

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

## INFORME IV TRIMESTRE 2018

Bogotá, 10 de enero 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 Vivienda 14
  - 2.2. Modelo Anticipado de Solución de Vivienda (V-8)
  - 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 el IV trimestre de 2018.

### Actividades realizadas:

#### 1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO

##### 1.1 Canales de Comunicación y Atención

| TOTAL CANALES DE ATENCION |   | IV TRIM.     |
|---------------------------|---|--------------|
| 1                         | ATENCION TELEFONICA                             | 680          |
| 2                         | ATENCION PERSONALIZADA                          | 3,615        |
| 3                         | OTROS CANALES (Fax, comunicados, escritos. etc) | 2,469        |
| <b>TOTAL</b>              |   | <b>6,764</b> |

En lo corrido del tercer trimestre se atendieron de forma telefónica 680 llamadas, atención personalizada 3.615 afiliados. Se enviaron 2.469 correos institucionales a personal pendiente de solucionar Modelo-14. A través de los canales de atención se brindó información a un total de 6.764 afiliados, esto con la colaboración del personal policial que se encuentra laborando en los puntos de atención a nivel nacional, (Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Cali, Caquetá, Sede principal Bogotá).

#### 2. MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA

##### 2.1 Modelo Vivienda 14

| TRAMITES POR FUERZA M-14 AÑO 2018 IV TRIM |             |            |            |             |              |
|---|-------------|------------|------------|-------------|--------------|
| FUERZA                                    | EJERCITO    | ARMADA     | FAC        | POLICIA     | TOTAL        |
| EJECUTADO                                 | 1,470       | 188        | 54         | 1,227       | <b>2,939</b> |
| META CAJA HONOR                           | 1,182       | 239        | 85         | 1,054       | <b>2,560</b> |
| %CUMPLIMIENTO                             | <b>124%</b> | <b>79%</b> | <b>64%</b> | <b>116%</b> | <b>115%</b>  |

De los trámites por Fuerza en el IV trimestre del año con el Modelo Vivienda 14, se postularon y se beneficiaron 1.227 afiliados de la Policía cumpliendo con 116% de la meta general establecida por cada Fuerza.

| TRAMITES POR FUERZA M-14 AÑO 2018 TOTAL GRAL |          |        |     |         |        |
|--|----------|--------|-----|---------|--------|
| FUERZA                                       | EJERCITO | ARMADA | FAC | POLICIA | TOTAL  |
| EJECUTADO                                    | 5,603    | 755    | 256 | 6,303   | 12,917 |
| META CAJA HONOR                              | 4,849    | 793    | 273 | 5,085   | 11,000 |
| %CUMPLIMIENTO                                | 116%     | 95%    | 94% | 124%    | 117%   |

Gestiones realizadas con el personal de afiliados que cumplieron los requisitos para reclamar el subsidio de vivienda en las vigencias 2013 a 2018:

### 3. Depuración Vigencias 2015 al 2018 corte 30 de septiembre de 2018

| REGIMEN   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017  | 2018  | TOTAL |
|---|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| TOTAL AFILIADOS SIN RESOLVER VIVIENDA CON EL SUBSIDIO | 38   | 61   | 73   | 423  | 1.874 | 1.611 | 4.080 |
| SIN PAGO  | 22   | 31   | 35   | 232  | 1.309 | 1429  | 3058  |
| PRIMER PAGO   | 16   | 30   | 32   | 175  | 567   | 184   | 1004  |
| BLOQUEOS Y EMBARGOS POR DIFERENTES MOTIVOS            | 5    | 11   | 21   | 110  | 398   | 323   | 868   |
| REALIZARON VIVIENDA 8                                 | 6    | 2    | 2    | 11   | 64    | 28    | 113   |
| NO ACREDITACION VIVIENDA 8                            | 0    | 3    | 10   | 49   | 216   | 172   | 450   |
| OFICIALES PENDIENTES                                  | 0    | 7    | 4    | 42   | 66    | 33    | 152   |
| SUBOFICIALES PENDIENTES                               | 37   | 55   | 69   | 381  | 1.810 | 1.580 | 3932  |
| AGENTES   | 1    | 0    | 1    | 2    | 0     | 0     | 4     |
| BENEFICIARIOS   | 0    | 18   | 13   | 49   | 97    | 35    | 212   |
| PERSONAL PENSIONADO                                   | 19   | 22   | 0    | 0    | 0     | 0     | 41    |

- ✓ Búsqueda y localización del personal pensionado, retirado y beneficiarios a nivel Nacional, enviando correos electrónicos, realizando llamadas telefónicas, se ofició al señor general (RA) JORGE ALIRIO BARON LEGUIZAMON, director Caja de sueldos de retiro CASUR, para que notificara al personal pensionado y beneficiarios que aún no han realizado el trámite con el subsidio.
- ✓ Correos electrónicos a las oficinas de Talento humano y Comandantes de Metropolitanas, Departamento y especialidades con la firma del Señor Director de la Policía Nacional, para que notifiquen a dichos afiliados y se acerquen a una oficina de Caja Honor a realizar los trámites correspondientes, correspondientes a la vigencias 1995 al 2014

- ✓ Llamadas telefónicas a los beneficiarios del personal fallecido a las líneas fijas a nivel local y nacional, igualmente a las líneas celular.
- ✓ Durante las Visitas a las diferentes unidades a nivel País, se asesora y decepciona los trámites de los diferentes modelos haciendo énfasis en y en particular en el modelo vivienda 14 años.

## 2.2 Modelo Vivienda 8

| TRAMITES POR FUERZA VIVIENDA-8 AÑO 2018 IV TRIM |             |             |             |             |              |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| FUERZA  | EJERCITO    | ARMADA      | FAC         | POLICIA     | TOTAL        |
| EJECUTADO                                       | 330         | 104         | 54          | 1.016       | <b>1.639</b> |
| META CAJA HONOR                                 | 275         | 82          | 36          | 877         | <b>1.270</b> |
| %CUMPLIMIENTO                                   | <b>120%</b> | <b>127%</b> | <b>150%</b> | <b>116%</b> | <b>129%</b>  |

El resultado del segundo trimestre se cumplió con 1.016 soluciones de Vivienda con el Modelo Vivienda 8, para lo cual se logró un cumplimiento de la meta establecida con un 116% para el IV Trimestre del año, se obtuvo 139 soluciones más de la meta establecida.

| TOTAL ACUMADO GRAL 2018                            |             |             |             |             |              |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| TRAMITES POR FUERZA VIVIENDA-8 AÑO 2018 TOTAL GRAL |             |             |             |             |              |
| FUERZA   | EJERCITO    | ARMADA      | FAC         | POLICIA     | TOTAL        |
| EJECUTADO  | 1,378       | 526         | 229         | 4.632       | <b>6,765</b> |
| META CAJA HONOR                                    | 1,290       | 404         | 192         | 3,746       | <b>5,632</b> |
| %CUMPLIMIENTO                                      | <b>107%</b> | <b>130%</b> | <b>119%</b> | <b>124%</b> | <b>120%</b>  |

Para el año 2018 ejecutaron 4.632 soluciones para este Modelo, con un cumplimiento del 124%, con respecto a la meta establecida de 3.746 soluciones sobre pasando la meta en 886 afiliados solucionaron

## 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 sicofísica, con o sin derecho al disfrute de pensión de invalidez.

En el cuarto trimestre se obtuvieron los siguientes resultados:

| <b>RESULTADOS DEL FONDO SOLIDARIDAD 2018</b> |            |
|--|------------|
| <b>CONVOCATORIA</b>                          | <b>22</b>  |
| POSTULACIONES APROBADAS                      | 45         |
| POSTULACIONES QUE CUMPLEN REQUISITOS         | 74         |
| <b>CUMPLIMIENTO</b>                          | <b>61%</b> |
| <b>META</b>                                  | <b>42</b>  |

Para el cumplimiento de la meta del cuarto trimestre, se estableció una meta de 42 de beneficiarios para del Fondo de Solidaridad. Para lo cual se postularon 74 afiliados y fueron aprobados 45 afiliados y con un cumplimiento de 61% con respecto a la meta de 42 establecida para el trimestre.

#### **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.

En el cuarto trimestre se programaron entregar 11 soluciones de vivienda con este modelo, entregando durante este periodo un total de 3 soluciones leasing equivalente a 27% con respecto a la meta programada.

#### **4. VISITAS REALIZADAS A LOS DEPARTAMENTOS**

Para el IV trimestre visitaron 30 unidades Policiales, se dictó conferencias en las visitas a **11.126** afiliados, fueron atendidos de forma personalizada **4.140**, se realizaron **1.005** biometrías, se recibieron **950** incrementos de ahorros y se recibieron 886 autorizaciones para envió de información a los correos institucionales.

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.

## RESUMEN ESTADISTICO DE LAS VISITAS DEL TERCER TRIMESTRE

| RESUMEN ESTADISTICA VISITAS UNIDADES POLICIALES -III TRIM |                                   |                                 |                           |                                   |            |
|---|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|------------|
| CANTIDAD DE UNIDADES VISITADAS                            | PERSONAL ATENDIDO EN CONFERENCIAS | PERSONAL ATENDIDO PERSONALIZADO | INCREMENTOS DEL 7% AL 10% | AUTORIZACIONES ENVÍO DE EXTRACTOS | BIOMETRIAS |
| 30  | 11.126                            | 4.140                           | 950                       | 886                               | 1.005      |

Anexo: Visita a las unidades Policiales IV Trimestre 2018

Atentamente,

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

  
 Elaboró: TEA 14 RUTH MOSQUERA  
 Funcionaria Oficina de Enlace Policía Nacional ante Caja Honor  
 Teléfonos: 5188705-5188651



CO-9C2982-1



SI - CER607703



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)

BIENESTAR Y EXCELENCIA

