



## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL I TRIMESTRE DE 2020

Bogotá, 14/04/2020

Doctora  
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

### Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN  
ASUNTO  
TERMINOLOGÍA  
RESUMEN DETALLADO  
INDICADOR N° 2

### INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Plan de Acción de Caja Honor, para el proceso de Gestión del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), dentro del Indicador N° 2 de quejas y reclamos a favor de la Entidad, se estableció como propósito principal medir la favorabilidad de las quejas y reclamos de la Entidad y su relación respecto al total de solicitudes presentadas. Lo anterior, a fin de realizar un proceso de identificación e implementación de mejoras que permitan fortalecer el servicio y desarrollar las actividades con calidad y compromiso.

### ASUNTO

Presentar el informe de verificación, resultados y análisis del Indicador N° 2 correspondiente a quejas y reclamos a favor de Caja Honor, del proceso de Gestión de SAC durante el I Trimestre de 2020.

### TERMINOLOGÍA:

A continuación se relaciona la terminología empleada en el proceso, al igual que la abreviatura del mismo.

SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA  
COLOMBIA



**CONSUMIDOR FINANCIERO:** es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

**QUEJA:** es la manifestación de inconformidad o descontento expresado por un consumidor financiero y/o parte interesada, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor público de la Entidad en ejercicio de sus funciones o por particulares que colaboran con la misma.

**RECLAMO:** es la inconformidad presentada por un consumidor financiero y/o parte interesada, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor).

**SOLICITUDES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** es toda petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia, requerimiento o certificación, que no tenga el carácter de trámite.

## RESUMEN ACTIVIDADES

De conformidad con lo estipulado en el Plan de Acción, al proceso de gestión del SAC le fue asignado el Indicador N° 2 denominado “Quejas y reclamos a favor de la Entidad”, el cual, analiza el número total de quejas y reclamos radicados en Caja Honor, mediante los diferentes canales de comunicación, con el fin de medir la favorabilidad de las mismas para Caja Honor.

Por consiguiente, durante el trimestre en estudio, se establece que de las 5.914 solicitudes radicadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas, 10 fueron quejas (0,17%) y 143 reclamos (2,42%).

### AVANCE: 25% (I Trimestre)

Una vez allegada la solicitud y teniendo en cuenta los hechos señalados en la misma, así como la información registrada en los sistemas de información, aquella es tipificada como queja o reclamo. Asimismo, se realiza el análisis de su contenido, verificándose los procedimientos administrativos y validando con la(s) dependencia(s) o Punto(s) de Atención involucrado(s), con el fin de que remitan informe de lo sucedido, mediante tarea asignada a través del aplicativo *Workmanager*, correo electrónico o el medio más expedito disponible.

En ese sentido, una vez finalizado el trimestre, se verifica cada queja o reclamo, identificando las causas que lo originaron y/o las razones de la inconformidad. Posteriormente, se establecen los correctivos pertinentes, según los casos en particular, y las acciones que coadyuven a la no repetición de la inconformidad, cuando esta se encuentre en manos de Caja Honor y, de ser necesario, aclarar las nociones en



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA  
CALLE 1430



caso de existir interpretaciones diferentes respecto de la normatividad y los procedimientos establecidos.

## ANÁLISIS DE AVANCE

Una vez realizado el análisis y establecidos los correctivos, se sensibiliza a los funcionarios respecto al impacto que causan las quejas y reclamos, con el fin de promover una cultura de servicio de calidad, con criterio práctico, que conlleve a la satisfacción del consumidor financiero y/o parte interesada, lo cual se traduce en una humanización del servicio, brindando soluciones o información afines a la normatividad aplicable, según sea su caso.

SOLICITUDES I TRIMESTRE DE 2020		
ÍTEM	CANT.	%
DEMÁS SOLICITUDES	5.761	97,41%
RECLAMOS	143	2,42%
QUEJAS	10	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>5.914</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2020

## 1. ANÁLISIS QUEJAS

### 1.1 ESTADÍSTICA POR MES

QUEJAS I TRIMESTRE DE 2020		
OCTUBRE	CANTIDAD	%
ENERO	3	30,00%
FEBRERO	5	50,00%
MARZO	2	20,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2020

De las 5.914 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 10 son quejas por lo que corresponden a un 0,17% del total.

### 1.2. ESTADÍSTICA POR PUNTOS DE ATENCIÓN/DEPENDENCIA

El equipo técnico SAC, realiza una validación de las quejas allegadas a Caja Honor con los Puntos de Atención y dependencias involucradas con el fin de retroalimentar y establecer acciones de mejoras en el caso de ser necesario.

Caja Honor tiene dispuesto para la recepción de PQRS-D, los flujos 06, 35 y 93 para la recepción de PQRS-S, como único sistema para atender las solicitudes, las



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

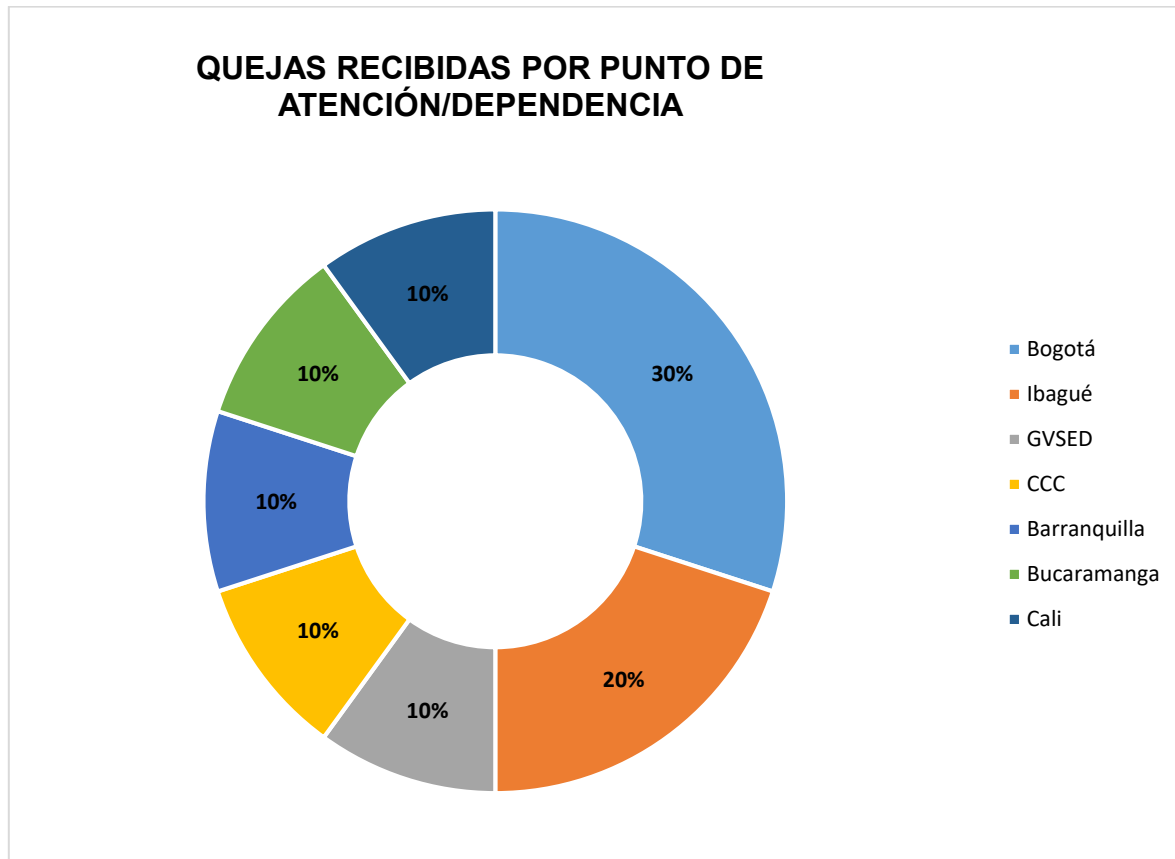


Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



cuales son radicadas por página WEB, Puntos de Atención, Centro de contacto al Ciudadano y correspondencia.



Fuente: Workmanager 2020

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor recepción de quejas se presentó en la Sede Principal de Bogotá y en el Punto de Atención de Ibagué, los cuales se vieron implicados en 02 eventos cada uno. Asimismo, se verificó el reporte de quejas contra el Centro de Contacto al Ciudadano y los Puntos de Atención de Barranquilla, Cali e Ibagué, registrándose 01 por cada uno. Igualmente, se observó 01 queja contra la Oficina de Enlace de la Armada Nacional en el Punto de Atención de Bogotá y 1 contra el grupo de Verificación y Seguridad Documental, para un total de 10.

Es de destacar que no se registraron quejas en las que se hayan visto involucrado los Puntos de Atención de Cartagena, Florencia y Medellín.

### 1.3. ESTADÍSTICAS POR SUBTEMAS

De las 10 quejas, se determinó que 5 de ellas los afiliados manifestaron que no tuvieron o contaron deficiencia en el asesoramiento de los trámites que estaban realizando para Caja Honor debido a que la información que se les brindó no fue clara, 5 de los afiliados



NIT: 860021967-7

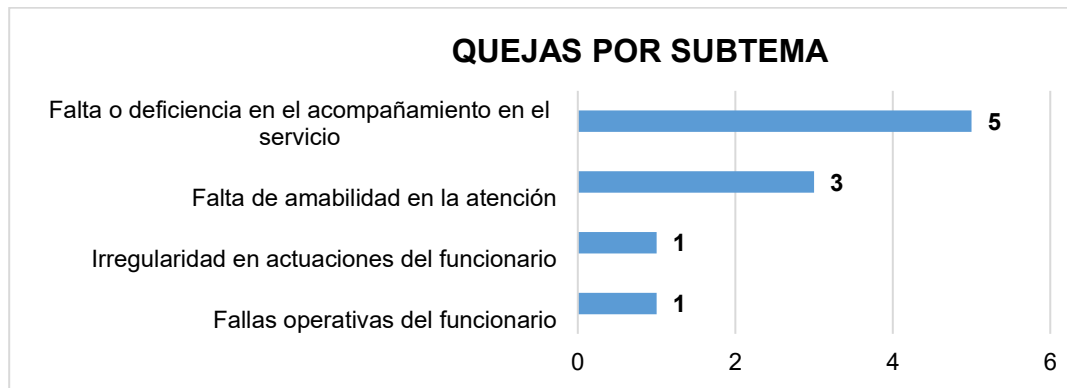
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia





expresaron inconformidad por el trato de los asesores, en 1 se expresó inconformidad con el acompañamiento brindado por los asesores en el servicio, en 1 se llamó la atención sobre el presunto proceder de un funcionario y en 1 se reportó una supuesta falla operativa en la que se veía implicado un funcionario.

En consecuencia, por parte del Área SAC, se toma contacto con los Líderes y Jefes de los Puntos de Atención y las dependencias correspondientes para que, con apoyo en los funcionarios implicados, se elabore un informe de los hechos de cada caso y de las medidas adoptadas para ofrecer una solución al caso concreto, así como de las oportunidades de mejora que puedan ser identificadas desde cada proceso.



Fuente: Workmanager 2020

Durante la semana del 10 al 14 de febrero de 2020 el Área SAC participó en el encuentro con los Líderes de los Puntos de Atención, con el fin de reforzar conocimientos sobre el SAC, sensibilizar sobre la importancia de tener buenas prácticas de la atención al afiliado, orientadas por la empatía con los visitantes, las políticas de seguridad de la información y el enfoque de brindar soluciones prácticas para las situaciones que motivan las quejas.

## 2. ANÁLISIS RECLAMOS

### 2.1 ESTADÍSTICA POR MES

RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2020		
MES	CANTIDAD	%
ENERO	53	37,06%
FEBRERO	44	30,77%
MARZO	46	32,16%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2020

De las 5.914 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 143 son reclamos por lo que corresponden a un 2,42% del total.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

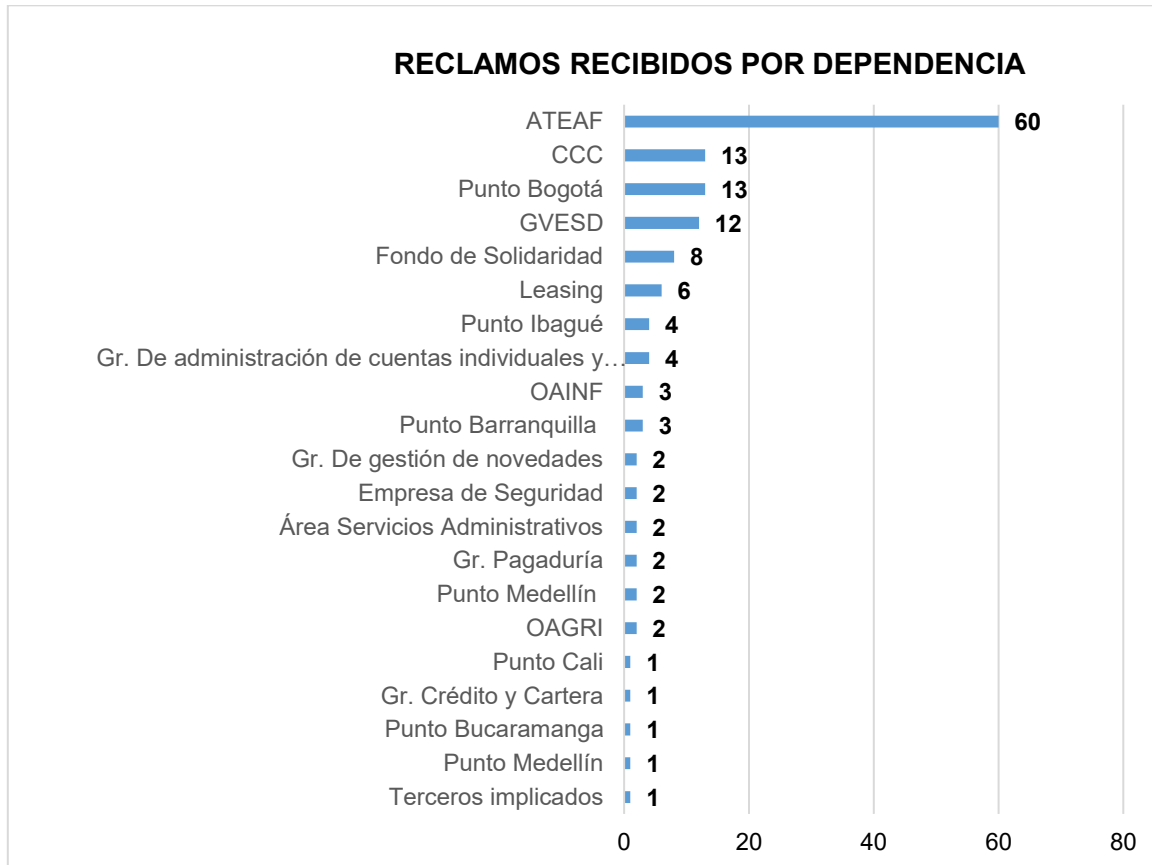


Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA



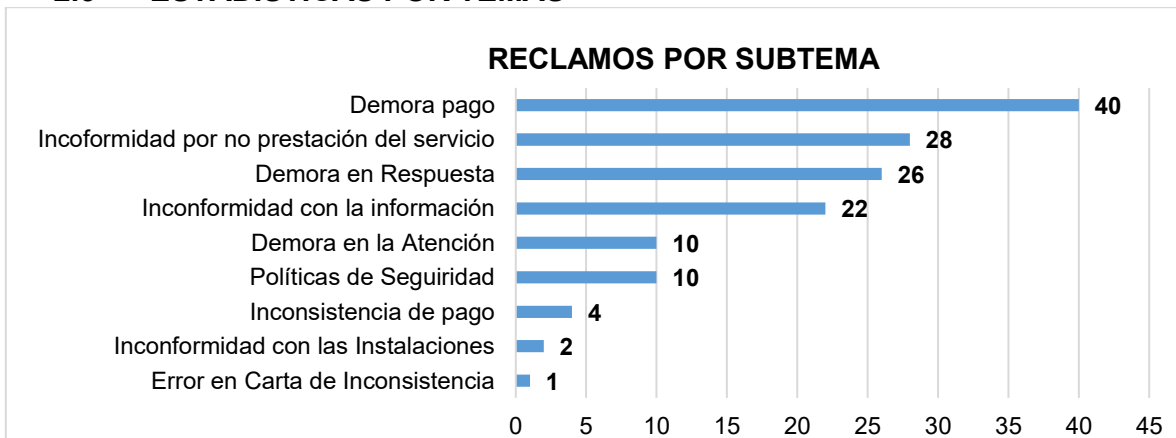
## 2.2 ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIA



Fuente: Workmanager 2020

En la gráfica anterior, se visualizan los reclamos interpuestos por las diferentes dependencias de Caja Honor.

## 2.3 ESTADÍSTICAS POR TEMAS



Fuente: Workmanager 2020



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA

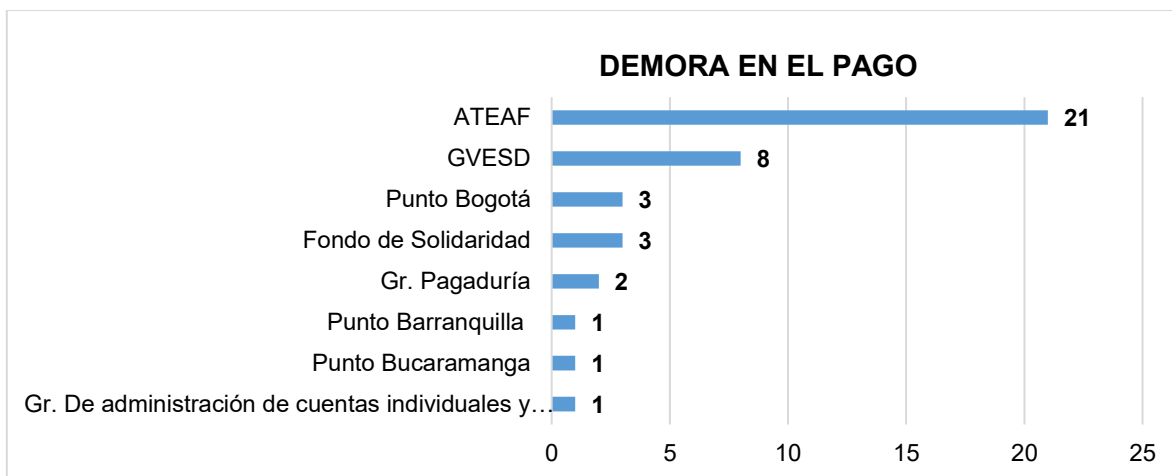


En la gráfica anterior, se evidencia un total de 143 reclamos, entre los que, clasificados por temas. El número más alto se observa en aquellos casos que se presentan por diversas situaciones asociadas a los procedimientos de pago, entre las que se incluyen casos de demora en el desembolso de dineros solicitados en diferentes trámites (Vivienda 14, Vivienda 8 y FUTURO) e inconsistencias en el pago que fueron resueltas dentro de la oportunidad de atención del reclamo, consolidándose en 45.

Se observó 28 inconformidades con los requisitos de los trámites y servicios, 26 por demora en la respuesta de los trámites y/o solicitudes realizadas por los afiliados, 22 por inconformidad con la información brindada por diferentes dependencias de Caja Honor, 10 comunicaciones manifestando inconformidad con las políticas y los protocolos de seguridad de Caja honor para ingreso a los Puntos de Atención y al Portal transaccional.

A continuación se realiza un cruce entre los temas y las dependencias o grupos involucrados teniendo en cuenta los tipos de reclamos:

## 2.4 VALIDACIÓN POR TEMAS



La anterior gráfica, muestra los reclamos por demora en el pago, de los cuales se observaron 21 para el Área de Atención al Afiliado, 8 para el Grupo de Verificación y Seguridad Documental, 3 para el Punto de Bogotá y Fondo de Solidaridad, 2 para el Grupo de Pagaduría, 1 para el Punto de Barranquilla, 1 para el Punto Bucaramanga y 1 para el Grupo de Administración de Cuentas Individuales, para un total de 40.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

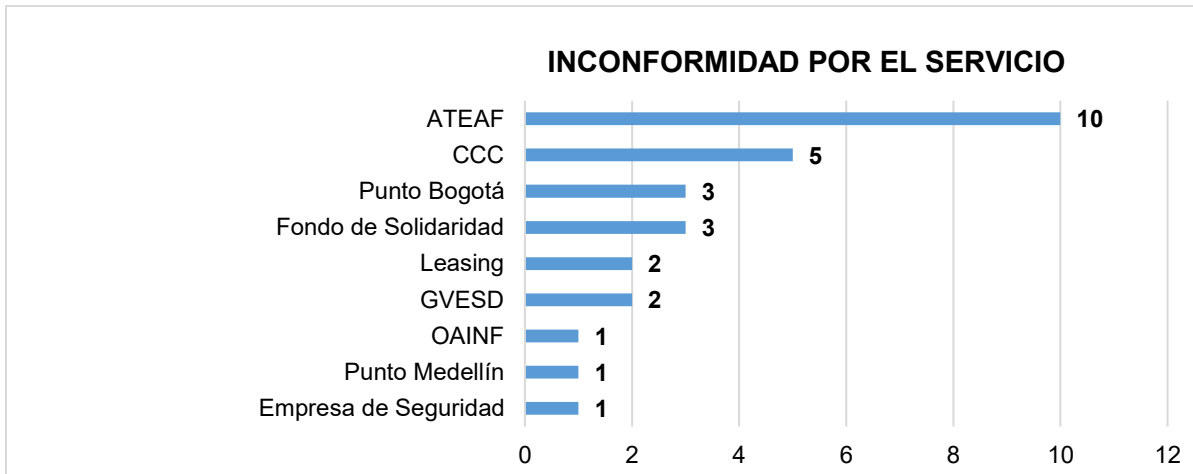
BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

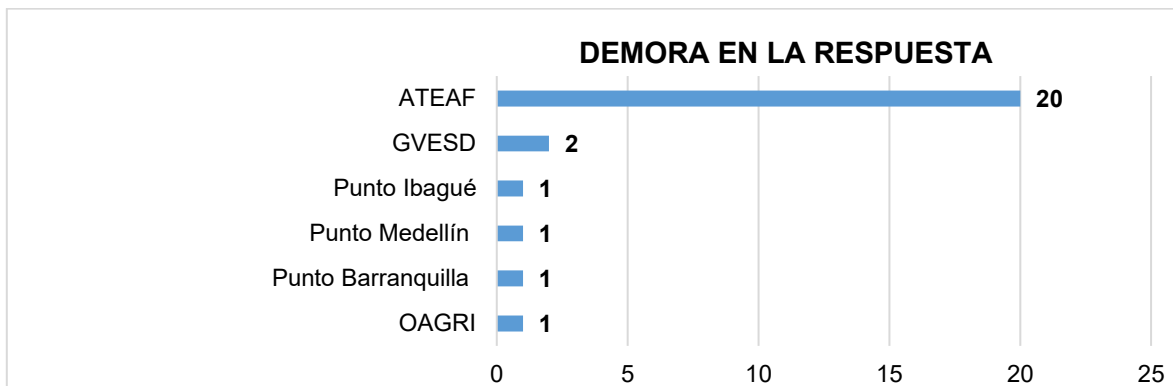
ESTADO GENERAL DE DEFENSA DE COLOMBIA





Fuente: Workmanager 2020

En la grafica anterior, indica las comunicaciones por inconformidad del servicio, de las cuales, 10 corresponden al Área de Atención al Afiliado, 5 al Centro de Contacto al Ciudadano, 3 al punto de Atención de Bogotá, 3 al Grupo Fondo de Solidaridad, 2 al Área *Leasing*, 2 al grupo de Verificación y Seguridad Documental, 1 al Punto de Atención de Medellín, 1 a la Empresa de Seguridad y 1 a la Oficina Asesora de Informática, para un total de 28 reclamos.



Fuente: Workmanager 2020

Asimismo, en la gráfica anterior, se visualizan los reclamos por demora en la respuesta, de los cuales 20 corresponden al Área de Atención al Afiliado, 2 al grupo de Verificación y Seguridad Documental, 1 a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, 1 al punto de Atención de Barranquilla, 1 al Punto de Atención de Ibagué y 1 al punto de Atención de Medellín, para un total de 26



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
 Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

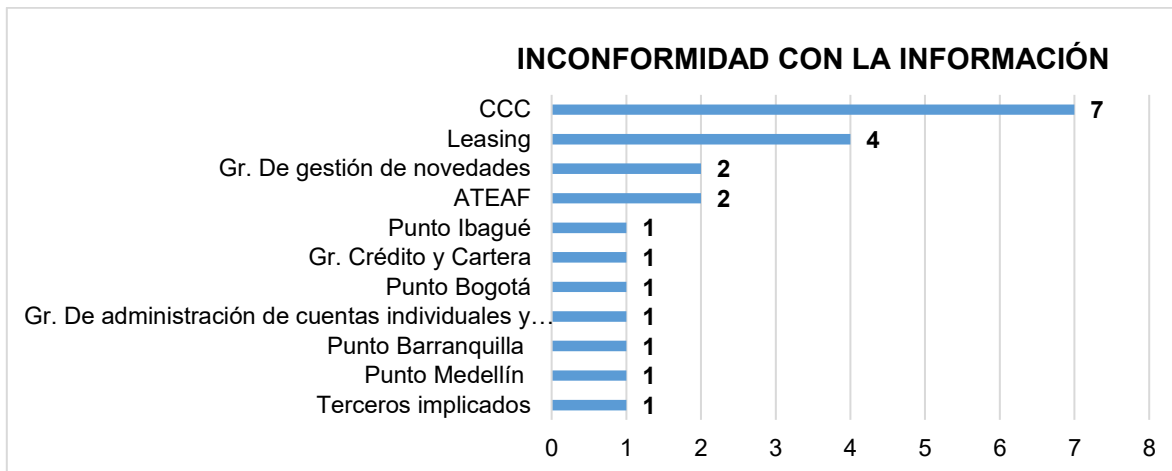
BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MILITARIO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





Fuente: Workmanager 2020

Igualmente, en el caso de los reclamos en que se reportó inconformidad con la atención se evidenciaron 7 en los que se presentó insatisfacción con el trato brindado por los asesores del Centro de Contacto al Ciudadano, 4 en los que se vieron implicados funcionarios del Área *Leasing*, 2 en los que se relacionaron funcionarios del Grupo de Gestión de Novedades, 2 en los que se señalaron asesores del área de Atención al Afiliado en general, 1 en el que se vio envuelta un asesor del Punto de atención de Bogotá D.C., 1 en el que se vio envuelto un asesor del Punto de Atención de Ibagué (Tolima), 1 en el que se llamó la atención sobre la conducta de un asesor del Punto Barranquilla (Atlántico), 1 en el que se vio envuelto un asesor del Punto Medellín (Antioquia), 1 en el que se relacionó al Grupo de Crédito y Cartera, 1 en el que se reportó al Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Cesantías y 1 en el que se implicaron terceros ajenos a Caja Honor.

Entre los reclamos por inconformidad con la información, se evidenció una comunicación remitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en la que un afiliado solicitaba una investigación contra una entidad financiera distinta de Caja Honor. Allí, el afiliado señaló que la entidad financiera a la que correspondía la cuenta bancaria por medio de la cual se efectuó el desembolso de un trámite le había efectuado un descuento no autorizado, por lo que se aclaró que el asunto escapaba a la órbita de injerencia de Caja Honor.

### 3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

Realizando un análisis de las 10 quejas presentadas, no se registraron situaciones en las que la conducta de los funcionarios de Caja Honor se haya apartado de las políticas de servicio y los criterios de atención y amabilidad.

Ahora bien, del análisis de los 143 reclamos, se determinó que 99 fueron a favor de Caja Honor y 44 fueron en contra. Entre los reclamos que fueron en contra de Caja Honor, se observaron los siguientes motivos:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
 Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



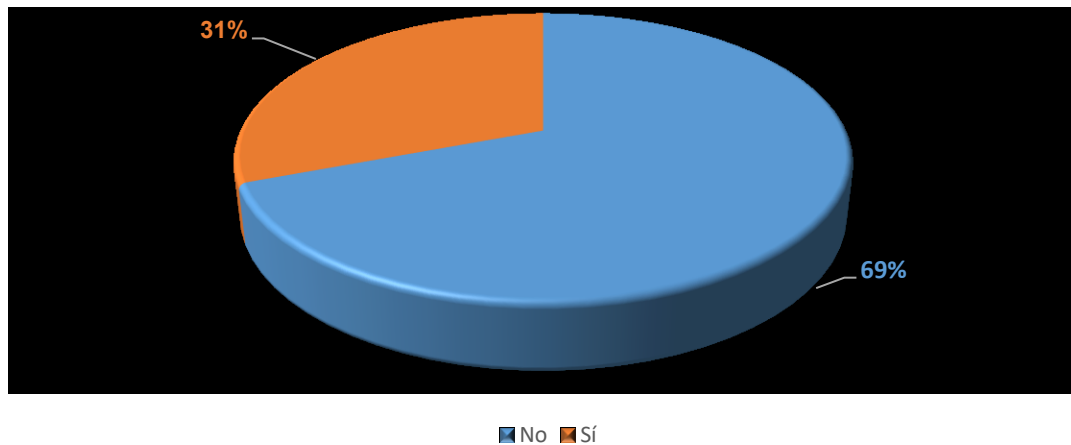
Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
 "Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

SE  
MINISTERIO DE DEFENSA



- Falta de respuesta al trámite de acreditación de Vivienda 8.
- Fallas en el envío de mensajes OTP para el restablecimiento de contraseña de ingreso al Portal transaccional.
- Demora en el trámite de solicitudes de pago en el cual se observa error involuntario del asesor al diligenciar el Formulario Único de Pago que se traduce en dificultades para el procesamiento del desembolso.
- Trámites inconsistentes en los que no se expidió de manera oportuna la correspondiente carta de inconsistencias.
- Errores de funcionamiento en los sistemas informáticos del registro biométrico que llevan a la necesidad de renovación constante de enrolamiento biométrico.
- Falta de información sobre los documentos exigidos para la radicación de trámites.
- Radicación de trámites en días distintos de aquellos en los que los afiliados aportaron los documentos requeridos.
- Falta de humanización del servicio en el Punto de Atención.
- Falta de consideración de paz y salvo aportado para el levantamiento de bloqueo en dineros afectados por obligaciones legalmente deducibles de las cesantías conforme a la Hoja de Servicio expedida por la Policía Nacional.
- Cambio de las condiciones de los inmuebles presentados para optar por el Modelo *Leasing* habitacional, estando en trámite la solicitud del afiliado.

### FAVORABILIDAD AL CONSUMIDOR FINANCIERO



Fuente: Área SAC 2020



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



En consecuencia, se hizo una distinción entre aquellos casos en los que el motivo de la desfavorabilidad del reclamo fue resuelto de manera inmediata sin requerir acciones de mejora.

Asimismo, se examinó el impacto de los reclamos desfavorables que requieran acciones de mejora con el objeto de hacer seguimiento a la implementación de dichas acciones por parte de las dependencias implicadas así como identificar situaciones que requirieran ser escaladas al Comité Técnico del SAC para la adopción de procedimientos que permitan impedir que situaciones similares puedan llegar a presentarse en el futuro.

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se elevaron 32 peticiones y 4 reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, en aplicabilidad de las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, y en especial a la Circular 21 del 15 de marzo de 2019, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en lo que respecta a la obligación de suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros; todo lo anterior derivado de la buena práctica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1328 de 2009 y las demás normas concordantes con el tema.

### Acciones de Mejora

- El Área SAC realiza el contacto telefónico con las dependencias involucradas en las quejas, con el fin de ser analizadas y en caso de ser necesario darse aplicabilidad a las mejoras correspondientes.
- Se está reportando al Área de Atención al Afiliado (ATEAF), las solicitudes radicadas por punto, funcionario y temas, para establecer estrategias de seguimiento y control en búsqueda de soluciones con inmediatez sin recurrir a solicitudes innecesarias.
- Se está solicitando al Área de Atención al Afiliado (ATEAF) y al Grupo de Verificación y Seguridad Documental (GVSED) las correspondientes acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta de los trámites de acreditación de Vivienda 8.
- Se está haciendo seguimiento a la decisión adoptada por el Comité Técnico del SAC en relación con la necesidad de emitir respuesta de fondo y oportuna a los trámites de acreditación de vivienda 8.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



- Se realizó la retroalimentación con asesores del Centro de Contacto a Ciudadano en temas relacionados con la actitud de servicio al momento de brindar la información.

## Actividades Realizadas

Caja Honor por medio del programa de Educación Financiera, desea llegar a nuestros afiliados con el fin de orientar en aspectos propios del sistema financiero, generando conciencia en el momento de tomar decisiones que pueden impactar su bienestar familiar, económico y social.

En la ejecución del Programa de Educación Financiera Aprendiendo con Honor, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Actualización del programa de Educación Financiera para vigencia 2020 - 2022.
- 1 campaña para incentivar el uso de la plataforma virtual de educación financiera difundida a través del CCC, donde se sensibilizó a 2.865 afiliados.
- 1 cápsula de educación financiera, con temas de presupuesto, divulgadas a los 336 funcionarios de Caja Honor, entre temporales, contratistas y de planta que también fue difundida por redes sociales para los afiliados.
- participaciones en emisoras de la Fuerza Aérea, Armada Nacional y Ejército Nacional, con el programa de Educación Financiera, donde se trataron los siguientes temas: presupuesto personal 2020 y plataforma de educación financiera, ¿en que invertir en el 2020?, cómo usar de manera inteligente las TC, recomendaciones a la hora de adquirir un crédito, y ¿cómo pagar una obligación financiera en menos tiempo?
- 1 artículo para la revista Notivienda # 69, con el tema: Consejos para mejorar las finanzas.
- 8 pautas de educación financiera para emisora en los meses de febrero y marzo 2020, tratando temas de presupuesto y ahorro.
- reuniones de sensibilización con participación de 29 funcionarios donde se trataron temas sobre la información en Educación Financiera y alianzas estratégicas.
- 1 entrevista de lenguaje claro realizada a 10 afiliados, sobre su percepción en el contenido de la cartilla de educación financiera “Aprendiendo con Honor”.
- 2 talleres de educación financiera donde asistieron en total 43 funcionarios de Caja Honor, entre contratistas y empleados de planta, en los que se trataron temas de crédito y presupuesto.
- 1 participación en la Feria del Hospital Militar, donde se realizó charla dirigida de manera individual a 30 funcionarios.
- En el portal transaccional y la plataforma virtual de educación financiera abordan temas de finanzas personales, finanzas para niños, vivienda, plan de inversión, control de gastos, consumidor financiero, juegos, vivienda leasing y futuro, mediante las cuales, a través de contenido dinámico y apoyado de los medios tecnológicos, permite a todos los consumidores familiarizarse con los productos y servicios que



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



ofrece Caja Honor basado en el desarrollo de educación financiera. Se recibió 5.143 visitas únicas en las páginas.

- Se recibieron 5.143 visitas únicas en las páginas.

**ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ**  
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

Proyectó y elaboró  
ABG. DAVID MENDOZA VEGA  
Profesional Universitario 1 – SAC



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

MINISTERIO DE DEFENSA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA