

FORMATO INFORME

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DEL AFILIADO
PRIMERA ENCUESTA 2023 – V8**

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 8.

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 para el modelo Vivienda 14	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
6. Conclusiones.....	20

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

1. Objetivo

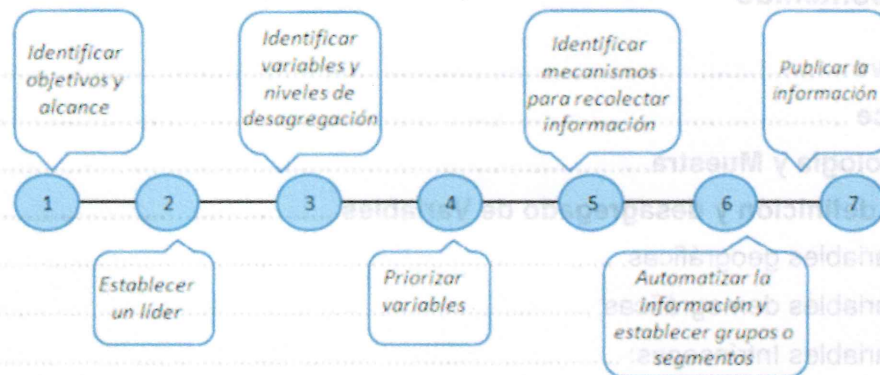
Identificar las características, necesidades, intereses, y preferencias de los afiliados de Caja Honor a través de la obtención y análisis de los datos recaudados de la encuesta enviada, del 1 de agosto al 4 de septiembre del 2023 dirigida a los afiliados potenciales para el modelo Vivienda 8.

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 45.017 afiliados de Caja Honor potenciales para el modelo Vivienda 8, 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 8, es decir, que se encuentren entre 96 y 143 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 269 encuestas, obteniendo 359 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 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

INTERACCIONES ESTRATEGIA DIGITAL						
CAMPAÑA	CORREOS ENVIADOS	SMS ENVIADOS	APERTURAS CORREO	TOTAL CLIC CORREO	TOTAL CLICS SMS	TOTAL ENCUESTAS CONTESTADAS
VIVIENDA 8	71.715	190.038	4.907	675	815	359

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 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

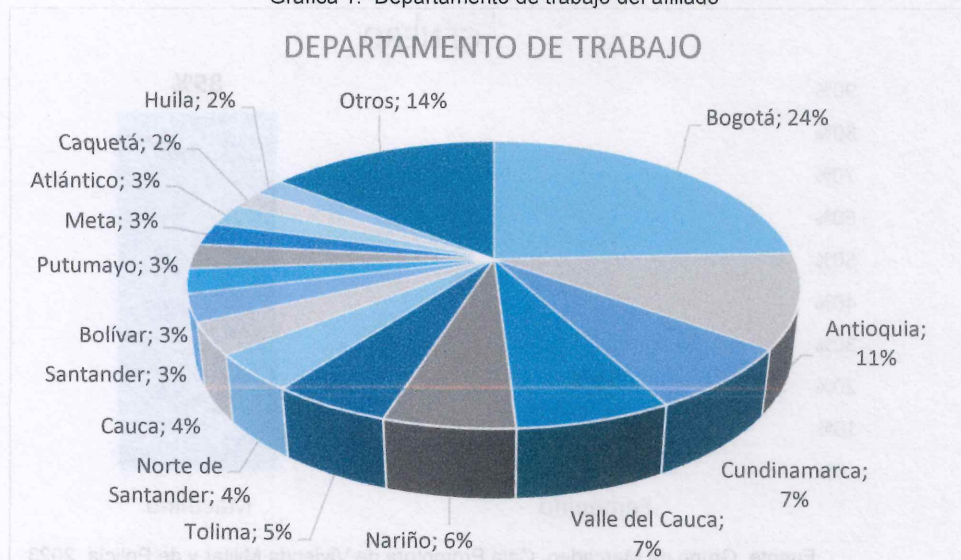


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿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 7% y Cundinamarca con el 7%.

Gráfica 1: Departamento de trabajo del afiliado

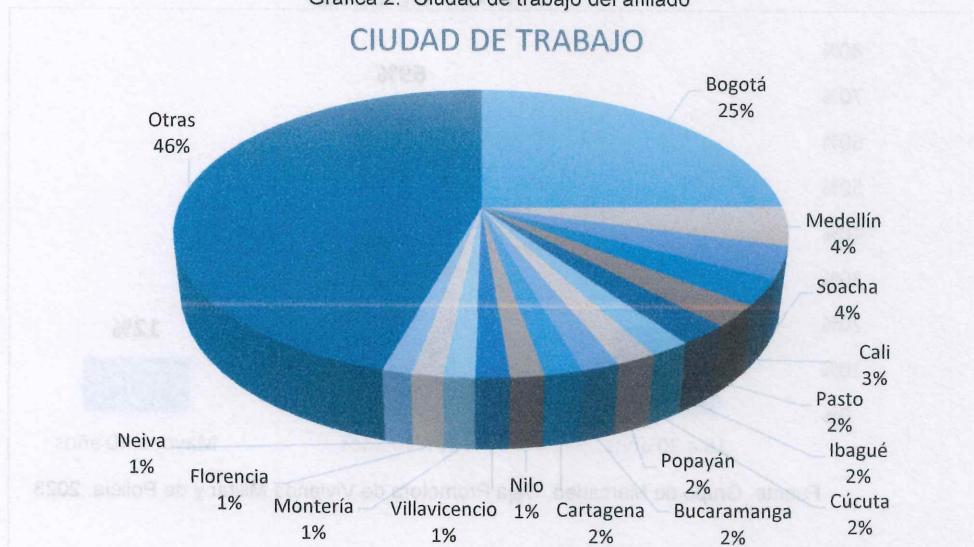


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿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 Medellín y Soacha con el 4%, Cali con el 3% y Pasto 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



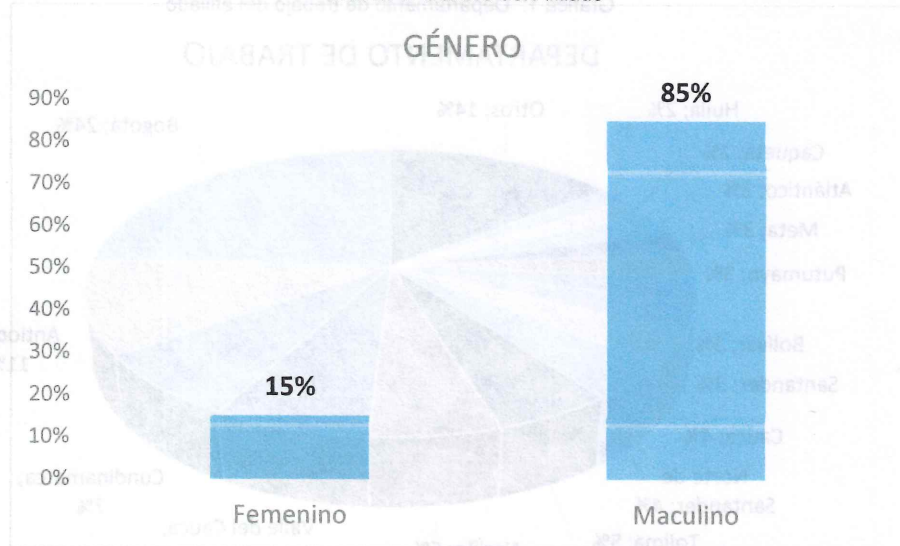
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

5.2. Resultado Variable Demográfica

Seleccione su género

El 85% de la población encuestada corresponde a género Masculino y el 15% a Femenino.

Gráfica 3: Género del Afiliado

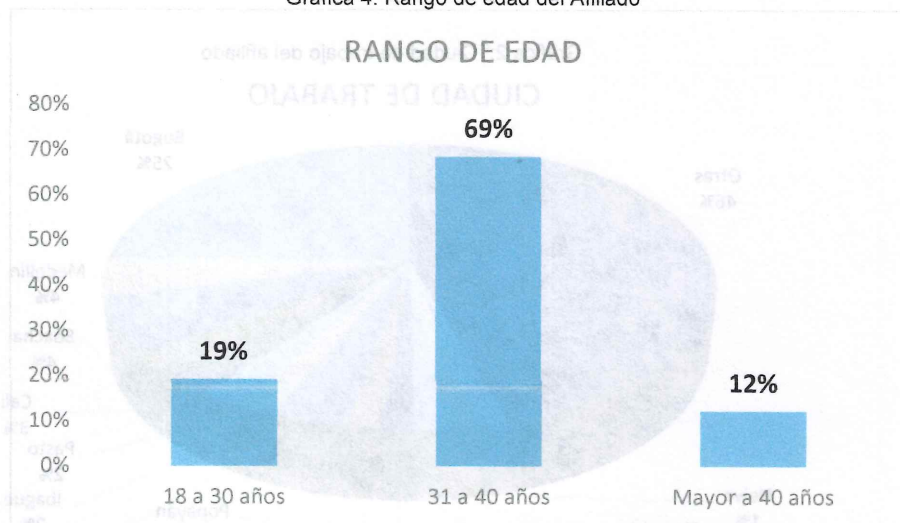


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted?

Se identificó que el 69% 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

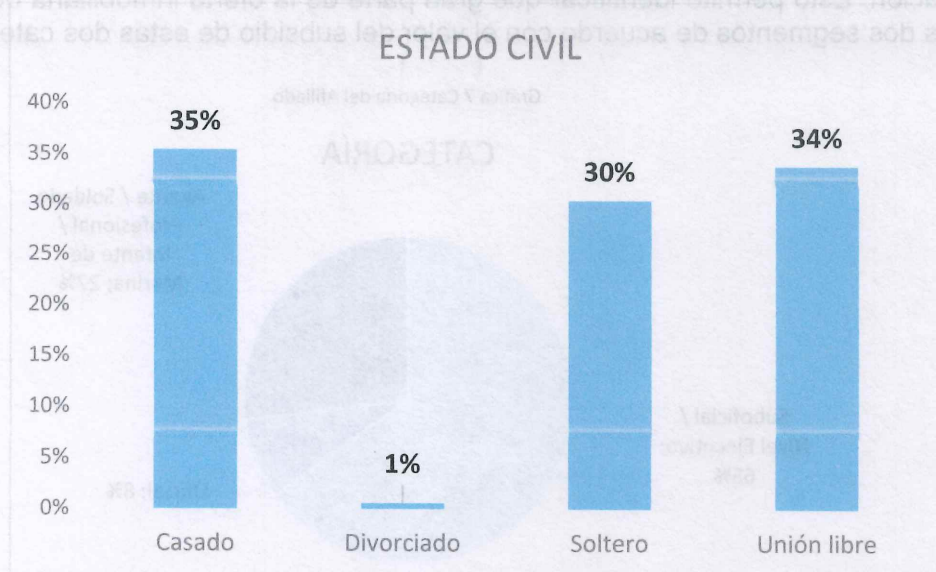


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Seleccione su estado civil

El 35% de la población encuestada son casados, el 34% vive en unión libre y el 31% están entre soltero y divorciado.

Gráfica 5: Estado civil del Afiliado

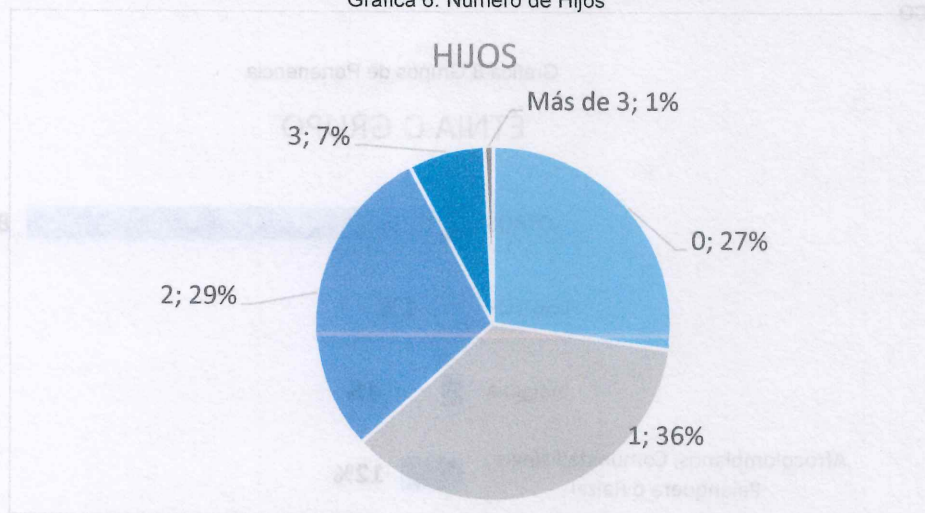


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Cuántos hijos tiene?

Los datos arrojados indican que el 36% de los afiliados tienen 1 hijo, seguido de un 29% con 2 hijos, 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 - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

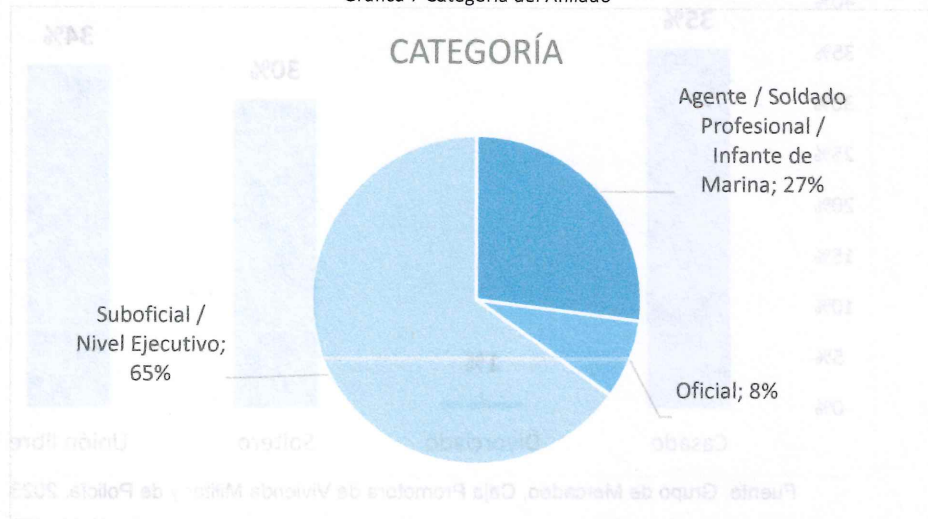


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Seleccione su Categoría

El 65% corresponde a la categoría Suboficial /Nivel ejecutivo, un 27% 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



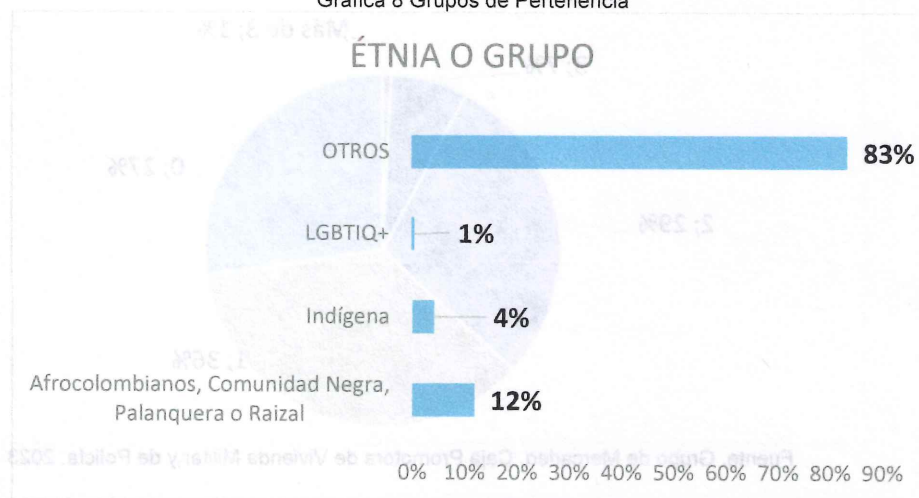
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

Inclusión Social

¿A cuál de los siguientes grupos pertenece?

Se puede identificar que el 83% 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

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

El 9% de los encuestados manifiestan estar en una condición de discapacidad.

Gráfica 9: Condición de Discapacidad

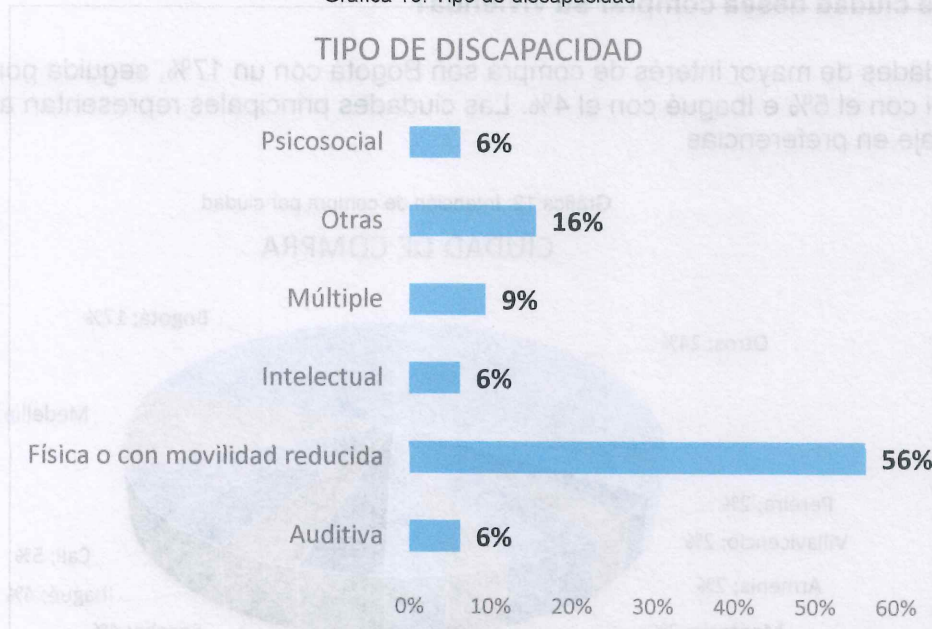


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Qué tipo de discapacidad presenta?

El 56% de los afiliados que manifestaron presentar una discapacidad, indicaron que es física o con movilidad reducida, y un 9% múltiple.

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



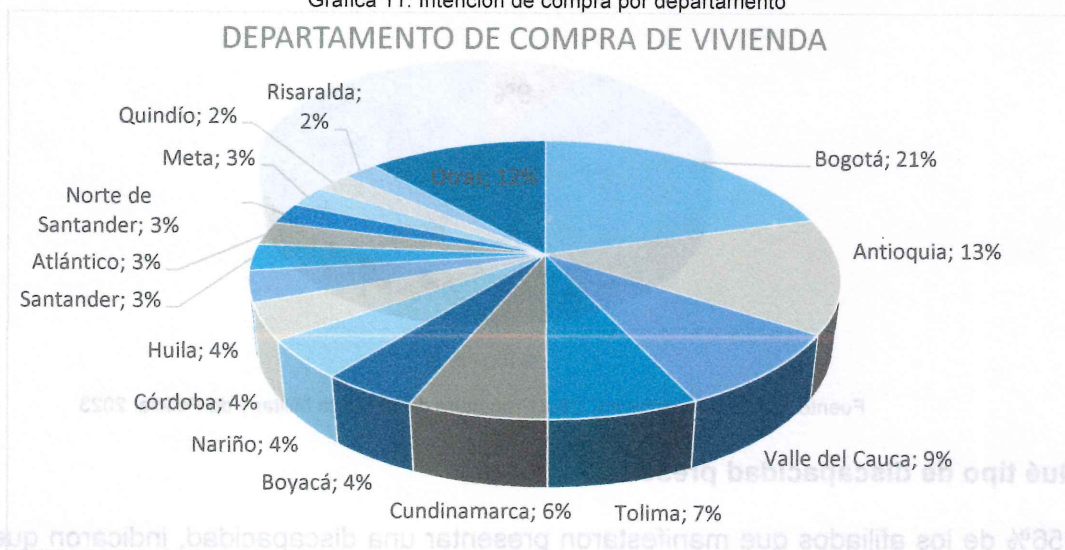
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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 21%, seguido por Antioquía con el 13% y posteriormente Valle del Cauca con el 9%. Es importante destacar departamentos como Tolima y Cundinamarca con un 7% y 6% respectivamente.

Gráfica 11: Intención de compra por departamento

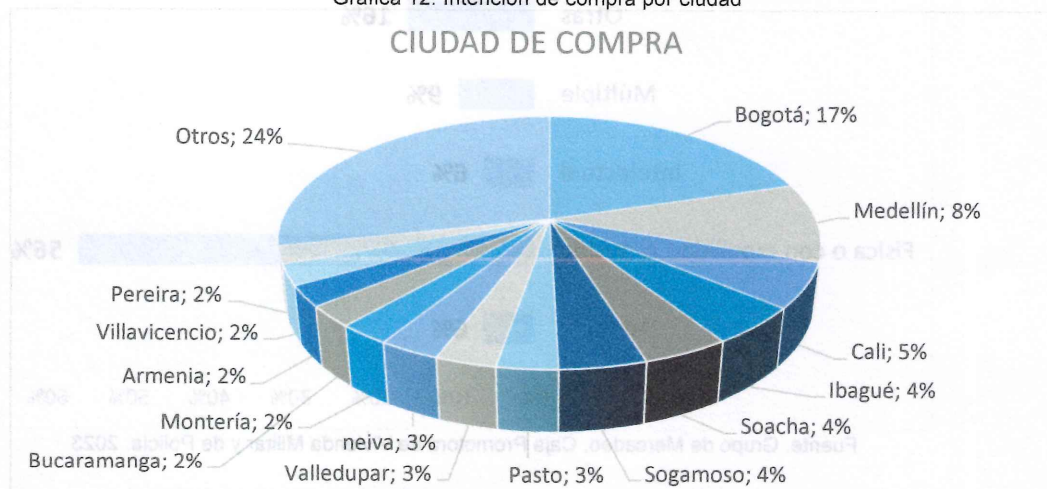


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿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%, Cali con el 5% e Ibagué 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: 860021987 - 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

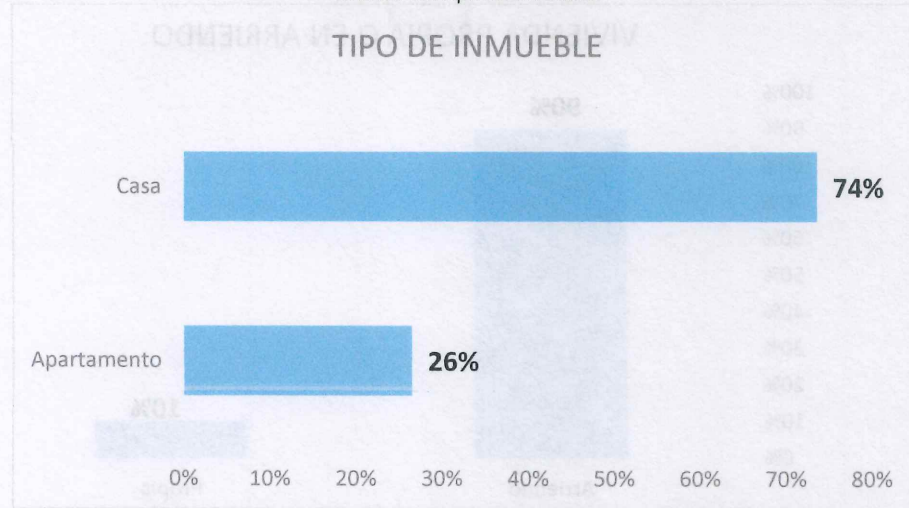


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿Qué tipo de inmueble le interesa?

Se resalta que el 74% 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

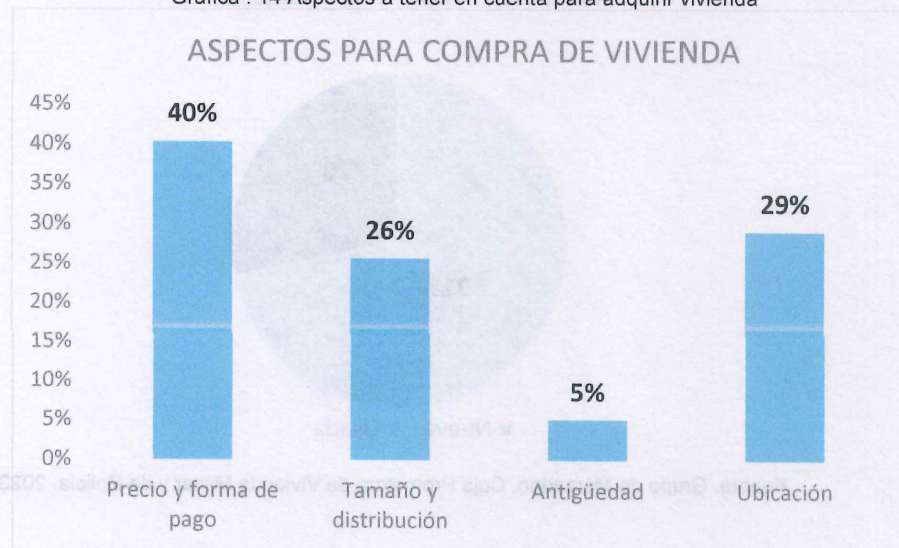


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?

Se identifica que el 40% de los afiliados consideran que el aspecto más importante para comprar vivienda es el precio y la forma de pago seguido de la ubicación, el cual nos permite conocer que cada vez 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

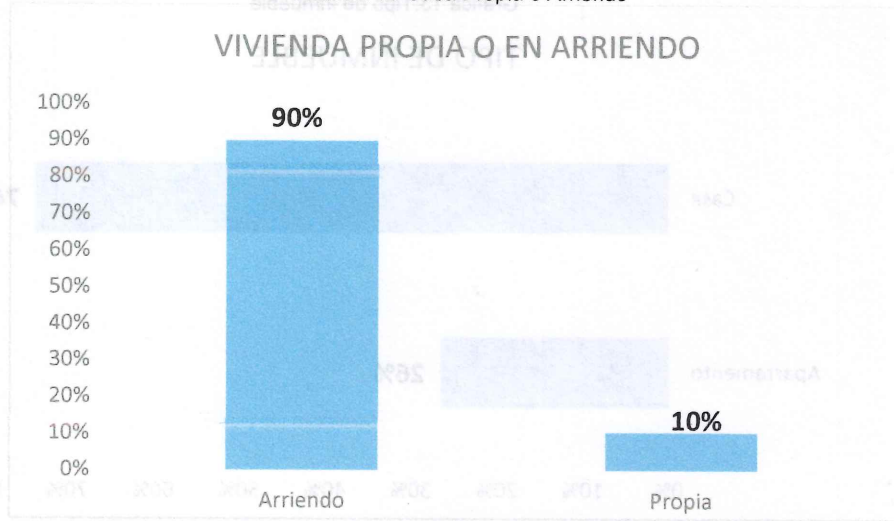


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿Actualmente vive en vivienda propia o en arriendo?

Los datos nos muestran la necesidad de los afiliados por tener casa propia para poder tener una mejor calidad de vida ya que el 90% vive en arriendo.

Gráfica : 15 Casa Propia o Arriendo

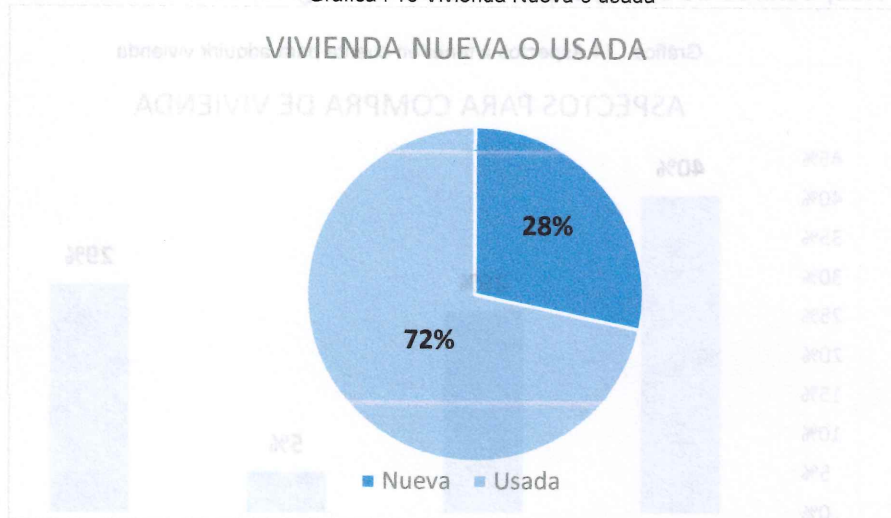


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Busca vivienda nueva o usada?

Con una tendencia del 72% de la población encuestada, se evidencia preferencia por comprar vivienda usada.

Gráfica : 16 Vivienda Nueva o usada

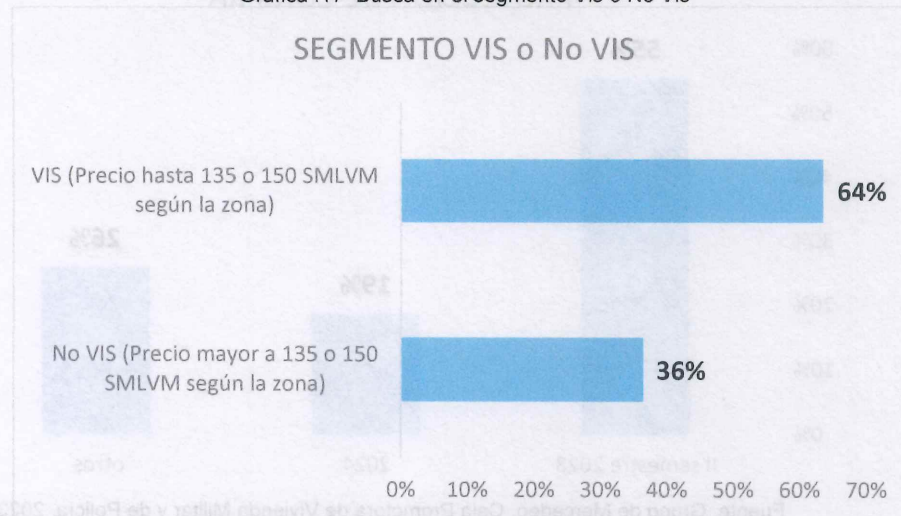


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Busca en el segmento VIS O NO VIS?

Se puede determinar que el 64% 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

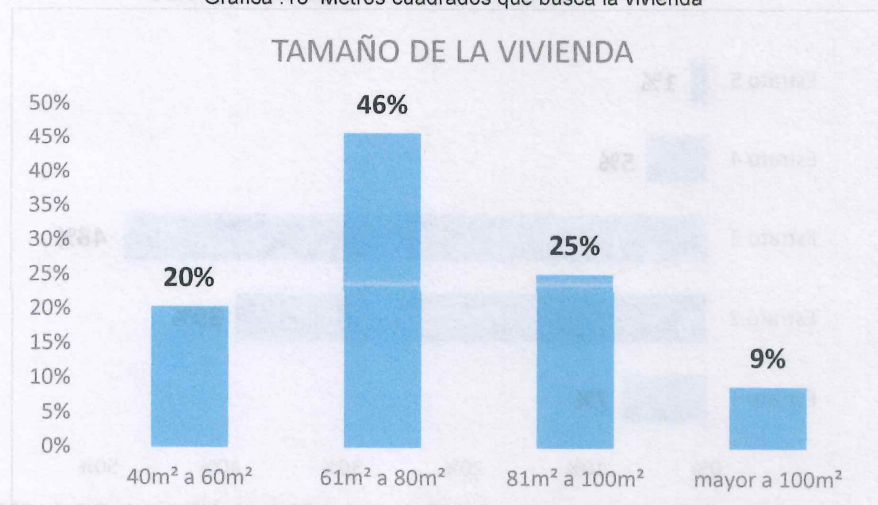


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Aproximadamente de cuántos metros cuadrados está buscando su vivienda?

El 46% se inclina por la compra de inmuebles entre 61m² a 80m², seguido por un 25% que desea vivienda de 81m² a 100m², el otro 20% prefiere entre 40m² a 60m² y finalmente un 9% prefiere viviendas de área superior a 100 m².

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

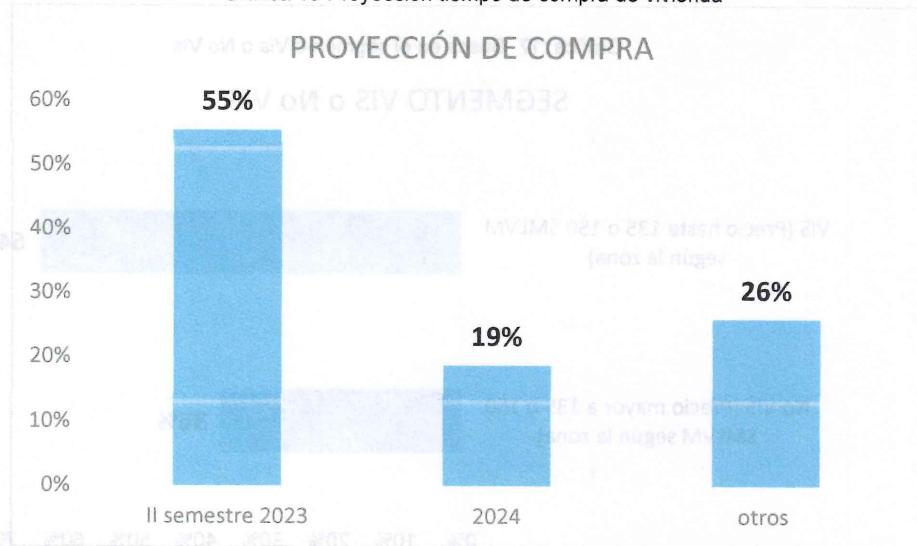


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿En qué mes proyecta comprar su vivienda?

El 55% de los afiliados manifestaron interés de comprar vivienda en el segundo trimestre de 2023, el 19% para el 2024 y el 26% 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 de los modelos de solución de vivienda y productos financieros.

Gráfica 19 Proyección tiempo de compra de vivienda

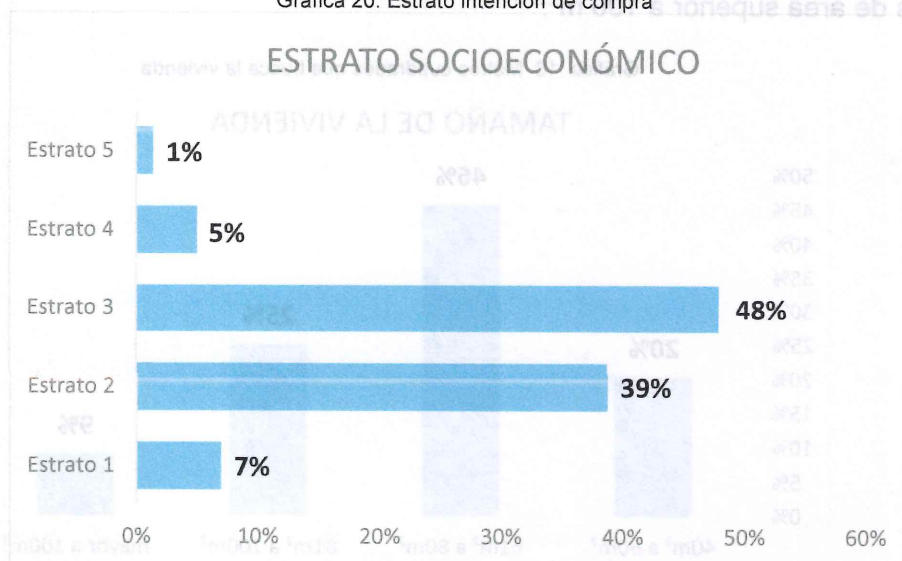


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿En qué estrato desea comprar su vivienda?

El 48% de los afiliados manifestó interés de comprar vivienda en el estrato 3 de acuerdo con sus ingresos y nivel socioeconómico, seguido por estrato 2 con el 39%.

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA

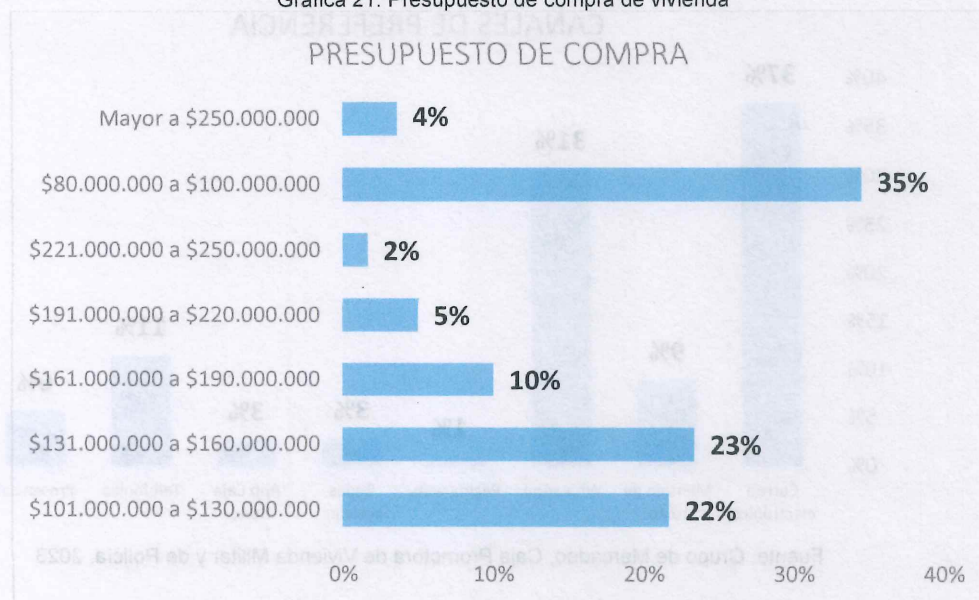


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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

El 35% de los afiliados están interesados en comprar vivienda por un valor de \$80.000.000 a \$100.000.000, el 23% de \$131.000.000 a \$160.000.000, y el 22% de \$101.000.000 a \$130.000.000. Este presupuesto esta alineado con el interés de compra del 87% de los afiliados en estrato 2 y 3.

Gráfica 21: Presupuesto de compra de vivienda

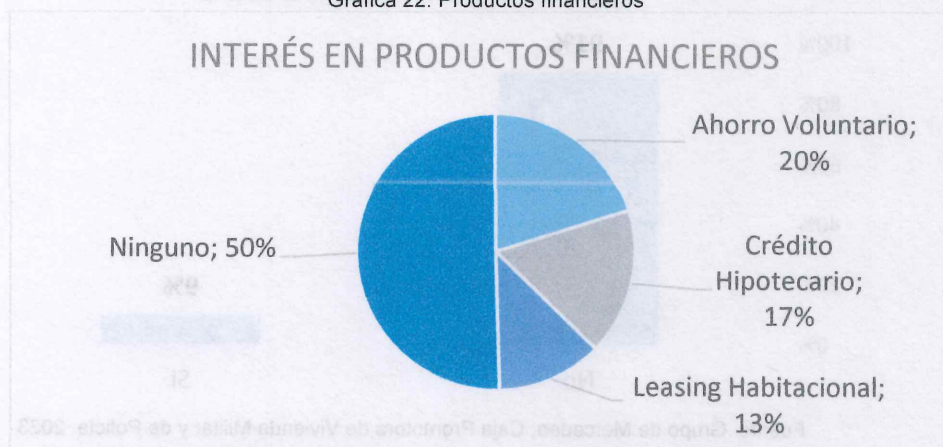


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Sobre el portafolio de productos financieros de Caja Honor, el 20% de los encuestados conoce el producto de ahorro voluntario, seguido por crédito hipotecario con el 17% y Leasing el 13%. Así mismo, el 50% de la población encuestada desconoce el portafolio de productos financieros.

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

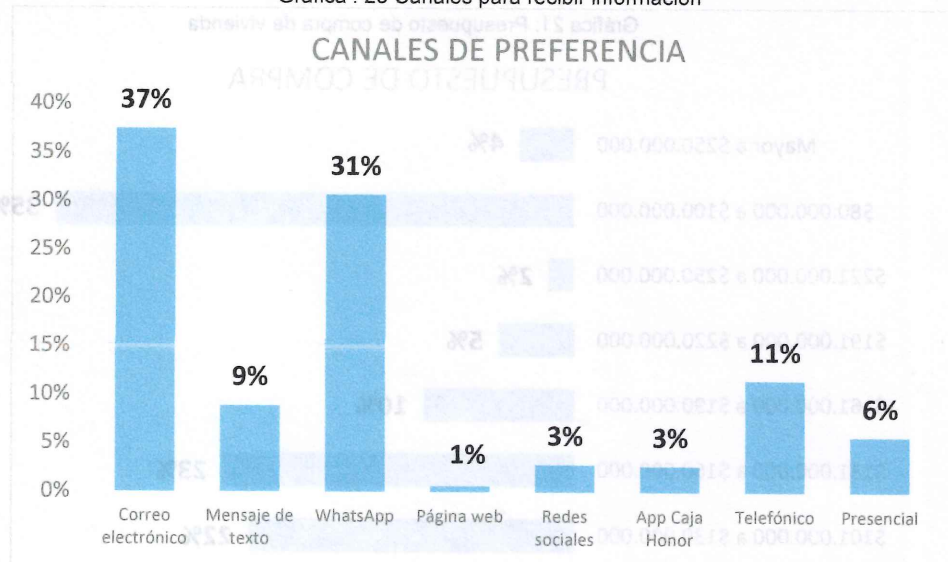


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿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 11%, 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

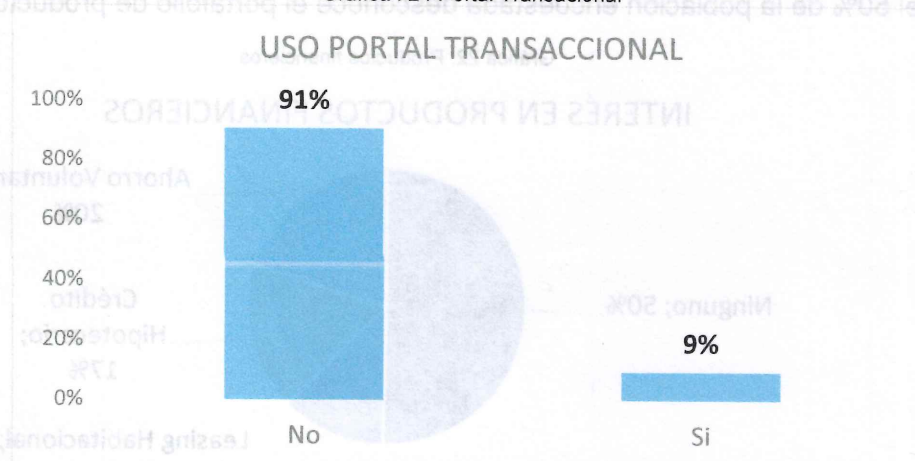


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El 91% 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

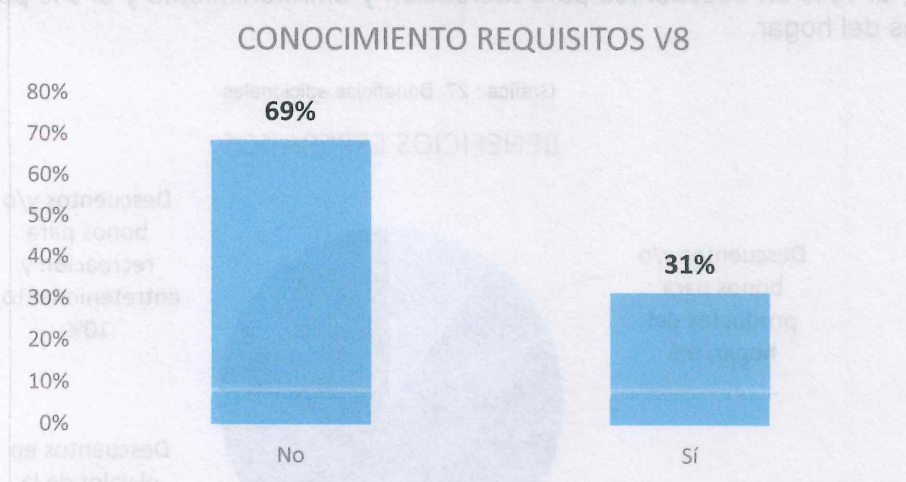


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿Conoce el modelo de solución de Vivienda 8 y los requisitos para radicar el trámite?

El 69% de la población encuestada que puede acceder al modelo de Vivienda 8 desconocen el modelo y los requisitos, mientras que el 31% si los conoce.

Gráfica : 25 vivienda 14

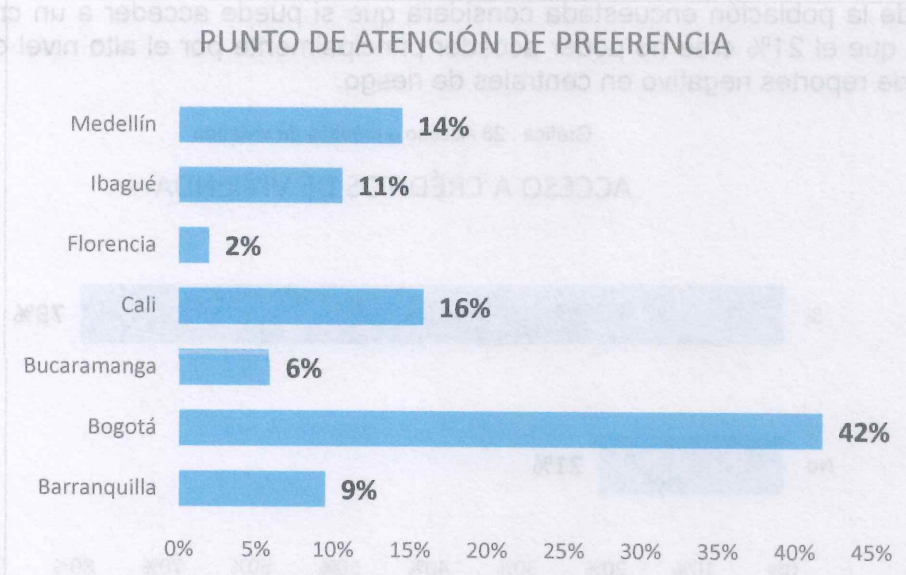


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El Punto de Atención de preferencia es Bogotá con un 42% 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



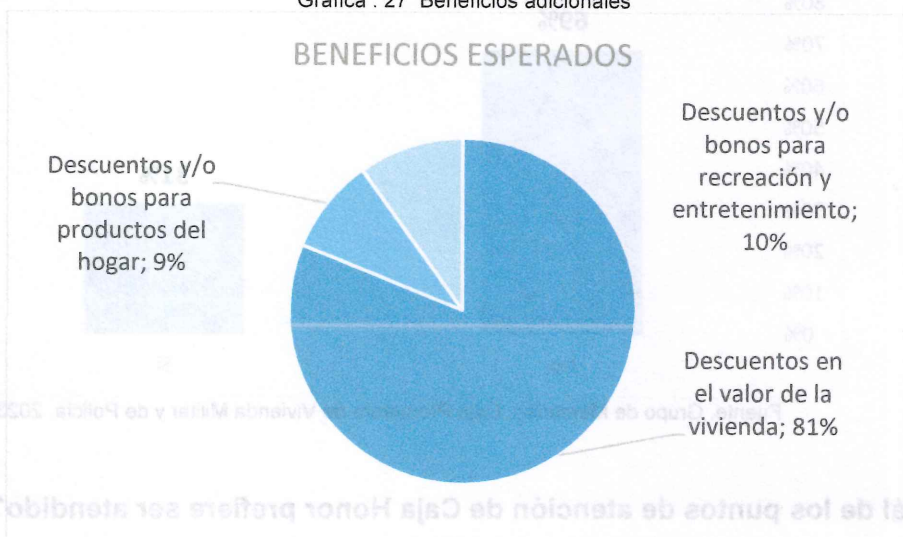
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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 81% de los afiliados encuestados, indicaron preferencia por beneficios en descuentos de vivienda, el 10% en descuentos para recreación y entretenimiento y el 9% por descuentos para productos del hogar.

Gráfica : 27 Beneficios adicionales

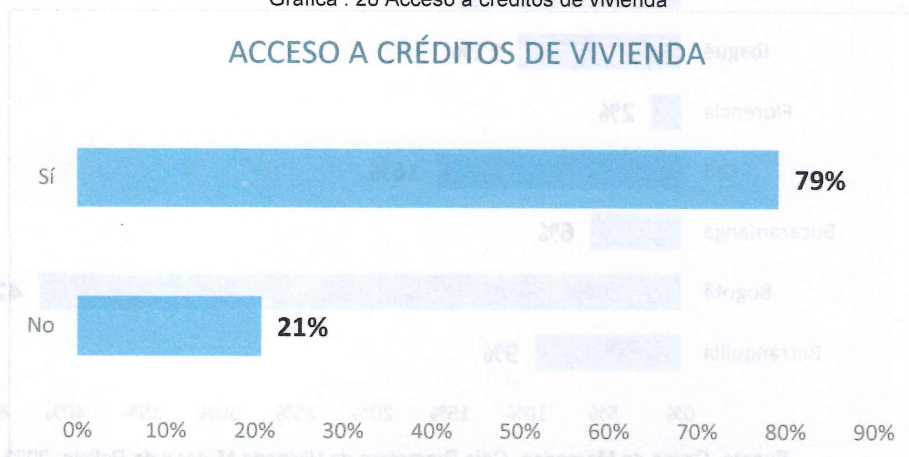


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿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, 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

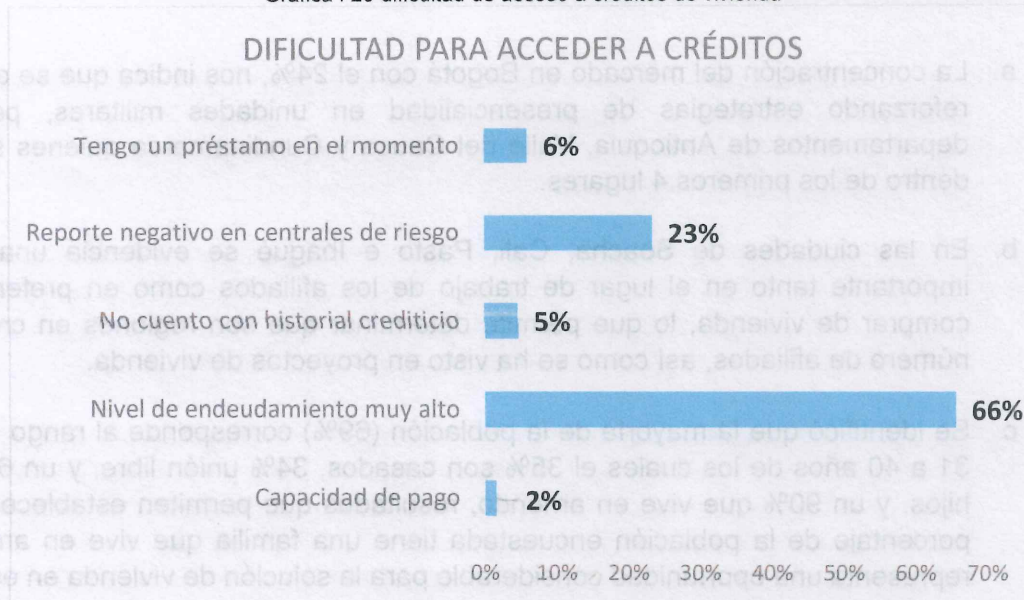
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

Gráfica : 29 dificultad de acceso a créditos de vivienda



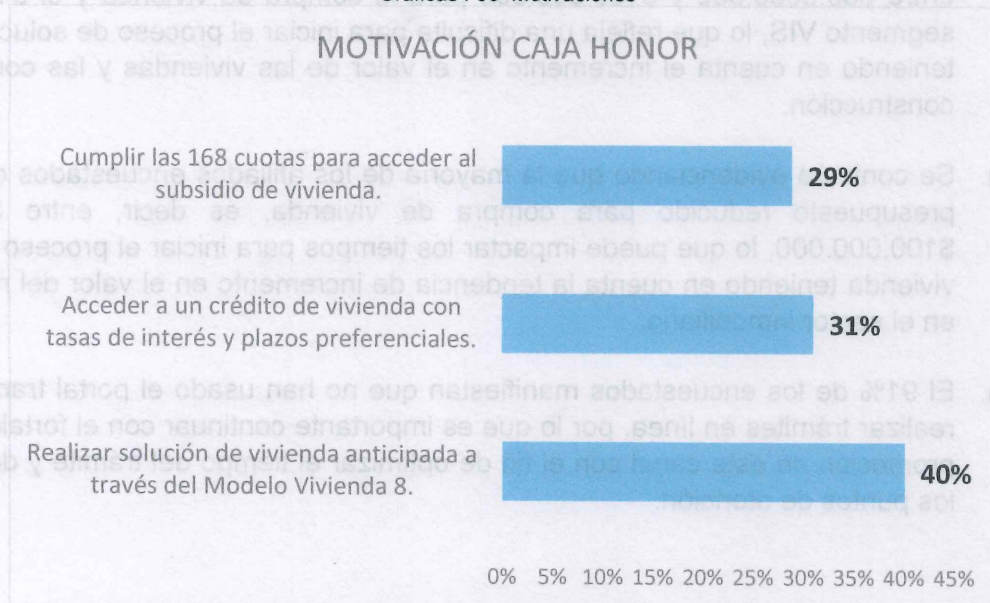
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

5.5. Resultado variable relacional

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

La población de afiliados con cuotas entre 96 a 144 cuotas son motivados para seguir afiliados principalmente por la solución de vivienda anticipada a través de vivienda 8, seguido de las tasas de interés de los productos financieros que ofrece Caja Honor.

Gráficas : 30 Motivaciones



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

6. Conclusiones

- a. La concentración del mercado en Bogotá con el 24%, nos indica que se debe 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 Soacha, Cali, Pasto e Ibagué se evidencia una participación importante tanto en el lugar de trabajo de los afiliados como en preferencia para la compra de vivienda, lo que permite determinar que son regiones en crecimiento con número de afiliados, así como se ha visto en proyectos de vivienda.
- c. Se identificó que la mayoría de la población (69%) corresponde al rango de edad entre 31 a 40 años de los cuales el 35% son casados, 34% unión libre, y un 64% con 1 a 2 hijos, y un 90% 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 55% manifiesta intención de compra de vivienda para el segundo semestre del 2023, sin embargo, el 69% desconocen el modelo y los requisitos de Vivienda 8, 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 46% de los encuestados buscan vivienda entre 61m² y 80m², el 35% destina entre \$80.000.000 y \$100.000.000 para la compra de vivienda y el 64% 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 91% 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.

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



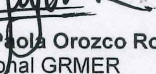
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

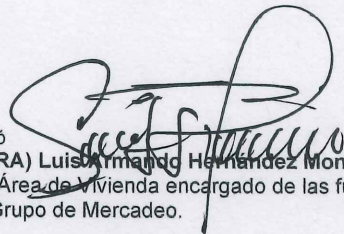
- i. Se debe fortalecer la promoción de los productos financieros de Caja Honor haciendo énfasis en requisitos para radicación del trámite, ya que el 50% de los encuestados indican que no conocen la línea de crédito de Caja Honor.
- j. Teniendo en cuenta que los afiliados prefieren recibir información por correo electrónico, WhatsApp y telefónicamente, 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 81% se inclina por este beneficio.
- l. Se observa una oportunidad para fortalecer la estrategia de venta cruzada de vivienda 8 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. La solución de vivienda anticipada y el acceso a las líneas de crédito de Caja Honor son los atractivos principales que motivan a los afiliados potenciales para vivienda 8.

Cordialmente,



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

Elabora

Leydi Paola Orozco Rodríguez
Profesional GRMER

Revisó

TC. (RA) Luis Armando Hernández Montoya
Jefe Área de Vivienda encargado de las funciones
Del Grupo de Mercadeo.

- i. Se debe fortalecer la promoción de los productos financieros de Caja Honor haciendo énfasis en requisitos para radicación del trámite, ya que el 50% de los encuestados indican que no conocen la línea de crédito de Caja Honor.
- j. Teniendo en cuenta que los afiliados prefieren recibir información por correo electrónico, WhatsApp y telefónicamente, 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 81% se inclina por este beneficio.
- l. Se observa una oportunidad para fortalecer la estrategia de venta cruzada de vivienda 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. La solución de vivienda anticipada y el acceso a las líneas de crédito de Caja Honor son los atractivos principales que motivan a los afiliados potenciales para vivienda B.

Continúa...

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

Del Grupo de Mercado
Jefe Área de Vivienda encargada de las funciones
TC (RA) Luis Fernando Hernández Montoya
Proyecto

Profesional GRMER
Ledy Paola Orozco Rodríguez



Colaboramos para mejorar

WTT: 800021987-7
Cuenta de Corriente de Clientes: 0500 188 878
Línea gratuita nacional: 01 8000 188 878
www.cajahonor.gov.co - cajahonor@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 50-24 - Bogotá D.C. Colombia

INTEGRIDAD Y EXCELENCIA