	<b>FORMATO</b>  <b>INFORME</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 23/05/2017
		<b>VERSIÓN:</b> 007
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

## INFORME DE GESTIÓN 2017

Bogotá, enero 10 de 2018

Señor General (RA)

**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**

Gerente General

### 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 14 años

##### 2.2. Modelo Anticipado de Solución de Vivienda (MASVI)

##### 2.3. Fondo de Solidaridad

##### 2.4. Leasing Habitacional

#### 3 VISITAS REALIZADAS A LOS DEPARTAMENTOS DE POLICIA

## Asunto

Informe de las actividades desarrolladas por la oficina de Enlace de la Policía Nacional en del año de 2017.

### Actividades realizadas:

#### 1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO

##### 1.1 Canales de Comunicación y Atención

TOTAL DE CANALES ATENCIÓN	LLAMADAS ATENDIDAS	ATENCIONES PERSONALIZADAS OFICINAS	OTROS CANALES CORREOS	TOTAL GENERAL
PRIMER TRIMESTRE	1,198	2,303	13,470	16,971
SEGUNDO TRIMESTRE	2,145	3,462	8,964	14,571
TERCER TRIMESTRE	1,404	3,976	9,223	14,603
CUARTO TRIMESTRE	1,828	3,087	1,141	6,056
TOTAL GENERAL 2017	6,575	12,828	32,798	52,201

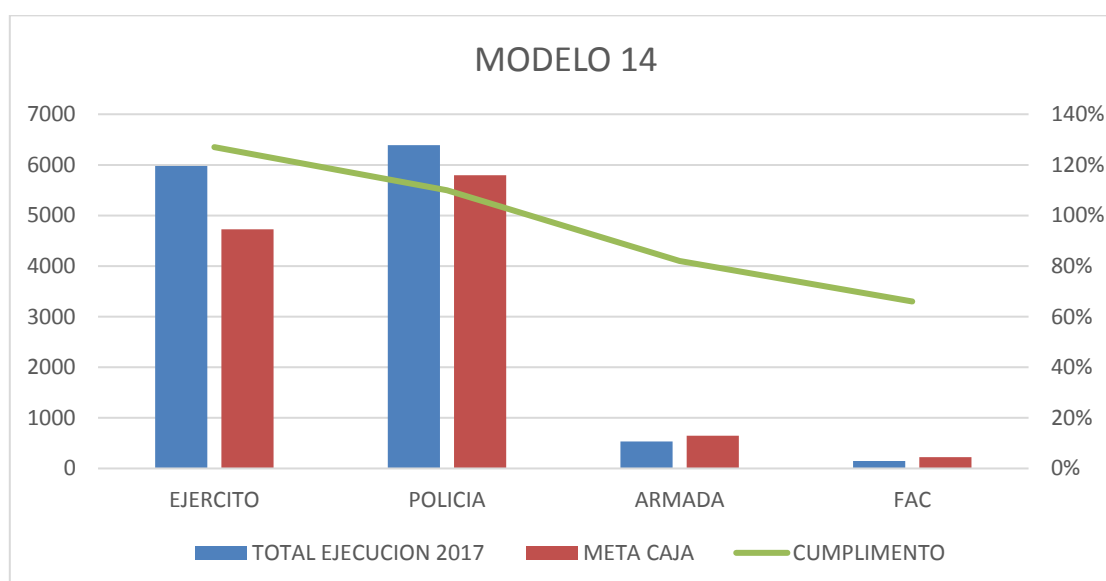


En lo corrido del año 2017 a través de los canales de atención se atendieron de forma telefónica 6.575 llamadas, atención personalizada 12.828 afiliados. Se enviaron 32.798 correos institucionales a personal pendiente de solucionar Vivienda-14 y personal que faltaba por acreditar el Modelo Vivienda 8.

## 2. MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA

### 1.1 Modelo Vivienda 14

TRAMITES POR FUERZA M-14 AÑO 2017 TOTAL GRAL					
FUERZA	EJERCITO	ARMADA	FAC	POLICIA	TOTAL
TOTAL EJECUCION AÑO 2017	5,978	536	147	6,388	13,049
META CAJA HONOR	4,725	650	224	5,794	11,393
%CUMPLIMIENTO	127%	82%	66%	110%	115%



Para el año 2017 se postularon 6.388 afiliados beneficiados con el subsidio de vivienda, cumpliendo con un 110% de la meta establecida por Caja Honor, para el logro de este objetivo se llevaron a cabo las siguientes Gestiones:

#### GESTIONES REALIZADAS

El día 28-04-2017 Depuración de la base de datos del régimen anterior, señalando los afiliados que ya realizaron primero y segundo pago.

Para el día 09-05-2017, se envió solicitud de resultados a los puntos de atención de Caja Honor sobre las acciones realizadas relacionadas con el trámite del subsidio (actividad se realiza mensualmente)

11-05-2017 se envió el oficio Nro. 094 a mi Coronel Ricardo Blanco Gomez, Jefe de la oficina COES, solicitando la publicación de un correo masivo personalizado a cada afiliado del régimen 2017 para un total de 8.924

10-05-2017 Correo personalizado el personal de afiliados de los regímenes 2002, 2003 y 2004, para un total de 40 afiliados en diferentes grados, donde se les informa de la pérdida del subsidio si no realizan el trámite en termino de tres meses después de recibida la notificación.

02-06-2017 Correo personalizado el personal de afiliados de los regímenes 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012, para un total de 232 afiliados en diferentes grados, donde se les informa de la pérdida del subsidio si no realizan el trámite en término de tres meses después de recibida la notificación.

14-06-2017, antecedentes del correo masivo que se envió al personal del régimen 2017



La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, adelantó un proceso de revisión estableciendo que usted cumplió las 168 cuotas obligatorias exigidas para acceder al subsidio de vivienda.

**Recuerde que el subsidio puede ser destinado para:**

- ✓ Adquirir vivienda nueva o usada.
- ✓ Liberación de crédito hipotecario.
- ✓ Construcción en lote propio.
- ✓ Opción de compra Leasing.
- ✓ Cesión de la opción de compra Leasing.

**Para que su trámite no tenga inconvenientes debe tener en cuenta lo siguiente:**

- ✓ No se podrá adquirir vivienda que tenga registrado un embargo.
- ✓ El certificado de libertad y tradición debe indicar la existencia de una edificación de uso habitacional, es decir, vivienda, apartamento, casa lote, casa, entre otros y la nomenclatura debe ser exacta.
- ✓ No podrá adquirir bienes inmuebles de propiedad del conyugue si este fue adquirido dentro de la vigencia de la sociedad conyugal o sociedad patrimonial.
- ✓ El valor del inmueble a adquirir debe ser igual o superior al valor del subsidio, igual condición para el pago de crédito hipotecario, construcciones en lote propio, opción de compra Leasing, cesión de la opción de compra Leasing.

**¡Recuerden, si no realizan el trámite oportunamente pueden perder el subsidio de vivienda!**

Para mayor información comuníquese con el Centro de Contacto al Ciudadano (1) 5188605 o a la Línea Gratuita Nacional 01 800 919 429.

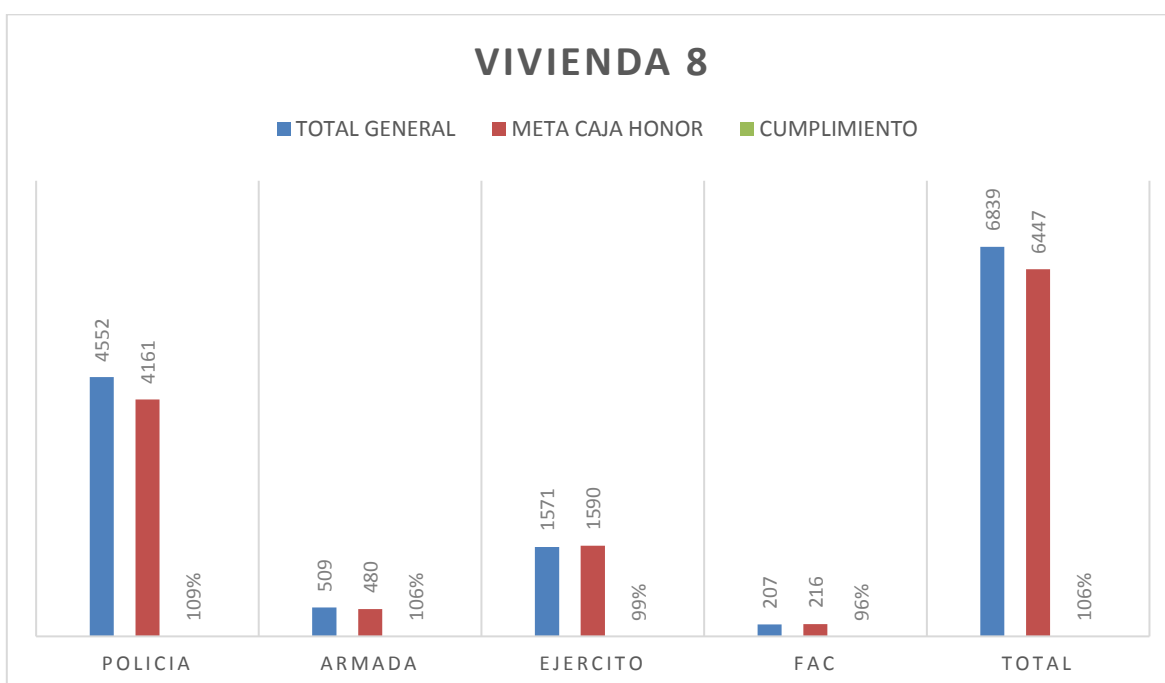


10-05-2017 Correo personalizado el personal de afiliados de los regímenes 2002, 2003 y 2004, para un total de 40 afiliados en diferentes grados, donde se les informa de la pérdida del subsidio si no realizan el trámite del subsidio.

Del 05 al 16 de junio de 2017 realice llamadas telefónicas al personal de los regímenes 2002, 2003 y 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 quienes no cuentan con correo electrónico con el fin de informarles que adelanten los tramites con el subsidio de vivienda, para un total de 47 afiliados.

## 1.2 Modelo Vivienda 8

<b>TOTAL GENERAL VIVIENDA M -08</b>					
<b>FUERZA</b>	<b>EJERCITO</b>	<b>ARMADA</b>	<b>FAC</b>	<b>POLICIA</b>	<b>TOTAL</b>
TOTAL GENERAL	1,571	509	207	4,552	<b>6,839</b>
<b>META CAJA HONOR</b>	1,590	480	216	4,161	<b>6,447</b>
<b>%CUMPLIMIENTO</b>	<b>99%</b>	<b>106%</b>	<b>96%</b>	<b>109%</b>	<b>106%</b>



El resultado del segundo trimestre se cumplió con 1.524 soluciones de Vivienda con el Modelo Vivienda 8, para lo cual se logró un cumplimiento de la meta establecida con un 160% para el II Trimestre del año.

Durante la vigencia 2017 se realizaron diferentes actividades que permitieron la ejecución del modelo Vivienda 8, entre ellas la constante difusión del modelo en las Unidades visitadas a nivel País, sin embargo una de las condiciones fundamentales que permiten la perfecta ejecución es la acreditación de la adquisición de la vivienda, proceso que se debe realizar en los plazos y condiciones establecidos, para tal fin

El 21 de Febrero la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones suministro el listado del personal pendiente por acreditación el cual fue depurado, en esta revisión se encontraron diferentes novedades como los que ya habían realizado la debida acreditación y aun figuraban como pendientes y bloqueados, de lo cual se informó para que realizaran una correcta revisión del personal a comunicar.

Para el mes de junio actualizo el listado del personal pendiente y se realizó el envío de 1.813 correos personalizados.

Para el mes de noviembre se realizó una revisión al personal pendiente por acreditar dando como resultado 1141 afiliados pendientes a quienes se les envió la correspondiente comunicación aportando los números telefónicos y correos electrónicos de la Oficina de enlace apoyando con eso las acreditaciones, las solicitudes de prórroga y demás solicitudes del modelo.

### **2.3 Fondo de Solidaridad**

El Modelo Fondo de Solidaridad tiene como finalidad facilitar el acceso a una solución de vivienda de forma subsidiada, a aquellos afiliados o destinatarios que reúnan las condiciones y requisitos establecidos a partir de la vigencia de la ley 973 del 2005 y 1305 del 2009.

Son destinatarios del Fondo de Solidaridad y pueden optar por beneficiarse del mismo las siguientes personas:

- Los beneficiarios del afiliado para solución de vivienda fallecido por cualquier causa, que queden disfrutando o no de pensión de sobrevivencia, sustitución pensional o asignación de retiro.
- Los afiliados forzosos para solución de vivienda que sean retirados o desvinculados, por disminución de la capacidad psicofísica, con o sin derecho al disfrute de pensión de invalidez.

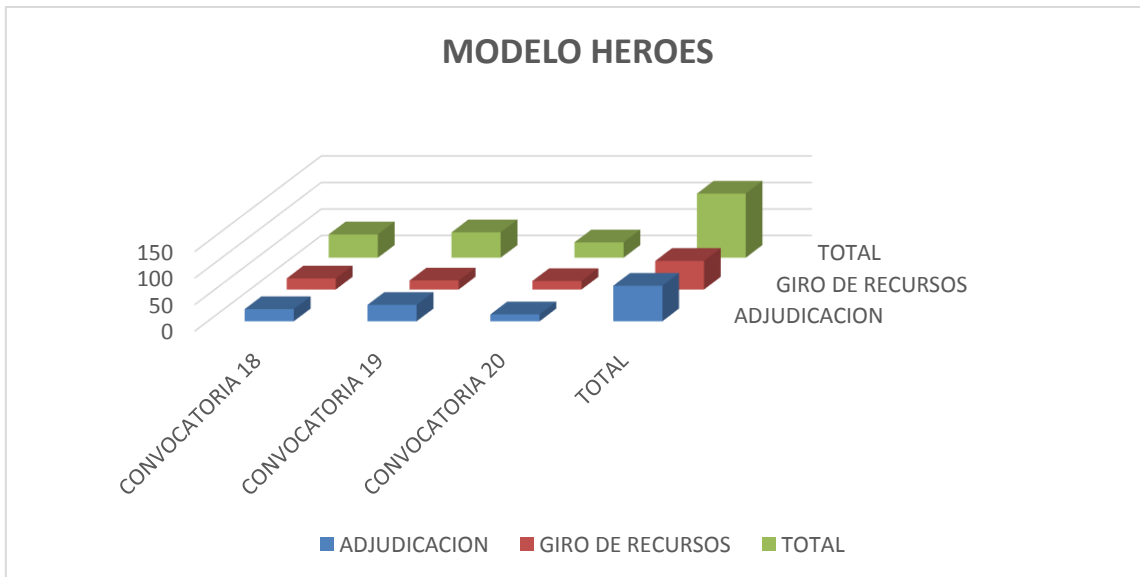
Gestiones realizadas con relación a la ejecución del Modelo Héroes “Fondo de Solidaridad” durante el año 2017 así:

- Búsqueda y Consolidación de los listados de personal retirado a nivel nacional por disminución de la capacidad psicofísica por cualquier causal. (DITAH)
- Búsqueda y consolidación de los listados del personal fallecido y sus beneficiarios a nivel nacional por cualquier causal. (DITAH, DISAN, ARPRE).
- Llamadas telefónicas al personal retirado por disminución de su capacidad psicofísica líneas fijas a nivel local y nacional, igualmente a las líneas celular.
- Llamadas telefónicas a los beneficiarios del personal fallecido a las líneas fijas a nivel local y nacional, igualmente a las líneas celular.

- Búsqueda y consolidación de las resoluciones de beneficiarios con sello de ejecutoriado la cual es generada por parte de grupo de nóminas del Área de Prestaciones Sociales.
- Recepción y consolidación de los diferentes expedientes o paquetes para su respectiva postulación al Modelo.
- Envío de la información y documentación a los diferentes correos personales.

Para el año 2017 la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía “**Caja Honor**”, estableció una meta para la Policía Nacional de 114 beneficiarios para este modelo, para lograr este objetivo se depura la base de datos de personal fallecido y retirado del servicio activo por disminución de la capacidad psicofísica, seleccionando el personal que se encuentra apto para postulación, es así que hasta la fecha fueron postulados y beneficios 121 afilados y sus familias, logrando ejecución de 148% de la meta.

BENEFICIOS	CONVOCATORIA			TOTAL
	No.18	No.19	No.20	
ADJUDICACIÓN	23	31	13	67
GIRO DE RECURSOS	21	17	16	54
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>121</b>



## 2.4 Leasing Habitacional

El Modelo Leasing Habitacional como producto de financiación que permite una solución de vivienda con 2 años de afiliación o con el personal que tiene la administración de cesantías en la entidad previo cumplimiento de los requisitos establecidos, este modelo

ha tenido amplia difusión en la Unidades visitadas en el cumplimiento del plan de visitas, en donde se informa de manera global sobre los beneficios de este modelo.

Para lo corrido del año se han recibido 269 radicados, para lo cual se hay 102 pre - probados pendientes de revisión y aprobación, y 15 aprobados

TOTAL POSTULADOS	
POLICÍA	
RADICADO	PREAPROBADO
904	319

Gestión Leasing Habitacional del 01 de Enero al 15 de diciembre de 2017						
APROBADOS 2017						
CATEGORÍA	POLICÍA NACIONAL	EJÉRCITO NACIONAL	ARMADA NACIONAL	FUERZA AÉREA	CIVILES	TOTAL
/FUERZA						
AGENTE-SLP-INF MARINA	3	7	0	1	0	11
SUBOFICIAL	32	5	2	2	0	41
OFICIAL	13	7	4	2	1	27
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>79</b>



### 3. VISITAS REALIZADAS A LOS DEPARTAMENTOS



En el primer trimestre, se visitaron 51 unidades Policiales, se dictó conferencias en las visitas a **14,480** afiliados y fueron atendidos de forma personalizada **6,808** se realizaron 401 biometrías, se recibieron 926 incrementos de ahorros.

Para el desarrollo de las visitas programadas del segundo trimestre se realizaron las siguientes actividades:

- Divulgación (Ley 1305 de 03 de junio de 2009)
- Modelo Anticipado de Solución de Vivienda (Vivienda 8)
- Vivienda 14
- Modelo de Atención Secuestrados
- Información trámites de pagos de cesantías y saldos pendientes.
- Entrega de revistas, boletines informativos, cartilla del afiliado, formularios únicos de pago y formatos de promesa de venta, entre otros.
- Procesos de registros Biométricos en las Escuelas de formación y Unidades
- Se brinda acompañamiento al vehículo Punto Móvil Nacional y Bogotá
- Ubicación del personal pendiente por postularse a modelo Vivienda 14, de igual manera al personal pendiente por acreditación Vivienda 8.

Anexo: 1 Visitas a las Unidades Policiales II Trimestre 2017

### **Conclusiones y/o recomendaciones**

- Se brindó el apoyo de 401 biometrías
- Se recibieron 926 incrementos de ahorro
- Se publicaron a través del PSI la Policía Nacional BANERS M-14 invitando a solución de vivienda y de Leasing Habitación.
- Se enviaron 8.924 correos masivos de forma personalizado afiliados del régimen 2017.
- Y correos personalizado el personal de afiliados de los regímenes 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012, para un total de 232 afiliados.
- A través de piezas radiales se divulgo el desplazamiento de las del Punto Móvil MECAL , DEVAL, MEPOY, DECAU DECAQ,
- En coordinación con TAHUM se envió comunicado a 1.830 afiliados para acreditación V-8 según listado suministrado por Área de Operaciones de caja Honor.

