



## INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE 2020

Bogotá, 12 de octubre de 2020

Señor General (RA)  
**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General

**Asunto: Informe de Gestión III trimestre 2020**

### Tabla de contenido

- 1. SERVICIO DE ATENCION AL AFILIADO**
  - 1.1 Canales de Comunicación y Atención
- 2. MODELOS DE SOLUCION DE VIVIENDA**
  - 2.1. Modelo Vivienda 14 años
  - 2.2. Modelo Vivienda 8
  - 2.3. Modelo Héroes - Fondo de Solidaridad
  - 2.4. Leasing Habitacional
  - 2.5. Gestiones realizadas
- 3. VISITAS REALIZADAS A LOS DEPARTAMENTOS DE POLICIA**

### Introducción

De acuerdo a la emergencia sanitaria por el COVID-19, fue necesario dinamizar la forma en que realizaban las atenciones a los afiliados, implementado métodos de comunicación efectivos que permitieran el acercamiento con los afiliados de forma óptima tales como las video conferencias, comunicación a través de correos electronicos y visitas virtuales, focalizadas a la oportuna solución de vivienda de los policías y sus familias.

### Actividades realizadas:

#### 1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO

##### 1.1 Canales de Comunicación y Atención

TOTAL CANALES DE ATENCION		III TRIMESTRE AÑO 2020
1	ATENCION TELEFONICA	20.762
2	ATENCION PERSONALIZADA	3.672
3	OTROS CANALES	68.093
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>92.527</b>

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



En lo corrido del tercer trimestre se atendieron de forma telefónica 20.762 llamadas, atención personalizada 3672 afiliados. Se enviaron 68.093 correos institucionales a personal pendiente de solucionar Modelo-14 y los demás modelos que maneja la Entidad esto con la colaboración del personal que se encuentra laborando en los puntos de atención a nivel nacional (Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Cali, Bogotá).

## 2. MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA

### 2.1 Modelo Vivienda 14

TRAMITES POR POLICÍA NACIONAL MODELO VIVIENDA 14 III TRIMESTRE AÑO 2020				
PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
EJECUTADO	655	677	681	2.013
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>599</b>	<b>665</b>	<b>815</b>	<b>2.079</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>109%</b>	<b>102%</b>	<b>83%</b>	<b>97%</b>

El cumplimiento en el III trimestre de esta vigencia fue del 97%, teniendo en cuenta que se habían programado la entrega de 2.079 soluciones de vivienda con el subsidio y se ejecutaron 2.013, aunque para este trimestre no se cumplió con la meta establecida, si se ha visto un incremento significativo en los afiliados que solucionan vivienda con el subsidio de vivienda.

En acumulado del 2020 se programaron 5.787 entrega de subsidios y se ejecutaron durante este periodo 4.675 policías con solución de vivienda, con un cumplimiento general del 81%.

### 2.2 Modelo Vivienda 8

TRAMITES POR POLICÍA NACIONAL MODELO VIVIENDA 8 III TRIMESTRE AÑO 2020				
PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
EJECUTADO	274	264	287	825
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>262</b>	<b>303</b>	<b>239</b>	<b>804</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>104%</b>	<b>87%</b>	<b>120%</b>	<b>103%</b>

Este Modelo presenta un cumplimiento de forma satisfactoria del 103% para el III trimestre, teniendo en cuenta que se presentaron 21 casos más de la meta programada, es decir la meta era de 804 y se presentaron 825 soluciones de vivienda de forma anticipada.

El resultado acumulado de la meta en los primeros tres trimestres del año es del 79%, logrando 2.044 soluciones de vivienda con el modelo vivienda 8, es decir 536 casos menos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



### 2.3 Modelo de solución de Vivienda Héroes - Fondo de Solidaridad

TRAMITES POR POLICÍA NACIONAL MODELO HEROES II TRIMESTRE AÑO 2020			
PERIODO	TOTAL	POSTULADOS	
EJECUTADO	0	OFICIALES	1
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>29</b>	<b>SUBOFICIALES</b>	<b>28</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>0%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Para el III trimestre del año 2020, no se propuso meta establecida teniendo en cuenta que no han salido los resultados de la convocatoria No. 24.

### 2.4 Leasing Habitacional

TRAMITES POR POLICÍA NACIONAL MODELO VIVIENDA LEASING III TRIMESTRE AÑO 2020				
PERIODO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
EJECUTADO	4	5	10	19
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>200%</b>	<b>250%</b>	<b>500%</b>	<b>317%</b>

Para este trimestre se aprobaron 19 Leasing Habitacional por parte de la Oficina de Enlace de la Policía, la meta programada era de 6, es decir se logró un cumplimiento del 317%.

En acumulado el modelo Leasing Habitacional del año 2020, logro un cumplimiento del 157%, es decir se logró 22 soluciones de vivienda con este modelo, es decir 8 más de los programados.

#### Actividades realizadas

- Envío de correos electrónicos a los afiliados que realizaron el primer pago, para realizar la invitación para realizar la radicación del trámite para el desembolso del subsidio de viviendas.
- Actualización de bases de datos para la búsqueda y localización del personal para solución de vivienda a través del cruce de las bases de datos de la Dirección de Talento Humano.
- Se envió correo a las diferentes regiones de Policía, Departamentos, especialidades, escuelas de formación y demás unidades donde se socializaba los requisitos de los modelos de solución de vivienda 14 y 8, con el propósito de incentivar que los afiliados solucionen en línea, teniendo en cuenta que están suspendidos los desplazamientos por la emergencia sanitaria.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



- Realización de video conferencias con las diferentes unidades de policía a nivel nacional con el propósito de socializar los modelos de solución de vivienda de la entidad y subsanar dudas e inquietudes.
- Se realizaron cuñas radiales para las diferentes emisoras de la Policía Nacional para promocionar los servicios de Caja Honor.
- En coordinación con la Dirección de Bienestar Social se realizó la difusión de directorio telefónico del personal adscrito a la Oficina de Enlace Policía ante Caja Honor, con el propósito que los afiliados tuvieran contacto directo con los funcionarios.
- Reuniones de cruce de información con el grupo de prestaciones sociales para la búsqueda de posibles afiliados y/o beneficiarios que se pudieran postular al Modelo Héroes.
- Llamadas telefónicas a los beneficiarios del personal fallecido y con disminución física para lograr su postulación a fondo de solidaridad.

### 3. VISITAS REALIZADAS A LOS DEPARTAMENTOS

ESTADISTICAS VISITAS UNIDADES POLICIALES 2020				
VISITADAS REALIZADAS	PERSONAL ATENDIDO EN CONFERENCIAS	PERSONAL ATENDIDO PERSONALIZADO	INCREMENTO DEL 7/8 AL 10%	BIOMETRIAS
45	11.497	8.684	1.412	1.367

Durante el III trimestre del año 2020, se visitó solo una unidad Policial, donde se dictaron conferencias a 681 afiliados y fueron atendidos de forma personalizada 245 se realizaron 3 biometrías, se recibieron 17 incrementos de ahorros, del 8 al 10%. Es importante indicar que desde mediados del mes de marzo quedaron canceladas la visitas a unidades policiales por la emergencia sanitaria que enfrenta nuestro país y se volvieron a dar apertura en el mes de septiembre.

Atentamente,

  
**Coronel BRIGIDA ANTONIA ACOSTA ROMERO**  
 Jefe Oficina de Enlace Policía Nacional ante Caja Honor

Firma  
 Elaboró: PT. YEIMY LILIANA GOMEZ  
 Profesión: Orientadora Oficina Enlace  
 Dependencia: OEPOL

Firma   
 Revisó: CR. **BRIGIDA ACOSTA ROMERO**  
 Cargo: Jefe Oficina de Enlace Policía  
 Dependencia OEPOL

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703