



## INFORME DE GESTIÓN IV TRIMESTRE 2020

Bogotá, 12 de enero de 2021

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

**Asunto: Informe de Gestión IV 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

Para el IV trimestre del año 2020 se focalizó el trabajo a continuar y reforzar el acercamiento con los afiliados a nivel nacional, para incentivar la orientación virtual y telefónica, focalizando que la asistencia a los puntos de atención fuera solo a radicar sus tramite de solución de vivienda, mediante la implementación de los canales de comunicación tales como video conferencias, correos electrónicos, y visitas virtuales.

### Actividades realizadas:

- 1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO**
  - 1.1 Canales de Comunicación y Atención**

TOTAL CANALES DE ATENCION		IV TRIMESTRE AÑO 2020
1	ATENCION TELEFONICA	10.358
2	ATENCION PERSONALIZADA	5.405
3	OTROS CANALES	23.918
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>39.681</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**



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

VIGILADO MINDEFENSA

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Para el IV trimestre se logró la atención telefónica de 10.358 afiliados y 5.405 fueron atendidos de forma personalizada, de la misma manera fueron enviados 23.918 correos electrónicos para la orientación de los diferentes modelos de solución de vivienda.

## 2. MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA

### 2.1 Modelo Vivienda 14

TRAMITES POR POLICIA NACIONAL MODELO VIVIENDA 14 IV TRIMESTRE AÑO 2020				
PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EJECUTADO	735	690	991	2.416
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>914</b>	<b>753</b>	<b>638</b>	<b>2.305</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>80%</b>	<b>92%</b>	<b>155%</b>	<b>105%</b>

En el IV trimestre del año 2020 se logró un cumplimiento del 105%, lo cual obedece a que se habían programado 2.305 entregas de soluciones de vivienda con el subsidio y se alcanzaron 2.416, siendo el mes de diciembre donde se logró la mayor con 991 policías con subsidio de vivienda entregados para la solución de vivienda a policías.

Para el año 2020 se programaron un acumulado de 8.092 soluciones de vivienda en el Modelo 14, no obstante, de alcanzaron 7.091, es decir 1.001 soluciones menos, logrando así cumplimiento del 88%.

### 2.2 Modelo Vivienda 8

TRAMITES POR POLICIA NACIONAL MODELO VIVIENDA 8 IV TRIMESTRE AÑO 2020				
PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EJECUTADO	294	260	324	878
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>258</b>	<b>364</b>	<b>283</b>	<b>905</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>114%</b>	<b>71%</b>	<b>120%</b>	<b>97%</b>

Para el IV trimestre de esta vigencia este Modelo presentó un cumplimiento del 97%, teniendo en cuenta que se habían programado 905 soluciones de vivienda anticipada y se lograron 878, es decir 27 casos menos.

El Modelo Vivienda 8 en el año 2020 alcanzó un acumulado de 2.920 soluciones de vivienda anticipada, logrando un cumplimiento del 84%, presentando 565 casos menos de los propuestos para este modelo, lo cual obedece principalmente a la emergencia sanitaria en la cual se encuentra el país.

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  
Por nuestros Honorarios para Colombia entera.

VIVIENDA ANTICIPADA

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

TRAMITES POR POLICIA NACIONAL MODELO HEROES IV TRIMESTRE AÑO 2020			
PERIODO	TOTAL	POSTULADOS	
EJECUTADO	31	OFICIALES	1
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>29</b>	<b>SUBOFICIALES</b>	<b>30</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>107%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Para el año 2020 en el cumplimiento de este modelo fue del 107%, logrando que en la publicación de los beneficiarios de la convocatoria No. 24, 31 beneficiarios fueran de la Policía Nacional.

### 2.4 Leasing Habitacional

TRAMITES POR POLICIA NACIONAL MODELO LEASING IV TRIMESTRE AÑO 2020				
PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EJECUTADO	0	0	0	0
<b>META CAJA HONOR</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Para este trimestre no se aprobaron Leasing Habitacional por parte de la Oficina de Enlace de la Policía, es decir no se cumplió con la meta establecida de 4 leasing, logrando un cumplimiento del 0%.

Para el año 2020 el modelo Leasing Habitacional logro un cumplimiento del 122%, con un acumulado de 22 policiales que solucionaron vivienda con este modelo, teniendo en cuenta que se habían propuesto 18, es decir se presentaron 4 casos más.

#### Actividades realizadas

- Seguimiento a los afiliados que realizaron el primer pago, para motivar 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

- 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.
- Visitas a diferentes unidades de policía de la Guarnición Bogotá con el punto Móvil para lograr la radicación de trámites v14 y v8.
- 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 que fueron beneficiarios en la convocatoria N° 24.

### 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
59	13.985	10.970	5.652	1.412

Durante el IV trimestre del año 2020, se visitaron 14 unidades policiales, donde se dictaron conferencias a 2.488 afiliados y fueron atendidos de forma personalizada 45 se realizaron 3 biometrías. 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: SI. YEIMY LILIANA GOMEZ GOMEZ  
Orientadora Oficina Enlace Dependencia OEPOL

