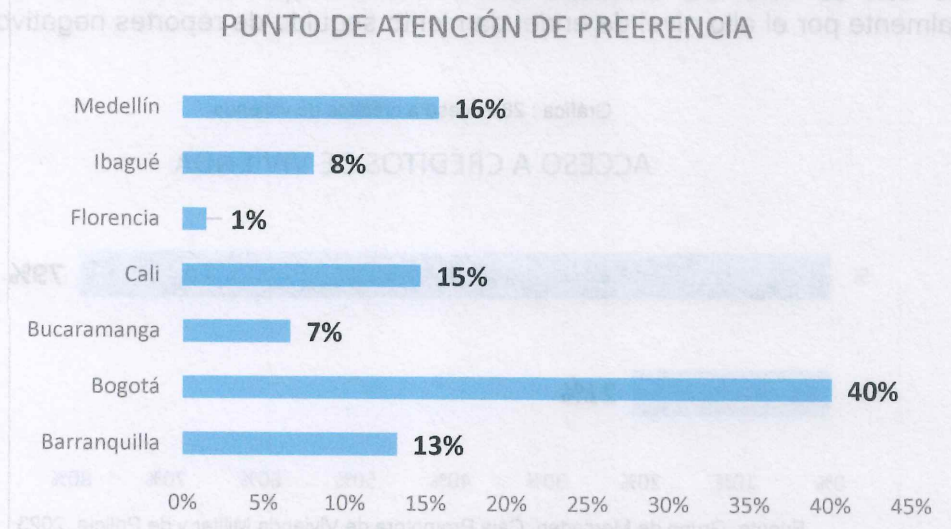


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El Punto de Atención de preferencia es Bogotá con un 40% teniendo en cuenta que la jurisprudencia es más amplia comparada con los demás Puntos de Atención.

Gráfica 26: Punto de atención



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**



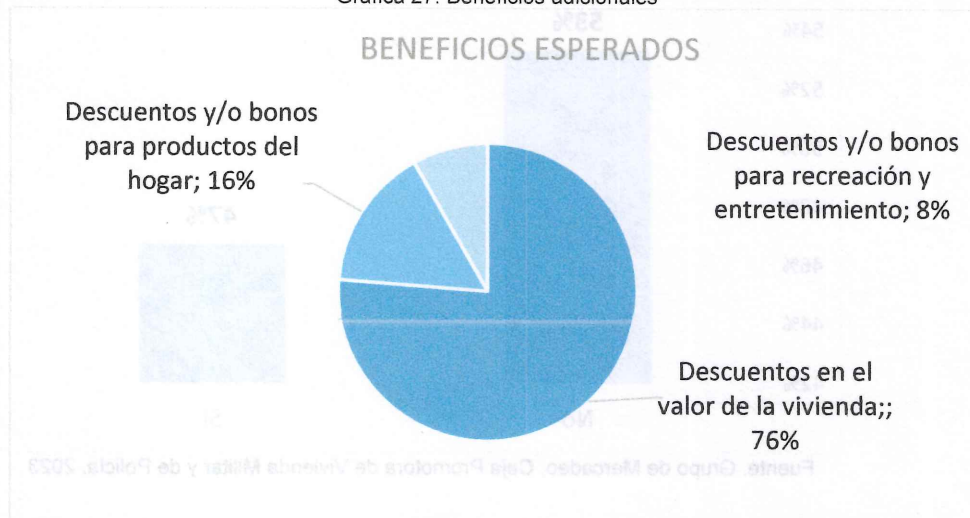
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

#### 5.4. 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?**

El 76% de los afiliados encuestados, indicaron preferencia por beneficios en descuentos de vivienda, el 16% por descuentos para productos del hogar y el 8% en descuentos para recreación y entretenimiento.

Gráfica 27: Beneficios adicionales

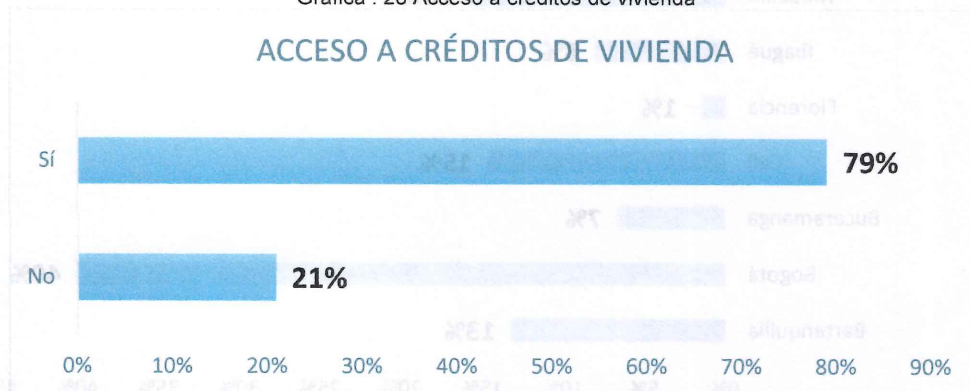


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El 79% de la población encuestada considera que si puede acceder a un crédito de vivienda de acuerdo con su nivel de endeudamiento, mientras que el 21% cree no poder acceder principalmente por el alto nivel de endeudamiento seguido de reportes negativo en centrales de riesgo.

Gráfica : 28 Acceso a créditos de vivienda



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

NIT: 860021967 - 7

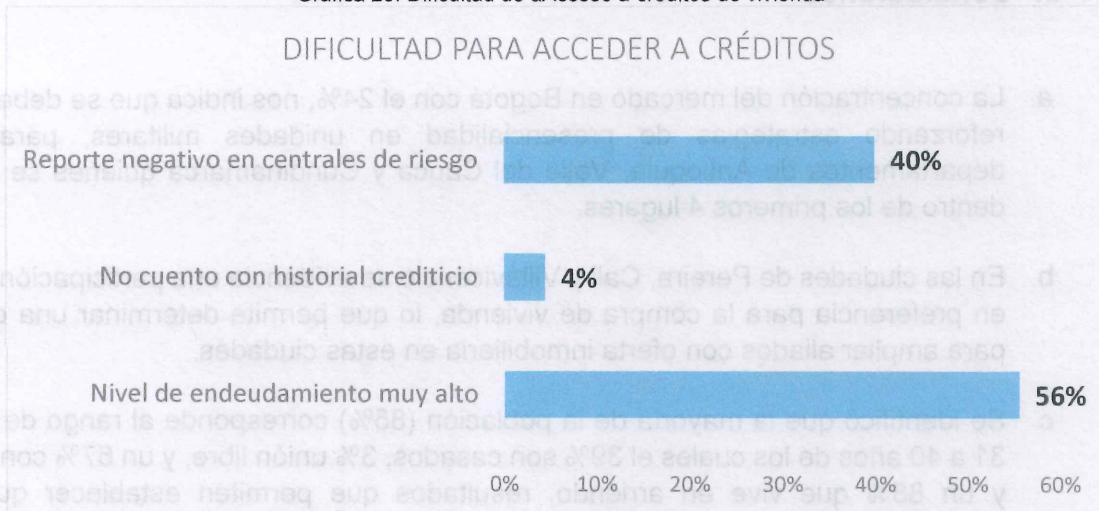
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

Gráfica 29: Dificultad de aAcceso a créditos de vivienda



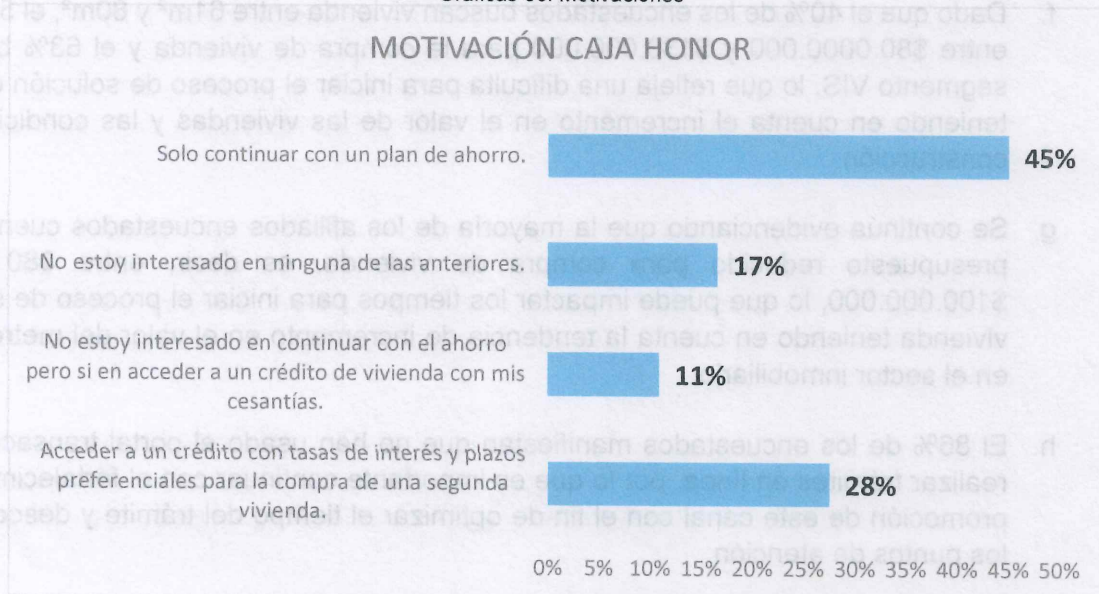
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

#### 5.5. Resultado variable relacional

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

Después de solucionar vivienda los afiliados serían motivados principalmente por continuar con un plan de ahorro y por las tasas de interés para compra de segunda vivienda.

Gráficas 30: Motivaciones



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

VIGILADO BIENESTAR FINANCIERO

**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

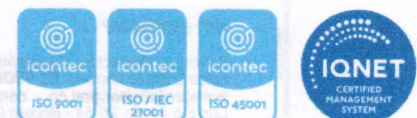
## 6. Conclusiones

- a. La concentración del mercado en Bogotá con el 24%, nos indica que se deben continuar reforzando estrategias de presencialidad en unidades militares, paralelo a los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca y Cundinamarca quienes se encuentran dentro de los primeros 4 lugares.
- b. En las ciudades de Pereira, Cali y Villavicencio se evidencia una participación importante en preferencia para la compra de vivienda, lo que permite determinar una oportunidad para ampliar aliados con oferta inmobiliaria en estas ciudades.
- c. Se identificó que la mayoría de la población (85%) corresponde al rango de edad entre 31 a 40 años de los cuales el 39% son casados, 3% unión libre, y un 67% con 1 a 2 hijos, y un 85% que vive en arriendo, resultados que permiten establecer que un gran porcentaje de la población encuestada tiene una familia que vive en arriendo, lo que representa una oportunidad considerable para la solución de vivienda en este segmento.
- d. De total de encuestados el 76% manifiesta intención de compra de vivienda para el segundo semestre del 2023, sin embargo, el 53% desconocen el modelo y los requisitos de Vivienda 14, por lo que se debe reforzar la sensibilización a esta población.
- e. Es necesario continuar con el fortalecimiento de la oferta inmobiliaria ya que la mayoría de la población encuestada prefiere inmuebles usados y de tipo casa, sin embargo, la mayoría del inventario en vivienda son apartamentos.
- f. Dado que el 40% de los encuestados buscan vivienda entre 61m<sup>2</sup> y 80m<sup>2</sup>, el 54% destina entre \$80.000.000 y \$130.000.000 para la compra de vivienda y el 63% busca en el segmento VIS, lo que refleja una dificultad para iniciar el proceso de solución de vivienda teniendo en cuenta el incremento en el valor de las viviendas y las condiciones de la construcción.
- g. Se continúa evidenciando que la mayoría de los afiliados encuestados cuentan con un presupuesto reducido para compra de vivienda, es decir, entre \$80.000.000 y \$100.000.000, lo que puede impactar los tiempos para iniciar el proceso de solución de vivienda teniendo en cuenta la tendencia de incremento en el valor del metro cuadrado en el sector inmobiliario.
- h. El 86% de los encuestados manifiestan que no han usado el portal transaccional para realizar trámites en línea, por lo que es importante continuar con el fortalecimiento de la promoción de este canal con el fin de optimizar el tiempo del trámite y descongestionar los puntos de atención.
- i. Se debe fortalecer la promoción de los productos financieros de Caja Honor haciendo énfasis en requisitos para radicación del trámite, ya que el 56% de los encuestados indican que no conocen la línea de créditos de Caja Honor

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 801 755 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

- j. Teniendo en cuenta que los afiliados prefieren recibir información por correo electrónico y WhatsApp principalmente, es necesario implementar el uso de plataformas omnicanal y/o herramientas que permitan mejorar la experiencia de los afiliados y conocer la trazabilidad de contacto con Caja Honor por los diferentes canales.
- k. Con relación a los beneficios esperados por los afiliados, se debe continuar ampliando alianzas que brinden beneficios principalmente en el valor de la vivienda, dado que el 76% se inclina por este beneficio.
- l. Se observa una oportunidad para fortalecer la estrategia de venta cruzada de vivienda 14 con crédito hipotecario de Caja Honor, dado que el 79% de la población encuestada considera que con el nivel de endeudamiento e historial crediticio que ostentan les permite acceder a un crédito.
- m. El plan de ahorro y el acceso a las líneas de crédito de Caja Honor son los atractivos principales que motivarían a los afiliados a continuar con Caja Honor después de realizar solución de vivienda 14.

Cordialmente,

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

Elaboró  
  
**Leydi Paola Orozco Rodríguez**  
Profesional GRMER

Revisó  
  
**TC. (RA) Luis Armando Hernández Montoya**  
Jefe Área de Vivienda encargado de las funciones del Grupo de Mercado

- j. Teniendo en cuenta que los afiliados prefieren recibir información por correo electrónico y WhatsApp principalmente, es necesario implementar el uso de plataformas omnicanal y/o herramientas que permitan mejorar la experiencia de los afiliados y conocer la trazabilidad de contacto con Caja Honor por los diferentes canales.
- k. Con relación a los beneficios esperados por los afiliados, se debe continuar ampliando alianzas que brinden beneficios principalmente en el valor de la vivienda, dado que el 78% se inclina por este beneficio.
- l. Se observa una oportunidad para fortalecer la estrategia de venta cruzada de viviendas 14 con crédito hipotecario de Caja Honor, dado que el 78% de la población encuestada considera que con el nivel de endeudamiento e historial crediticio que ostentan les permite acceder a un crédito.
- m. El plan de giro y el acceso a las líneas de crédito de Caja Honor son los aspectos principales que motivan a los afiliados a continuar con Caja Honor después de realizar solución de vivienda 14.

Concordante,

Coronel (RA) RICHARD OSVALDO GONZALEZ VERA  
Suplente de Vivienda y Proyectos

Revisó  
T.C. (RA) Luis Alejandro Hernández Montoya  
Jefe Área de Vivienda encargado de las funciones  
del Grupo de Mercado

Elaboró  
Profesional PRIMER  
Luis Alejandro Hernández Montoya

