



DIRECTIVA PRESIDENCIAL No. 07 DE 2018

**CAMPAÑA:** Estado Simple, Colombia Ágil"

**FECHA:** del 1 al 30 de Octubre



**ENTIDAD:** CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA

Nombre del trámite	¿Por qué considera que el trámite es engorroso/difícil?	¿De qué forma podríamos mejorar el trámite?	Respuesta Dada por la Entidad
Vivienda leasing	La información no es clara o es muy extenso	mayor claridad en la solicitud de documentos	Una vez el afiliado realiza la radicación del trámite, se emite una carta con todos los documentos que debe entregar el afiliado, no se realizan solicitudes adicionales de documentos, se procederá a hacer la verificación del procedimiento del trámite.

vivienda leasing	Las opciones para adquisición de vivienda son limitadas	que el afiliado tenga varias opciones y mas facilidades con el tramites, que los funcionarios de leasin en radicacion sean mas	Los requisitos y condiciones para acceder al modelo de Leasing Habitacional están regulados por la normatividad vigente, y atendiendo la recomendación se realizará una nueva verificación para la formulación de ampliar posibles alternativas de acceso a este modelo. Dada la innovación del Modelo Leasing, se optó por una ventanilla exclusiva de leasing a nivel nacional para la oportunidad en la información y radicación del trámite; y se ampliará la divulgación de la información del Modelo en la página web de la Entidad <a href="http://www.cajahonor.gov.co">www.cajahonor.gov.co</a> y se profundizará educación financiera en el plan de visitas 2019 de los enlaces de las Unidades Ejecutoras y Policía Nacional.
vivienda leasing	las opciones para adquisición de vivienda son limitadas	poniendo menos trabas y condiciones para la adquisiciones de vivienda	Los requisitos y condiciones para acceder al modelo están regulados por la normatividad vigente, y atendiendo la recomendación se realizará una nueva verificación para la propuesta de racionalización de trámites de Vivienda 8.
MODELO 8 AÑOS	es muy extenso	mas rapidez en los desembolsos	Señor afiliado la entidad ha mejorado la humanización y oportunidad en los trámites, sin embargo Caja Honor implementará el pre trámite en el portal transaccional de vivienda 8 y un asesor en línea que revise los documentos para facilitar la radicación presencial y minimizar los tiempos en atención y en sala en los Puntos de Atención a nivel nacional.

Modelo 8 años	demasiada documentación	mas facilidad y claridad en los documentos a entrgar	Señor afiliado, la entidad está mejorando sus procesos y plataformas tecnológicas para que los trámites se realicen en forma más eficiente y amable con los afiliados; respecto a los documentos solicitados para el trámite se revisará la normatividad y requisitos del modelo vivienda 8.
Modelo 14 años	Tiempo de espera en el trámite es demasiado extenso	mejor informacion y tambien en la documentacion	Señor afiliado la entidad cuenta con asesores profesionales en el servicio en cada uno de los Puntos de Atención que garantizan la asesoría jurídica óptima, pero atendiendo su recomendación se realizará capacitación a todos los asesores para agilizar la oportunidad en la revisión de documentos y radicación del trámite minimizando los tiempos de atención y sala.
Modelo 8 años	Las opciones para adquisición de vivienda son limitadas	incremento en los subsidios y mayores opciones de financiacion	Señor Afiliado, el subsidio que otorga el Estado está establecido en el marco legal y bajo los requisitos y cumplimiento de los mismos, reconocido por salarios mínimos legales vigentes; en cuanto las opciones de financiación se contemplan las cesantías, intereses, rendimientos, IPC mensual, aunado a las alianzas estratégicas establecidas con el sector financiero. Atendiendo la opción de vivienda más oportuna, Caja Honor implementó el Modelo Leasing Habitacional para que los afiliados con tan solo 24 cuotas de aportes puedan acceder al modelo, además la financiación incluye los recursos acumulados en la cuenta individual y el subsidio de vivienda siempre que cumpla los requisitos generando una financiación más viable acorde a la categoría de nuestros afiliados.

Modelo 8 años	demora en la entrega de información	mejorando los procedimientos del proceso de adquisición de vivienda	Señor afiliado se informa que Caja Honor cuenta con herramientas tecnológicas para el Servicio, motivo por el cual respecto a los tiempos para la brindar la información del trámite de Vivienda 8, se implementará en la plataforma de Inforturno la prioridad al turno de información del trámite de vivienda 8 para agilizar los tiempos de atención y espera en sala.
Vivienda 8	Tiempo de espera en el trámite es demasiado extenso	AMPLIANDO LOS PLAZOS Y PASOS PARA ADQUIRIR VIVINEDA	Señor afiliado, se le informa que Caja Honor efectúa de manera constante la mejora de los procesos y plataformas tecnológicas para que los tramites se realicen en forma segura y eficiente, pero para brindar información más ágil en los puntos de Atención, se realizará un ajuste a la herramienta de Infoturno consistente en priorizar el turno de información del trámite de vivienda 8 aportando a la agilidad en la atención y espera en sala; En cuanto a los plazos para adquirir vivienda se realizará un ajuste del procedimiento del trámite.
vivienda 14	no	no	El afiliado no presentó ninguna observacion.
no	no	no	El afiliado no presentó ninguna observacion.
descuento de ahorro	no hay claridad ni seguridad en los descuentos de ahorro en caja honor	mayor claridad en los desprendibles	Señor afiliado informamos que la Unidad Ejecutora a la cual usted pertenece es quien realiza los descuentos obligatorios y voluntarios de nuestros afiliados, los cuales son enviados a la Entidad; además la Caja está vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia
leasing	demora	agilidad	Señor afiliado estamos en proceso de revisión, actualización y análisis para la mejora del proceso.
no	no	no	El afiliado no presentó ninguna observacion.

portal transaccional	mayor actualización del sistema	no	Señor Afiliado, Caja Honor innovando en el servicio implementó en el portal transaccional <a href="http://www.cajahonor.gov.co">www.cajahonor.gov.co</a> la consulta de los trámites, certificados estados de cuenta y declaración de renta. Se tendrá en cuenta para realizar una revisión del Portal transaccional para mejorar la usabilidad
certificados	dificultad portal transaccional	mas informacion	Señor Afiliado, Caja Honor innovando en el servicio implementó en el portal transaccional <a href="http://www.cajahonor.gov.co">www.cajahonor.gov.co</a> la consulta de los trámites, certificados estados de cuenta y declaración de renta. Se tendrá en cuenta para realizar una revisión del Portal transaccional para mejorar la usabilidad
Vivienda leasing	No	Sin cambios	El afiliado no presentó ninguna observacion.
No	Si	Mayor rapidez	El afiliado no seleccionó ningun tramite.
certificados	No	No	El afiliado no presentó ninguna observacion.
si	No	No	El afiliado no presentó ninguna observacion.
Masvi	Mucha documentación	Más claridad en la información	Señor afiliado, se le informa que Caja Honor efectúa las mejora de los procesos y plataformas tecnológicas que permite que los tramites se realicen en forma segura y eficiente; atendiendo su recomendación se iniciará un plan de capacitación con los asesores para la revisión más ágil de los documentos y atención eficiente, logrando así que se minimice los tiempos en la revisión, radicación y atención en los Puntos de Atención; se estudiará la posibilidad de implementará en el portal transaccional el pre tramite de vivienda 8, acompañados de un asesor en línea para la revisión del trámite e información inmediata.

certificados	Demora		Señor afiliado, Caja Honor implementó en los kioscos de los Puntos de Atención, el servicio de certificados de cuenta, estado de trámites y certificados de declaración de renta de manera automática sin la necesidad de tomar un turno para la expedición de los mismos; se implementará certificado de pago en el portal transaccional para optimizar el servicio en línea a nuestros afiliados.
masvi	NO	NO	El afiliado no presentó ninguna observacion.
modelo 8 años	DEMORA EN TIEMPOS	RAPIDEZ	Señor afiliado, se le informa que Caja Honor en pro de la política de humanización y oportunidad del servicio ha implementado plataformas tecnológicas para agilizar los trámites, sin embargo se implementará el plan de capacitación con los asesores y la posibilidad el pretramite en línea para la revisión más efectiva y ágil en los Puntos de Atención.
vivienda 14	no	no	El afiliado no presentó ninguna observacion.
Leasing	no		El afiliado no presentó ninguna observacion.
cesantías	No	Cortar los tiempo de pago	No se entiende la pregunta hecha por el afiliado
No	No	No	El afiliado no presentó ninguna observacion.
	No	No	El afiliado no presentó ninguna observacion.
No	No	No	El afiliado no presentó ninguna observacion.

vivienda 14	No	Más sedes a Nivel Nacional	Señor afiliado, Caja Honor cuenta con dos Puntos Móviles y ocho (8) Sedes a nivel nacional, los cuales cuentan con un equipo de profesionales para brindar información y radicación de trámites, garantizando la oportunidad, en la política de humanización, calidad y excelencia en el servicio; se diseñará el plan de visitas 2019 de los Enlaces de las Unidades Ejecutorias y Policía Nacional para ampliar cobertura del servicio.
Masvi 8 años	Si	Más claridad en la información	Señor afiliado la entidad cuenta con asesores profesionales en el servicio en cada uno de los Puntos de Atención que garantizan la asesoría jurídica óptima, pero atendiendo su recomendación se realizará capacitación a todos los asesores para agilizar la oportunidad en la revisión de documentos y radicación del trámite minimizando los tiempos de atención y sala.
masvi	no	no	El afiliado no presentó ninguna observación.

