



Informe Facebook Live en el marco de la Rendición de Cuentas

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Noviembre de 2021

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

ESTABLECIDA POR LA LEY 100 DE 1993



Tabla de contenido

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ASUNTO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	3
4. DESARROLLO DEL EVENTO	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Saludo.....	6
4.2 Intervención doctora Lina María Rendón Lozano- Jefe Oficina Asesora de Planeación.....	8
4.3 Intervención doctor Adel José Caicedo Camargo- Subgerentes Atención al Afiliado y Operaciones.....	12
4.4 Testimonio beneficiario trámite presencial	15
4.5 Intervención doctora Sonia Janeth Garcia Ávila- Jefe Área de Atención al Afiliado.	16
4.6 Testimonio beneficiario trámite virtual.....	21
4.7 Respuestas a preguntas hechas durante el evento.....	22
4.8 Cierre del evento.....	24
4.9 Conclusiones	25

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

XIV ELABORADO POR: MINISTERIO DE DEFENSA



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las disposiciones legales y normativas frente a la obligatoriedad que tienen las empresas de Rendir Cuentas, y de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública-MURC, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía habilitó espacios de participación ciudadana como aspecto fundamental para el diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas.

Caja Honor como buena práctica, dispuso llevar a cabo un Facebook Live para informar los canales presenciales y virtuales con los que cuenta la Entidad, para facilitar los trámites a los afiliados. Adicionalmente se hizo referencia a algunos aspectos de la gestión 2021.

1. ASUNTO

Informe desarrollo del Facebook Live llevado a cabo en el marco de la Rendición de Cuentas.

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar a los afiliados, partes interesadas y funcionarios la información relevante sobre los servicios presenciales, virtuales y aspectos de la gestión 2021.

3. DESARROLLO DEL FACEBOOK LIVE EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Caja Honor innova y emplea nuevos mecanismos para rendir cuentas e informar sobre los avances en su gestión. A continuación, se detallan las actividades desarrolladas durante el evento.

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



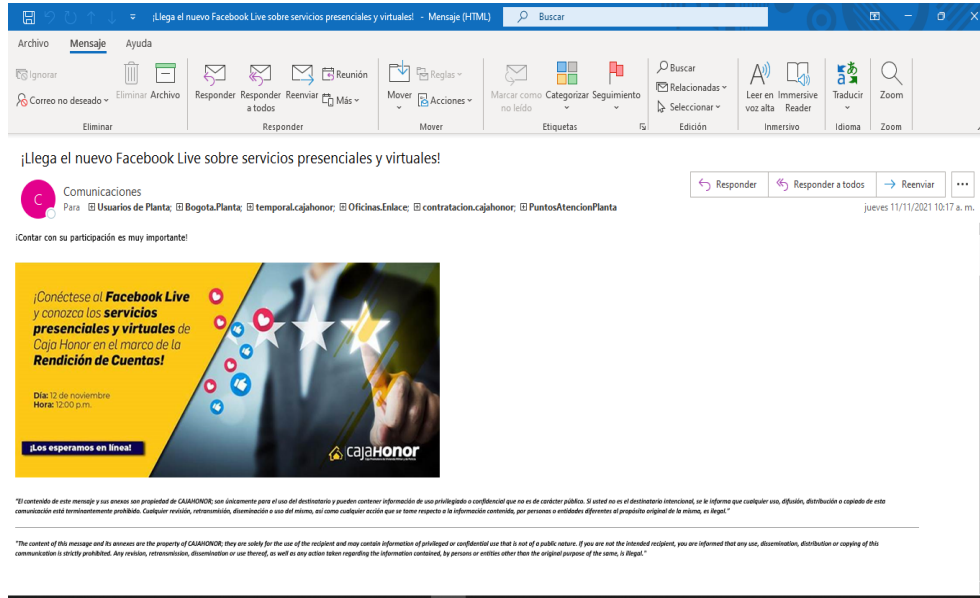
Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.

ESTABLECIDA POR LA LEY 1080 DE 2008



Invitación a través de correo Institucional.

Previo al desarrollo del Facebook Live, Caja Honor empleó las redes sociales y el correo institucional para difundir la transmisión del evento.



Invitación a través de banner en WhatsApp



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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.



Invitación a través de Redes Sociales

Twitter



Instagram



Facebook



El 12 de noviembre de 2021 se llevó a cabo un Facebook Live, con el propósito de informar a los afiliados y ciudadanía en general, los mecanismos y canales presenciales y virtuales, con los que actualmente los afiliados pueden acceder a los trámites y servicios para su solución de vivienda. Adicionalmente en este espacio, se presentaron algunos aspectos relevantes de la gestión 2021.

El evento se desarrolló cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y contó con 49 visitas en vivo, 337 reacciones, 127 comentarios, 13 veces compartida, 2.300 reproducciones del video, 267 me gusta, cobertura a 4.467 personas y 1979 interacciones. Se inició el evento a las 12:00 pm y finalizó a la 13:07 pm.

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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.



La siguiente fue la agenda desarrollada:

- | | |
|---|---|
| <p>1 Saludo de bienvenida por parte de la Dra. Diana Hernández-Jefe Área de Comunicaciones</p> <p>2 Intervención Dra. Lina María Rendón Lozano- Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p>3 Intervención Dr. Adel José Caicedo Camargo- Subgerente Atención al Afiliado y Operaciones</p> <p>4 Testimonio beneficiario trámite presencial</p> | <p>5 Intervención Dra. Sonia Janeth Garcia Avila- Jefe Área de Atención al Afiliado</p> <p>6 Testimonio beneficiario trámite virtual</p> <p>7 Respuestas a preguntas realizadas por afiliados durante el evento</p> <p>8 Cierre del evento de Facebook Live</p> |
|---|---|

4.1 Saludo

El Facebook Live inicia con la intervención de la Doctora Diana Milena Hernández quien da la bienvenida a los integrantes de las Fuerzas Militares y de Policía para unirse a la presente transmisión en vivo.

“Hoy hablaremos sobre la **“Los servicios presenciales y virtuales en el marco de la Rendición de Cuentas”**. Un espacio diseñado especialmente para que los afiliados de la Entidad y sus familias conozcan las estrategias aplicadas por la Entidad, después de una pandemia. Estrategias presenciales y digitales, pensadas en el bienestar de las familias de los miembros de la Fuerza Pública.

Es importante indicar que, son varios los servicios presenciales y en línea que posee Caja Honor, los cuales se los daremos a conocer durante este Facebook Live. Asimismo, despejaremos aquellas dudas e inquietudes que tienen nuestros afiliados frente a los servicios y productos”.

Para desarrollar la temática del día, presentó a los funcionarios de Caja Honor que lideran este proceso. Entre ellos, Doctora. Lina María Rendón Lozano, Doctor Adel Jose Caicedo Camargo, Doctora Sonia García, Mayor Cárdenas Oficial de enlace

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-SC-2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Policía Nacional. Adicionalmente, informó sobre el testimonio que rendirían dos afiliados sobre su experiencia en la adquisición del inmueble, de acuerdo con sus preferencias.

Invitó a los afiliados a unirse a la transmisión en vivo y formular sus preguntas e inquietudes a través de las redes sociales; e indica que algunas serías atendidas en vivo durante el Facebook Live, y las demás por otros canales según indicación de los participantes.

Antes de iniciar con el tema del día, se refirió a la desagradable experiencia que tuvo el Soldado profesional Santacruz Ortiz quien fue abordado en la guardia de su Comando, por un señor que le ofreció sacar sus cesantías en Caja Honor y ese mismo día le entregaría \$ 3 millones. ¡El Soldado le dijo que listo! Sin embargo, él se fue para Caja Honor donde le comunicaron que estaba a punto de ser engañado y además que tenía \$ 8 millones en su cuenta. El intermediario se iba a quedar con \$ 5 millones. Por tal razón realizó las siguientes recomendaciones:

¡Evite caer en las redes de los intermediarios!

- Haga uso de los canales oficiales de Caja Honor.
- No siga las recomendaciones de terceros sobre el uso de estos servicios.
- No entregue documentos, claves o datos personales a desconocidos.
- Por ninguna razón firme documentos en blanco.

Que las malas decisiones no afecten su honor y trayectoria como miembro de la Fuerza Pública. **¡Diga no al uso de intermediarios!**

¡Nuestra recomendación!

Haga uso de las diversas alternativas con las que cuenta Caja Honor para tramitar sus solicitudes, aprópiase de la realización de sus trámites y, por ninguna razón, les otorgue el poder a estas personas sobre sus ahorros.

Con la anterior introducción nuevamente dio la bienvenida a este espacio e invita a los afiliados a unirse y participar en esta transmisión.

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



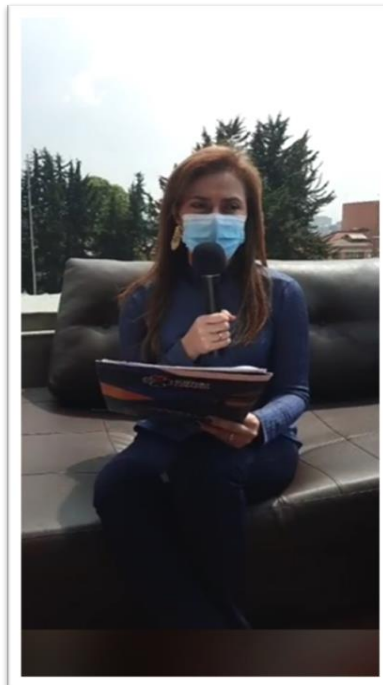
4.2 Intervención de la Doctora Lina Rendón Lozano- Jefe Oficina Asesora de Planeación

La funcionaria Yudy Alexandra García Montealegre del Área de Comunicaciones, interviene con la siguiente invitación:

“Bienvenidos Héroes de la Patria, a este espacio de interacción pensado especialmente para ustedes y sus familias. Les recordamos a los afiliados que acaban de unirse a esta transmisión, que hoy hablaremos sobre **“Los servicios presenciales y virtuales en el marco de la RDC”**”; los beneficios que otorgan y cómo acceder a ellos.

Para brindar un contexto importante frente al proceso para adquirir vivienda a través de **“Los servicios presenciales y virtuales en el marco de la RDC”** nos acompaña la Doctora Lina María Rendón Lozano- Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Bienvenida Doctora Lina gracias por acompañarnos en este espacio, que se ha convertido en una alternativa de comunicación clave para nuestros afiliados. Antes de iniciar con el desarrollo de la temática, envíe su saludo a todas las personas que se unen esta transmisión”.



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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

ESTABLECIDA POR LA LEY 1801 DE 2014



Lina: Reciban un saludo muy especial en nombre de la Gerencia General y su equipo directivo, muchas gracias por acompañarnos en esta transmisión que hemos preparado en el marco de la Rendición de Cuentas.

Yudy: ¿Con cuántos afiliados cuenta Caja Honor actualmente?

Lina: Hoy contamos con 300.659 afiliados, de estos, 144.032 pertenecen a la Policía, 127.323 al Ejército, 20.844 a la Armada y 8.460 a la Fuerza Aérea.

Yudy: Recordemos ¿Cuáles son los modelos de solución de vivienda que están disponibles para todos nuestros afiliados? Sus características, beneficios.

Lina: Actualmente tenemos 4 modelos de solución de vivienda para que nuestros afiliados puedan acceder al que consideren más conveniente, estos son:

Modelo Vivienda 14: los requisitos para acceder a este modelo es tener 168 cuotas o 14 años de aportes momento en el cual el afiliado puede acceder a la devolución de aportes de su cuenta individual y acceder al subsidio para hacer su solución de vivienda

El Modelo Vivienda 8: Para aquellos afiliados con 96 cuotas u ocho años de aportes, por hacer uso de los recursos de su cuenta individual, apalancarse con un crédito de vivienda y cuando cumpla los 14 años podrá acceder al subsidio de vivienda

Modelo Vivienda Leasing: Creado para que aquellos afiliados que tengan 24 cuotas o 2 años de aportes y pueden acceder un crédito de vivienda según las condiciones establecidas en este modelo

Héroes: Otorga una solución de vivienda sin importar el número de cuotas aportadas, a los beneficiarios de los afiliados fallecidos en actos del combate o que hayan quedado en condición de discapacidad. Esto Como retribución a los miembros de la Fuerza Pública que de forma permanente velan por la seguridad del país y orden público.

Adicionalmente el afiliado puede hacer uso de sus cesantías de forma parcial para la compra o mejora de vivienda, construcción sobre lote de su propiedad, educación,

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



liberación de gravamen hipotecario y las demás destinaciones autorizadas por la Ley

Yudy: Doctora Lina recordemos a los afiliados que se unen a esta transmisión ¿qué es Caja Honor y cuál es el propósito superior de la Entidad?

Lina: Caja Honor es una empresa Industrial y comercial del Estado, de carácter financiero, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y tiene como propósito misional facilitar a sus afiliados que son los miembros de la Fuerza Pública, una solución de vivienda a través de los modelos establecidos.

Yudy: ¿Cuáles han sido los avances más significativos que ha tenido Caja Honor en los últimos tiempos en materia de implementación de buenas prácticas en la prestación del servicio?

Lina: Hemos cambiado nuestra marca, hoy somos Caja Honor, de igual manera pasamos de tener únicamente la Sede Principal para la atención de nuestros afiliados a siete puntos de atención ubicados en las principales ciudades del país, y dos puntos móviles que recorren lo largo y ancho del país, los trámites hoy son gestionados en cinco días desde el radicado hasta el pago siempre y cuando se cumplan todos los requisitos, contamos con el portal transaccional y trámites en línea, se ha implementado nuestra asistente virtual que resuelve consultas de forma permanente, también se cuenta con líneas de ahorro voluntario, para que el afiliado pueda incrementar su capacidad de compra, de igual manera con las políticas del Gobierno Nacional, se ha implementado el subsidio de vivienda concurrente para que se pueda acceder en conjunto a los programas que ofrece el Ministerio de Vivienda, y hoy nuestros queridos veteranos de la Fuerza Pública, pueden afiliarse para acceder a los servicios financieros de la Entidad.

Yudy: ¿Qué estrategias para garantizar la prestación de servicios y el acceso a trámites de solución de vivienda, llegaron para quedarse debido a la situación generada por la pandemia?

Lina: Los desafíos de la pandemia nos permitieron adaptarnos rápidamente a la nueva normalidad, y por esto llegaron para quedarse y perfeccionarse, los trámites y servicios en línea, los canales virtuales y la transformación digital, pero muy importante mantenemos nuestra política de humanización del servicio, por eso continuamos cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad y motivamos el autocuidado de nuestros funcionarios y afiliados.

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

VII ELIABD - Documento de Información



Yudy: ¿Qué novedades tiene Caja Honor para el año nuevo y que sean de gran impacto para nuestros afiliados?

Lina: Para el 2022 lo más importante es continuar llevando felicidad a los hogares de nuestros afiliados y brindarles las condiciones necesarias para que hagan realidad el sueño de tener vivienda propia, las líneas de ahorro voluntario seguirán siendo impulsadas para que más afiliados puedan priorizar sus recursos y acceder a su vivienda, se emplearán nuevas herramientas para ofrecer servicios innovadores a nuestros afiliados con el propósito de brindar mayor cobertura, y de igual manera crearemos el Área virtual para seguir promocionando los trámites en línea y se impulsará el acceso al crédito hipotecario como cierre financiero a la solución de vivienda.

Algo muy importante para recordar a los afiliados: nuestros tramites son gratuitos y no se requiere de intermediarios o tramitadores, asesórense directamente con el personal de las oficinas y por los canales virtuales oficiales.

Yudy: Para cerrar su intervención en este espacio, hablemos sobre aquellos logros en la gestión de Caja Honor que es importante destacar.

Lina: En el índice de gestión y desempeño medido a través del FURAG por el Gobierno Nacional, obtuvimos un puntaje consolidado de 98.7, primer lugar en el sector defensa y cuarto a nivel nacional

En la medición de ambiente laboral medido a través de Great Place To Work obtuvimos una calificación de 92,7, que ubica a Caja Honor como un gran lugar para trabajar.

Con ICONTEC mantenemos cero no conformidad en el SGC y en el SGSI, y en septiembre por primera vez recibimos auditoria en SGSST, con resultados satisfactorios, hoy el alcance de las certificaciones cubre todos los proceso y Puntos de Atención a nivel nacional.

Alexandra, también es importante que los afiliados conozcan que en Caja Honor realizamos una racionalización administrativa en el trámite de vivienda 8 consistente en no exigir el diligenciamiento del Formulario Único de Pago. Adicionalmente, hoy

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-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.

VERIFICADO por el INEC (Instituto Nacional de Evaluación y Control)



el trámite se puede realizar en Línea, y también se puede hacer totalmente en línea el trámite del primer pago relacionado con el modelo vivienda 14.

Yudy: Para finalizar, por favor haga una invitación especial a los afiliados que aún no han solucionado vivienda, para que se animen a hacerlo en este tiempo que resta del año y por supuesto para que hagan uso de los canales de atención con que cuenta la Entidad.

Lina: Claro que sí, extendemos una invitación a nuestros afiliados para que realicen su trámite de vivienda bien sea presencial o por los canales virtuales, importante tener en cuenta que el valor del subsidio corresponde al año en que hayan cumplido las 168 cuotas, no dejen pasar más tiempo y recuerden que no requieren intermediarios.

4.3 Intervención doctor Adel José Caicedo Camargo- Subgerentes Atención al Afiliado y Operaciones



Yudy: Ahora damos paso al Doctor Adel José Caicedo Camargo, Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones, dependencia de la Entidad en la que se gestan todas las estrategias dirigidas a fortalecer la atención a los afiliados y ser más eficaces los trámites para acceder a las soluciones de vivienda. Antes de continuar

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

SECRETARÍA DE DEFENSA



con nuestro siguiente invitado, recordamos a los afiliados que acaban de unirse a esta transmisión que hoy estamos hablando sobre “**Los servicios presenciales y virtuales en el marco de la Rendición de Cuentas**”.

Bienvenido Doctor Adel, por favor, un saludo a los afiliados que se conectan a esta hora.

Adel: Un cordial saludo a todos nuestros queridos afiliados, héroes de la Patria que hoy nos ven a través de esta transmisión del Facebook Live donde estaremos respondiendo algunas preguntas para ampliar la información sobre los trámites y servicios con los que cuenta Caja Honor.

Yudy: ¿Cuáles son los servicios presenciales con los que cuenta la Entidad?

Adel: Primero recordarles a todos nuestros afiliados que en Caja Honor contamos con 7 puntos de Atención a nivel Nacional y 2 puntos móviles en los cuales pueden acceder a todos los trámites y servicios para la orientación frente a los trámites de Vivienda 14, Vivienda 8 o también conocido como Masvi, los trámites para anticipos de cesantías, asesoría para créditos de vivienda Leasing habitacional e hipotecario, de igual manera se realiza la revisión de certificados de tradición, la expedición de certificados de haberes. Los trámites y servicios se pueden realizar presencialmente en nuestras sedes, hoy la invitación es que realicen las consultas de saldos y trámites de cesantías a través del portal transaccional.

Yudy: ¿Cuánto tiempo en promedio tarda la respuesta de un trámite que realice un afiliado de manera presencial?

Adel: Es una muy buena pregunta y que normalmente nos hacen en diferentes escenarios sobre todo por la desinformación, quiero aclararle a todos nuestros afiliados que una vez recibida la documentación completa en cualquiera de los puntos de atención el promedio de tiempo para el desembolso de los recursos es de 5 días hábiles, siempre y cuando en el proceso de validación de los documentos no existan novedades.

Sin embargo, la buena noticia es que algunos de los trámites son desembolsados en menor tiempo siempre que cumplan con algunas reglas de negocio y pueden llegar a ser desembolsados en 3 días o menos.

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Yudy: ¿Háblenos acerca de la estrategia de desconcentración del servicio con la que cuenta Caja Honor?

Adel: En Caja Honor desde el año 2007 se inició el proceso de desconcentración del servicio con la apertura del Punto Cali y a hoy se cuenta con 7 Puntos de Atención a nivel nacional ubicados en ciudades principales como Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Ibagué, Florencia, Cali y nuestra Sede principal en Bogotá. Igual se tienen 2 unidades móviles una que recorre el país y otra concentrada en la zona centro principalmente Cundinamarca, Boyacá y Meta, por otro lado en la Entidad se encuentran las oficinas de Enlace de las 4 fuerzas, Ejército, Armada, Fuerza Aérea y Policía Nacional, donde laboran miembros de la institución quienes visitan las Unidades Militares y de Policía en el país acercando los servicios de Caja Honor a los afiliados en sus sitios de trabajo.

Quiero recordarles que a través del Centro de Contacto al Ciudadano se brinda asesoría e información sobre los trámites y servicios de la Entidad, se cuenta con el portal transaccional donde se pueden radicar la mayoría de los trámites.

Yudy: Cuéntenos acerca de las estrategias que ha implementado Caja Honor para garantizar la prestación del servicio y facilitar a los afiliados cumplir el sueño de tener vivienda propia, en especial en esta época de pandemia donde no hay nada mejor que tener un techo propio.

Adel: Desde que inició la pandemia la principal preocupación fue mantener el servicio a los afiliados por lo que rápidamente se desarrollaron los protocolos de bioseguridad, de acuerdo con las instrucciones impartidas desde la Gerencia General con el apoyo de la Subgerencia Administrativa, dotando a los funcionarios que se encargan de la atención, con los elementos necesarios para cuidar su salud y la de los visitantes; por tal razón desde el 5 de mayo del 2020 después de 2 meses de iniciada la pandemia Caja Honor empezó a atender presencialmente impulsando la programación de citas con el debido control de aforo, se impulsó el acceso al el portal transaccional para la recepción de los trámites y el envío de documentación para el pago de los subsidios a los afiliados, se hizo campañas de atención personalizada a través de videollamadas, contactos telefónicos, correos electrónicos e incluso visitas a algunas Unidades, al día de hoy se puede decir que la pandemia ha cedido un poco y la atención se normalizó a través de los canales presenciales y virtuales. A la fecha se ha realizado la gestión para el desembolso

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



de más de 86.000 trámites a través los diferentes modelos de solución de vivienda y cesantías con los que cuentan los afiliados.

Yudy: ¿Cuántos trámites de solución de vivienda ha atendido la Entidad en lo corrido del año?

Adel: Este año se han desembolsado más de 15 mil trámites de solución de vivienda, destacando 12 mil subsidios de vivienda que corresponden al modelo V14, aproximadamente 3.200 trámites de vivienda 8 y alrededor de 230 créditos para compra de vivienda.

Aprovecho este espacio para invitar a los afiliados que ya cumplieron el tiempo para acceder al subsidio, que no esperen más y cumplan ese sueño de comprar la vivienda propia, recordar que Caja Honor cuenta con un equipo humano conformado por 282 funcionarios quienes trabajan con pasión y el compromiso para apoyarlos.

Yudy: Gracias, Doctor Adel por su participación en este espacio. Ahora damos paso a un invitado especial, uno de nuestros afiliados, quien nos contará sobre la experiencia de servicio en Caja Honor para poder acceder a su solución de vivienda.

Se informa a todos los afiliados que se hará una jornada especial días 13, 20 y 27 de noviembre donde podrán acercarse a la Sede Principal a radicar trámites de solución de vivienda, afiliados que quieran obtener el subsidio de vivienda a través de Vivienda 14, Vivienda 8 o crédito de vivienda, se coordinará con los Puntos de Atención a nivel nacional para que presten el servicio los días señalados en el horario de 8am a 12pm.

4.4 Testimonio beneficiario trámite presencial

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



El afiliado de la Fuerza Aérea comenta que la experiencia fue muy gratificante porque solucionó su vivienda a través del modelo vivienda 14, a pesar de tener varias dudas, pero gracias a la visita que realizó el Punto Móvil a la Fuerza Aérea, obtuvo asesoría del Enlace y abogados quienes le informaron cómo debía hacer el trámite, después agendó una cita en la Sede Principal y también le hablaron de los documentos y requisitos a cumplir para su solución de vivienda, de nuevo regresó con todos los documentos a radicar el primer pago de Vivienda 14, comentó que el personal está muy capacitado y el servicio fue muy ágil, el pago se lo desembolsaron en 5 días desde el momento de su radicación. Invitó a todos los afiliados de las diferentes fuerzas para que vengan a solucionar sus trámites de vivienda, sin necesidad de intermediarios.

4.5 Intervención doctora Sonia Janeth Garcia Ávila- Jefe Área de Atención al Afiliado

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Yudy: Continuamos con más invitados especiales. Ahora damos paso a la Doctora Sonia Janeth García Ávila, Jefe del Área de Atención al Afiliado de Caja Honor.

Se invita a los afiliados que siguen esta transmisión, para que hagan llegar sus consultas sobre la temática abordada, se dará respuesta en tiempo real.

Yudy: ¿Con qué servicios digitales cuentan nuestros afiliados y de qué manera pueden acceder a ellos?

Sonia: Caja Honor tiene dispuesto para nuestros afiliados, los trámites y servicios que a continuación se relacionan, así:

Trámites:

- Vivienda 8 vivienda nueva y vivienda usada
- Vivienda 14 -Primer Pago: compra de vivienda nueva o usada, opción de adquisición de leasing habitacional, construcción sobre lote propio y liberación de gravamen hipotecario.
- Cesantías compra de vivienda nueva
- Cesantías liberación gravamen hipotecario con entidad bancaria

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



- Cesantías mejora de vivienda (infraestructura o locativas)
- Cesantías educación superior
- Cesantías Leasing Habitacional
- Retiro de cesantías por muerte del afiliado
- Devolución de saldos de la cuenta

Certificados:

- Consultar y descargar el certificado de estado de cuenta
- Certificados de declaración de renta
- Consultar y descargar el Certificados de pago de trámites
- Certificado de ahorro voluntario

Otros Servicios:

- Acreditación en línea
- Simulación de leasing
- Consulta del estado actual de los trámites
- Programación de la cita presencial
- Realizar el Ahorro AVAC
- Consulta de los requisitos de los trámites
- Consultar y descargar los formatos para la realización de trámites.

Yudy: ¿Como pueden los afiliados acceder a los trámites y servicios?

Sonia: Ingresando a la página web de Caja Honor www.cajahonor.gov.co, portal transaccional, creando su usuario y contraseña de acceso, y en la pestaña de trámites.

Yudy: ¿Cuáles son los beneficios que reciben los afiliados al realizar trámites de manera virtual?

Sonia:

- Contar un servicio en línea disponible (De lunes a viernes 24 horas).
- Contar con la oportunidad en el trámite en cinco (5) días hábiles.
- Comunicación inmediata ante cualquier novedad que presente el trámite en línea.
- Optimizar costos y tiempos de desplazamiento.
- Contar con un asesor en línea para la revisión de cumplimiento de requisitos.

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



Yudy: ¿Cuánto tiempo en promedio tarda la respuesta de un trámite que realice un afiliado de manera virtual?

Sonia: Los trámites se gestionan en cinco (5) días hábiles previa revisión del cumplimiento de los requisitos y que no presente novedades.

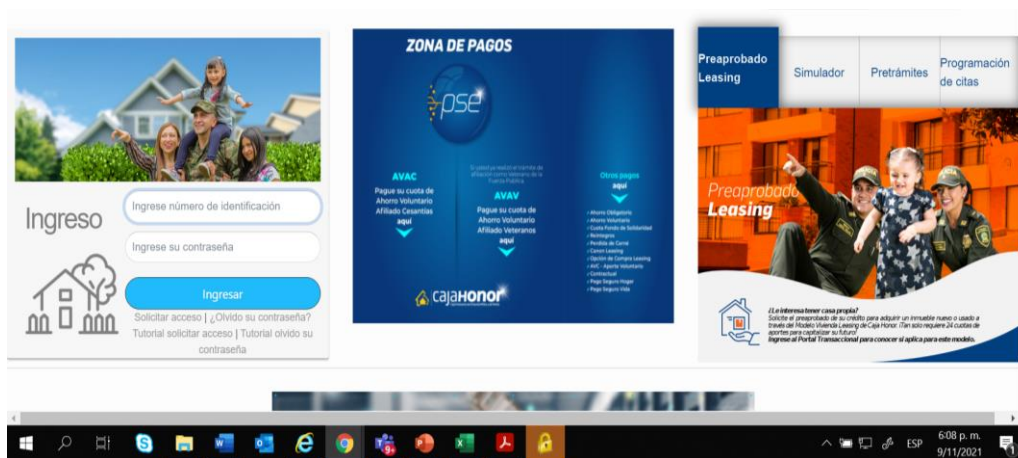
Yudy: Para citar un ejemplo, indíquenos el paso a paso que debe seguir un afiliado al realizar un trámite en el Portal Transaccional. (Tutorial)

Sonia: Importante tener presente para realizar el trámite en línea:

- Contar con biometría y actualización de datos.
- Información básica de su cuenta.
- Conocer los requisitos del trámite que va a realizar.
- Documentos completos (requisitos del trámite) y en PDF.
- Contar con su dispositivo móvil para las validaciones de autenticación y seguridad en el portal transaccional.

Pasos para realizar un trámite en el portal transaccional:

- Ingresar al portal transaccional de Caja Honor con el usuario y clave personal.



- **Seleccionar la pestaña de Trámites:**

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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

SECRETARÍA DE DEFENSA



Inicio	Trámites	Solicitudes	Simulador Leasing	Configuración
Portal Transacc...	Pretrámite			
	Trámites en línea			
BIENVENIDO	Devolución de saldos	CIA AVILA	TU DIRECCIÓN IP ES:	192.168.202.42
	Ahorro voluntario			Cerrar Sesión
Bienvenido a C...	Ahorro AVAC	En la opción "Reporte Estado de Cuenta" usted puede consultar el estado de su cuenta individual y de administraci...		
Caja Honor. C...	Consultar	En la opción "Consultar Trámites", puede revisar el estado de las solicitudes para giros de recursos ante los tiempos de respuesta y accede de forma segura a la Entidad en todo momento y desde cualquier lugar que el Portal Transaccional sea de total agrado y contribuya a su bienestar y el de su familia.		

- Una vez selecciona la pestaña de trámite dar CLIK para iniciar

age - Work... SISTEMA INFOTU... Configuración Afiliados Caja Hono... Página de Inicio Caj... Intranet GroupMail

[Ir a Listado de Documentos y Formatos](#)

Señor Afiliado, para iniciar el trámite haga clic [AQUÍ](#).

- Colocar el código OTP de seguridad e iniciar a diligenciar el formulario del trámite que va a realizar.

1. Datos De Afiliado

Señor afiliado, antes de realizar su solicitud, verifique que sus datos se encuentren actualizados. Si desea actualizarlos, haga clic: [AQUÍ](#).

Identificación	Nombres	Apellidos
52551132	SONIA JANETH	GARCIA AVILA
Grado	Fuerza	Unidad Ejecutora
OFICIAL	CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA	CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA
Pais	Departamento	Ciudad/Municipio
COLOMBIA	BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ
Dirección	Barrio	E-mail Personal
CL 146 A 97 16	LA CAMPIÑA	Abogada_garcia23@hotmail.com
E-mail Institucional	Número de telefono	Número de celular
sonia.garcia@cajahonor.gov.co	3144745516	3144745516

2. Pre Trámite

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

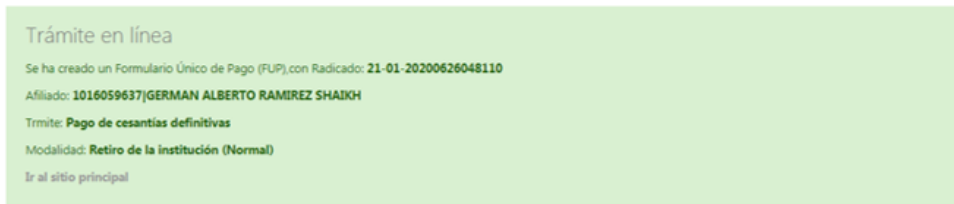
BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- Una vez radique el trámite en el portal transaccional, Caja Honor le enviará un mensaje al dispositivo móvil indicándole el número de radicación del trámite.



Yudy: Gracias, Doctora Sonia por su participación en este espacio. Ahora nuestra compañera Karen se encuentra con otro invitado especial, se trata de un afiliado que recientemente solucionó vivienda haciendo uso de nuestros canales digitales.

4.6 Testimonio beneficiario trámite virtual



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



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

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



“El sargento Viceprimero del Ejército Nacional, envía un saludo cordial a todos los compañeros de las Fuerzas Militares y de Policía y desea contarles cómo fue su experiencia de hacer trámites a través de medios virtuales, indicando que fue excelente el servicio y muy ágil, el principal obstáculo que se le presentó era que no contaba con el tiempo para desplazarse hasta Caja Honor a hacer su trámite presencial, ingresó a la página de la Entidad y encontró esa nueva herramienta a través de la cual podía radicar sus trámites, le pareció fácil y lo radicó allí.

El trámite que radicó fue anticipo de cesantías para mejora de vivienda, por cuanto ya había solucionado vivienda. El uso del portal transaccional fue una experiencia bastante positiva, por cuanto no contaba con tiempo para desplazarse, solo tardó dos días para que le fueran girados los recursos a su cuenta, de manera rápida y segura.

Con la experiencia propia, puedo decirles a todos los funcionarios de las Fuerzas Militares y de Policía, que se animen a hacer el trámite virtual, lo cual les economiza dinero y tiempo. Es lo mejor que sacó Caja Honor en beneficio de los afiliados de la Fuerza Pública”.

4.7 Respuestas a preguntas realizadas durante el evento



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



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

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Diana: Damos paso para responder algunas preguntas de nuestros afiliados en redes sociales. En esta ocasión nos acompaña el Mayor Cárdenas quien hace parte de la Oficina de Enlace de Policía Nacional y está atento a dar respuesta a todas las inquietudes. Lo dejamos Mayor en compañía de nuestra compañera Karen.

Karen: Recordamos a las personas que están con nosotros en este nuevo Facebook Live, que estamos hablando sobre **“Los servicios presenciales y virtuales en el marco de la RDC”**. Ahora vamos a dar paso a las preguntas que hemos recibido por parte de nuestros afiliados.

Mayor Cardenas:

- **El Patrullero de la Policía Nacional Leonardo López - pregunta:**

¿Qué documentos necesito para afiliarme como Veterano a Caja Honor a través del Portal Transaccional?

Señor afiliado de la reserva activa, debe ingresar a la página del Ministerio de Defensa, para descargar

- Una certificación del Ministerio de Defensa
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Acto administrativo de la asignación de la pensión, o de asignación de retiro,
- El último desprendible de pago
- El formulario diligenciado donde usted hace la afiliación.

Esto lo puede hacer de forma virtual.

- **Yuri Estupiñán de la Fuerza Aérea Colombiana pregunta:**

¿En el Punto Móvil es posible actualizar datos?

Los Puntos Móviles funcionan igual que un Punto de Atención, tienen los mismos servicios, allí usted puede actualizar la información que necesite.

- **Andrés Rodríguez Cabo Primero del Ejercito Nacional nos pregunta:**

¿Para realizar una consulta en un Punto de Atención debo agendar una cita?

No requiere agendar cita para ser atendido en los Puntos de Atención o Móviles.

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



- **Mario Carvajal Subintendente de la Policía Nacional pregunta:**

¿Para acceder al Crédito Hipotecario, qué documentos debo reunir?

Los documentos requeridos para acceder a crédito hipotecario y los requisitos para tener en cuenta son:

- Tipo de inmueble de propiedad horizontal no mayor a 22 años de construcción.
- Tener parqueadero comunal
- No tener deudas, no estar reportado
- Tener capacidad de endeudamiento
- Tener el 20% de la cuota inicial del valor del inmueble
- Cuota inicial del 30% para vivienda no VIS.

4.8 Cierre del evento

Karen Gracias a los invitados y participantes de este Facebook Live, estamos a punto de finalizar la transmisión, pero antes damos paso a Diana quien nos tienen información importante para los afiliados interesados en realizar sus trámites para acceder a vivienda.

Diana: Recordamos a nuestros afiliados los canales que ha dispuesto la Entidad para recibir todas sus solicitudes.

- Página web: www.cajahonor.gov.co
- El Portal Transaccional al que podrán ingresar a través del sitio web.
- La línea gratuita nacional 018000185570.
- Nuestro centro de contacto al ciudadano (601) 7557070.

No olviden contactarnos a través de nuestras redes sociales. Nos encuentran en Facebook: Caja Honor Twitter: @CajaHonor Instagram: @CajaHonor. Suscríbese al Canal de YouTube: Caja Honor.

Es importante recordar a los afiliados que pueden hacer uso de los canales electrónicos para acceder a sus trámites y en caso de ser necesario el desplazamiento a un punto de atención tenga en cuenta lo siguiente:

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



- Portar los elementos de protección básicos.
- Asistir a su cita sin acompañantes.
- Si presenta síntomas gripales o resfriado, evite asistir.
- La atención en los Puntos se rige de acuerdo con la normatividad de cada ciudad.
- Consulte cambios en horarios y apertura de los Puntos en www.cajahonor.gov.co y en las redes sociales.

Les recordamos también que Caja Honor cuenta con 7 Puntos de Atención localizados en diversas ciudades del país: Cali, Medellín, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Florencia y, por supuesto, nuestra Sede en Bogotá.

El evento de Facebook Live terminó a las 1.07 pm

4.9 Conclusiones

- Se desarrollo Facebook Live en el marco de la Rendición de Cuentas para informar sobre los trámites y servicios presenciales y virtuales y aspectos generales de la gestión desarrollada en Caja Honor durante 2021.
- El evento contó con la participación de 49 visitas en vivo, 337 reacciones, 127 comentarios, 13 veces compartida, 2.300 reproducciones del video, 267 me gusta, cobertura a 4.467 personas y 1979 interacciones.
- Caja Honor innova en la prestación del servicio a los afiliados lo que se evidencia en ampliación de canales virtuales, trámites y servicios en línea.
- Se brindó el espacio para la retroalimentación permitiendo dialogo e interacción directa con los afiliados, partes interesadas y funcionarios en el evento.

LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró
Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

SECRETARÍA DE DEFENSA



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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

XI ESTABLECIMIENTO NACIONAL DE CALIDAD