


PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CHARLAS VIRTUALES

Bogotá, 11 de febrero de 2025

Durante el 2024, de acuerdo con el Plan de Comunicaciones, el Plan de Mercadeo y bajo la estrategia de Gobierno Digital, se desarrollaron diferentes estrategias para acercar más a Caja Honor con sus afiliados y de esta manera, facilitar el acceso a una solución de vivienda. A través de estas estrategias de participación ciudadana se logró impactar a más de 150.000 afiliados por medio de la realización de transmisiones en vivo en Facebook y TikTok, videos de Caja Honor Responde y charlas virtuales de temas específicos.

A continuación, se especifica el alcance de cada actividad y el número de interacciones que hubo; lo que permite evidenciar que estas actividades son herramientas clave para tener una comunicación bidireccional con los afiliados.

Transmisiones en vivo

Fecha/lugar	Tema / Plataforma	Estadísticas	Objetivo	Actividades de retroalimentación	Evidencia
08/03/2024 Dirección General de la Policía Nacional	TikTok Live Crédito Hipotecario	Personas alcanzadas 7.877 Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 391	Se realizó con el fin de profundizar en las condiciones crediticias que ofrece Caja Honor para beneficio de los afiliados.	Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre las líneas de crédito y también se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado.	 Link 1 Link 2

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



NIT: 860021967 - 7



Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

<p>06/04/2024</p> <p>Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional - CASUR</p>	<p>Facebook Live</p> <p>Veteranos</p>	<p>Personas alcanzadas 42.173</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 909</p>	<p>Se realizó para aportar al incremento de afiliaciones de Veteranos. Se transmitió desde las instalaciones de CASUR, aprovechando la alianza que se realizó con esta entidad informando sobre todos los beneficios.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre el modelo Veteranos y también se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado.</p>	 <p>Link</p>
<p>25/04/2024</p> <p>Cantón Norte Ejército Nacional</p>	<p>TikTok Live</p> <p>Vivienda 8</p>	<p>Personas alcanzadas 6.881</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 127</p>	<p>Se realizó con el objetivo de que los afiliados conozcan los beneficios del modelo y aportar al cumplimiento de metas institucionales.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre el modelo Vivienda 8 y también se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado.</p>	 <p>Link 1 Link 2</p>

<p>17/05/2024</p> <p>Feria Centro Vivienda Cali</p>	<p>TikTok Live</p> <p>Feria de Vivienda Cali</p>	<p>Personas alcanzadas 13.292</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 280</p>	<p>Se realizó la transmisión desde la feria para potenciar las visitas de los afiliados y así facilitar el acceso a un inmueble.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre la feria inmobiliaria de Cali y se brindó información sobre los proyectos de las constructoras e inmobiliarias presentes. Se contó con la participación de los voceros de los expositores.</p>	 <p>Link</p>
<p>28/06/2024</p> <p>Set Caja Honor</p>	<p>TikTok Live</p> <p>Maratón de preguntas y respuestas</p>	<p>Personas alcanzadas 6.976</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 5.532</p>	<p>Se planeó este espacio debido a que muchas preguntas de los afiliados se quedaban sin contestar durante las transmisiones, por lo cual se resolvieron dudas frecuentes.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre Vivienda 14, Vivienda 8, líneas de crédito, Veteranos, Héroes y Futuro, con el fin de atender las preguntas más frecuentes de los afiliados en un solo espacio de interacción.</p>	 <p>Link 1 Link 2</p>

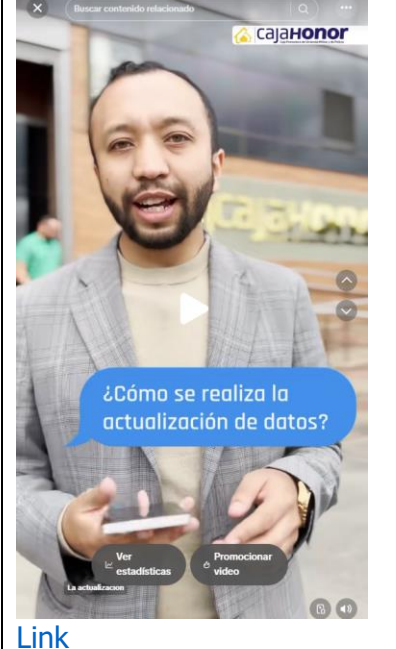
<p>2/08/2024</p> <p>Dirección General de Sanidad Militar DIGSA</p>	<p>TikTok Live</p> <p>Fondo de Solidaridad</p>	<p>Personas alcanzadas 6.471</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 3.064</p>	<p>Se realizó para promocionar la convocatoria de postulación al Fondo de Solidaridad del segundo semestre de 2024.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre el modelo Héroes, se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado y se mostró a los afiliados un testimonio de un beneficiario.</p>	 <p>Link 1 Link 2</p>
<p>30/08/2024</p> <p>Universidad Militar Nueva Granada</p>	<p>TikTok Live</p> <p>Créditos de vivienda</p>	<p>Personas alcanzadas 2.435</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 2.523</p>	<p>Se realizó para dar a conocer las nuevas tasas de interés y los cambios en las políticas de crédito.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre las líneas de crédito y también se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado.</p>	 <p>Link</p>

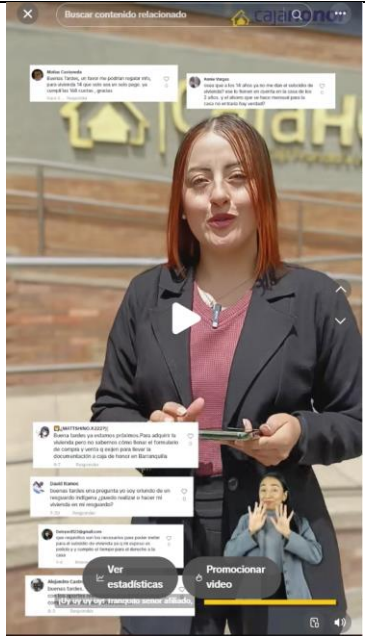
<p>27/09/2024</p> <p>Corporación Matamoros</p>	<p>Facebook Live</p> <p>Fondo de Solidaridad y Veteranos</p>	<p>Personas alcanzadas 13.867</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 408</p>	<p>Se realizó desde la Corporación Matamoros, con el objetivo de incrementar el alcance sobre el modelo Héroes y los servicios para Veteranos.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre el modelo Veteranos y Héroes; también se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado.</p> <p>Se dio respuesta a las preguntas de la Carrera por los Héroes de la Corporación Matamoros.</p>	 <p>Link</p>
<p>25/10/2024</p> <p>Liceos del Ejército</p>	<p>TikTok Live</p> <p>Educación Financiera</p>	<p>Personas alcanzadas 9.667</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 6.808</p>	<p>Se promocionó el tema de educación financiera para los niños, se realizó transmisión desde los Liceos del Ejército.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre las Educación Financiera, PQRS-D y SAC; también se contestaron todos los comentarios del video, una vez fue publicado.</p>	 <p>Link 1 Link 2</p>

<p>26/11/2024 27/11/2024</p> <p>Locura Inmobiliaria</p>	<p>TikTok Live - Locura Inmobiliaria</p>	<p>Personas alcanzadas 6.339</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 167</p>	<p>Se hizo la transmisión desde la feria, para potenciar las visitas de los afiliados así facilitar el acceso a un inmueble.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre la Locura Inmobiliaria y se brindó información sobre los proyectos de las constructoras e inmobiliarias presentes. Se contó con la participación de los voceros de las empresas expositoras.</p>	 <p>Link 1 Link 2</p>
<p>29/11/2024</p> <p>Club de Agentes y Patrulleros de la Policía Nacional</p>	<p>TikTok Live - Servicio Virtual</p>	<p>Personas alcanzadas 1.471</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 5.841</p>	<p>Se realizó para hablar del lanzamiento del nuevo Servicio Virtual con el que pueden contar los afiliados a través del Portal Transaccional para realizar trámites de manera más fácil y rápida.</p>	<p>Se dio respuesta a las preguntas realizadas en vivo sobre el Servicio Virtual.</p>	 <p>Nota: el video no fue aceptado por la plataforma por derechos de autor del audio de fondo (sonido ambiente). Sin embargo, se cuenta con las estadísticas de la transmisión en vivo.</p>

Caja Honor Responde

Es un formato audiovisual que permite responder las preguntas más frecuentes que los afiliados realizan a través de redes sociales, en comentarios públicos y mensajes internos. En 2024 se realizaron los siguientes videos:

Fecha / Tema	Objetivo	Estadísticas	Evidencia
<p>Octubre</p> <p>Actualización de datos, Vivienda 8, Ingreso al Portal Transaccional</p>	<p>Resolver las preguntas más frecuentes de los afiliados de una manera sencilla y rápida.</p>	<p>Personas alcanzadas 2.897</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 99</p>	

<p>Noviembre Vivienda 14</p>	<p>Resolver las preguntas más frecuentes de los afiliados de una manera sencilla y rápida.</p>	<p>Personas alcanzadas 17.521</p> <p>Interacciones (No. comentarios, reacciones, compartidos y favoritos) 596</p>	 <p>Link</p>
----------------------------------	--	---	---

Webinars

Se desarrollaron **59** webinars durante el 2024, con el fin de facilitar el acceso a información clara y relevante para incentivar la solución de vivienda, logrando la conexión de **16.198** a través de la herramienta tecnológica Microsoft Teams, así:

Tema	Cantidad	Afiliados interesados (registro)	Afiliados asistentes	% efectividad en conexión
Vivienda 14	12	4.880	3.510	72%
Vivienda 8	13	5.273	3.418	65%
Créditos	17	4.121	3.310	80%
Veteranos	12	4.362	4.314	99%
Portal Transaccional	5	4.639	1646	35%

Los principales temas tratados en los webinars de Vivienda 14 fueron: beneficios y requisitos de los productos de crédito, Concurrencia de Subsidios, preguntas frecuentes sobre el modelo, consultorio jurídico (orientación legal), lanzamientos inmobiliarios exclusivo (Amarillo Bogotá) y uso del Portal Transaccional.

Del modelo de Vivienda 8 se trataron los siguientes temas: consultorio jurídico (orientación legal), campaña CREVI8 (vivienda 8 + créditos) y uso del Portal Transaccional.

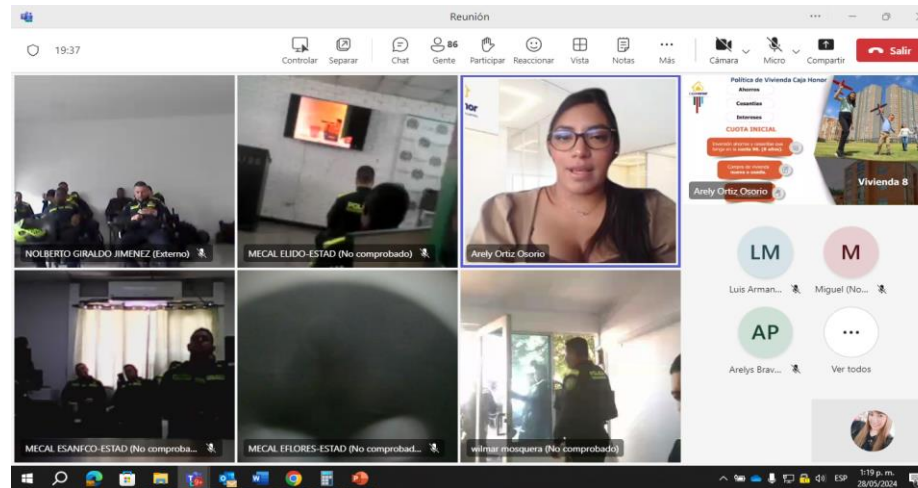
Para los productos de crédito de vivienda: políticas de crédito de Caja Honor, campaña de disminución de tasas de interés, beneficios y documentos para acceder a los créditos, Compra de Cartera, asesoría para los afiliados con preaprobados vigentes, consultorio jurídico (orientación legal).

Veteranos: cómo afiliarse como Veterano, solución de dudas campaña “Veteranos le preguntan a Caja Honor”, cajas de compensación y socialización de la ruta de visitas.

Finalmente, se manejó una presentación de casos de éxito reales para motivar y generar confianza, sección de invitados especiales como aliados inmobiliarios y entidades bancarias con el fin de facilitar la solución de vivienda.

A continuación, se relacionan algunos soportes del desarrollo de los webinars:

Charla Vivienda 14 - Concurrencia de Subsidios



Fuente. Grupo de Mercadeo, Área de vivienda 2024.

Webinars uso del Portal Transaccional y Modelos de Vivienda 8, Vivienda 14 y Créditos

ACTUALIZACIÓN DE DATOS
Por el Portal Transaccional: el afiliado debe tener el correo institucional actualizado (OTP) y el número de celular.

Portal Transaccional Caja Honor
Configuración de cuentas: 2162 Registros de afiliados, 300 Registros de propietarios, 286 Registros de inquilinos, 3 Registros cancelados. Horario de atención: 8:34 a.m. - 10:03 a.m. (hora de inicio y finalización), 1:28m 47s (duración en el webinar), 27m 30s (tiempo más de asistencia).

Nombre	Presencia	Presencia	Presencia	Estado de registro	Rol
Andy Ochoa	9:00 a.m.	10:00 a.m.	10:30 a.m.	Organizador	Organizador
Andrés Hernández	9:00 a.m.	9:12 a.m.	12m 5s	Organizador	Organizador
LEIDY ROLDAN GARCIA	9:01 a.m.	10:00 a.m.	10:10 30s	Organizador	Organizador
LEIDY ROLDAN GARCIA	9:00 a.m.	10:00 a.m.	10m 20s	Organizador	Organizador
Carolina Milena Torres	9:17 a.m.	10:00 a.m.	46m 15s	Organizador	Organizador
DAVID DANIEL CALDERON OLIVERA	9:34 a.m.	10:00 a.m.	10:20m 30s	Registrado	Asistente
Andrés Gutiérrez	9:42 a.m.	9:52 a.m.	20m 5s	Registrado	Asistente
Andrés	9:46 a.m.	9:41 a.m.	10m 20s	Registrado	Asistente
Andrés	9:48 a.m.	9:15 a.m.	10m 51s	Registrado	Asistente

Servicios del Portal Transaccional

- Trámites**
 1. Radicación trámites vivienda
 2. Devolución saldos
 3. Ahorro voluntario
 4. Ahorro AVAV
 5. Consulta trámites del afiliado
- Solicitudes**
 1. Acreditaciones
 2. Preaprobados créditos de vivienda
 3. Citas en puntos de atención
 4. Certificados de haberes
 5. Certificados de pago
- Simulador**
 1. Crédito de vivienda
- Configuración**
 1. Actualización de datos
 2. Cambio de contraseña

PORTAL TRANSACCIONAL Apertura: Lunes a Viernes de 7:30 am a 4:30 pm

Fecha de apertura: 18 de enero de 2022. Fecha de cierre: 29 de julio de 2022. Publicación de listados: 07 de agosto de 2022.

Fuente. Grupo de Mercadeo, Área de vivienda 2024.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

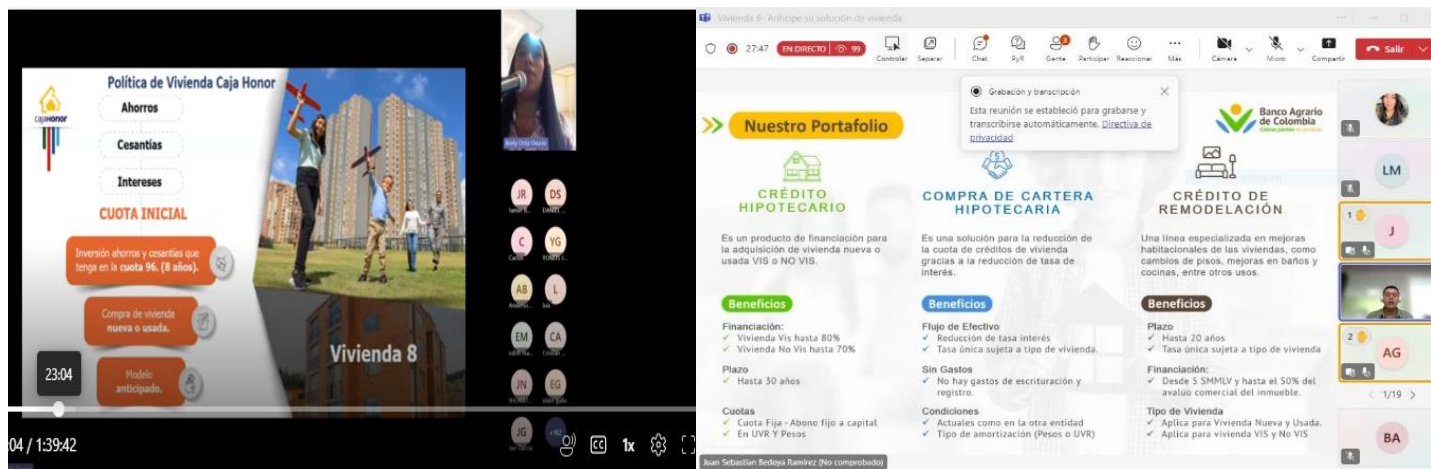
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



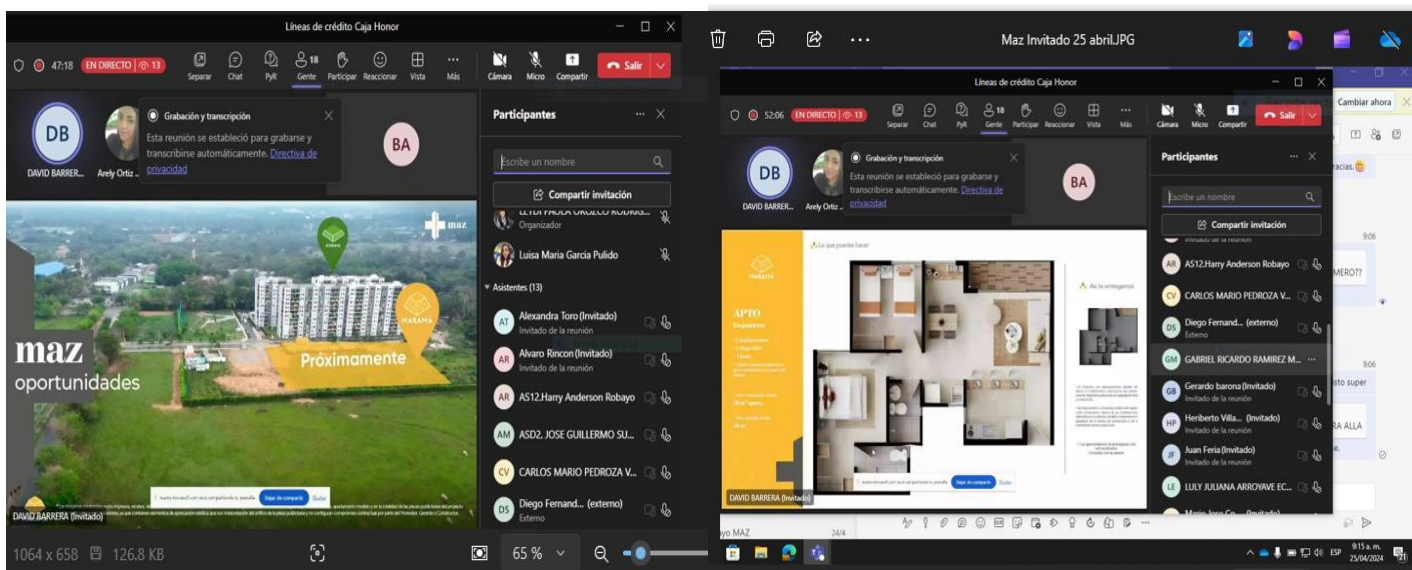
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Webinars sensibilización del modelo Vivienda 8



Fuente. Grupo de Mercadeo, Área de vivienda 2024.

Webinars Líneas de Crédito + Aliados inmobiliarios – Constructora Maz



Fuente. Grupo de Mercadeo, Área de vivienda 2024.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

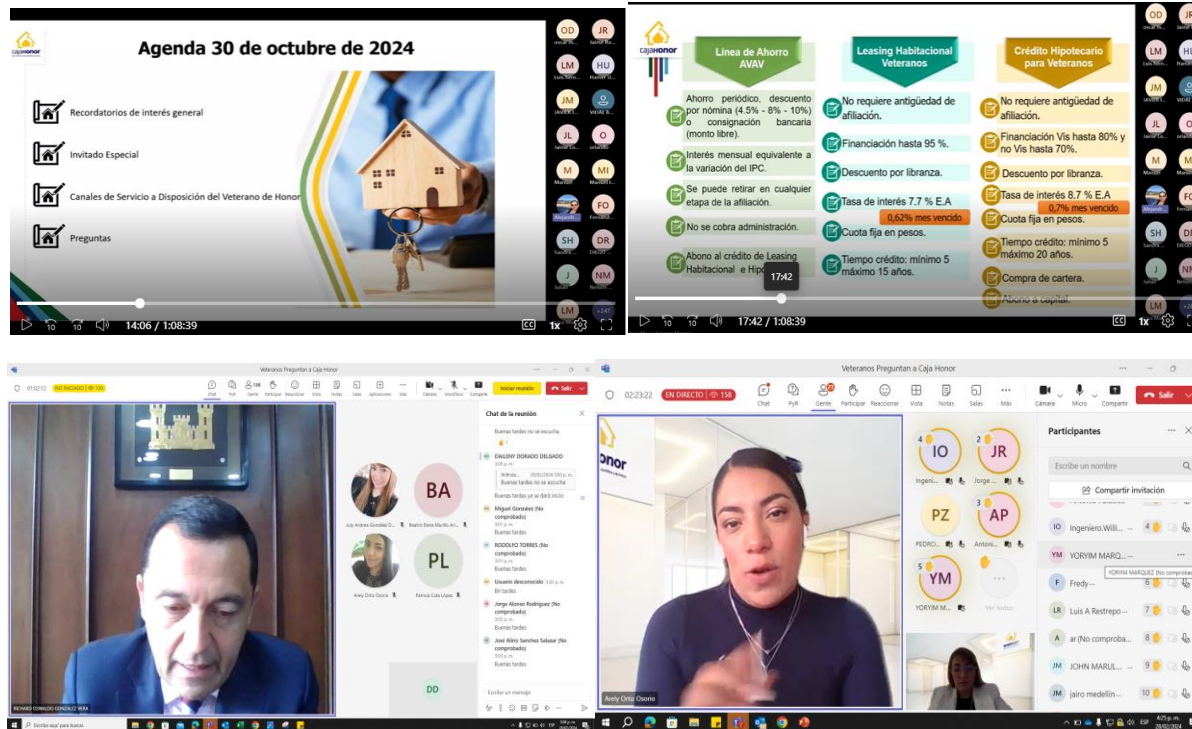
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Webinars Veteranos



Agenda 30 de octubre de 2024

- Recordatorios de interés general
- Invitado Especial
- Canales de Servicio a Disposición del Veterano de Honor
- Preguntas

Linea de Ahorro AVAV	Leasing Habitacional Veteranos	Crédito Hipotecario para Veteranos
Ahoro periódico, descuento por nómina (4.5% - 8% - 10%) o consignación bancaria (monto libre).	No requiere antigüedad de afiliación.	No requiere antigüedad de afiliación.
Interés mensual equivalente a la variación del IPC.	Financiación hasta 95 %.	Financiación Vis hasta 80% y no Vis hasta 70%.
Se puede retirar en cualquier etapa de la afiliación.	Descuento por libranza.	Descuento por libranza.
No se cobra administración.	Tasa de Interés 7.7 % E.A	Tasa de Interés 8.7 % E.A
Abono al crédito de Leasing Habitacional e Hip.	0.62% mes vencido	0.7% mes vencido
	Cuota fija en pesos.	Cuota fija en pesos.
	Tiempo crédito: mínimo 5 máximo 15 años.	Tiempo crédito: mínimo 5 máximo 20 años.
		Compra de cartera.

Fuente. Grupo de Mercadeo, Área de vivienda 2024.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

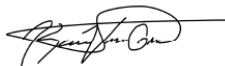
BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



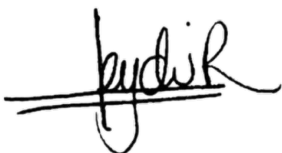
Firma
Elaboró: Gabriela Sarmiento
Cargo y dependencia: PU1 ARCOM



Firma
Elaboró: Katherine Vargas
Cargo y dependencia: PU1 ARCOM



Firma
Revisó: Leonardo Echeverry
Cargo y dependencia: PU2 ARCOM



Firma
Revisó: Paola Orozco
Cargo y dependencia: PU1 GRMER