

FORMATO INFORME

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

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 – Veteranos.

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.....	9
5.4 Resultado Variable de comportamiento	19
5.5 Resultado variable relacional.....	21
6. Conclusiones y recomendaciones	21

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

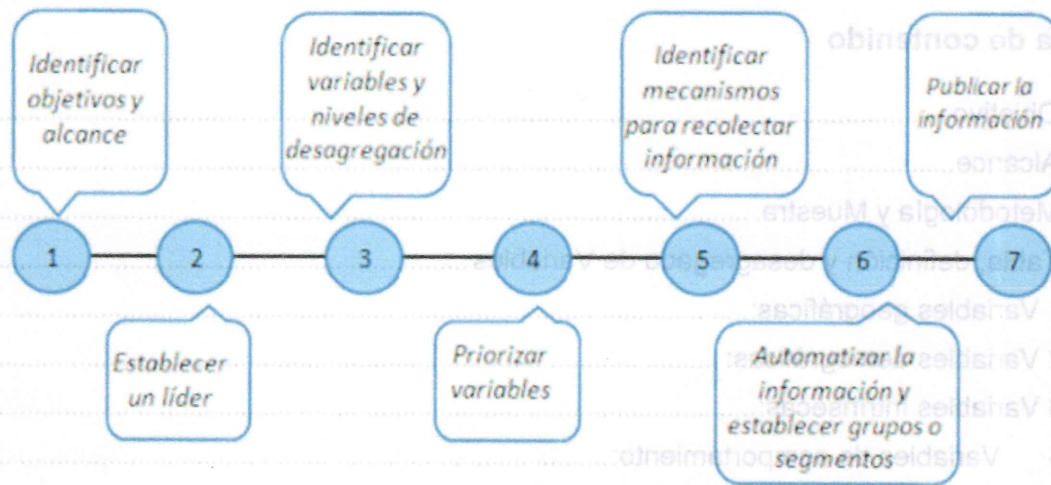
Identificar las características, necesidades, intereses, y preferencias de los afiliados de Caja Honor a través de la obtención y análisis de los datos recaudados de las encuestas enviadas, del 1 de agosto al 4 de septiembre del 2023 dirigida a los afiliados veteranos.

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 350 afiliados de Caja Honor Veteranos, 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 Veteranos registrados con Caja Honor.

Tamaño de la muestra: Aplicada al segmento Veteranos registrados 350 de los cuales se obtuvieron 53 respuestas 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 asegurar la representatividad de la muestra extraída.

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

Tabla 1: Interacciones encuesta

INTERACCIONES ESTRATEGIA DIGITAL						
CAMPAÑA	SMS ENVIADOS	CORREOS ENVIADOS	APERTURAS CORREOS	TOTAL, CLICS CORREO	TOTAL, CLICS SMS	TOTAL, ENCUESTAS CONTESTADAS
VETERANOS	1.677	276	57	13	176	53

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-CER867079

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

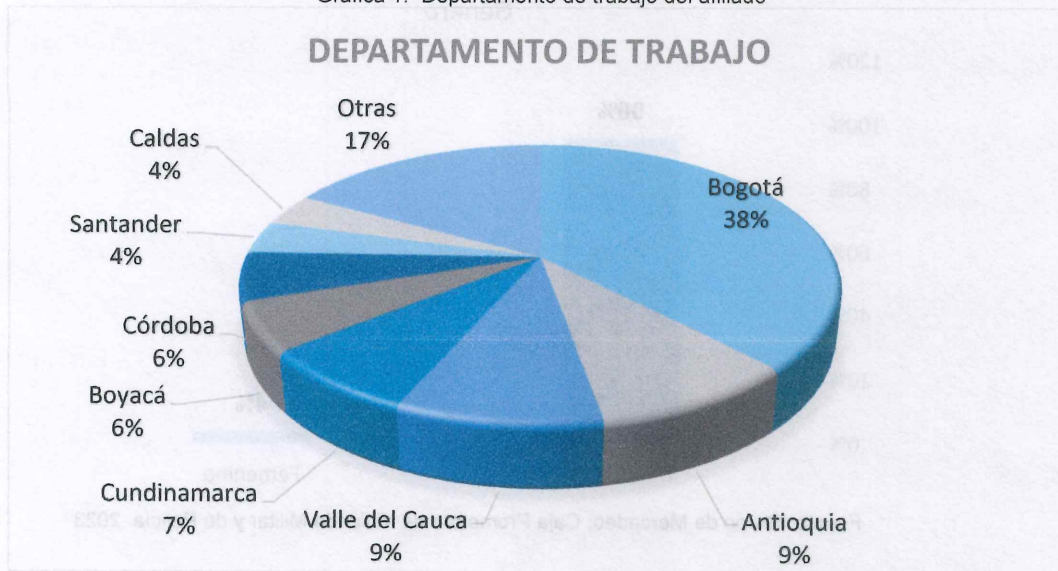


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿En qué departamento trabaja actualmente?

El departamento con mayor cantidad de afiliados de acuerdo con su lugar de trabajo es Bogotá con el 38%, seguido por Antioquia con el 9%, Valle del Cauca con el 9% 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 38%, seguido por Medellín con el 5%, Cali, Montería y Envigado con el 4%.

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



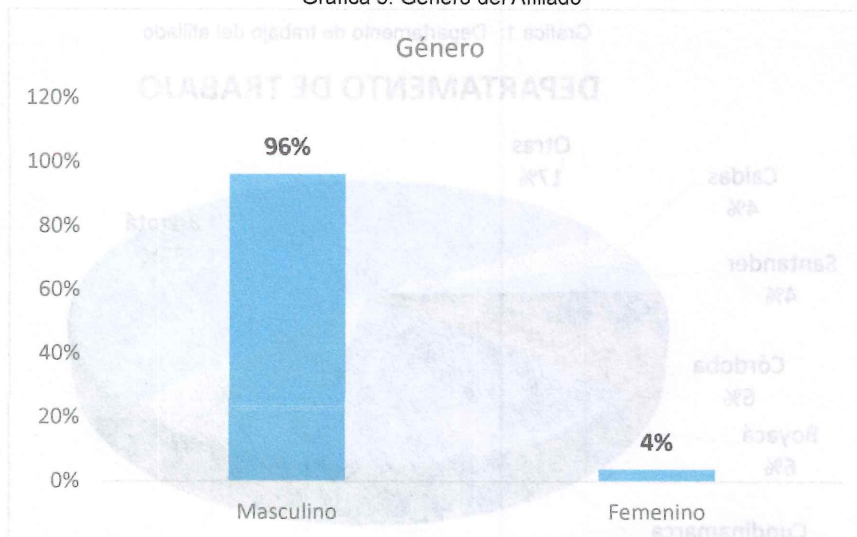
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER857079

5.2 Resultado Variable Demográfica

Seleccione su género

El 96% de la población encuestada corresponde a género Masculino, y el 4% a Femenino.

Gráfica 3: Género del Afiliado

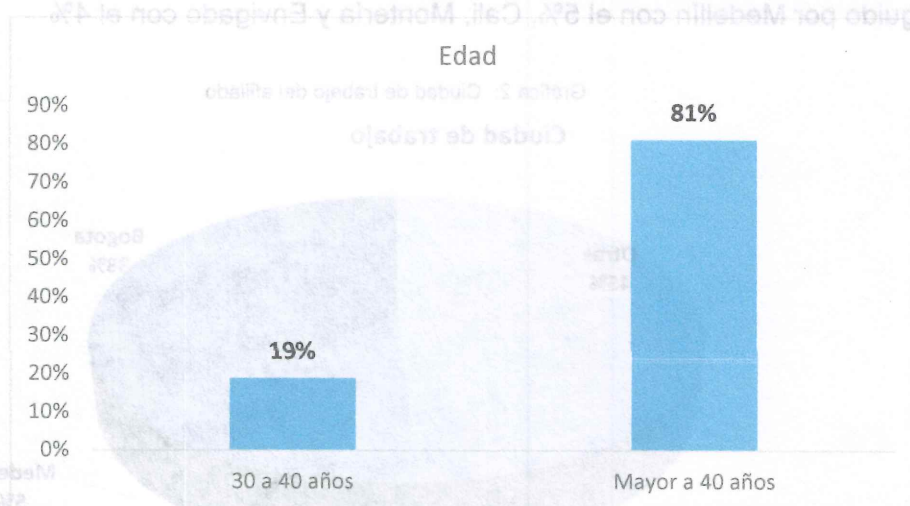


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Dentro de que rango de edad se encuentra usted?

Se identificó que el 81% de los afiliados pertenece al rango de edad de mayor de 40 años.

Gráfica 4: Rango de edad del Afiliado

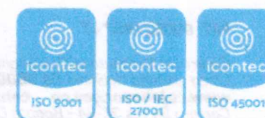


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

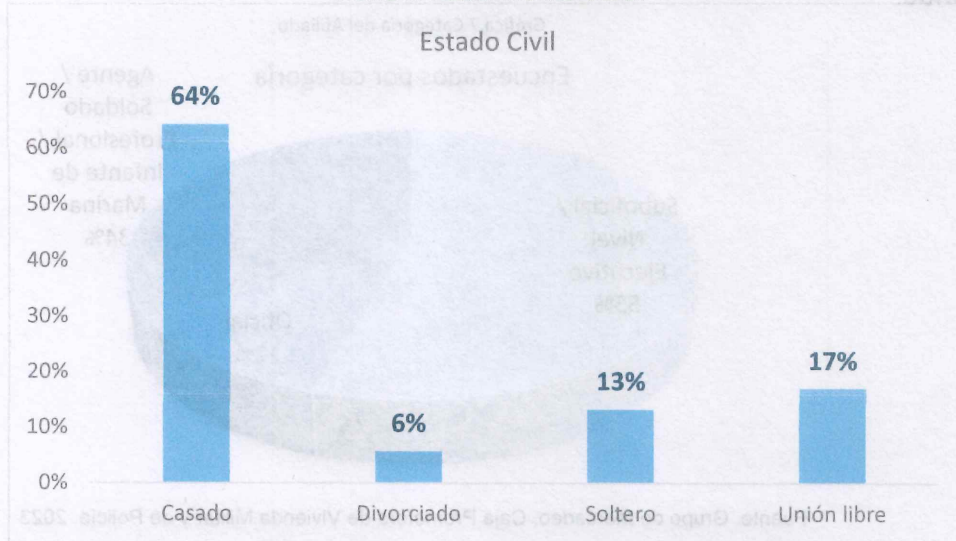


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-GER857079

Seleccione su estado civil

Se evidencia que el 64% de los Afiliados tiene un hogar establecido, razón por la cual se hace necesario tener una vivienda propia. El 17% viven en unión libre, el 13% son solteros y el 6% son divorciados.

Gráfica 5: Estado civil del Afiliado

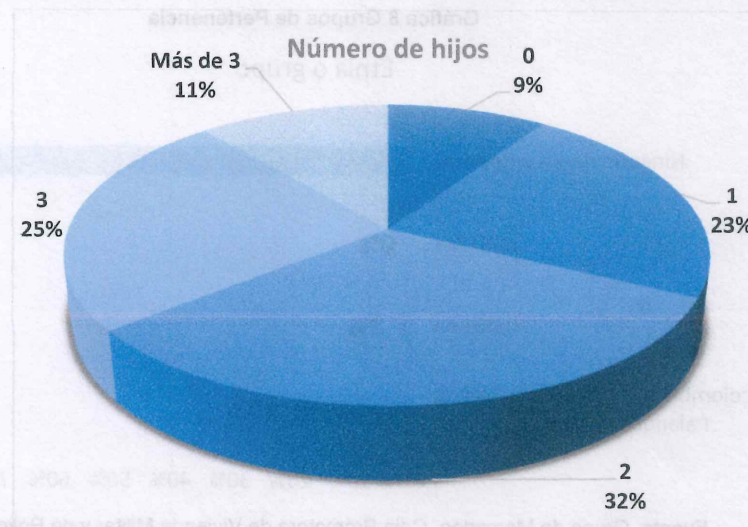


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Cuántos hijos tiene?

Los datos nos indican que el 32% de los afiliados tienen 2 hijos, seguido de un 25% con 3 hijos, es decir, el 57% de este segmento tiene como prioridad la vivienda propia para el núcleo familiar.

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

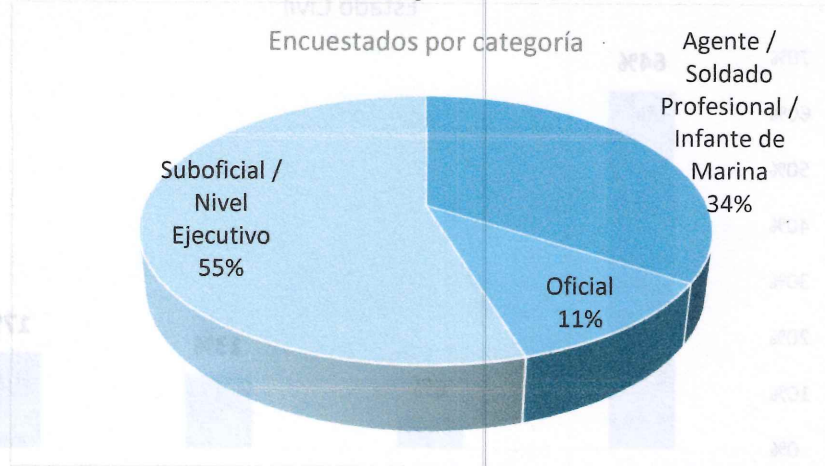


CO-SC2992-1 CO-SI-CER807703 ST-CER887079

Seleccione su Categoría

El 55% corresponde a la categoría Suboficial / Nivel ejecutivo, y un 34% a la categoría Agente/soldado/Infante de Marina, siendo estas dos categorías la más relevantes. Esta información nos permite crear estrategias enfocadas en oferta inmobiliaria para estas categorías.

Gráfica 7 Categoría del Afiliado



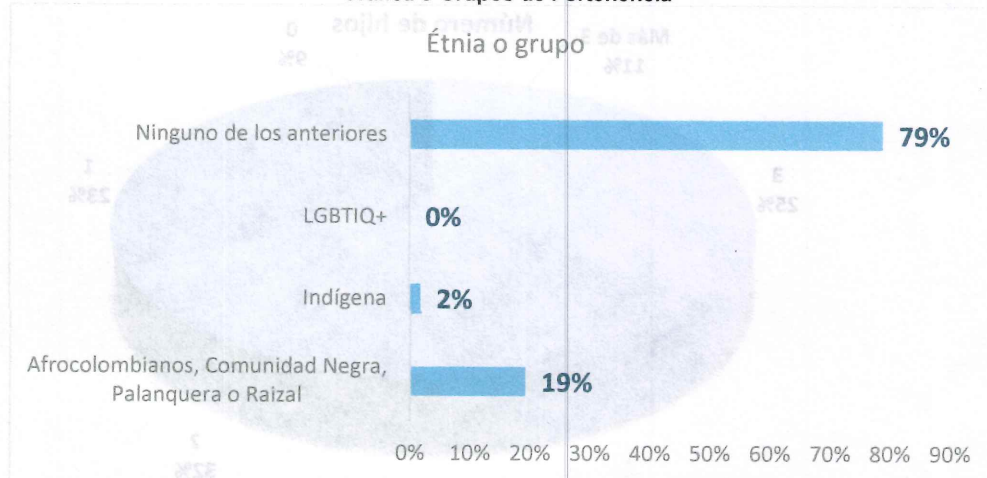
Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

Inclusión Social

¿A cuál de los siguientes grupos pertenece?

Se puede identificar que el 79 % 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 20 % pertenece a un grupo o etnia variable que se debe tener en cuenta en las campañas de mercadeo.

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-CER507703 ST-CER887079

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

El 42 % de los encuestados indican estar en una condición de discapacidad específica

Gráfica 9: Condición de Discapacidad

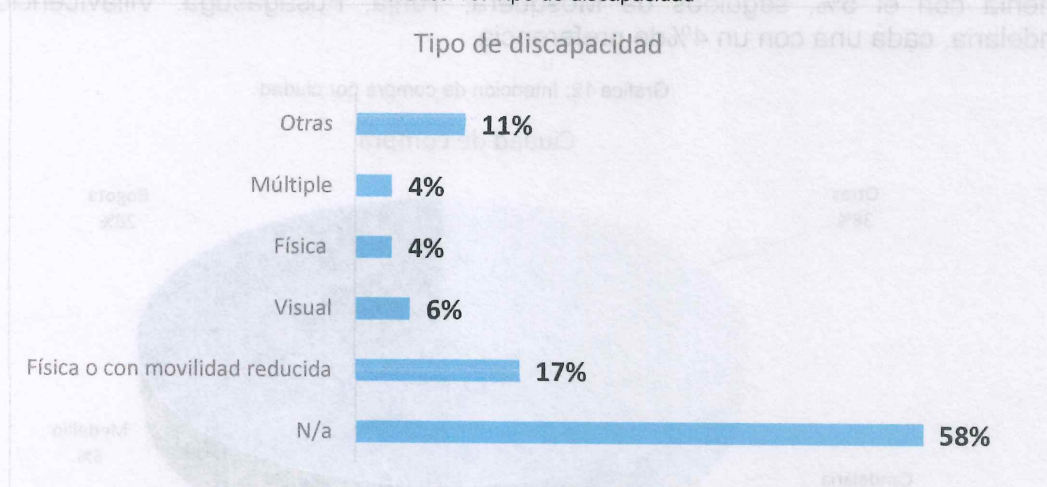


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Qué tipo de discapacidad presenta?

El 42 % de los afiliados que manifestaron presentar una discapacidad, indicaron que es física o con movilidad reducida el 17%, visual el 6%, y múltiple y física con el 4% respectivamente. Esta variable es representativa para tener en cuenta en la oferta inmobiliaria con adecuaciones para movilidad reducida con el fin de transferir este valor agregado a este segmento de afiliados.

Gráfica 10: Tipo de discapacidad



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

5.2 Resultado Variable Intrínseca

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

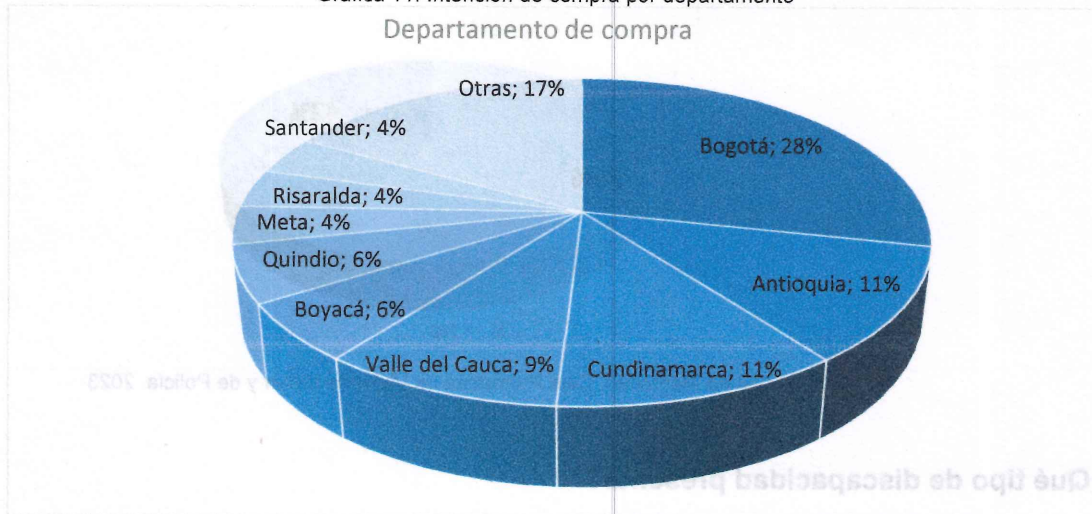


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿En qué departamento 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 28%, seguido por Antioquía y Cundinamarca con el 11% y posteriormente Valle del Cauca con el 9%. Es importante destacar departamentos como Boyacá y Quindío con una mayor preferencia en comparación con departamentos como Meta y Santander.

Gráfica 11: Intención de compra por departamento
Departamento de compra

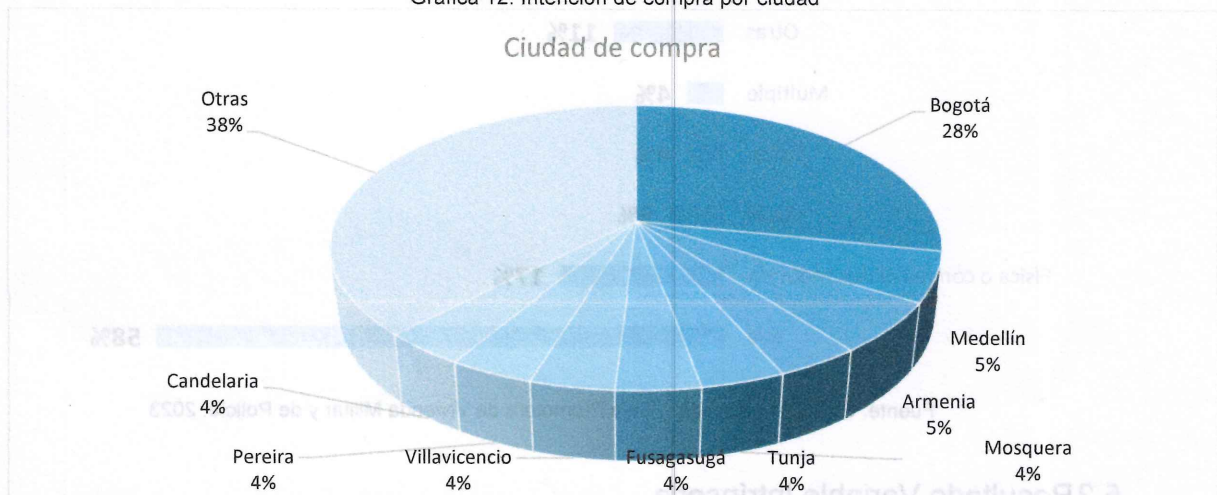


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿En qué ciudad desea comprar su vivienda?

Las ciudades con mayor interés de compra son Bogotá con un 28 %, seguida por Medellín y Armenia con el 5%, seguidos de Mosquera, Tunja, Fusagasugá, Villavicencio, Pereira y Candelaria, cada una con un 4% de preferencia.

Gráfica 12: Intención de compra por ciudad
Ciudad 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

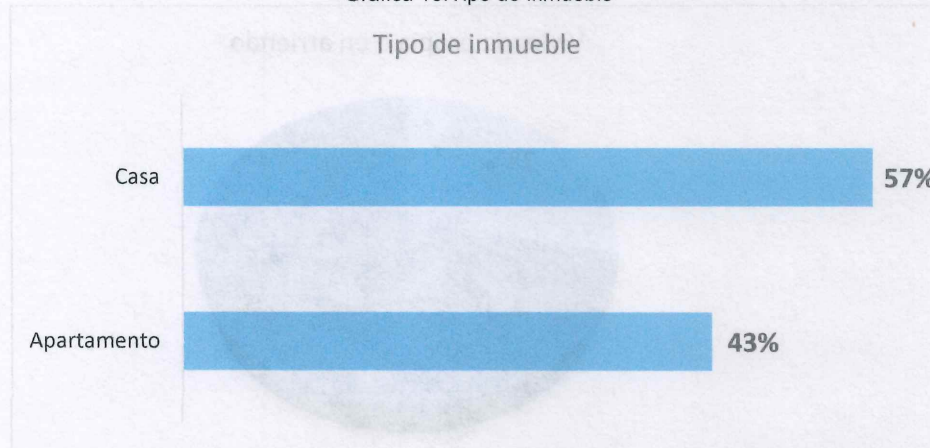


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿Qué tipo de inmueble le interesa?

El 57% 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.

Gráfica 13: Tipo de inmueble

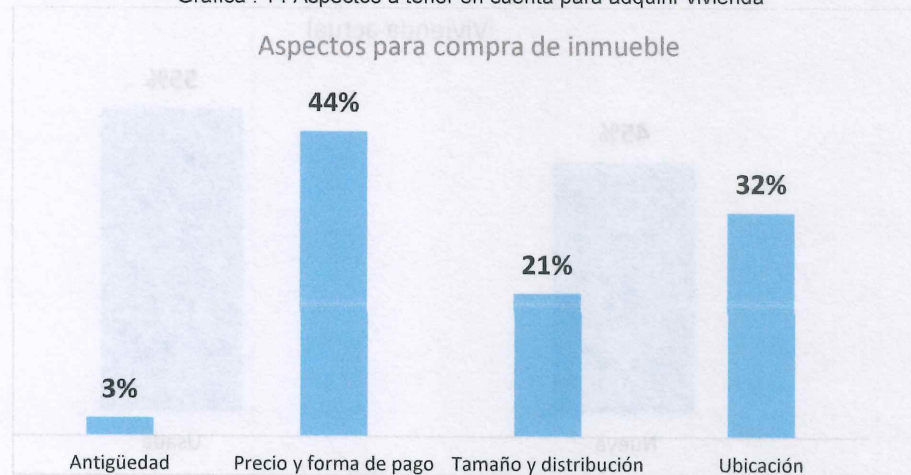


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?

El 44% 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 32% 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 21% 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 - 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 72 % vive en arriendo.

Gráfica : 15 Vivienda propia o en arriendo

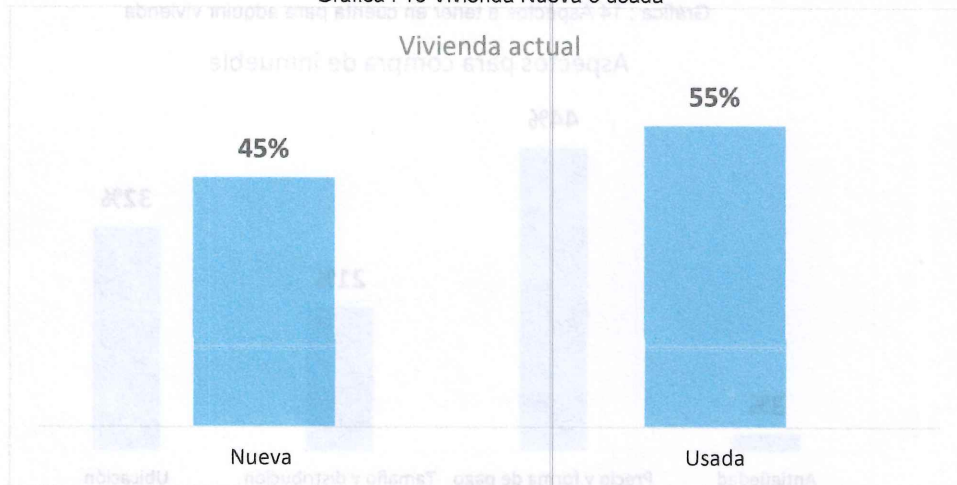


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Busca vivienda nueva o usada?

Con una tendencia del 55 % 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

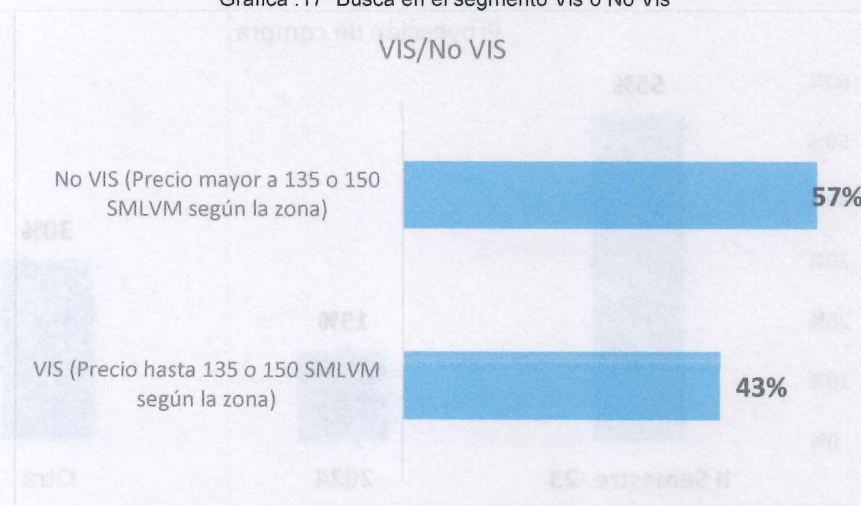


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿Busca en el segmento VIS O NO VIS?

Se puede concluir que el 57 % de la muestra se inclina por la compra de vivienda No VIS, teniendo en cuenta que el poder adquisitivo, de este segmento es mayor, ya que disponen de recursos adicionales a los de su asignación de retiro.

Gráfica :17 Busca en el segmento Vis o No Vis

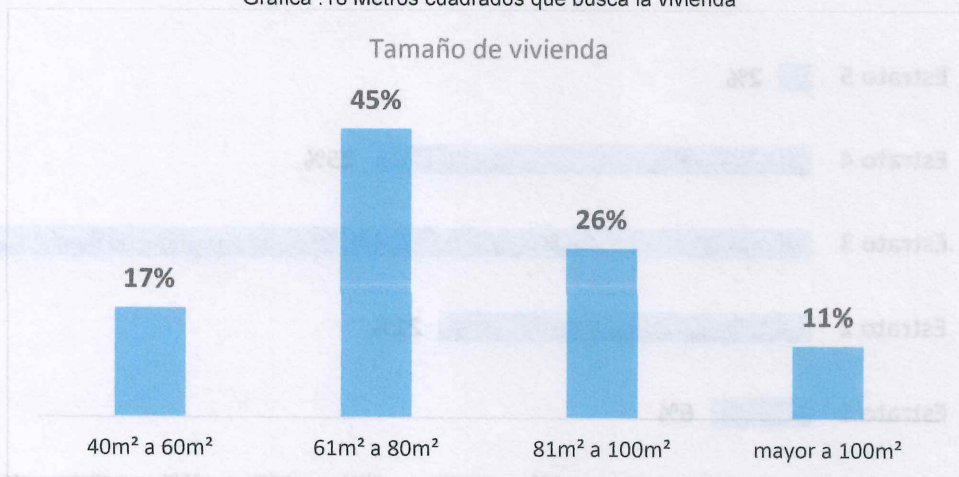


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿Aproximadamente de cuántos metros cuadrados está buscando su vivienda?

El 45% se inclina por la compra de inmuebles entre 61m² a 80m², seguido por un 26% que desea vivienda de 81m² a 100m² y de igual manera otro 17% prefiere entre 40m² a 60m².

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

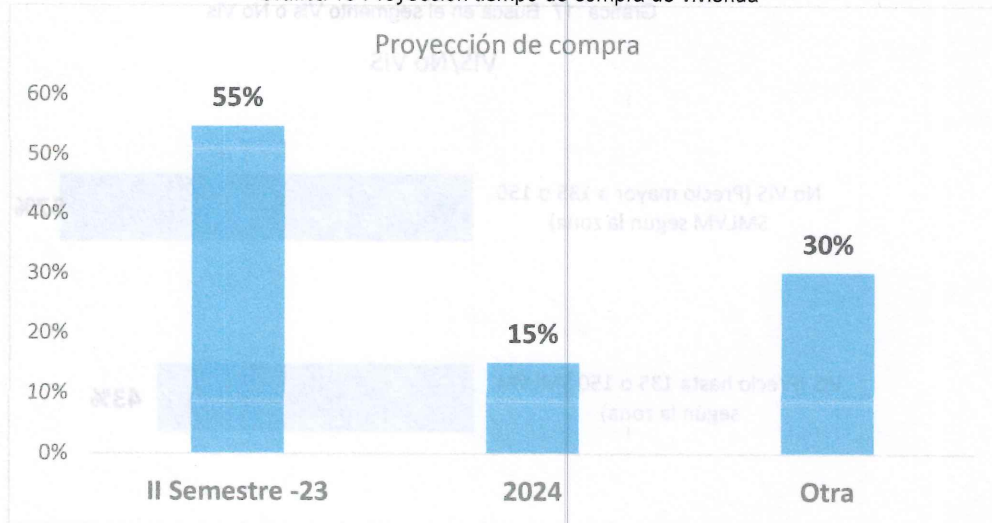


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿En qué mes proyecta comprar su vivienda?

El 55 % de los afiliados manifestaron interés de compra en el segundo trimestre 2023, el 15% expresa que va a solucionar vivienda el próximo año, y el 30% para otras fechas. Datos de gran importancia que nos guían para generar acciones con las diferentes estrategias de marketing, dirigidas a los afiliados, con el fin de brindarles información y prepararlos para adquirir vivienda.

Gráfica 19 Proyección tiempo de compra de vivienda

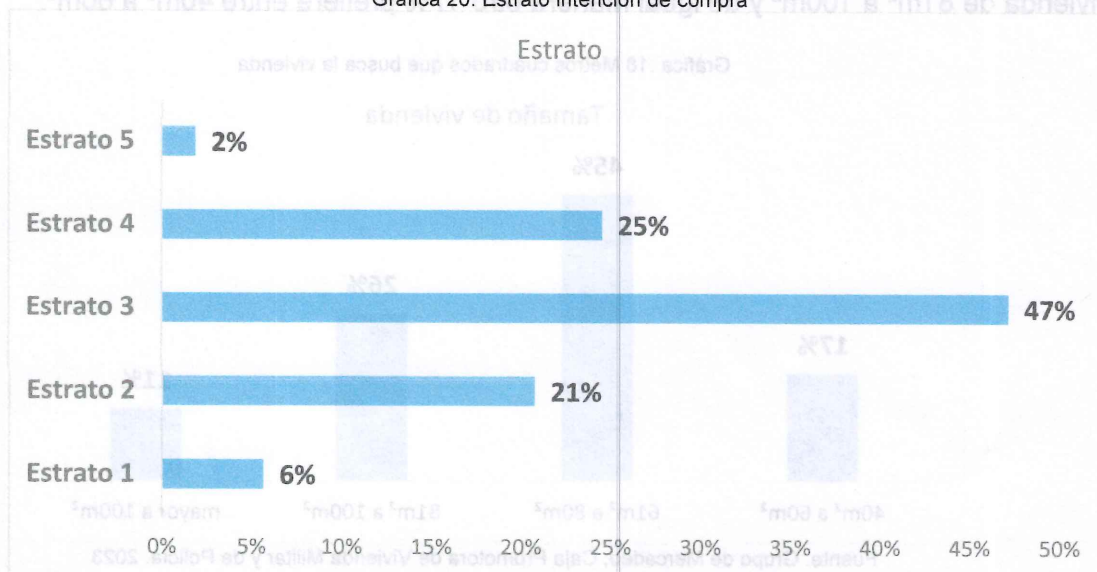


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿En qué estrato desea comprar su vivienda?

El 47% de los afiliados manifestó interés de comprar vivienda en el estrato 3 de acuerdo con sus ingresos y nivel socioeconómico, seguido por estrato 4 con el 25%.

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

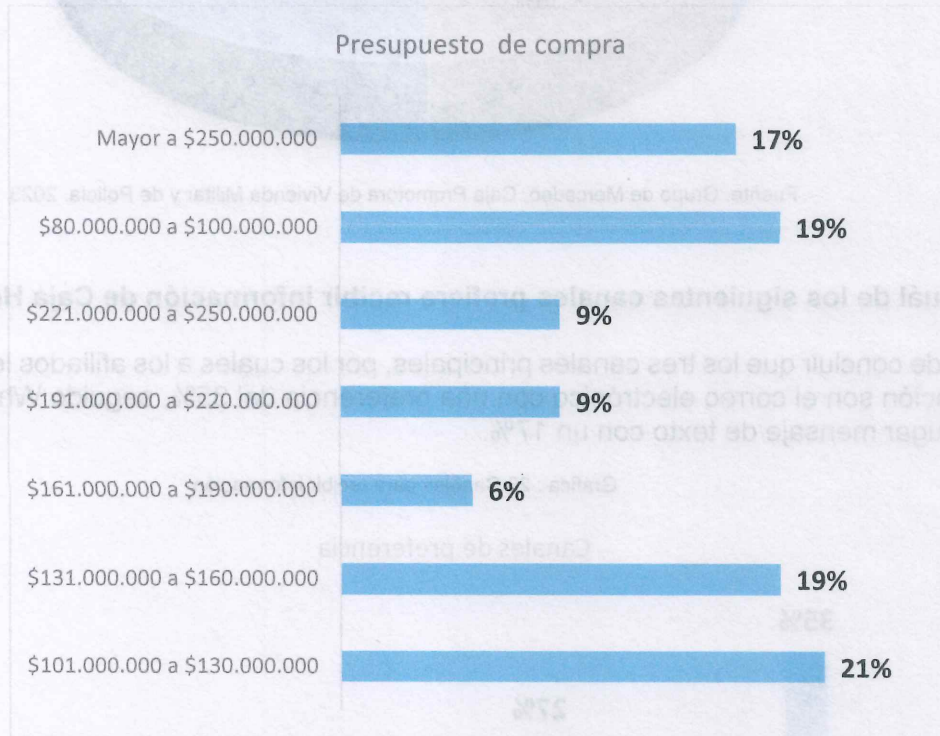


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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

El 21 % de los afiliados están interesados en comprar vivienda por un valor de \$101.000.000 a \$130.000.000, el 19% de \$80.000.000 a \$100.000.000, igualmente 19 % de \$131.000.000 a \$160.000.000. Teniendo en cuenta el poder adquisitivo de este segmento el 17% manifestó interés de comprar vivienda mayor a 250.M.M.

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 51% de los encuestados conoce el producto de ahorro voluntario, seguido por crédito hipotecario con el 15% siendo este el producto más nuevo y Leasing el 11%.

Por otro lado, el 23% de la población encuestada desconoce el portafolio de productos financieros lo que implica fortalecer campañas de difusión de estos productos con los afiliados.

NIT: 860021967 - 7

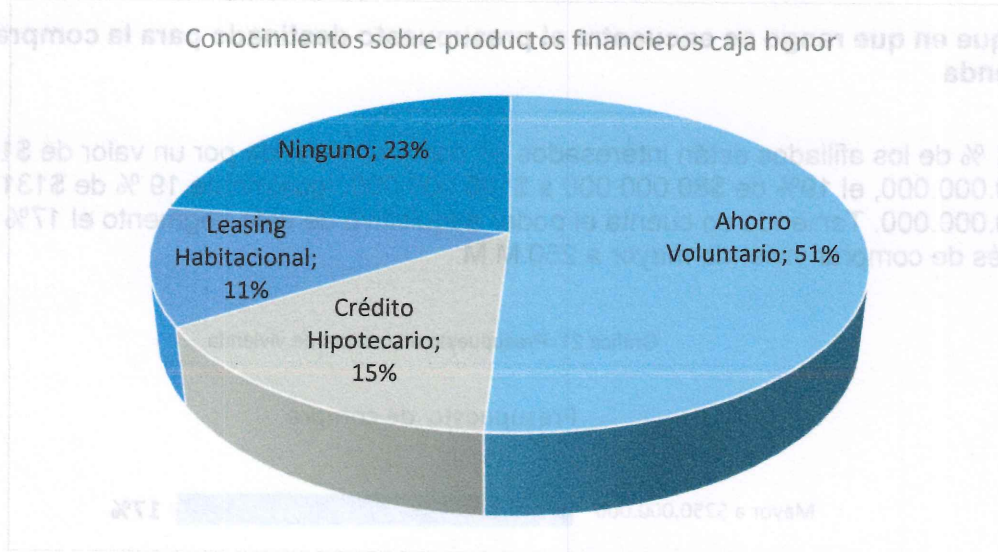
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

Gráfica 22: Productos financieros

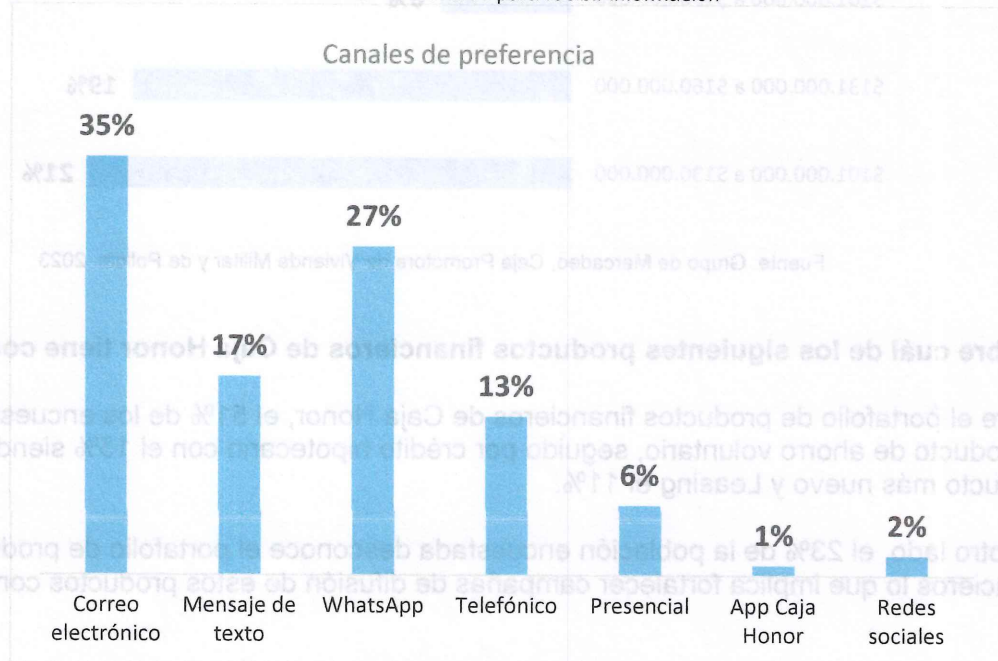


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Se puede concluir que los tres canales principales, por los cuales a los afiliados les gustaría recibir información son el correo electrónico con una preferencia del 35%, seguido WhatsApp 27% y en tercer lugar mensaje de texto con un 17%.

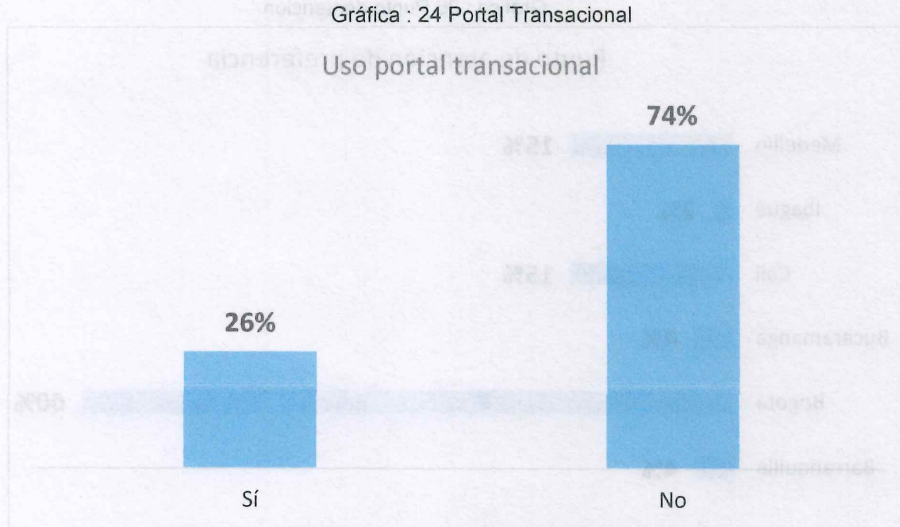
Gráfica : 23 Canales para recibir información



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

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

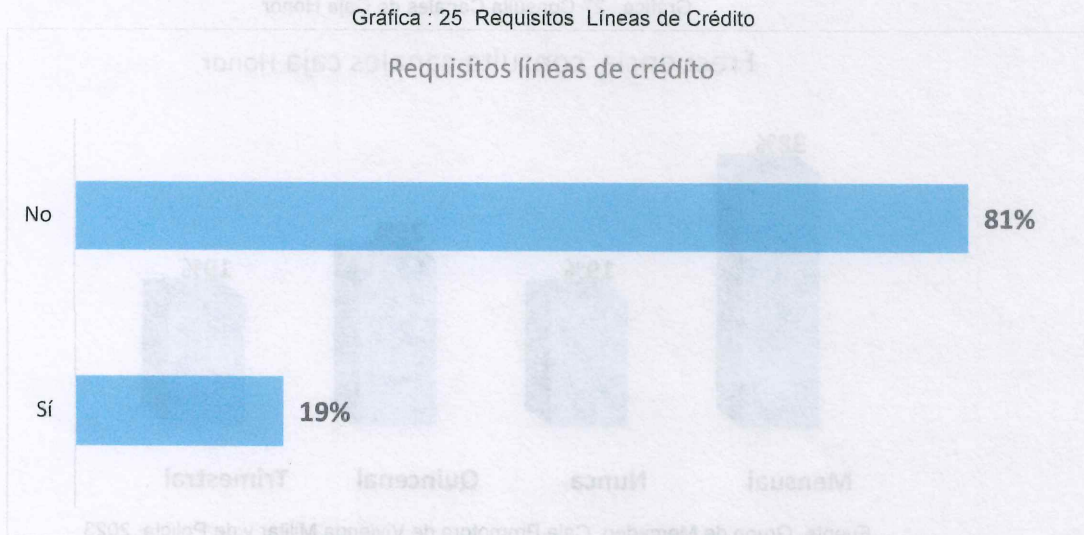
El 74% de los encuestados aún no ha usado el portal transaccional para realizar trámites en línea. Es importante fortalecer la difusión de este canal y así agilizar los trámites desde cualquier lugar donde se encuentren los afiliados.



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 81% 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 19 % manifiesta que si sabe como realizar esta solicitud.



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

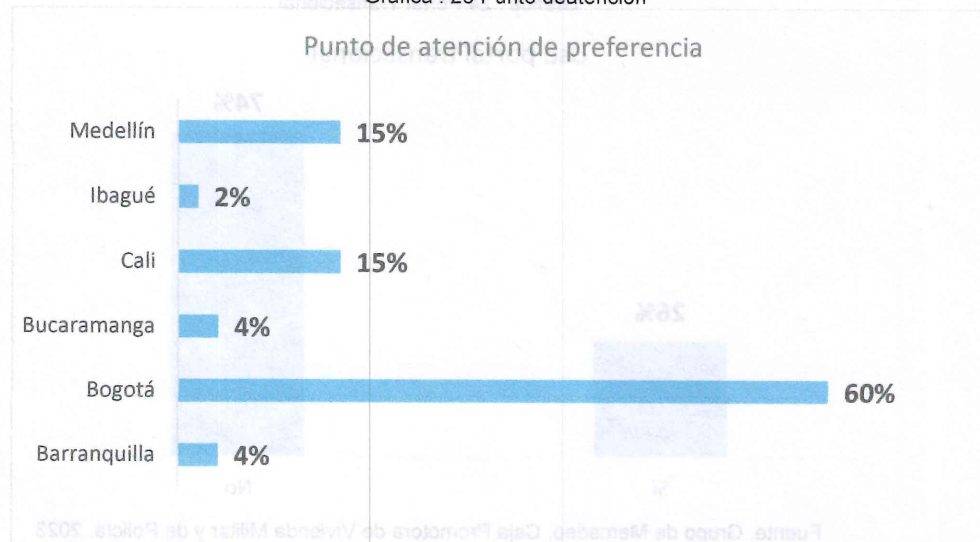


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

¿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 60% seguido de las sedes de Medellín y Cali con un 15%

Gráfica : 26 Punto de atención

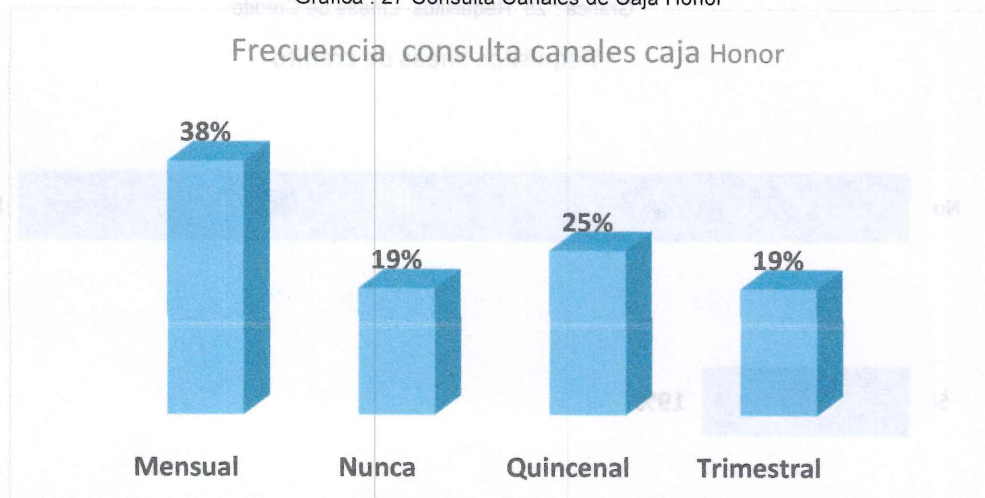


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

Los afiliados manifiestan que consultan la información de Caja honor a través de los diferentes canales de la entidad de forma mensual con un 38%, seguido de cada quince días, con un 25% lo que evidencia el interés por consultar temas relacionados con la entidad de forma general.

Gráfica : 27 Consulta Canales de Caja Honor



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



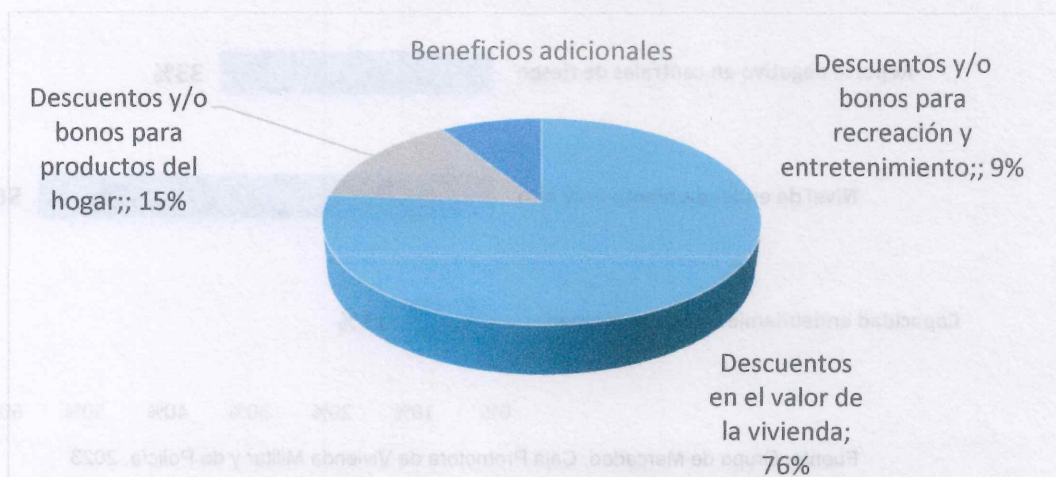
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

5.3 Resultado Variable 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 encuestados manifiestan preferencia por descuentos que se vean reflejados en el valor de la vivienda con un 76%, seguido de descuentos y/o bonos en productos para el hogar, donde se evidencia la necesidad de gestionar alianzas para los afiliados en artículos y complementos para la vivienda.

Gráfica : 28 Beneficios adicionales

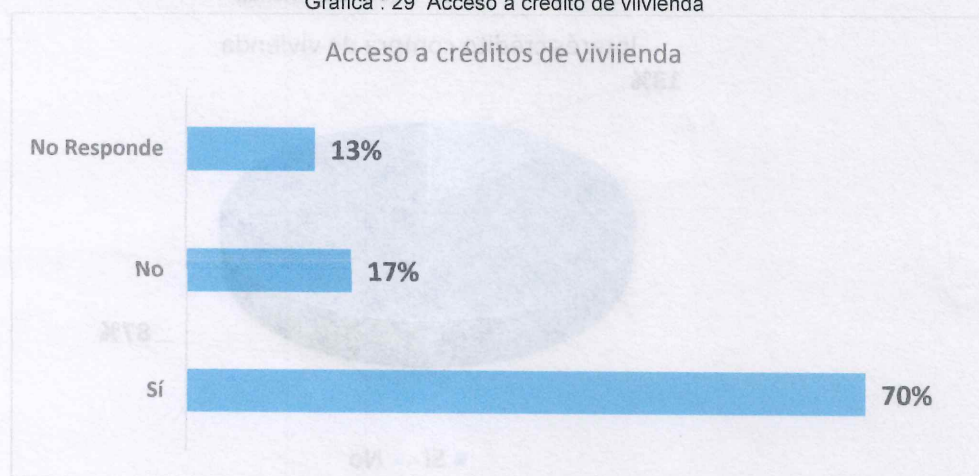


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

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

El 70 % 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 créditos de vivienda.

Gráfica : 29 Acceso 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

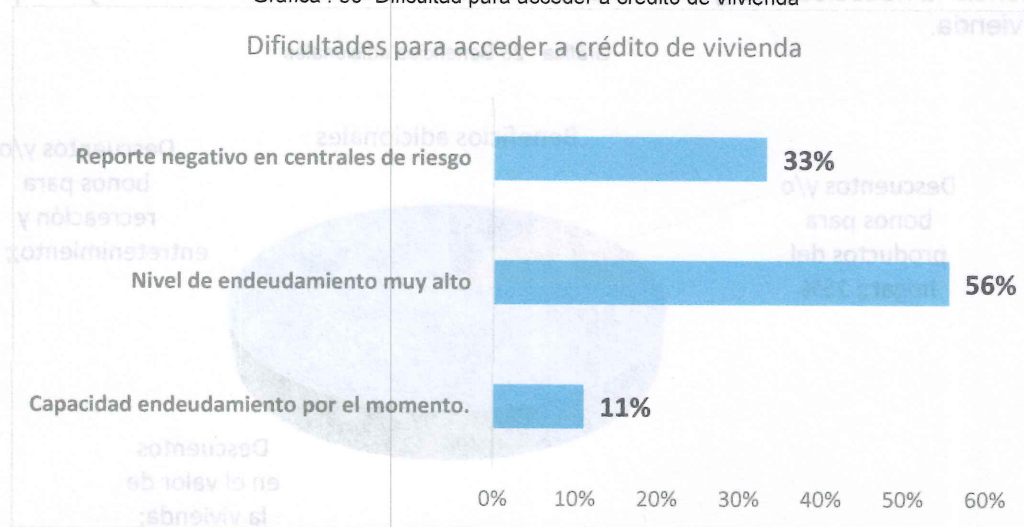


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

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

El 56 de los encuestados que manifestó no poder acceder a un crédito de vivienda, considera que la principal dificultad para acceder a un crédito de vivienda es el nivel de endeudamiento muy alto, seguido del 33% que manifiesta que posee un reporte negativo en las centrales de riesgo.

Gráfica : 30 Dificultad para acceder a crédito de vivienda

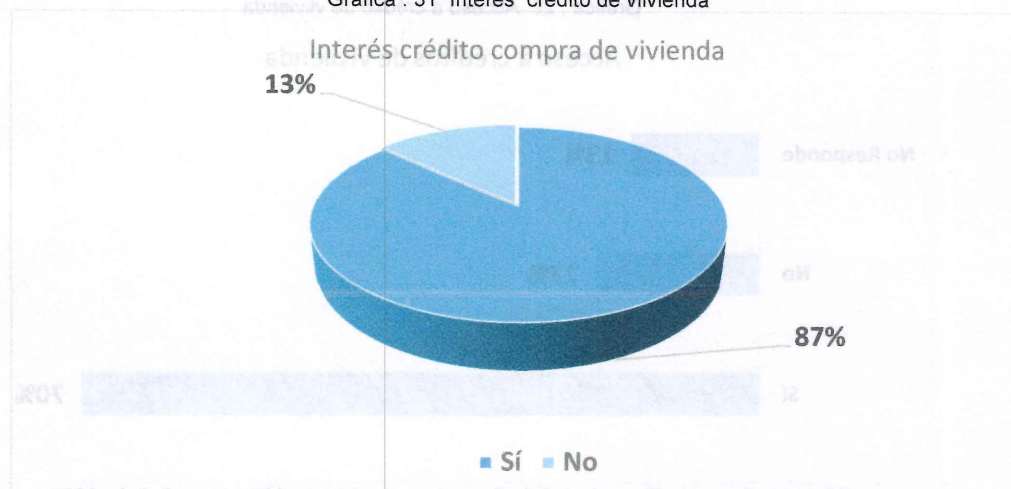


Fuente. Grupo de Mercadeo, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. 2023

¿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 : 31 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



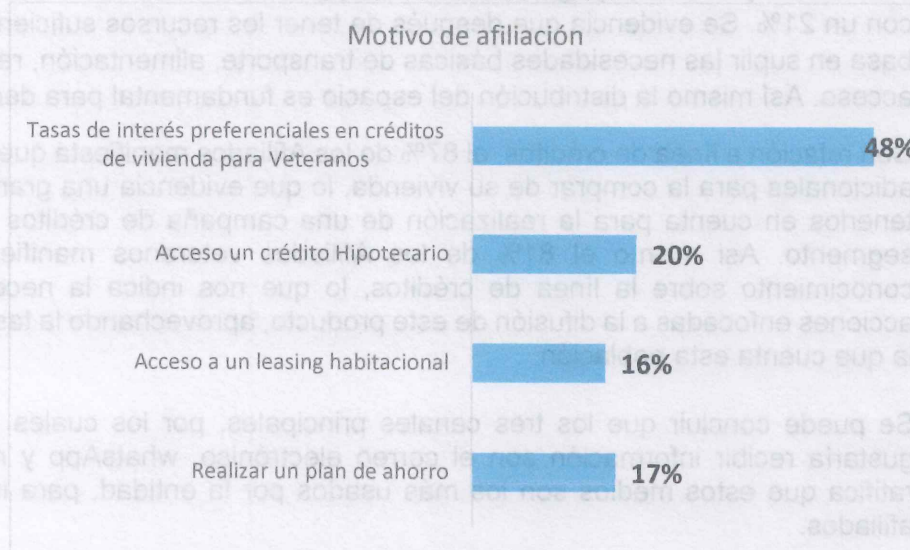
CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703 ST-CER887079

5.5 Resultado variable relacional

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

Los afiliados veteranos manifiestan que la principal razón, que los motivo para afiliarse como veterano es la tasa de interés preferencial que se tiene para esta población con un 48%, seguido de un 20% que considera que la razón es el acceso de a crédito hipotecario.

Gráfica : 32 Motivo de afiliación



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

6. Conclusiones y recomendaciones

- El departamento con mayor cantidad de afiliados de acuerdo con su lugar de trabajo es Bogotá con el 38% información importante para desarrollar actividades presenciales en Caja Honor, con el fin de brindarles oferta e información de interés.
- Las tres principales ciudades donde laboran los afiliados son las ciudades de Bogotá, seguido de Antioquía y Valle del Cauca, dato que puede ser tenido en cuenta al realizar actividades de tipo presencial.
- Se identificó que el 81% de los afiliados pertenece al rango de edad de mayor a 40 años, población a la cual se le puede llegar con temas de beneficios al continuar en la entidad y tasas preferenciales para este segmento.
- Es importante incrementar la oferta inmobiliaria con adecuaciones para discapacitados para el segmento de veteranos ya que el 42% de los encuestados manifiestan que tienen una condición de discapacidad en su mayoría de tipo física o con movilidad reducida.

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

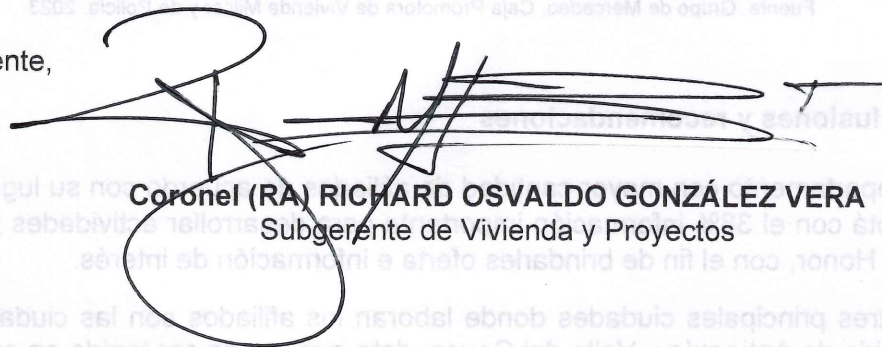
BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

- e. Se sigue evidenciando que la mayoría de la población encuestada prefiere inmuebles usados correspondiente a un 55% y así mismo existe una mayor tendencia por inmuebles tipo casa, por lo cual es necesario continuar con el fortalecimiento de la oferta inmobiliaria y alianzas en esta clase de proyectos
- f. El 17% expresa que cuenta con un poder adquisitivo mayor a \$250.000.000 para compra de vivienda, lo que nos indica que se puede generar una oferta selectiva para esta población.
- g. Es importante tener en cuenta que los aspectos más relevantes para adquirir vivienda son: Precio y forma de pago con un 44% Ubicación con un 32%, Tamaño y distribución con un 21%. Se evidencia que después de tener los recursos suficientes, la decisión se basa en suplir las necesidades básicas de transporte, alimentación, recreación y vías de acceso. Así mismo la distribución del espacio es fundamental para decidirse finalmente.
- h. Con relación a línea de créditos, el 87% de los Afiliados manifiesta que necesita recursos adicionales para la comprar de su vivienda, lo que evidencia una gran oportunidad para tenerlos en cuenta para la realización de una campaña de créditos dirigida para este segmento. Así mismo el 81% de los Afiliados veteranos manifiesta que no tiene conocimiento sobre la línea de créditos, lo que nos indica la necesidad de realizar acciones enfocadas a la difusión de este producto, aprovechando la tasa preferencial con la que cuenta esta población.
- i. Se puede concluir que los tres canales principales, por los cuales a los afiliados les gustaría recibir información son el correo electrónico, whatsApp y mensaje texto. Se ratifica que estos medios son los más usados por la entidad, para interactuar con los afiliados.

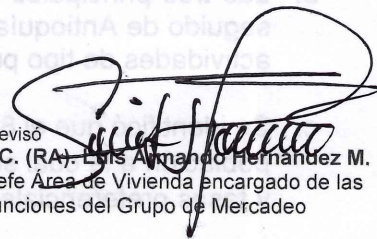
Cordialmente,



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



Proyectó
Beatriz Elena Murillo Arias
PU 1 - GRMER



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

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-CER8857079