



# Caracterización de Afiliados 1er Semestre 2021

---

Primer Semestre 2021

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y POLICÍA**  
Sede principal Bogotá: Cr 54 N° 26 - 54 CAN

## Contenido

1. Objetivo.....	2
2. Alcance.....	2
3. Metodología, muestra y demás variables a evaluar.....	2
4. Tabla, definición y desagregado de Variables.....	3
5. Caracterización general .....	5
6. Caracterización por Categoría de Afiliados.....	12
6.1 Categoría Afiliado: Agente / Soldado profesional.....	12
6.2 Categoría Afiliado: Nivel ejecutivo.....	18
6.3 Categoría Afiliado: Suboficial.....	24
6.4 Categoría Afiliado: Oficial .....	30
6.5 Categoría Afiliado: Civil .....	35
7. Conclusiones y Recomendaciones.....	40

## 1. Objetivo

Reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los afiliados de Caja Honor a través de la obtención y análisis de los datos recaudados a través de la herramienta de medición.

## 2. Alcance

Diseñar y aplicar encuesta para la caracterización de los afiliados de Caja Honor a través de canal presencial y telefónico.

## 3. Metodología y Muestra.

<b>Metodología Adaptada:</b>	Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación DNP y Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.																																								
<b>Unidad de muestreo primer semestre:</b>	<p>750 encuestas distribuidas así: 525 presenciales y 225 telefónicas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciudades</th> <th>Presencial</th> <th>Telefónico</th> <th>Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Barranquilla</td> <td>56</td> <td>39</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Bogotá</td> <td>176</td> <td>45</td> <td>221</td> </tr> <tr> <td>Bucaramanga</td> <td>51</td> <td>17</td> <td>68</td> </tr> <tr> <td>Cali</td> <td>64</td> <td>29</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Cartagena</td> <td>23</td> <td>3</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Florencia</td> <td>31</td> <td>8</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Ibagué</td> <td>64</td> <td>26</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>Medellín</td> <td>60</td> <td>58</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>525</b></td> <td><b>225</b></td> <td><b>750</b></td> </tr> </tbody> </table>	Ciudades	Presencial	Telefónico	Encuestas	Barranquilla	56	39	95	Bogotá	176	45	221	Bucaramanga	51	17	68	Cali	64	29	93	Cartagena	23	3	26	Florencia	31	8	39	Ibagué	64	26	90	Medellín	60	58	118	<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>225</b>	<b>750</b>
Ciudades	Presencial	Telefónico	Encuestas																																						
Barranquilla	56	39	95																																						
Bogotá	176	45	221																																						
Bucaramanga	51	17	68																																						
Cali	64	29	93																																						
Cartagena	23	3	26																																						
Florencia	31	8	39																																						
Ibagué	64	26	90																																						
Medellín	60	58	118																																						
<b>Total</b>	<b>525</b>	<b>225</b>	<b>750</b>																																						
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuestas presenciales y telefónicas con respuestas en tiempo real.																																								
<b>Target de la encuesta:</b>	<p><b>Ciudades de estudio presencial:</b> Bogotá, Cali, Bucaramanga, Ibagué, Cartagena, Barranquilla, Medellín, Florencia.</p> <p><b>Gestión telefónica:</b> Base de datos recibida por parte de la Caja Honor.</p>																																								
<b>Método:</b>	Directo. Recolectar información a través de un estudio de opinión que consiste en preguntar directamente a los afiliados las preguntas del cuestionario.																																								

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

Geográficas	Demográficas	Intrínsecas	De Comportamiento
<input type="checkbox"/> Departamento	<input type="checkbox"/> Genero	<input type="checkbox"/> Intereses	<input type="checkbox"/> Temas más consultados
<input type="checkbox"/> Ciudad residencia	<input type="checkbox"/> Edad	<input type="checkbox"/> Acceso y Uso de Canales	
	<input type="checkbox"/> Estado civil		
	<input type="checkbox"/> Número de hijos		
	<input type="checkbox"/> Estudios finalizados		
	<input type="checkbox"/> Tiempo trabajando		
	<input type="checkbox"/> Estrato socioeconómico		
	<input type="checkbox"/> Actividad Económica		
	<input type="checkbox"/> Institución a la que pertenece		
	<input type="checkbox"/> Categoría a la que pertenece		
	<input type="checkbox"/> Etnia		
	<input type="checkbox"/> Personas en condición de discapacidad		

##### Geográficas:

- **Ubicación:** Departamento, Ciudad, urbana o rural: Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida.

##### Demográficas:

- **Tipo y número de documento:** Cédula, Cédula de extranjería, Pasaporte: Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario 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 ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.
- **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. Información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo con rangos que permitan establecer características comunes.
- **Sexo:** 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.
- **Estrato socioeconómico:** Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

- **Escolaridad:** Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.
- **Actividad económica:** Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado.
- **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.
- **Etnia:** Esta variable permite identificar las necesidades especiales para la oferta de servicios pertinentes con enfoque diferencial.
- **Lenguas o idiomas:** Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas.
- **Situación de discapacidad:** Esta variable permite definir políticas de educación inclusiva y atender las necesidades especiales oportunamente de acuerdo con la capacidad Institucional.

#### Intrínsecas

- **Intereses:** Hobbies, Servicios de bienestar institucional de interés, Principal razón para permanecer a Caja Honor: Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano.
- **Manejo del tiempo libre:** Recreativos, Familiares, Deportivas, Educativas, Artísticas, Religiosas: Esta variable permite plantear propuestas de programas de bienestar institucional.
- **Acceso y uso a canales informativos:** La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan.

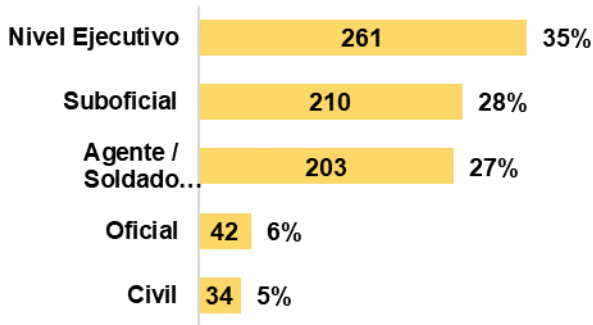
#### De comportamiento

- **Beneficios buscados:** 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.

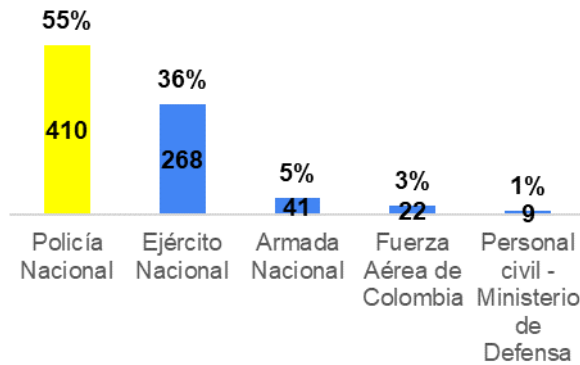
## 5. Caracterización general

### VARIABLES DEMOGRÁFICAS

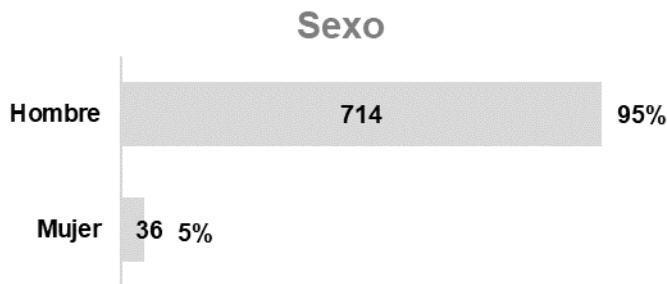
Categoría a la que pertenece: Para el año 2021 la mayor participación para esta caracterización se concentra en el nivel ejecutivo con un 35%.



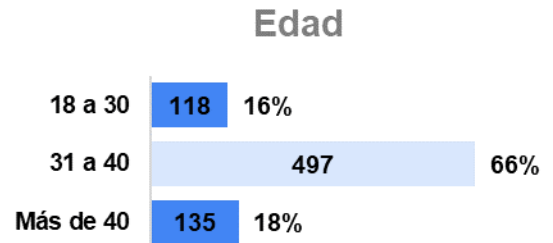
De los 755 afiliados caracterizados, 410 es decir el 55% corresponde a la Policía Nacional, seguido del Ejército Nacional 268 que representa el 36%.



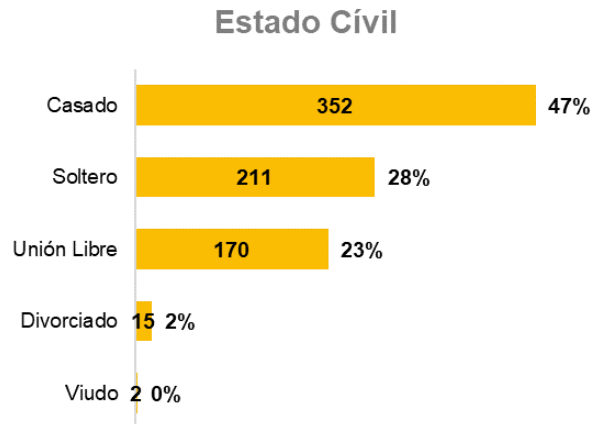
Participación de los afiliados hombres representa el 95%, mujeres el 36%



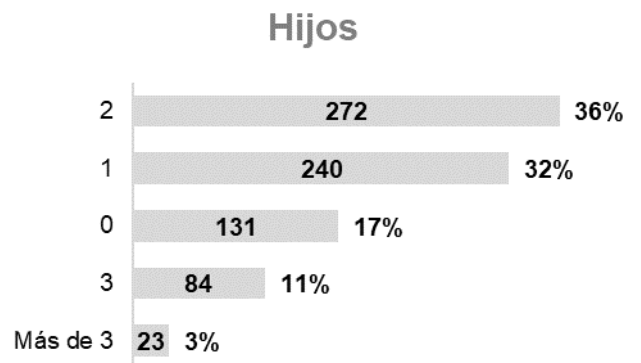
El mayor rango de edad se concentra de los 31 a 40 años con una representación del 66%.



Un 70% de los afiliados está casado o en unión libre.

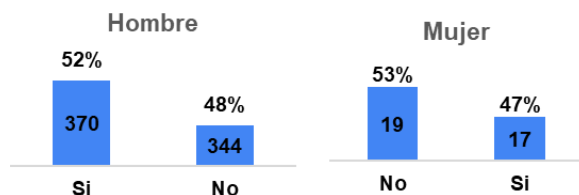


Dos hijos es el indicador más alto entre los afiliados con un 36%, un 17% aún no tiene hijos.



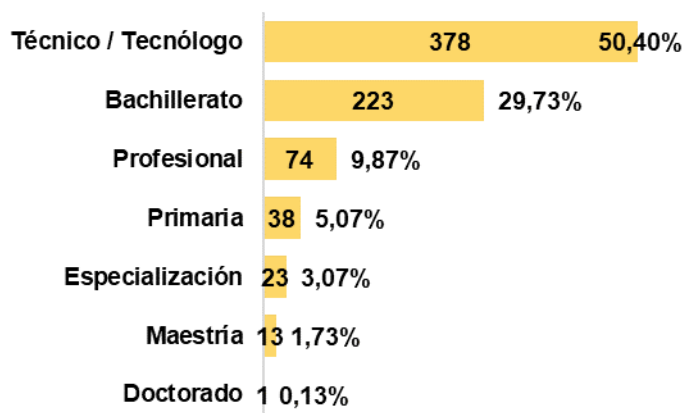
El 52% de los afiliados hombres son cabeza de hogar, mientras que entre las mujeres solo el 17% lo son.

### ¿Es madre o padre cabeza de familia?



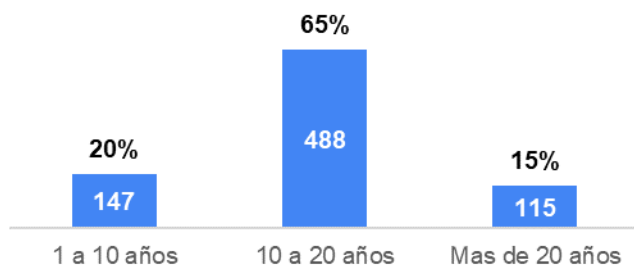
De la población encuestada el 50% son técnicos o tecnólogos, seguido del 29,7% que son bachilleres.

### Estudios finalizados



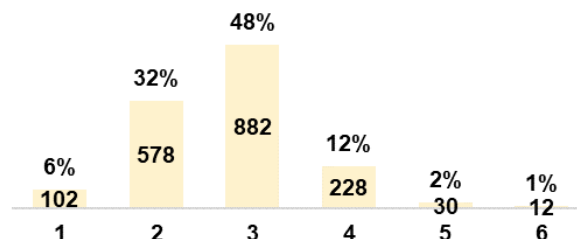
Afiliados de 10 a 20 años es el rango de tiempo trabajando más característico, corresponde al 65%.

### Tiempo trabajando



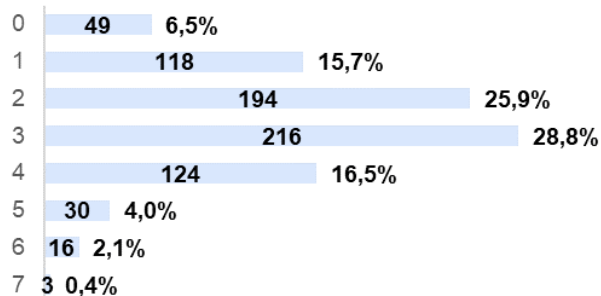
La mayor participación es del 48%, aquí se concentra la población que pertenece al estrato 3.

### Estrato



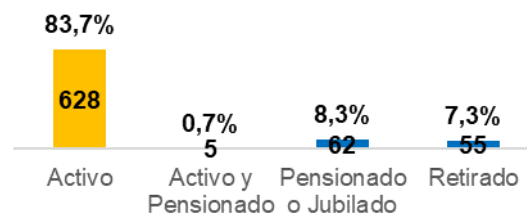
Entre 2 y 3 personas a cargo tienen los afiliados, esto suma el 54%.

### Número de personas a cargo en su núcleo familiar



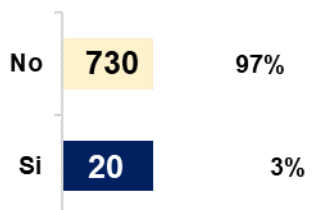
El 84% corresponde a afiliados activos.

### Actividad Económica



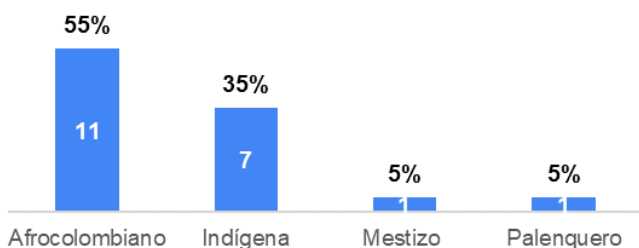
Solo el 3% de la población encuestada pertenece a algún grupo étnico.

### ¿Pertenece a alguno grupo étnico?

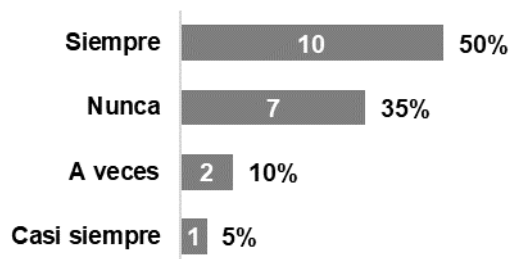


A continuación, adjuntamos información únicamente de los 20 afiliados el 3% que perteneciente a un grupo étnico.

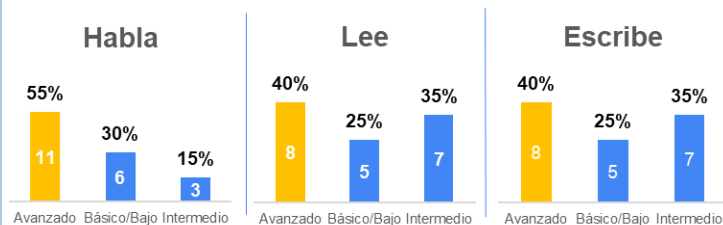
### ¿A cuál pertenece?



### ¿Con que frecuencia utiliza su lengua Nativa?

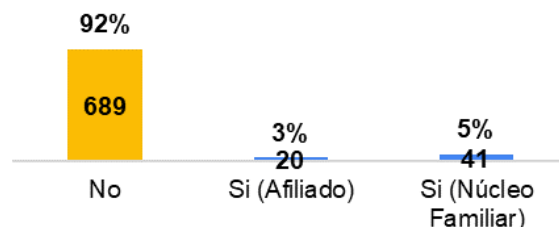


### ¿En que nivel tiene el español?



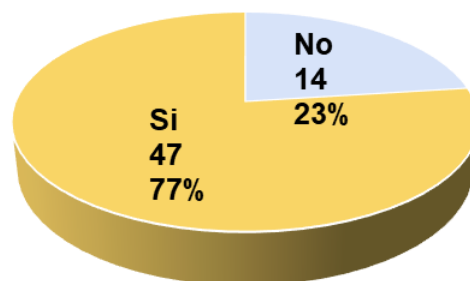
El 3% de la población encuestada, se encuentra en situación de discapacidad y el 5% de los afiliados tiene un integrante de su familia en condición de discapacidad.

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



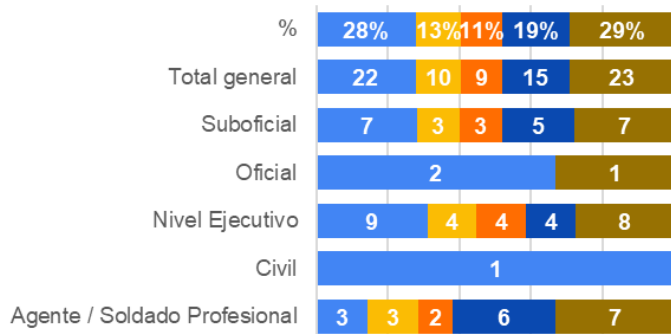
A continuación, adjuntamos información únicamente de 7% en condición de discapacidad.

### ¿La discapacidad está certificada?





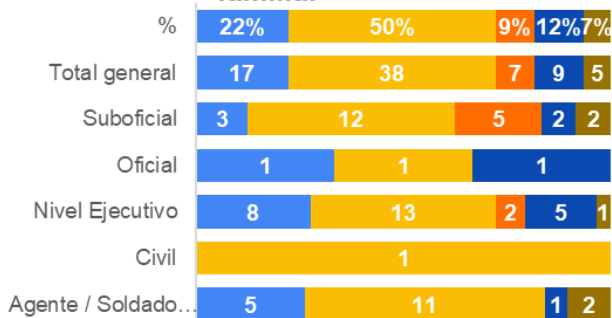
Un 28% requiere ayuda de otra persona, un 29% requiere terapia y/o rehabilitación.



- Requiere la ayuda de otra persona.
- Cuenta con la ayuda técnica/producto de apoyo.
- Recibe atención en terapia y/o rehabilitación.
- Requiere ayuda técnica/producto de apoyo
- Requiere terapia y/o rehabilitación.

La mayor discapacidad es la física o motora con un 50%, seguida de sensorial con 22%, esto entre la población en condición de discapacidad que corresponde al 7% del total encuestado.

### Que tipo de discapacidad presenta usted o el integrante de su núcleo familiar



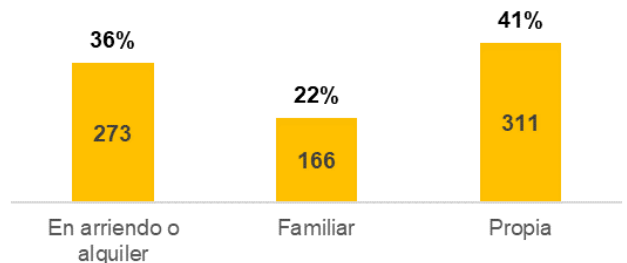
- Sensorial: visual, auditivo, sordo ceguera, gusto, olfato, tacto.
- Física o motora
- Intelectual
- Psíquica o mental
- Visceral (Deficiencia órganos internos)

## VARIABLES INTRÍNECAS

### Intereses

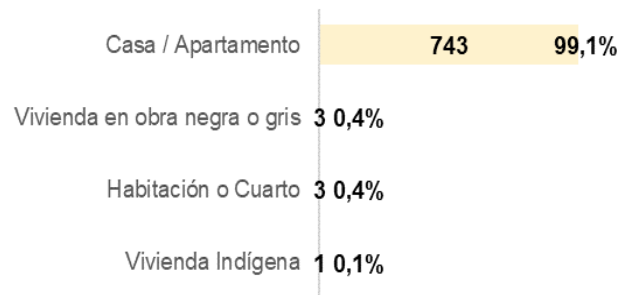
El 58% de la población encuestada todavía no tiene casa propia, viven en arriendo o alquiler el 36% y en vivienda familiar el 22%. Con vivienda propia el 41%.

### Tenencia de la Vivienda

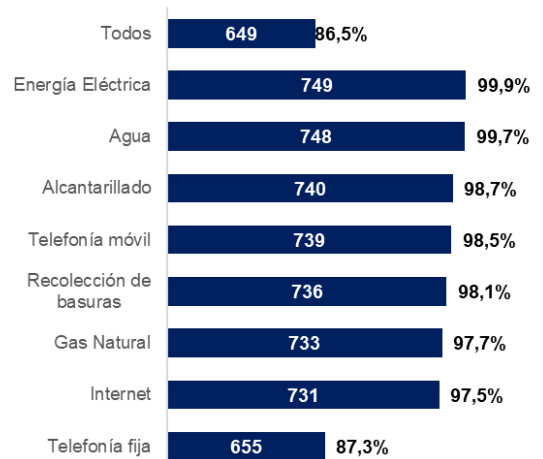


El tipo de vivienda más característico es casa o apartamento con el 99%.

### Tipo de Vivienda

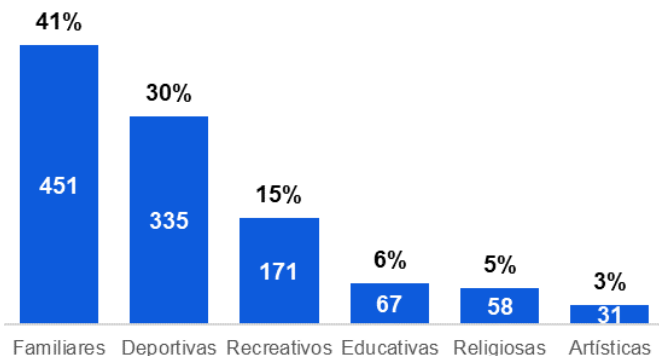


### Acceso a servicios Públicos



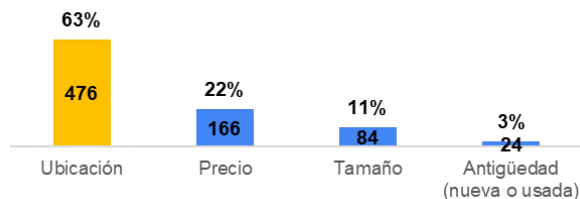
El 41% de los afiliados muestra mayor interés por las actividades familiares, seguido de las deportivas con un 30%.

### ¿Qué actividades prefiere en su tiempo libre?



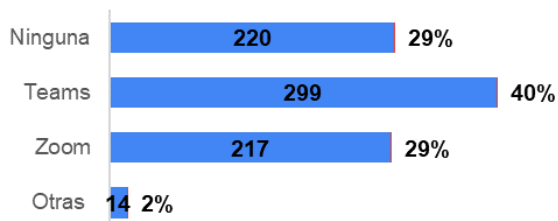
El 63% considera más importante la Ubicación a la hora de adquirir vivienda.

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



Entre los afiliados la herramienta más utilizada es Zoom corresponde al 40% de la medición.

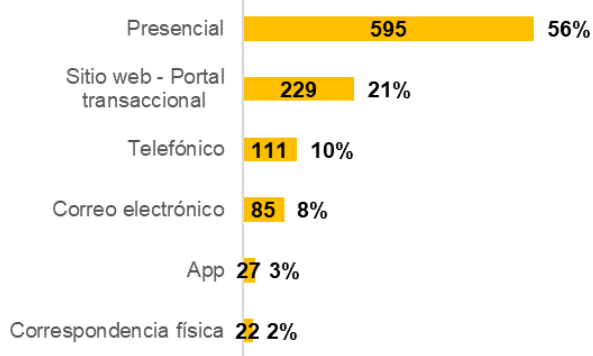
### ¿Qué herramientas virtuales utiliza para comunicarse por videoconferencia?



### Canales de Uso

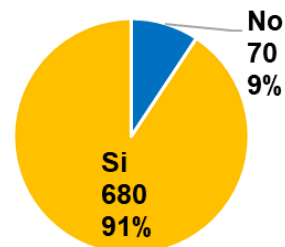
Con una preferencia del 56% los afiliados usan el canal presencial, seguido del sitio web – portal transaccional con un 21%

### ¿Cuáles de los siguientes canales ha usado para realizar trámites y servicios?



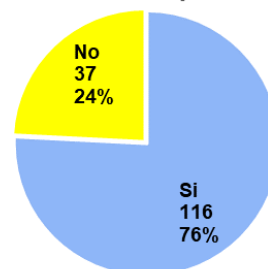
El 91% de los afiliados caracterizados domina el uso de internet.

### ¿Domina el uso de internet?



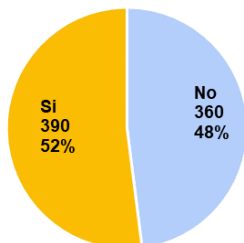
EL 76% considera que puede hacer cualquier trámite igual como estar en un punto de atención.

### ¿En la Unidad Móvil puedo hacer cualquier trámite de forma completa, igual como si fuera presencial?



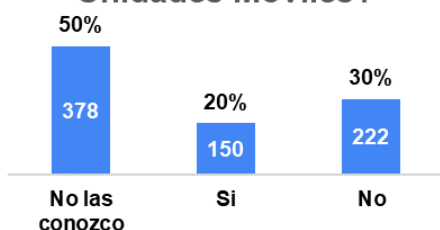
El 52% tiene acceso a un punto de atención de Caja Honor, el otro 48% aún no tiene cercanía a un punto.

### ¿Tiene cercanía a alguno de los puntos de atención?



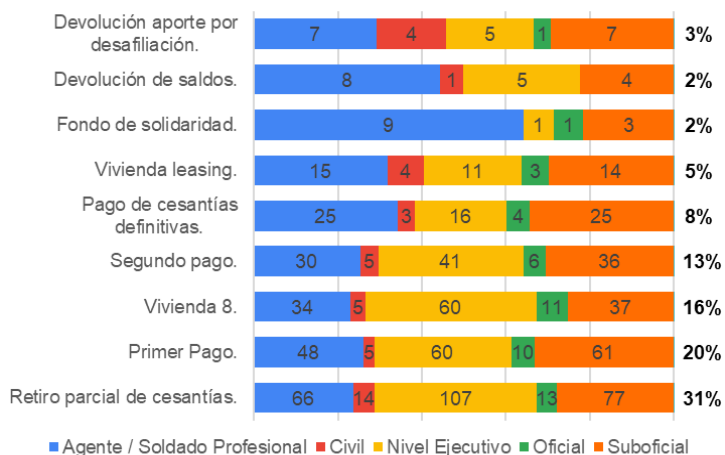
De acuerdo con la población encuestada, el 20% ha utilizado el canal Unidad Móvil. Un 50% indica no conocerlas.

### ¿Ha utilizado el canal Unidades Móviles?



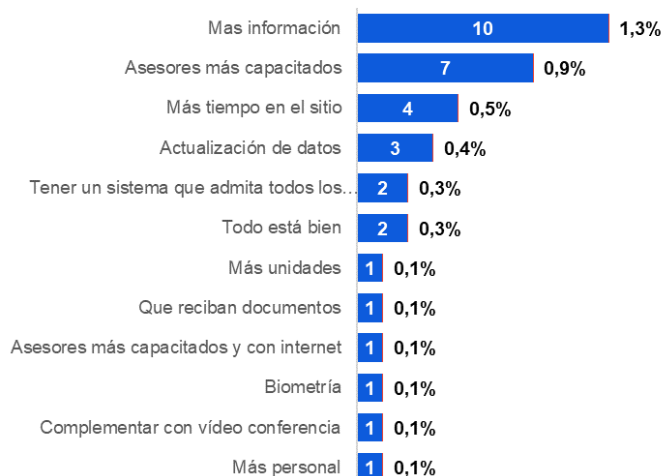
El trámite que más busca o consulta el afiliado es el Retiro parcial de Cesantías, con un 31%.

### ¿Cuáles son los trámites de Caja Honor que más busca o más consulta?



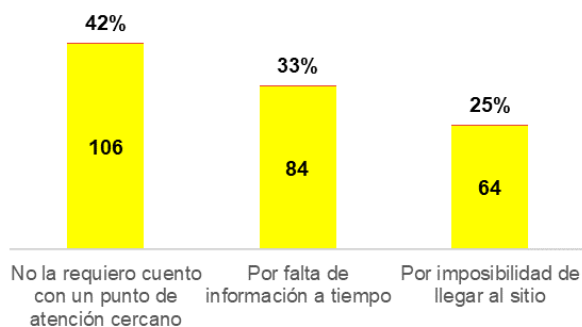
34.1 ¿Qué le hace falta para que el trámite, sea igual como si fuera de forma presencial?

### ¿Qué hace falta para que el trámite sea igual como si fuera de forma presencial?



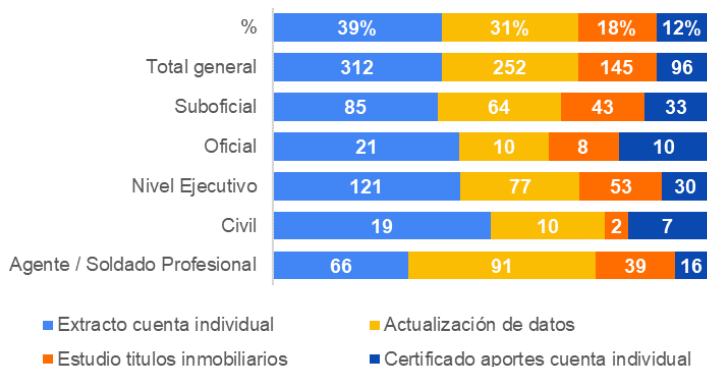
Un 33% de los afiliados indica que una limitante es la falta de información a tiempo, seguido de un 25% que indica por imposibilidad del llegar al sitio.

### ¿Cuáles son las posibles limitantes para hacer uso del servicio de Unidades Móviles?



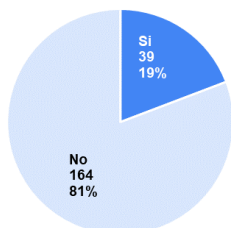
El servicio que más busca o consulta el afiliado es Extracto Cuenta Individual con un 39%, seguido de Actualización de Datos con un 31%.

### ¿Cuáles son los servicios de Caja Honor que más busca o más consulta?



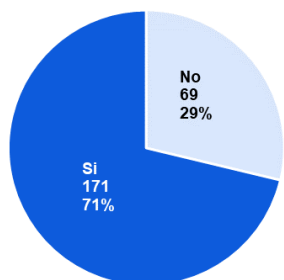
El 19% de la población encuestada conoce acerca de la rendición de cuentas de Caja Honor. Predomina el No con un 81%.

### ¿Conoce acerca de la rendición de cuentas de la Entidad realizada cada año?



Para los afiliados que conocen sobre la rendición de cuentas, el 71% manifiesta que sí se resolvieron las inquietudes y fue clara la información.

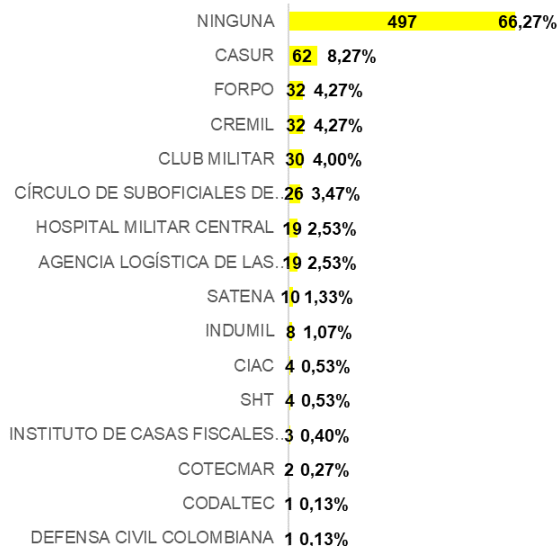
### ¿Se resolvieron las inquietudes y/o fue clara la información?



### Variables de Comportamiento

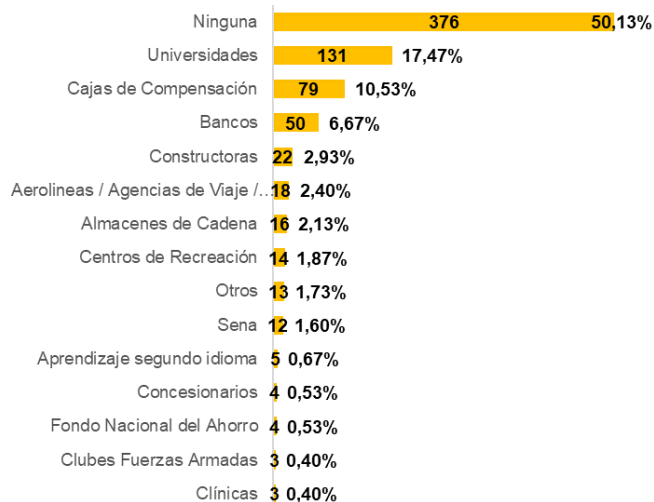
El 66% de la población no muestra interés por ninguna de las entidades del grupo GSEC. La entidad más votada es CASUR con un 8%.

#### Interés en entidades del grupo empresarial GSED



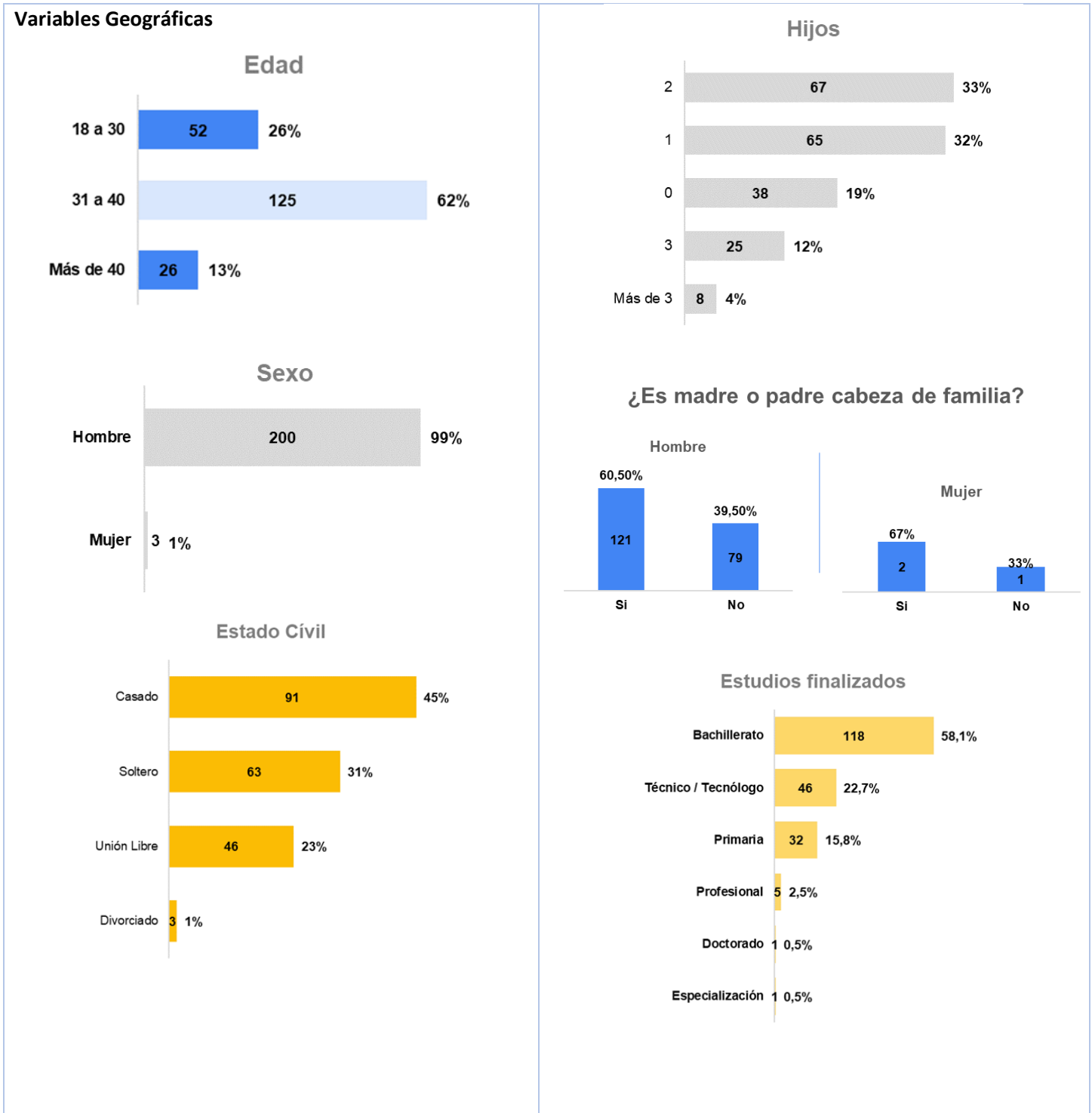
El 17% manifiesta tener interés en convenios con Universidades, seguido de las Cajas de Compensación con un casi 11%.

#### Indique entidades o establecimientos que le gustaría que Caja Honor tuviera como aliado o estableciera convenio para beneficio de sus afiliados.

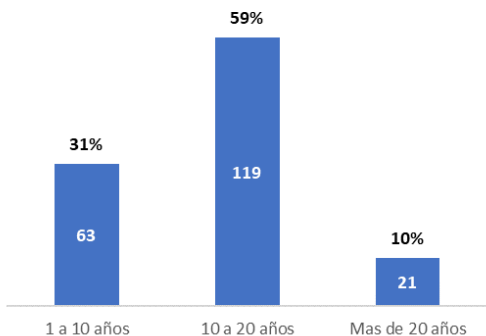


6. Caracterización por categorías:

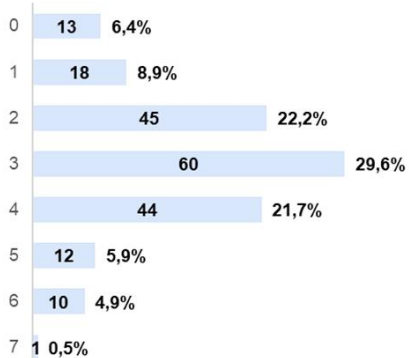
**6.1 Categoría Afiliado: Agente / Soldado Profesional**



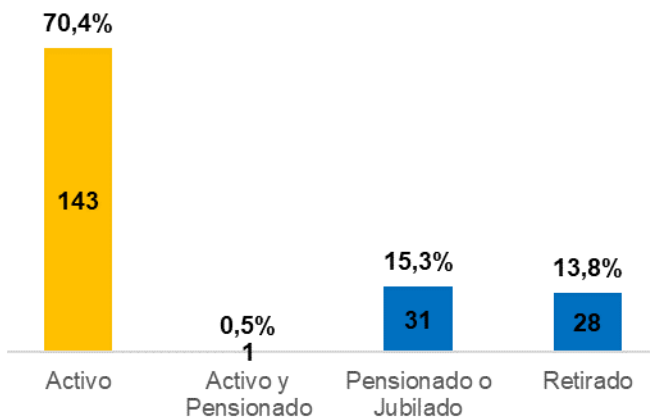
### Tiempo trabajando



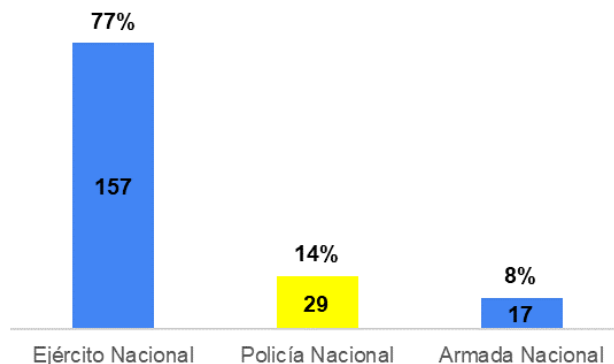
### Número de personas a cargo en su núcleo familiar



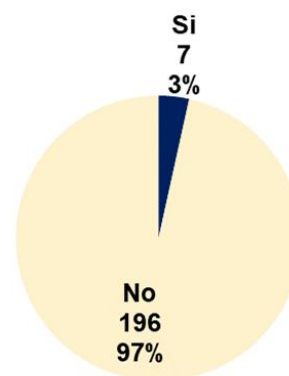
### Actividad Económica



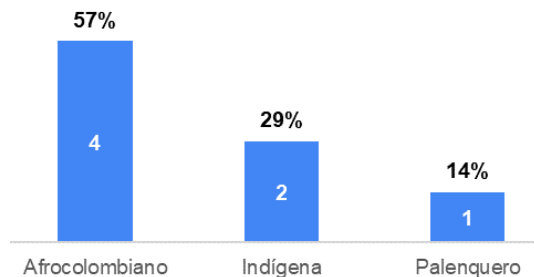
### Institución a la que pertenece



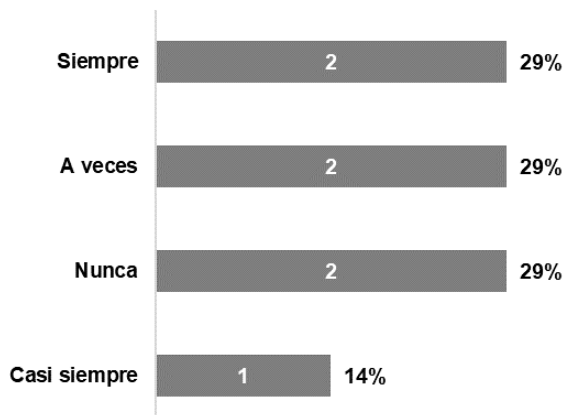
### ¿Pertenece a alguno grupo étnico?



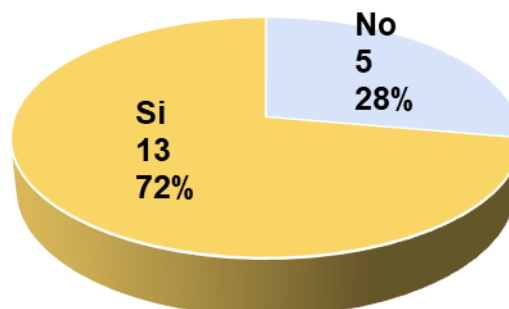
### ¿A cuál pertenece?



### ¿Con que frecuencia utiliza su lengua Nativa?

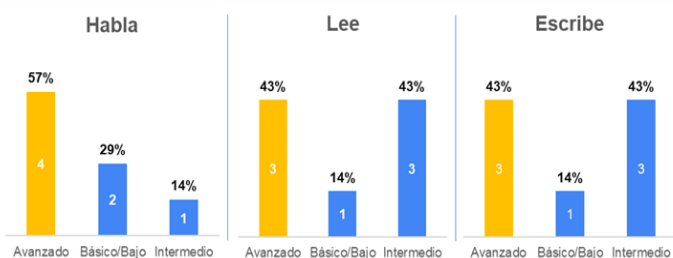


### ¿La discapacidad está certificada?

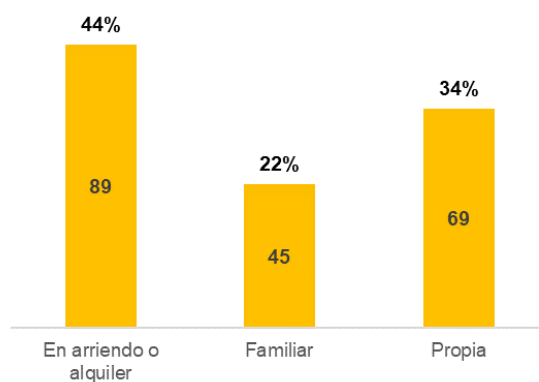


### Variables Intrínsecas

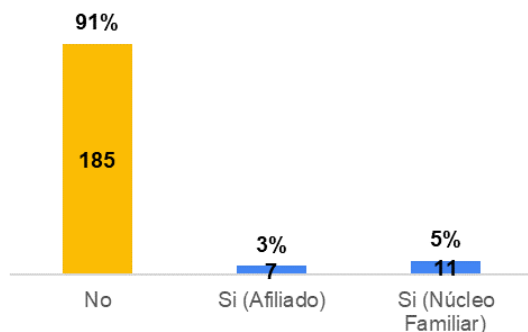
#### ¿En que nivel tiene el español?



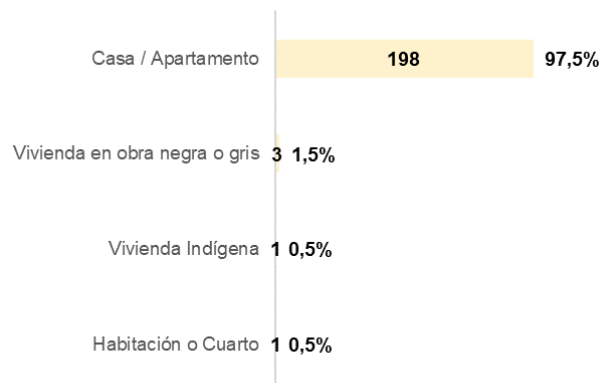
#### Tenencia de la Vivienda



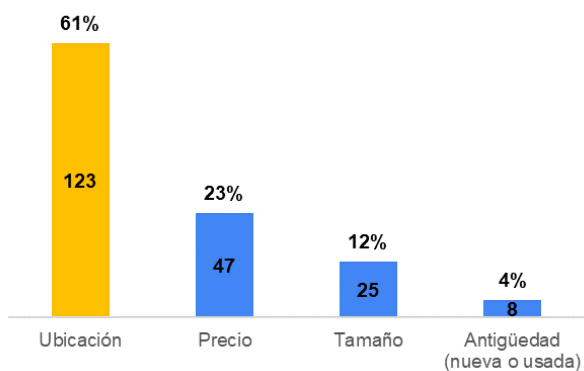
### ¿Usted, o alguna persona de su núcleo familiar se encuentra en condición de discapacidad?



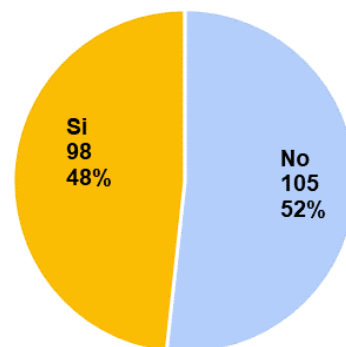
#### Tipo de Vivienda



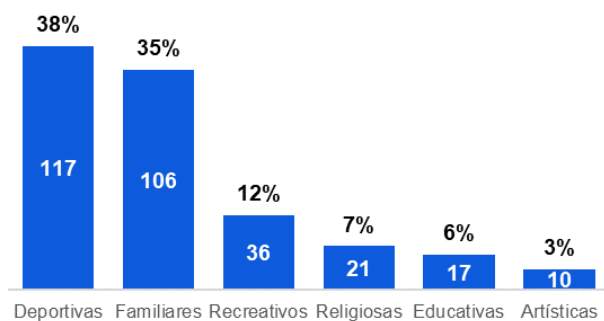
¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?



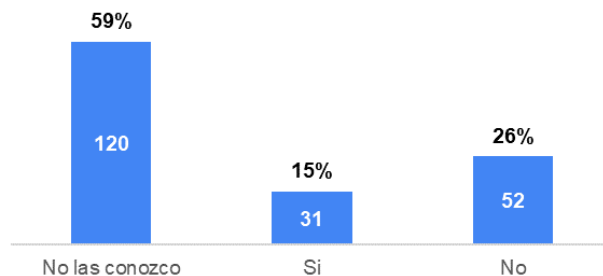
¿Tiene cercanía a alguno de los puntos de atención?



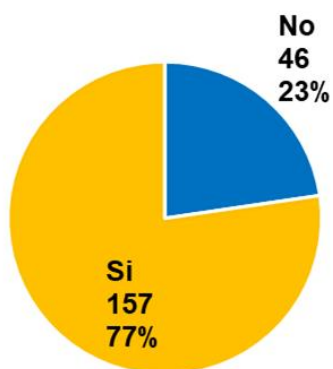
¿Qué actividades prefiere en su tiempo libre?



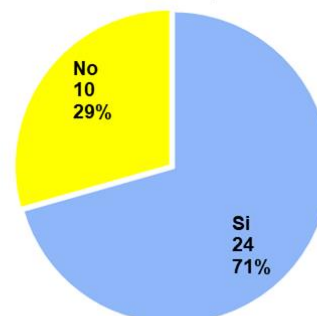
¿Ha utilizado el canal Unidades Móviles?



¿Domina el uso de internet?

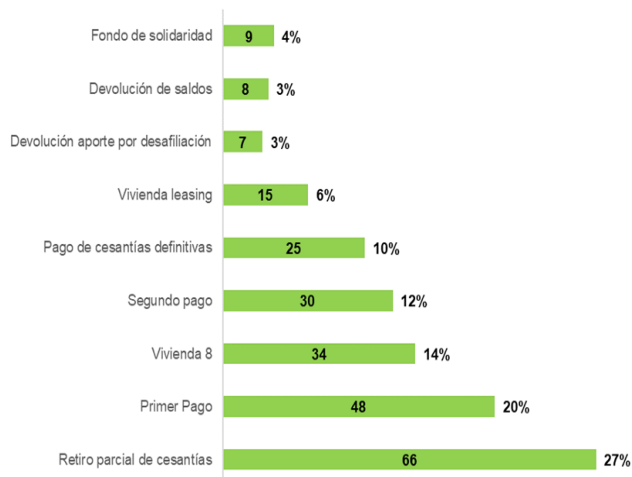


¿En la Unidad Móvil puedo hacer cualquier trámite de forma completa, igual como si fuera presencial?

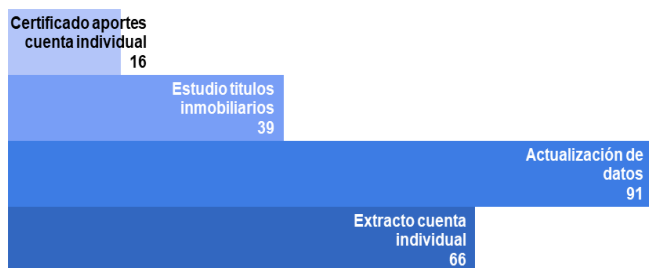




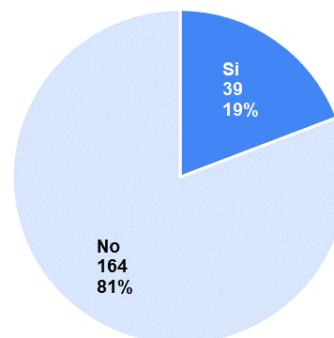
**¿Cuáles son los Trámites de Caja Honor que más busca o más consulta?**



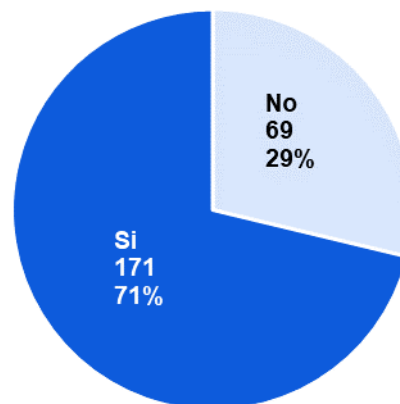
**¿Cuáles son los Servicios de Caja Honor que más busca o más consulta?**



**¿Conoce acerca de la rendición de cuentas de la Entidad realizada cada año?**

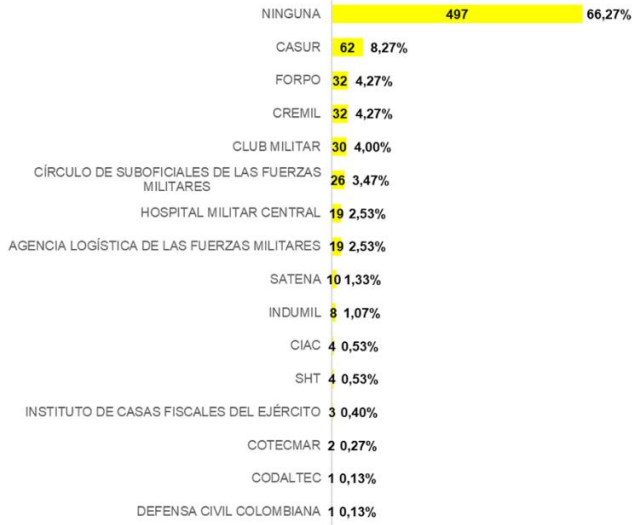


**¿Se resolvieron las inquietudes y/o fue clara la información?**

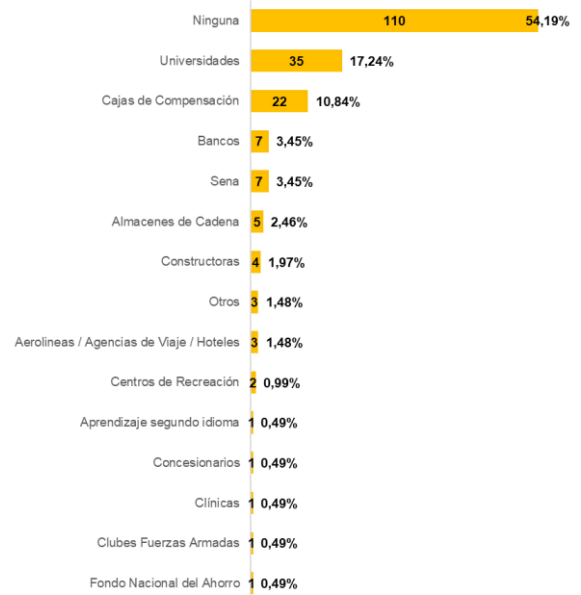


## Variables de Comportamiento

### Interés en entidades del grupo empresarial GSED



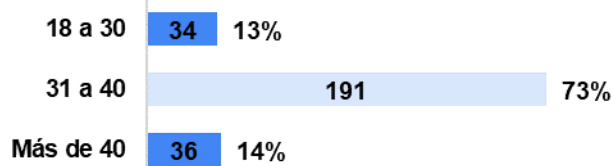
Indique entidades o establecimientos que le gustaría que Caja Honor tuviera como aliado o estableciera convenio para beneficio de sus afiliados.



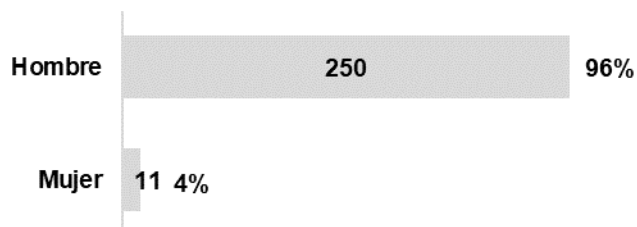
## 6.2 Categoría Afiliado: Nivel Ejecutivo

### Variables Demográficas

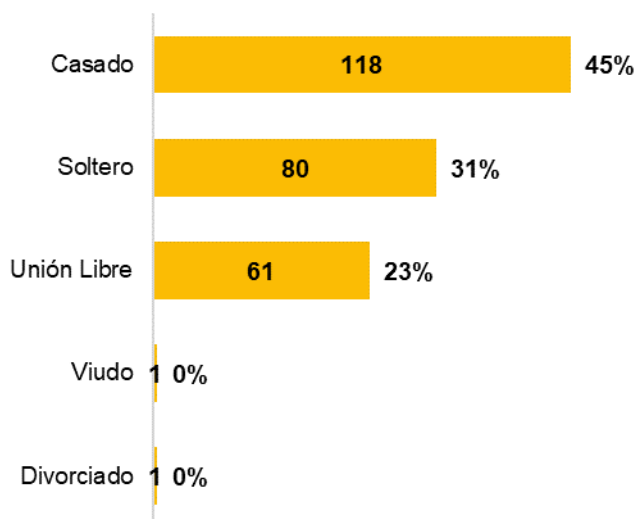
#### Edad



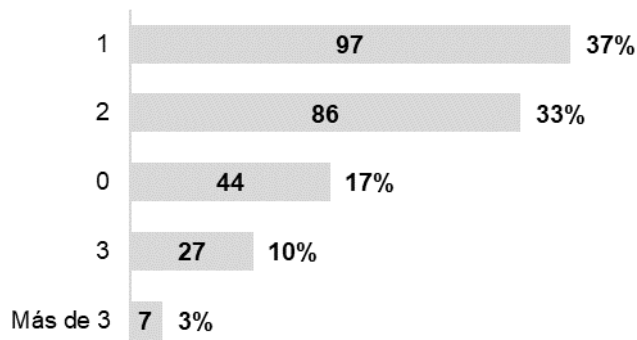
#### Sexo



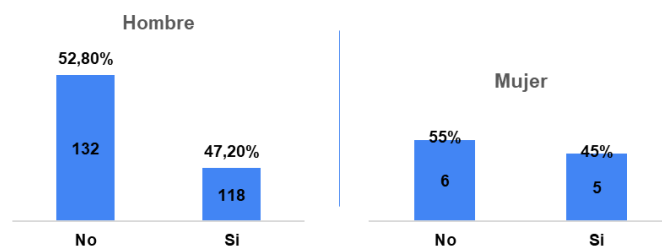
#### Estado Civil



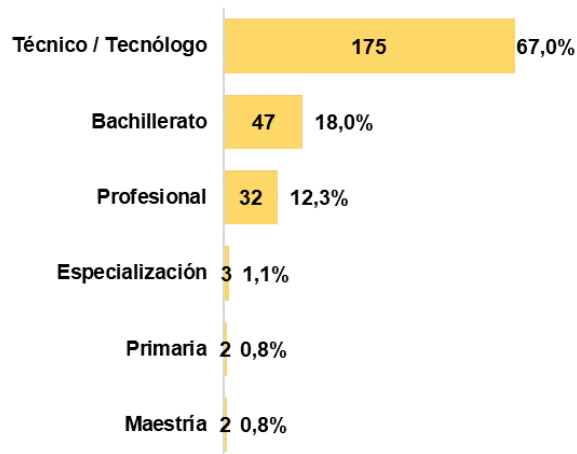
### Hijos



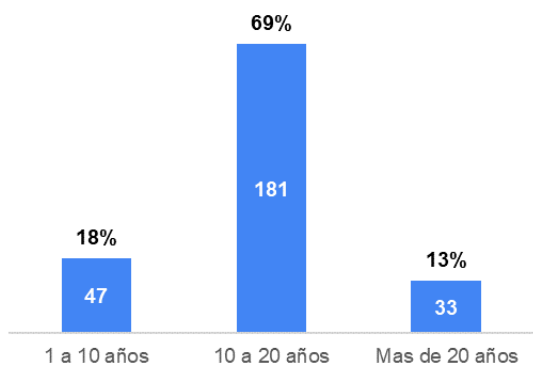
### ¿Es madre o padre cabeza de familia?



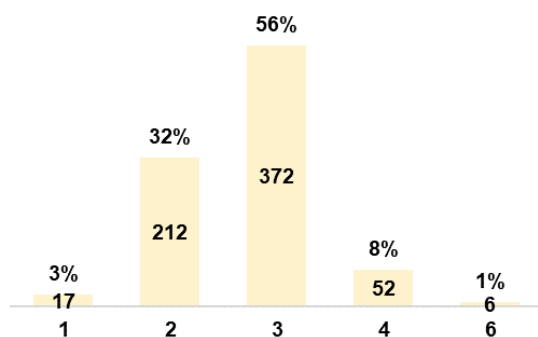
### Estudios finalizados



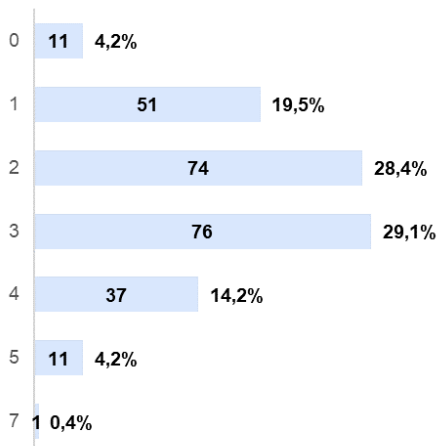
### Tiempo trabajando



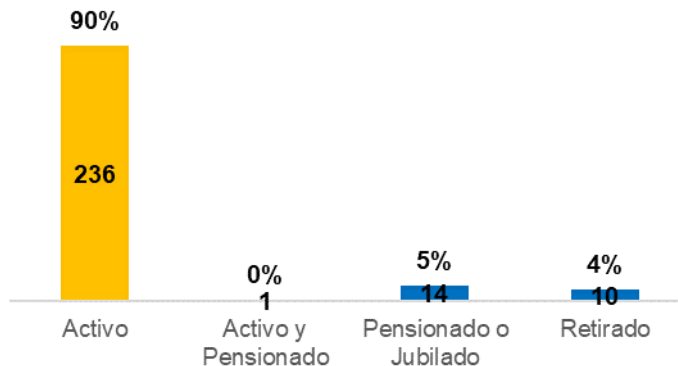
### Estrato



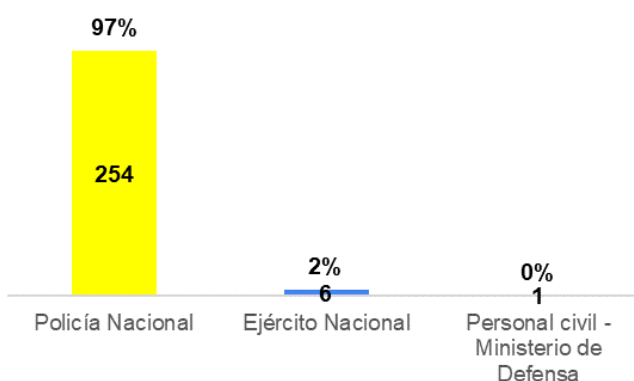
### Número de personas a cargo en su núcleo familiar



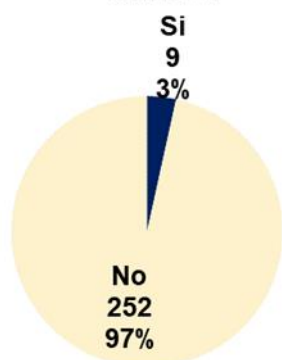
### Actividad Económica



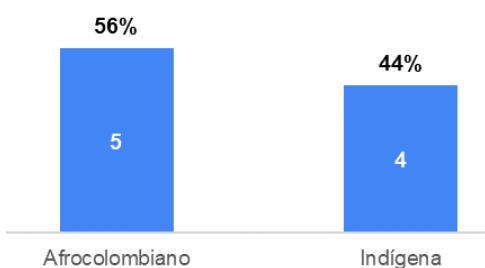
### Institución a la que pertenece



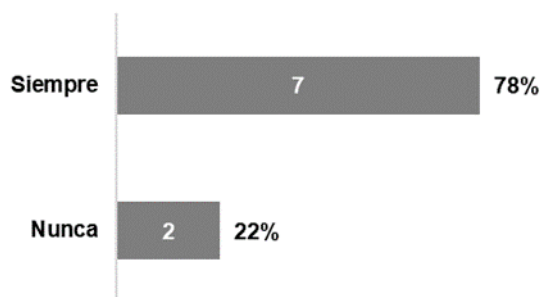
### ¿Pertenece a alguno grupo étnico?



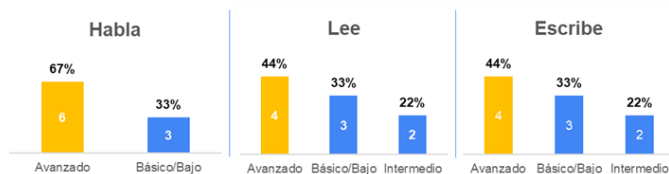
### ¿A cuál pertenece?



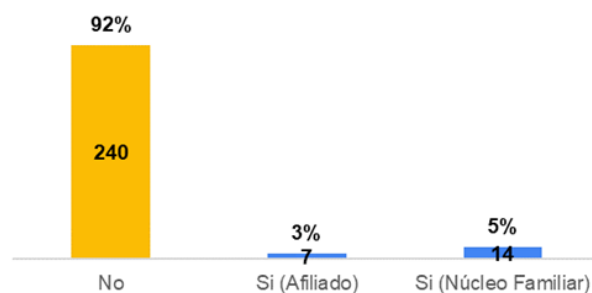
### ¿Con que frecuencia utiliza su lengua Nativa?



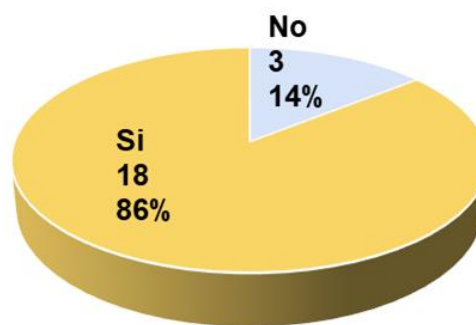
### ¿En que nivel tiene el español?



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

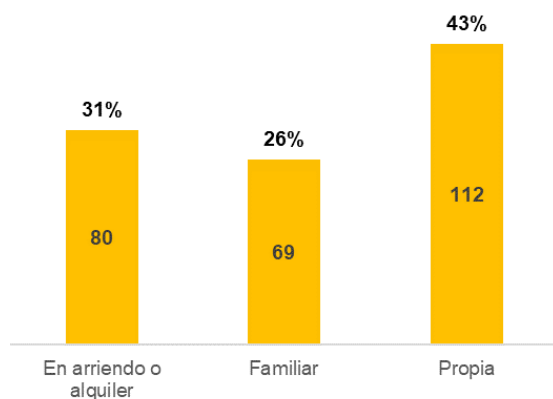


### ¿La discapacidad está certificada?

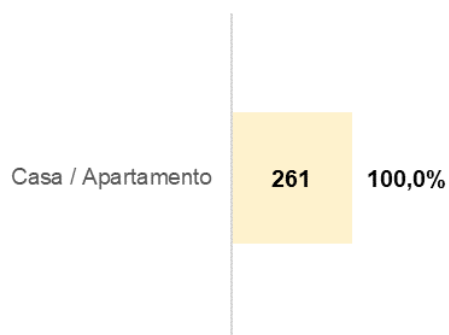


### Variables Intrínsecas

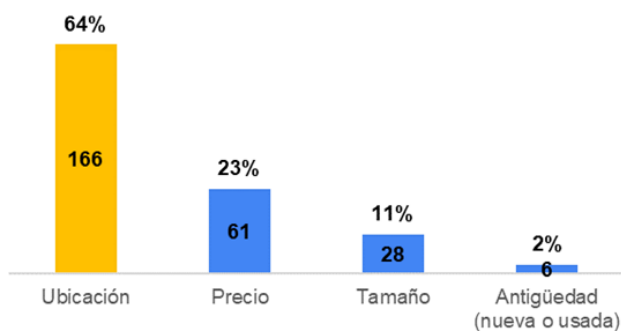
#### Tenencia de la Vivienda



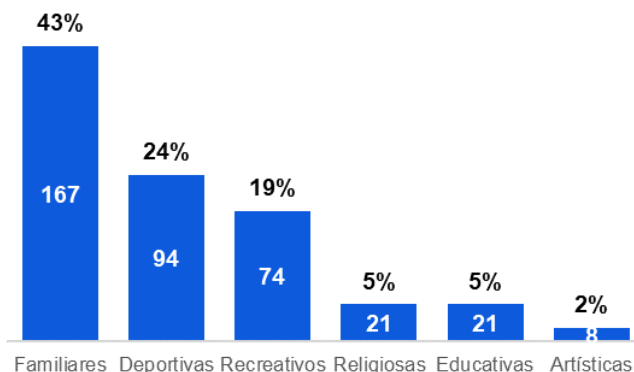
#### Tipo de Vivienda



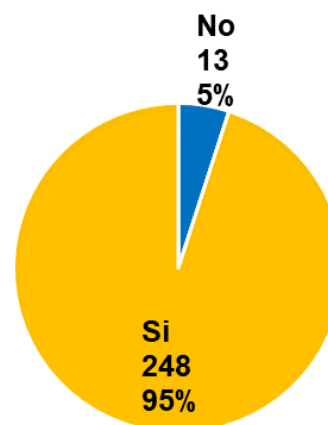
#### ¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?



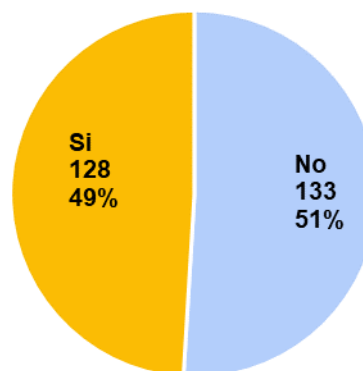
#### ¿Qué actividades prefiere en su tiempo libre?



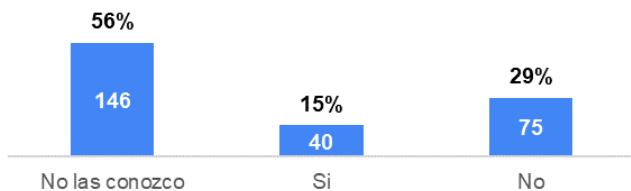
#### ¿Domina el uso de internet?



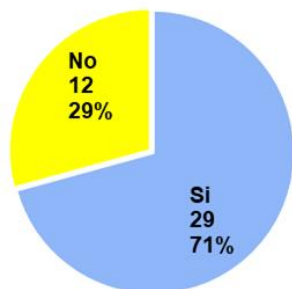
#### ¿Tiene cercanía a alguno de los puntos de atención?



### ¿Ha utilizado el canal Unidades Móviles?



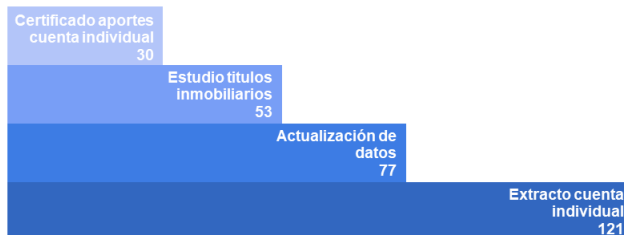
### ¿En la Unidad Móvil puedo hacer cualquier trámite de forma completa, igual como si fuera presencial?



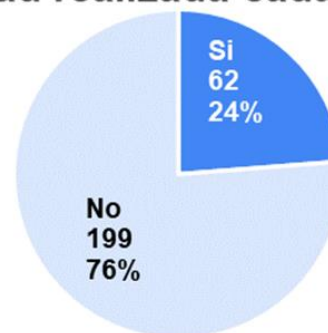
### ¿Cuáles son los Trámites de Caja Honor que más busca o más consulta?



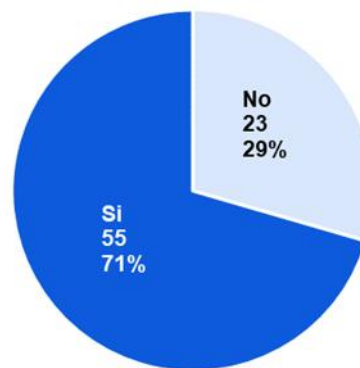
### ¿Cuáles son los Servicios de Caja Honor que más busca o más consulta?



### ¿Conoce acerca de la rendición de cuentas de la Entidad realizada cada año?

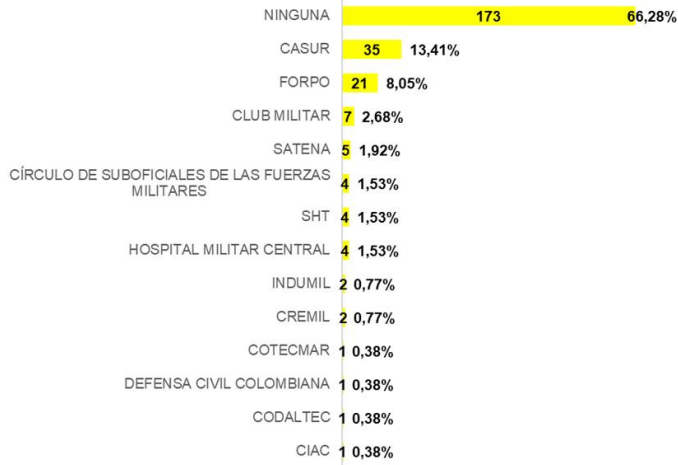


### ¿Se resolvieron las inquietudes y/o fue clara la información?

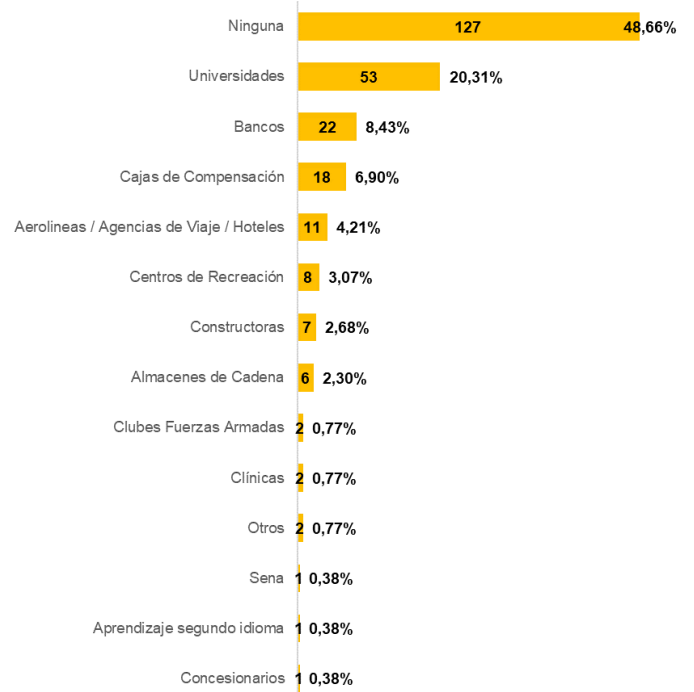


## Variables de Comportamiento

### Interés en entidades del grupo empresarial GSED

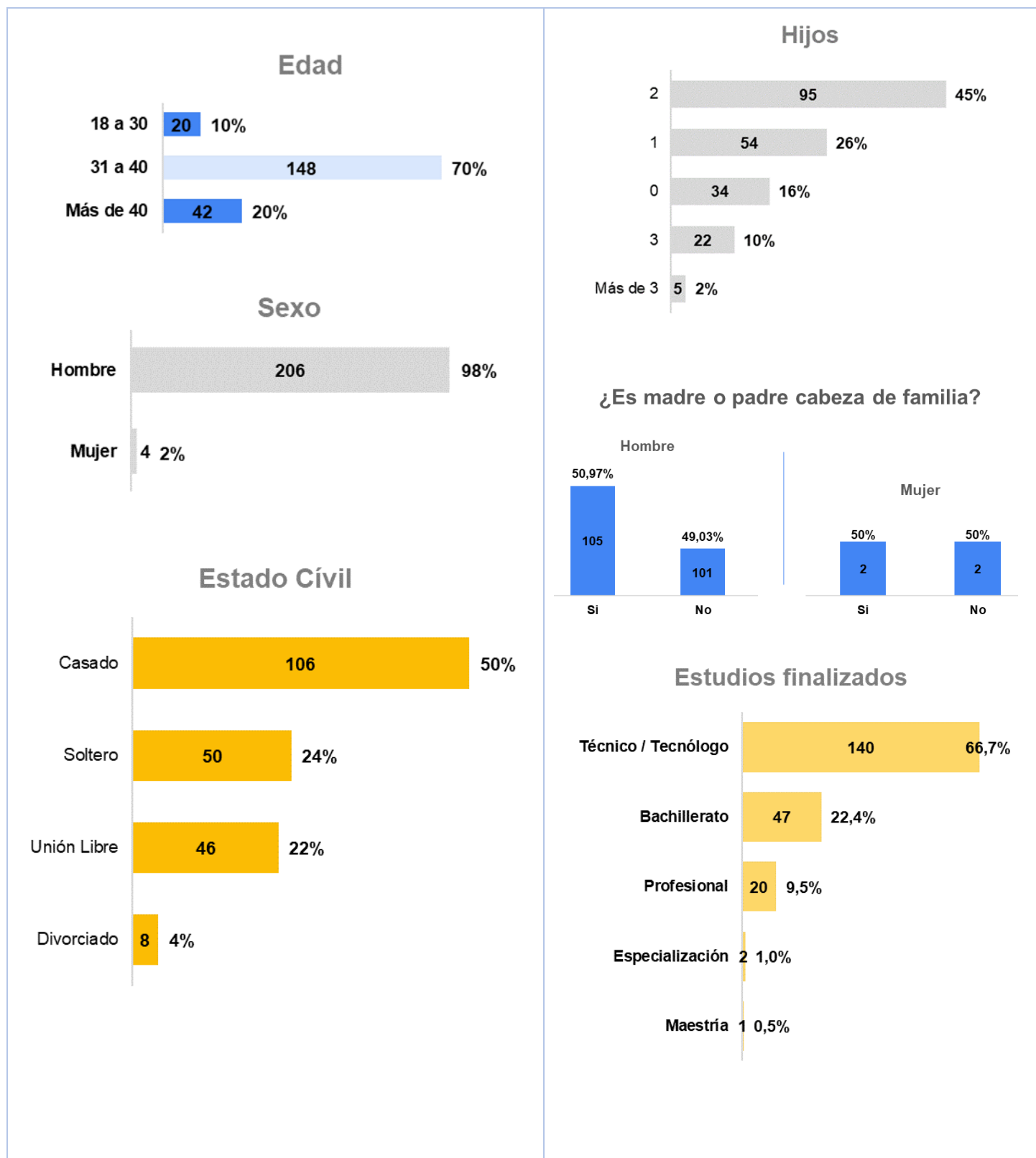


### Indique entidades o establecimientos que le gustaría que Caja Honor tuviera como aliado o estableciera convenio para beneficio de sus afiliados.

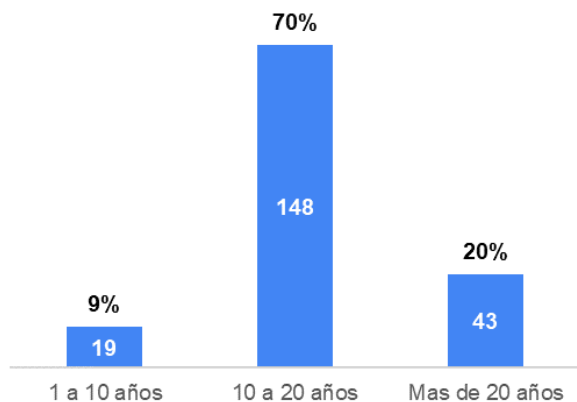




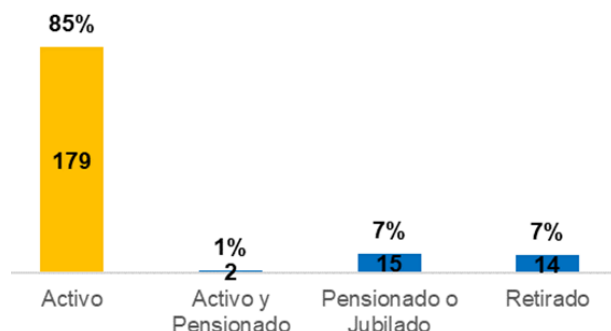
### 6.3 Categoría Afiliado: Suboficial



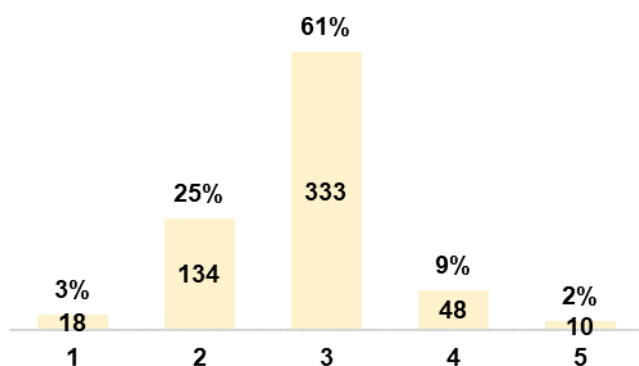
### Tiempo trabajando



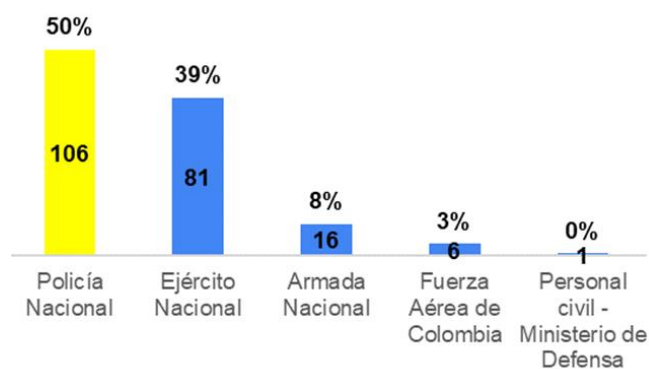
### Actividad Económica



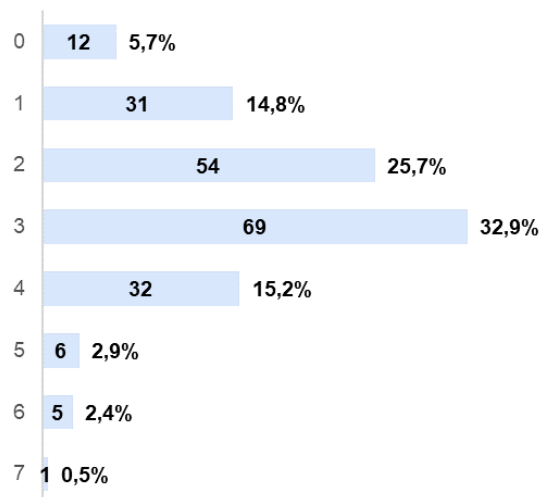
### Estrato



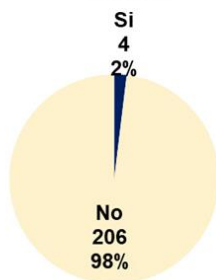
### Institución a la que pertenece



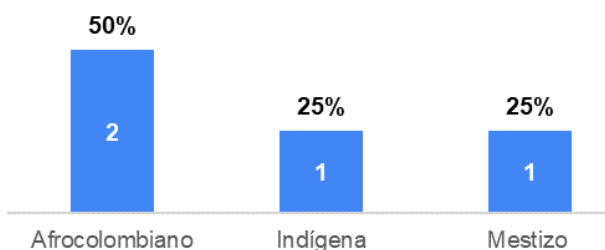
### Número de personas a cargo en su núcleo familiar



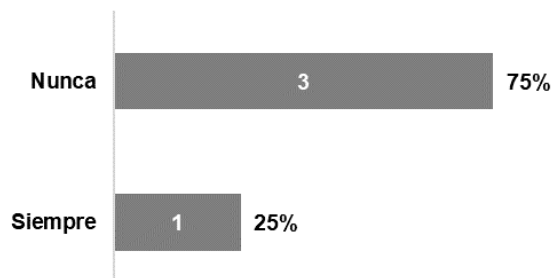
¿Pertenece a alguno grupo étnico?



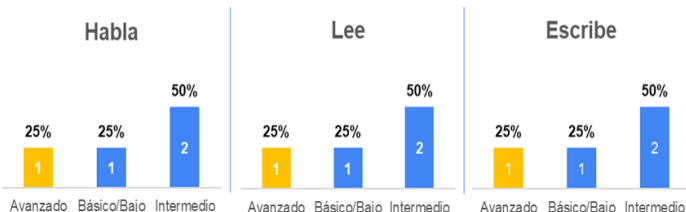
¿A cuál pertenece?



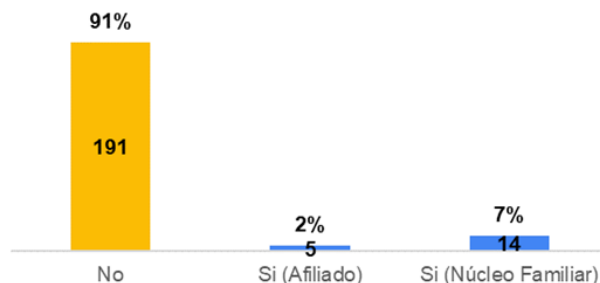
¿Con que frecuencia utiliza su lengua Nativa?



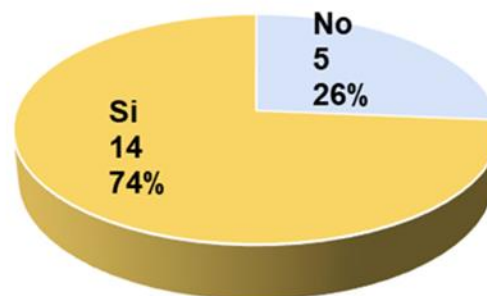
¿En que nivel tiene el español?



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

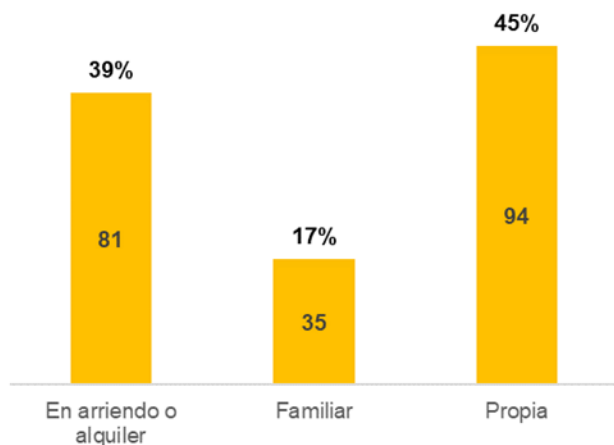


¿La discapacidad está certificada?

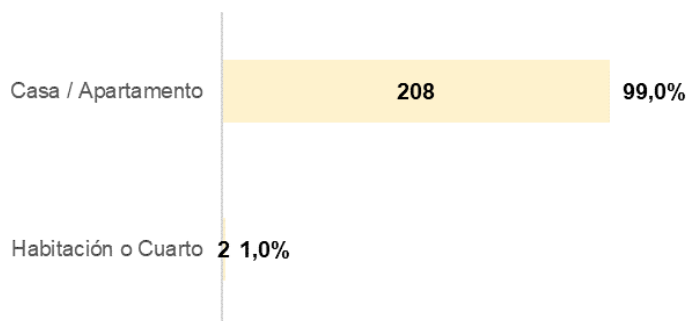


### Variables Intrínsecas

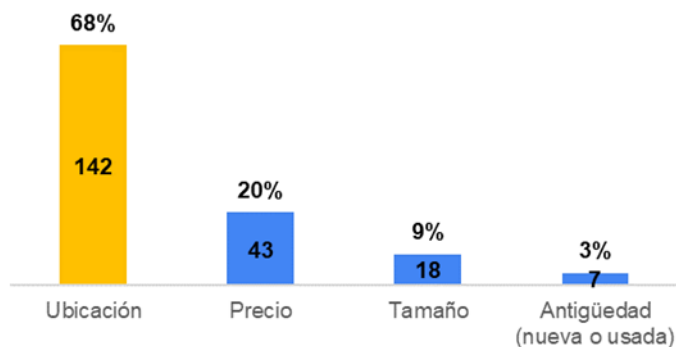
#### Tenencia de la Vivienda



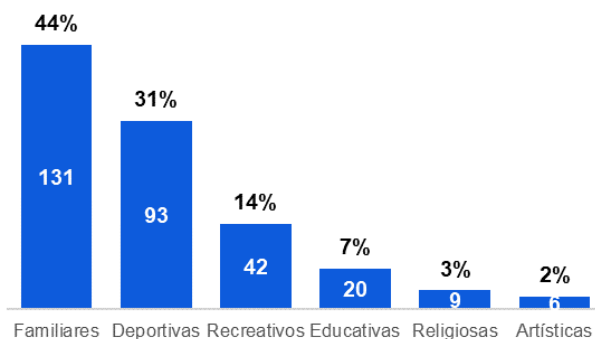
#### Tipo de Vivienda



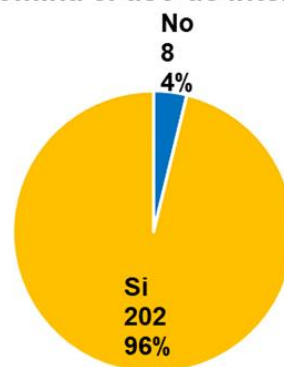
#### ¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?



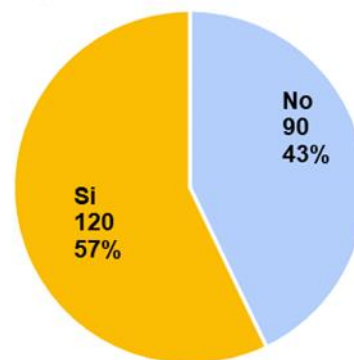
#### ¿Qué actividades prefiere en su tiempo libre?



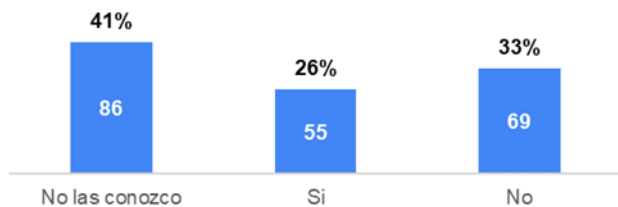
#### ¿Domina el uso de internet?



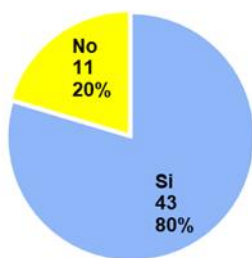
#### ¿Tiene cercanía a alguno de los puntos de atención?



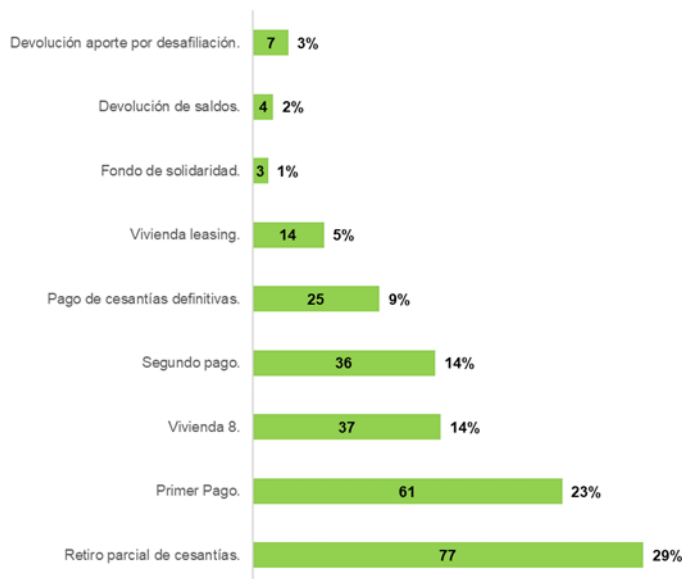
### ¿Ha utilizado el canal Unidades Móviles?



### ¿En la Unidad Móvil puedo hacer cualquier trámite de forma completa, igual como si fuera presencial?



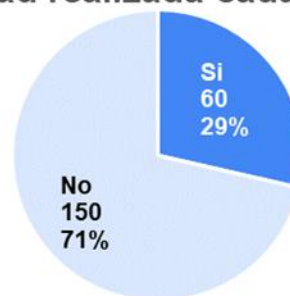
### ¿Cuáles son los Trámites de Caja Honor que más busca o más consulta?



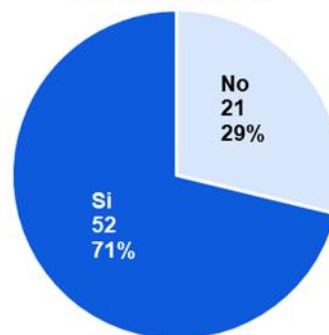
### ¿Cuáles son los Servicios de Caja Honor que más busca o más consulta?



### ¿Conoce acerca de la rendición de cuentas de la Entidad realizada cada año?

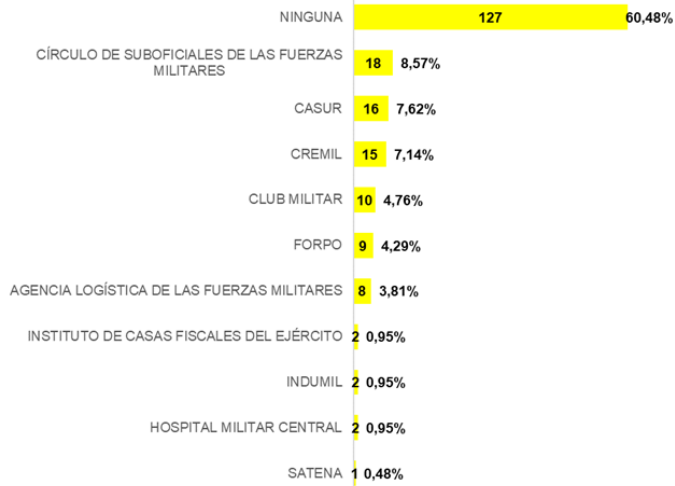


### ¿Se resolvieron las inquietudes y/o fue clara la información?

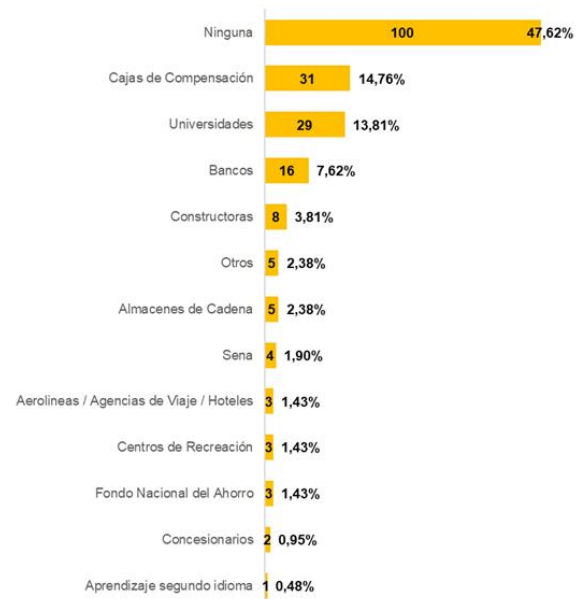


## Variables de Comportamiento

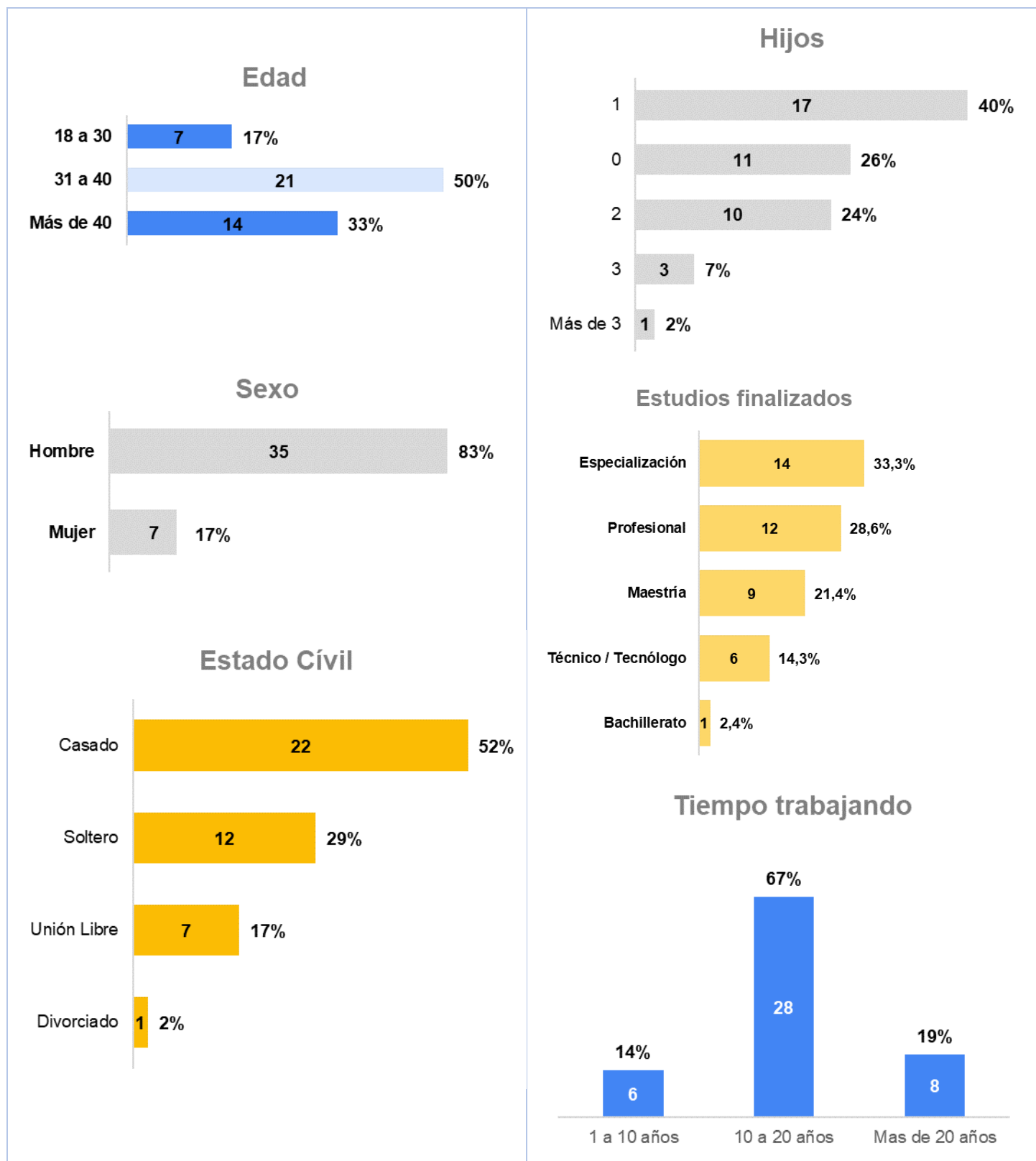
### Interés en entidades del grupo empresarial GSED



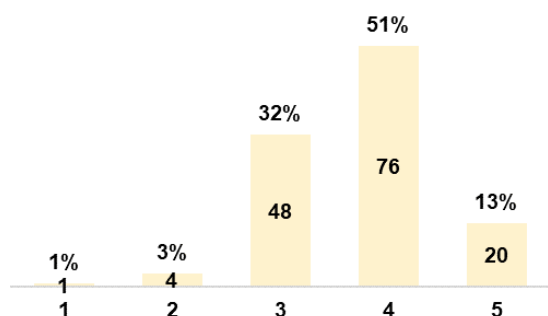
Indique entidades o establecimientos que le gustaría que Caja Honor tuviera como aliado o estableciera convenio para beneficio de sus afiliados.



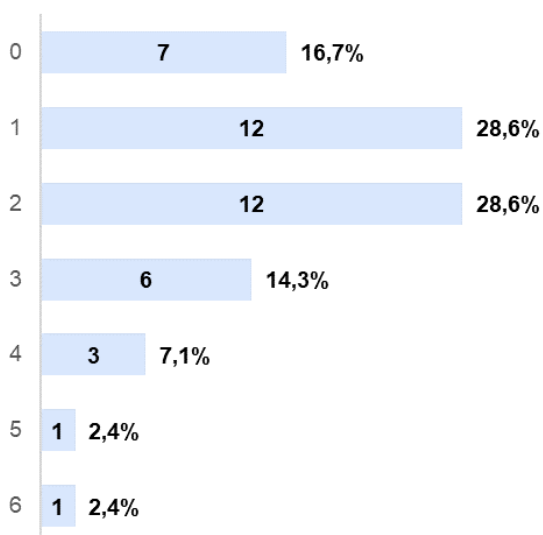
## 6.4 Categoría Afiliado: Oficial



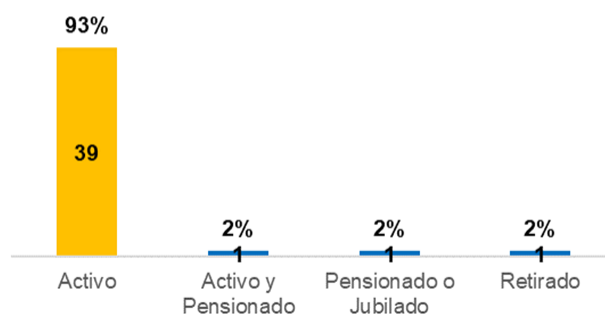
### Estrato



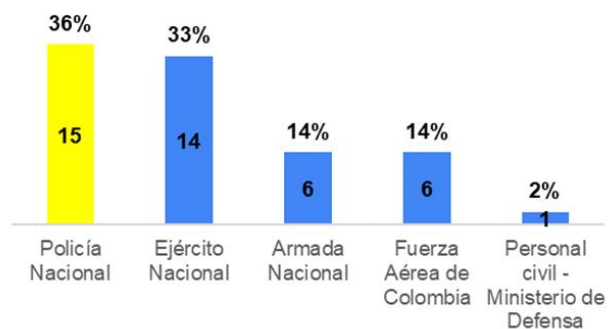
### Número de personas a cargo en su núcleo familiar



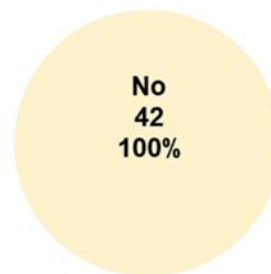
### Actividad Económica



### Institución a la que pertenece

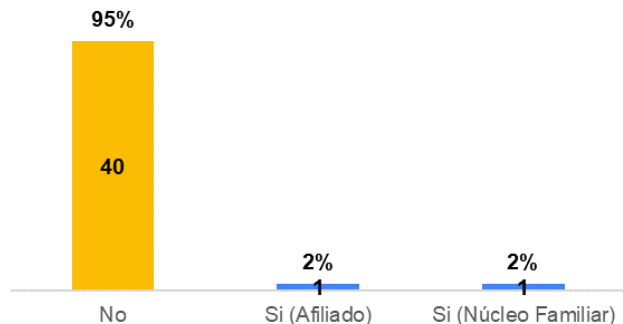


### ¿Pertenece a alguno grupo étnico?





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

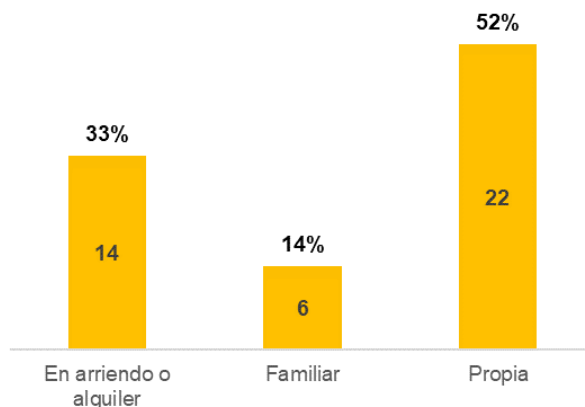


¿La discapacidad está certificada?

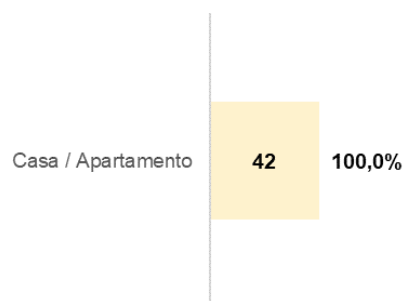


### Variables Intrínsecas

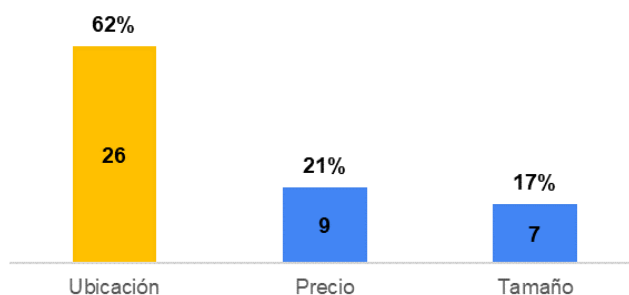
Tenencia de la Vivienda



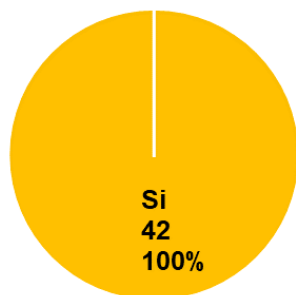
Tipo de Vivienda



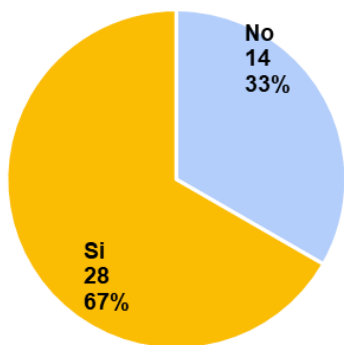
¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?



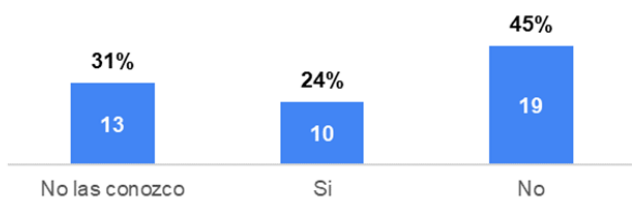
### ¿Domina el uso de internet?



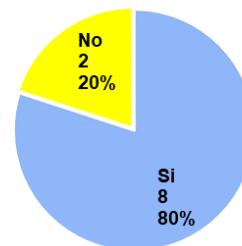
### ¿Tiene cercanía a alguno de los puntos de atención?



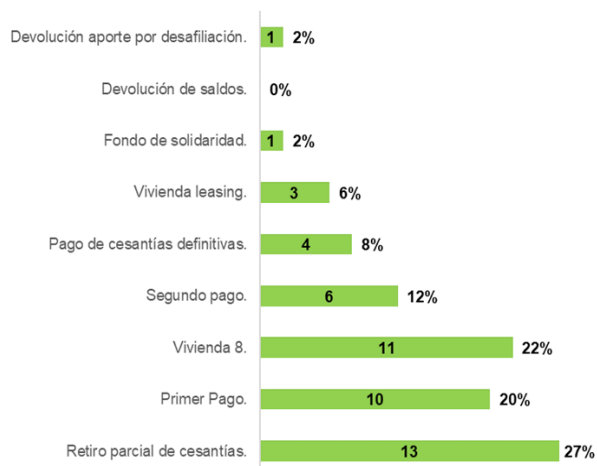
### ¿Ha utilizado el canal Unidades Móviles?



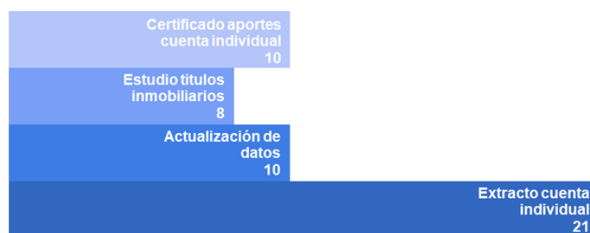
### ¿En la Unidad Móvil puedo hacer cualquier trámite de forma completa, igual como si fuera presencial?



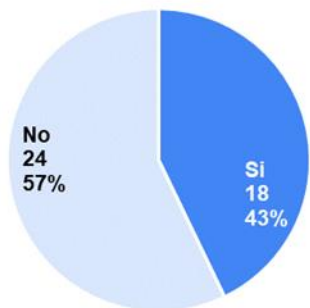
### ¿Cuáles son los Trámites de Caja Honor que más busca o más consulta?



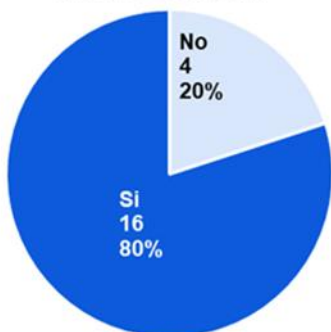
### ¿Cuáles son los Servicios de Caja Honor que más busca o más consulta?



**¿Conoce acerca de la rendición de cuentas de la Entidad realizada cada año?**

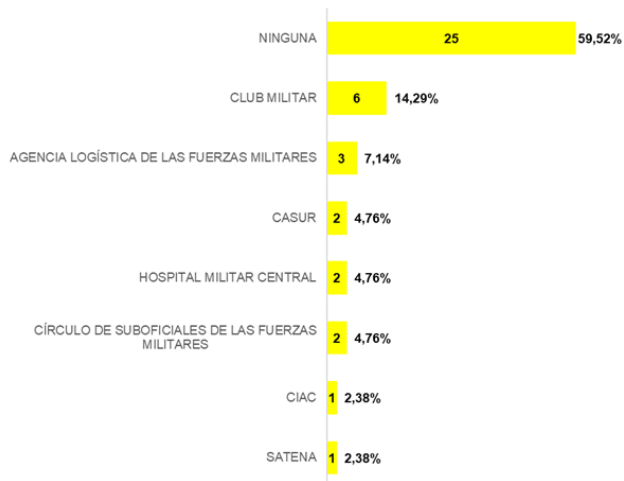


**¿Se resolvieron las inquietudes y/o fue clara la información?**

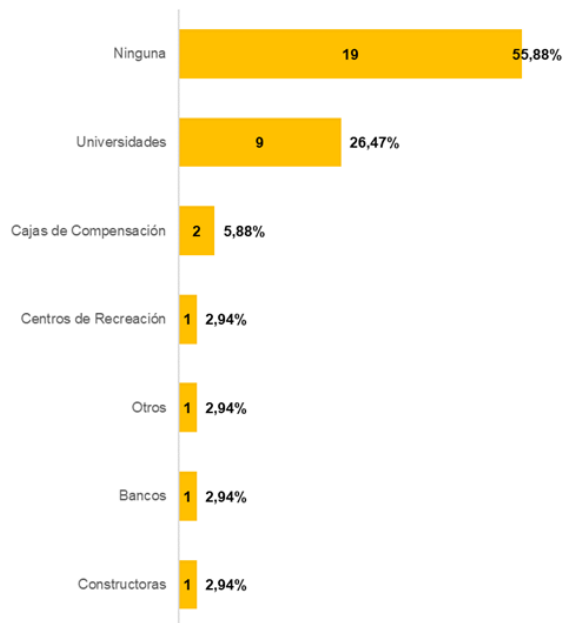


### Variables de Comportamiento

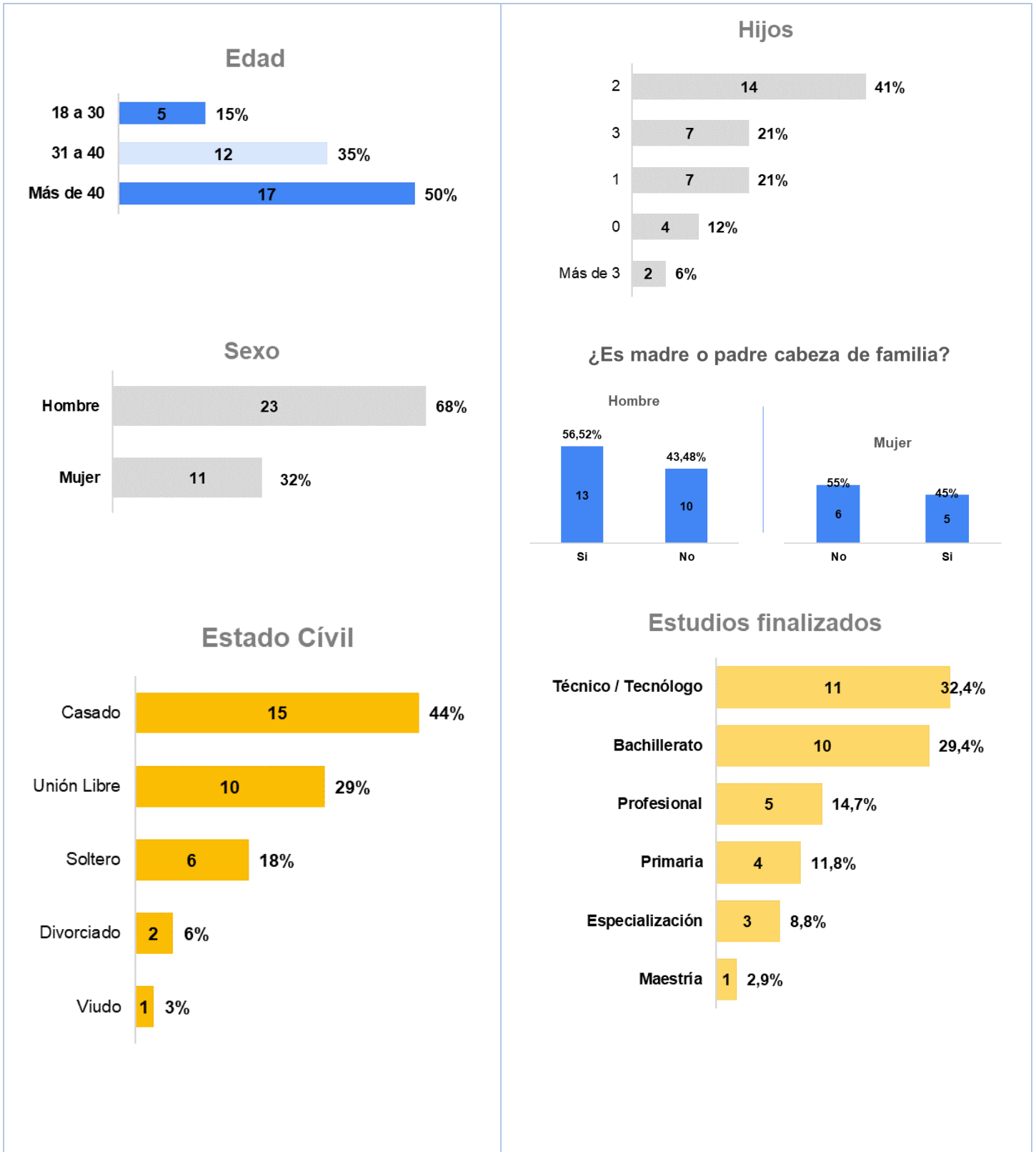
**Interés en entidades del grupo empresarial GSED**



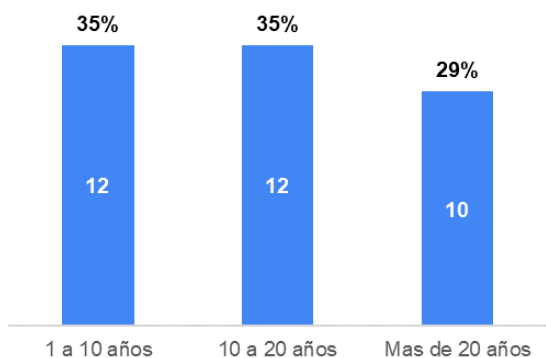
**Indique entidades o establecimientos que le gustaría que Caja Honor tuviera como aliado o estableciera convenio para beneficio de sus afiliados.**



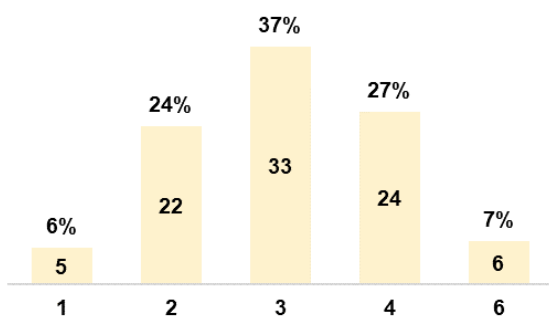
## 6.5 Categoría Afiliado: Civil



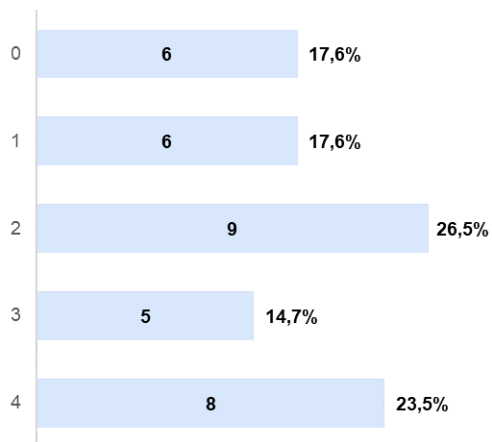
### Tiempo trabajando



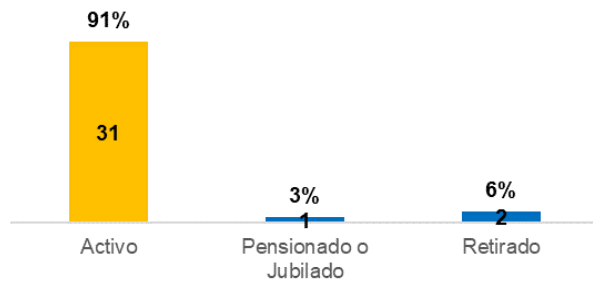
### Estrato



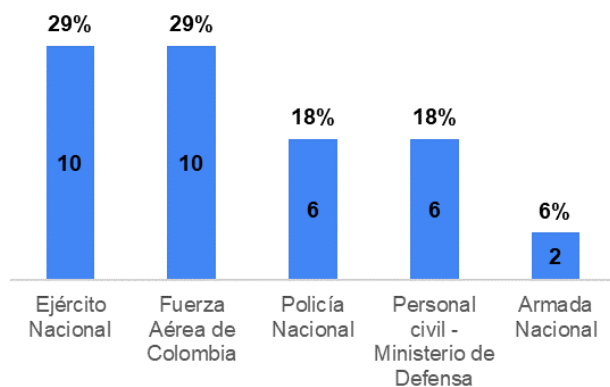
### Número de personas a cargo en su núcleo familiar



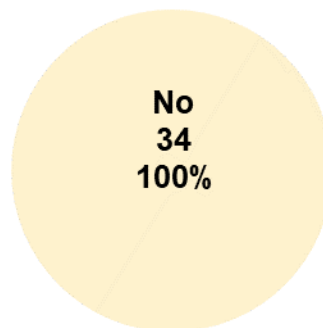
### Actividad Económica



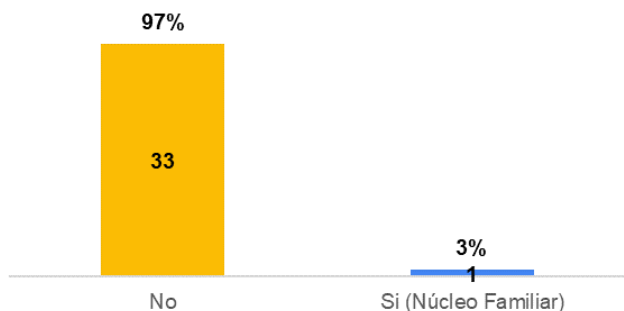
### Institución a la que pertenece



### ¿Pertenece a alguno grupo étnico?



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

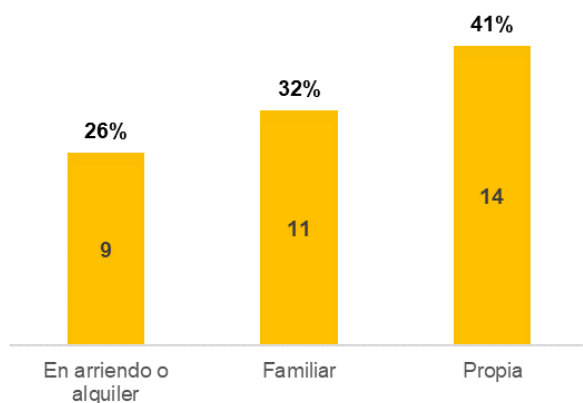


¿La discapacidad está certificada?

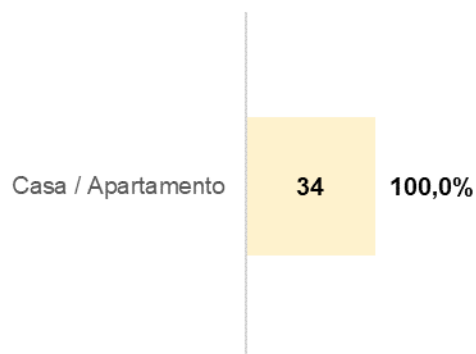


### Variables Intrínsecas

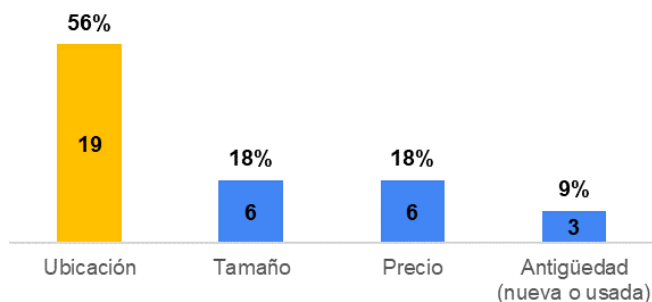
Tenencia de la Vivienda



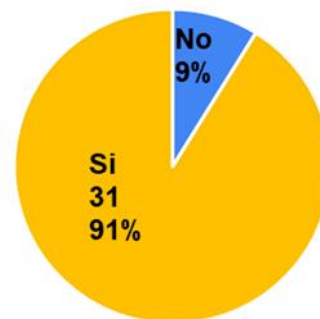
Tipo de Vivienda



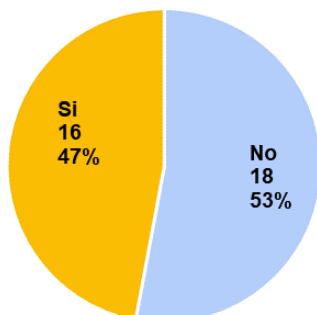
¿Cuál aspecto considera más importante para adquirir vivienda?



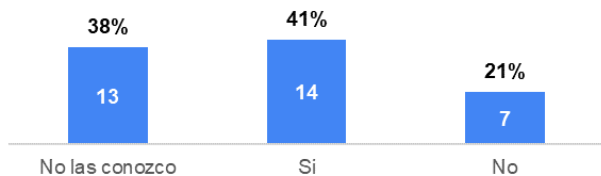
¿Domina el uso de internet?



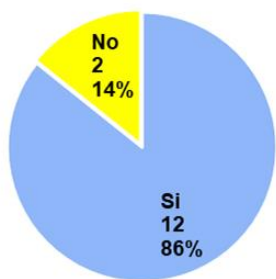
### ¿Tiene cercanía a alguno de los puntos de atención?



### ¿Ha utilizado el canal Unidades Móviles?



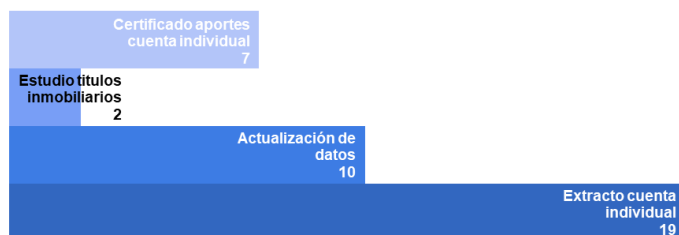
### ¿En la Unidad Móvil puedo hacer cualquier trámite de forma completa, igual como si fuera presencial?



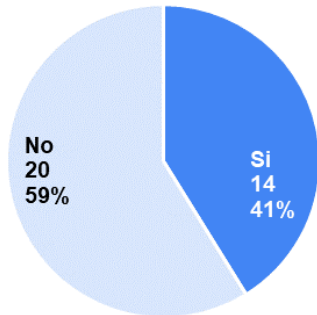
### ¿Cuáles son los Trámites de Caja Honor que más busca o más consulta?



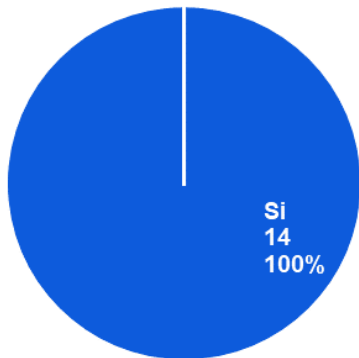
### ¿Cuáles son los Servicios de Caja Honor que más busca o más consulta?



**¿Conoce acerca de la rendición de cuentas de la Entidad realizada cada año?**

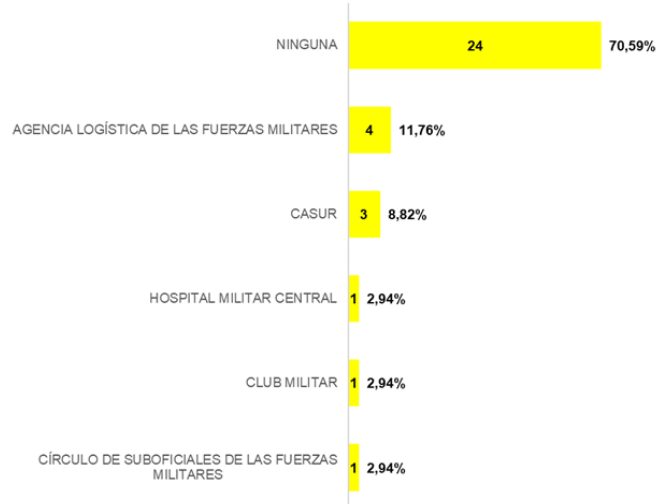


**¿Se resolvieron las inquietudes y/o fue clara la información?**

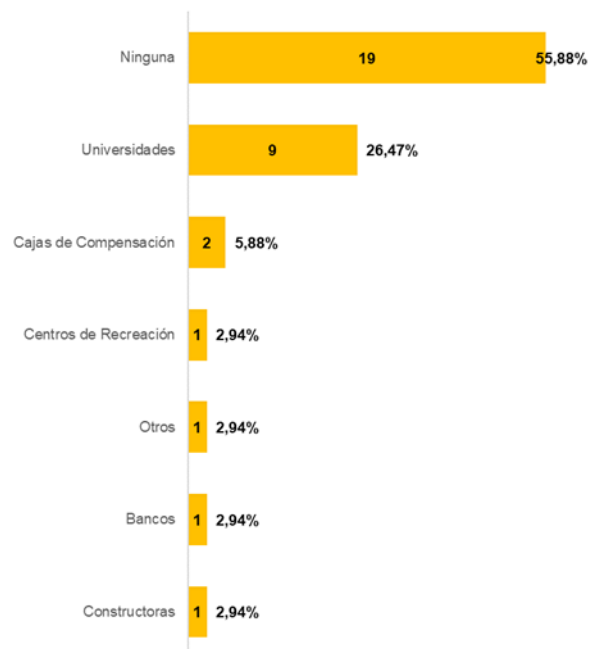


**Variables de Comportamiento**

**Interés en entidades del grupo empresarial GSED**



**Indique entidades o establecimientos que le gustaría que Caja Honor tuviera como aliado o estableciera convenio para beneficio de sus afiliados.**





## Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Entre las variables intrínsecas, sobresale el interés de los afiliados por tener convenios o alianzas con entidades universitarias, vale la pena validar las posibilidades ya que solo el 15% de la población caracterizada tiene un pregrado o posgrado, contribuir para fomentar la educación.
- ✓ Entre la población que hace parte de un grupo étnico, ésta representa un 3% en la muestra, el 50% manifiesta que siempre utiliza su lengua nativa, teniendo en cuenta la normativa sobre inclusión social, recomendamos implementar material audiovisual informativo y promocional con las lenguas nativas más representativas, aunque la población sea mínima según la muestra, vemos un número importante de afiliados que hablan, leen y escriben el español en menor proporción.
- ✓ Implementar una estrategia que incluya campañas dirigidas a la población que vive en arriendo o alquiler esta representa el 36% y en vivienda familiar el 22%, es decir, hay una oportunidad significativa del 58% para validar la viabilidad y otorgar vivienda a estos afiliados.
- ✓ El 55% de la población pertenece a los estratos 1,2 y 3, es casada o en unión libre y tienen entre 1 y 3 hijos, incorporar alianzas de vivienda para privilegiar a esta población, implementar una política especial permanente para otorgar auxilios y beneficios en tasas de interés.
- ✓ Generar alianzas con constructoras a nivel nacional con una amplia oferta.
- ✓ La población en condición de discapacidad es baja, sin embargo, para posicionarse como una entidad inclusiva, entre los beneficios que ofrece Caja Honor se podría implementar una línea de crédito para adecuaciones locativas enfocadas en las familias con un algún miembro en condición de discapacidad.
- ✓ Hay una población del 9% que no domina el internet, por esta razón los canales de atención y servicios diferentes deben permanecer disponibles para esta población.

- ✓ El 71% de los afiliados conoce y está familiarizado con las herramientas para comunicarse por videoconferencia, sugerimos implementar espacios programados con cierta periodicidad para que los afiliados puedan asistir a través de estos medios para aclarar dudas, solicitar información y asesoría de manera constante, pueden ser espacios exclusivos, citas programadas de forma individual o espacios abiertos tipo webinar (clase magistral).
- ✓ Un 48% de la población no tiene acceso a un punto de atención, por otro lado, vemos que un 50% no conoce las unidades móviles, es decir, hay una parte de la población que no logra llegar a Caja Honor de una manera fácil, recomendamos hacer una mayor difusión, publicidad y promoción de estas unidades móviles e implementar una estrategia para que las rutas y visitas programadas con anticipación de estas unidades móviles sean más efectivas, por ejemplo, el tiempo de permanencia podría ser mayor, identificar los sitios más remotos donde hay afiliados prestando su servicio para llegar a ellos.
- ✓ El 24% manifiesta que la unidad móvil como canal para hacer cualquier trámite no presta el servicio igual como si fuera presencial en un punto de atención, vale la pena generar un plan de acción enfocado en lograr que realmente las unidades estén dotadas de todo lo que se requiere para que en una sola visita el afiliado complete su trámite, por ejemplo, implementar la biometría.
- ✓ Implementar una campaña llamativa y estratégica que permita al afiliado conocer y enterarse sobre la rendición de cuentas que la entidad realiza cada año, adicional a la publicación a través de la web, puede ser la implementación de comunicaciones más personales, bien sea a través de mensaje de texto con el enlace que los conecte al informe o vía WhatsApp.
- ✓ El trámite Retiro Parcial de Cesantías es el más utilizado y la tendencia se mantiene independiente de la categoría a la que pertenece.
- ✓ El servicio Extracto Cuenta Individual,
- ✓ Las actividades familiares y deportivas son de mayor preferencia entre los afiliados, encaminar los esfuerzos para añadirlo entre los beneficios ofrecidos.