



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

¡Última transmisión del 2023!
Conozca más sobre los modelos de vivienda,
servicios y trámites que lo llevarán a tener un
inmueble propio, en un nuevo Facebook Live,
el **2 de diciembre, a las 10:00 a.m.**

Póngase la 10 por su futuro y anote con Caja Honor.

Informe Facebook Live en el marco de la Rendición de Cuentas

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Diciembre de 2023

Tabla de contenido

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. ASUNTO	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. DESARROLLO DEL FACEBOOK LIVE EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	3
4. DESARROLLO DEL EVENTO	5
4.1 Saludo	5
4.2 Panel de preguntas y respuestas	7
4.3 Intervención doctor Adel José Caicedo Camargo- Subgerente Atención al Afiliado y Operaciones.	8
4.4 Intervención Gipsy Paola López Sanchez abogada de la Oficina Virtual	10
4.5 Intervención de Sara Corredor Ortiz representante de GC Constructora	12
4.6 Intervención Laura Victoria Beltrán Sanchez Líder Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio	13
4.7 Cierre del evento	15
5. CONCLUSIONES	16

INTRODUCCIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía habilitó un espacio de participación ciudadana como aspecto fundamental para el diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas. 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,

Como buena práctica, Caja Honor dispuso llevar a cabo un Facebook Live para informar a los afiliados y partes interesadas los diferentes medios de los aspectos claves que Caja Honor ha adoptado para que su estrategia de calidad y humanización del servicio responda a las necesidades de los afiliados interesados en acceder a una solución de vivienda.

1. ASUNTO

Informe 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 aspectos claves adoptados por Caja Honor para la estrategia de calidad y humanización en el servicio.

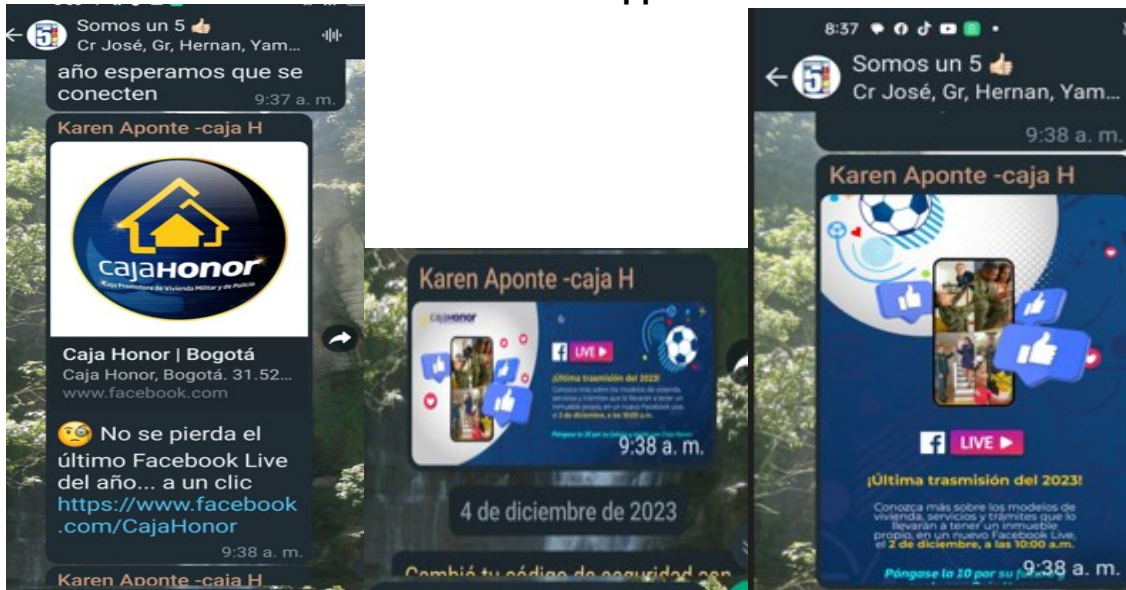
3. DESARROLLO DEL FACEBOOK LIVE EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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.

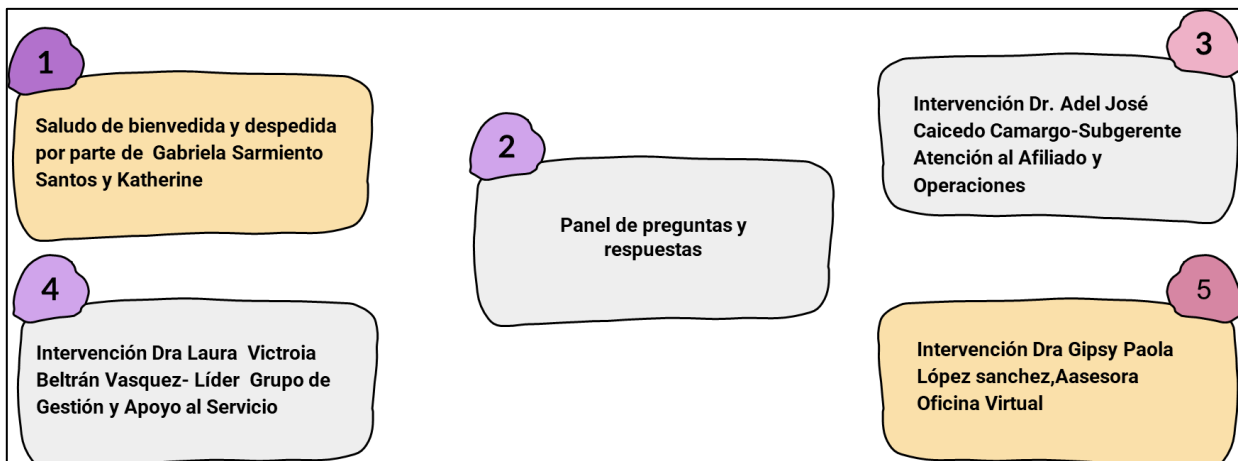
Invitación a través de banner en WhatsApp



El 02 de diciembre de 2023 se llevó a cabo un Facebook Live, con el propósito de informar los aspectos claves que Caja Honor ha adoptado para que su estrategia de calidad y humanización del servicio responda a las necesidades de los afiliados interesados en acceder a una solución de vivienda.

El evento se desarrolló en el Club Militar de Bogotá, se contó con 64 me gusta y 4.500 personas alcanzadas. Se inició el evento a las 10:00 pm y finalizó a la 10.47am.

La siguiente fue la agenda desarrollada:



4. DESARROLLO DEL EVENTO

4.1 Saludo

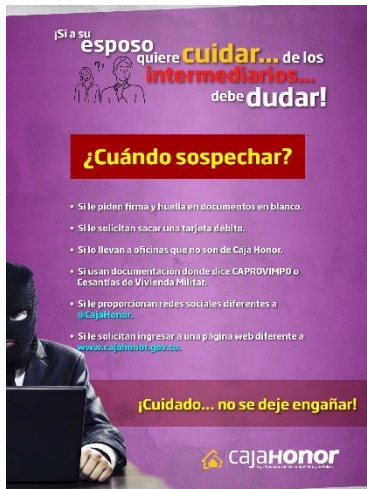


El Facebook Live inicia con la intervención de Gabriela Sarmiento Santos y Katherine Vargas Gaitán funcionarias del Área de Comunicaciones, quienes dieron la bienvenida a un nuevo Facebook Live de Caja Honor, rindamos un saludo muy especial a todos los integrantes de las Fuerzas Militares y de Policía que nos acompañan en esta transmisión en vivo.

En este programa, abordaremos el tema con relación a los modelos de vivienda, servicios y trámites de la Entidad.

Además, como ya es costumbre, contaremos con muchos invitados especiales que les darán a ustedes un portafolio de proyectos maravillosos. Antes de iniciar en materia con nuestro Facebook Live, quiero contarles que estaremos transmitiendo desde el Club de Oficiales de las Fuerzas Militares.

Pero antes, recuerden, **¡No caer en manos de los intermediarios!**



Katherine: Acerca de los intermediarios recuerden que todos los trámites en Caja Honor son gratis, comuníquense siempre con los canales oficiales de la Entidad para que eviten ser estafados, ellos siempre van a trabajar por un interés personal

Gabriela: Invitamos a los afiliados que se unen a esta transmisión en vivo a enviar sus preguntas e inquietudes a través de nuestras redes sociales; algunas serán resueltas durante este Facebook Live, aquellas que no sea posible responder en esta emisión, serán contestadas por otros canales y remitidas a los participantes.

Una vez más damos la bienvenida a este espacio y esperamos que cada vez sean más los afiliados los que se unan a estas transmisiones.

Katherine: Por otro lado, tenemos para ustedes el 1,2,3 de la semana.

- Primero recordarles el monto de los subsidios para el 2023: para oficiales está en \$121.011.200, para suboficiales son \$ 54.600 y para los Soldados y Agentes \$47.560.000
- La Locura Inmobiliaria marca historia en Caja Honor – cerró con más de 2.000 afiliados visitantes presencial y aún está abierta virtualmente hasta el 13 de diciembre ingresando por la página www.cajahonor.gov.co y acceder a todos los beneficios que se tiene para los Afiliados interesados en comprar vivienda.
- El Punto Móvil se encuentra en el Club Militar para quienes se encuentran allí puedan realizar todos los trámites y servicios que ofrece Caja Honor, actualización de información, biometría.

Leonardo: Queridos afiliados, ya saben que para ganarse uno de los balones oficiales de Caja Honor deben darle «me gusta» a esta transmisión, responder las 3 preguntas en la caja de comentarios que vamos a hacer durante el en vivo y darle compartir a la transmisión.

Vamos con nuestra primera pregunta ¿Desde qué lugar estamos transmitiendo hoy?

4.2 Panel de preguntas y respuestas

Intervención del Coronel Luis Fernando Barba Saldaña



Karen: Informa que hay un invitado especial el coronel Luis Fernando Barba Saldaña Oficial de enlace del Ejército Nacional en Caja Honor, quien responderá algunas preguntas enviadas por los afiliados, es importante recordarles que en la Entidad se cuenta con 4 oficinas de enlace

Karen: ¿Hasta qué fecha Caja Honor recibe los trámites de vivienda en este 2023?

Luis: Hasta el 19 de diciembre se recibirán trámites de cesantías y hasta el 21 de diciembre para trámites de vivienda, se retoma actividades a partir del 03 de enero de 2024.

Gabriela: ¿Qué pasa si ambos afiliados son esposos y los dos quieren acceder al modelo de solución de vivienda?

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA



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

Luis: Los deben analizar muy bien su condición porque uno de los dos debe renunciar para acceder al subsidio, deben decidir quien va a acceder al subsidio por cuanto solo se entrega un subsidio por grupo familiar, el otro debe desafiliarse y puede contribuir con sus dineros a completar la compra accediendo con sus aportes y cesantías.

Karen: ¿Caja Honor tiene líneas de crédito para los afiliados con tasas preferenciales, cuéntenos cuáles son esas tasas y las líneas de crédito?

Luis: Se informa que para Veteranos se tiene Leasing habitacional con una tasa del 7.7% EA, y el crédito hipotecario con una tasa del 8.7% EA, para quienes ya solucionaron vivienda y le están administrando las cesantías la tasa para el leasing está en un 10% y del crédito hipotecario el 11%, para quienes no hayan solucionado vivienda el leasing está en un 11.7%. y el crédito hipotecario del 10%.

Informa a todos los integrantes del Ejército Nacional que una motivación que no tiene precio es la adquisición de la vivienda, cualquier inquietud favor comunicarse con el celular 3146323329 en horarios de oficina.

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



Karen: Indíquenos los aspectos claves que Caja Honor ha adoptado para que su estrategia de calidad y humanización del servicio responda a las necesidades de los afiliados interesados en acceder a una solución de vivienda.

Adel: Lo primero que se ha adoptado es entender todos cual es nuestra misión, esa misión que se debe atender desde el front del servicio y es la satisfacción plena de los afiliados, a través de ese servicio cálido, humano para facilitar el acceso a soluciones de vivienda de los afiliados y sus familias. ¿Cómo se ha hecho? Fortaleciendo el proceso de capacitación a los asesores a nivel nacional, igualmente a través de las redes sociales, la página web, donde se publican permanentemente algunos tips de los modelos de solución de vivienda. Igualmente, los Puntos de atención a nivel nacional hacen la cobertura llegando a esas Unidades Militares y de Policía donde acercamos los servicios de Caja Honor a los afiliados.

Karen: Durante el 2023, ¿Cuáles han sido los mayores logros que se han obtenido en la gestión del servicio?

Adel: Un logro importante fue el lanzamiento de la plataforma de atención virtual a través de ella nuestros afiliados que se encuentran en cualquier lugar del país pueden acceder a los trámites de solución de vivienda, el cual se atiende a través de video llamada, previamente se ha hecho la revisión de la documentación y se programa una cita para que coordinen su tiempo, entendemos la necesidad conforme a las actividades y puedan en un periodo corto tener una interacción a través de la tecnología con nuestros afiliados.

También se tiene el portal web donde este año se han pagado más de 26.000 trámites de los diferentes modelos de atención, se ha logrado atender en las siete sedes a nivel nacional, con las Unidades Móviles, las oficinas de enlace a más de 430.000 afiliados, cifra muy importante para este 2023.

Karen: ¿Con que canales o medios cuenta Caja Honor para llevar sus servicios a los afiliados? Teniendo en cuenta que nuestra Fuerza Pública hace presencia en toda la geografía nacional.

Adel: Se tiene diferentes canales como se mencionó anteriormente, primero las siete sedes a nivel nacional ubicadas en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín, Florencia, Ibagué y Bogotá y las dos Unidades Móviles que recorren a nivel nacional y otra en Cundinamarca. También se cuenta con el portal web www.cajahonor.gov.co, también con el Centro De Atención Telefónica aliado estratégico donde se tiene atención de 7am a 5 pm de lunes a viernes y los sábados hasta medio día, se cuenta con los Oficiales de enlace de las cuatro fuerzas quienes de desplazan a nivel nacional llevando la información de los modelos de atención a sus sitios de trabajo. No menos importante las redes sociales a través de las cuales se interactúa con los afiliados

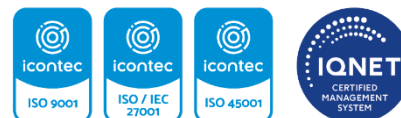
Karen: Hablando del portal transaccional y sus beneficios ¿Qué recomendaciones deben tener en cuenta los afiliados a la hora de acceder a los servicios y radicar documentos a través del Portal Transaccional?

Adel: Canal que nació en el año 2020 con la pandemia, es importante indicar que se debe hacer un buen uso del portal transaccional, recordar que es un portal bancario,

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

donde se debe tener un usuario y una clave la cual no debe ser entregada a terceros quienes podrían acceder a toda la información financiera del afiliado y hasta radicar un trámite, se recomienda acceder desde un computador seguro o su celular.

Cumplir con los requisitos para poder radicar trámites, los cuales deben ser legibles si todo está en orden su desembolso será en cinco días a partir del momento de la radicación: algunos trámites pueden ser desembolsados en horas.

Todos totalmente invitados a solucionar su vivienda, cuenta con varias sedes y canales a través de los cuales lo pueden hacer, no esperen más.

Se continua con el concurso para la entrega del balón oficial de Caja Honor y esta es la segunda pregunta para participar

Leonardo: Menciones uno de los servicios con los que cuenta Caja Honor para todos los servicios.

4.4 Intervención Gipsy Paola López Sanchez abogada de la Oficina Virtual



Gabriela: ¿Cuál es la función de la Oficina de Atención Virtual en Caja Honor?

Gipsy: La principal función de la Oficina Virtual es brindar un servicio descentralizado a los afiliados, sabiendo que no todos tiene un acceso fácil a cualquiera de los Puntos de Atención a nivel nacional, es por ello por lo que la oficina fue creada para atender todas las solicitudes y necesidades de los afiliados.

Gabriela: ¿Cuáles son los Servicios virtuales con los que cuenta la Entidad?

Gipsy: Se está haciendo una atención integral como si los afiliados acudieran a un Punto de Atención presencial, a través del cual se radican trámites, se efectúa asesorías, se despejan inquietudes, acompañamiento para que lleven a fin su solución de vivienda, retiro parcial de cesantías sin ir de forma presencial,

Gabriela: ¿Desde cuándo está funcionando este servicio?

Gipsy:

La Oficina Virtual cuenta con una plataforma nueva aún no se ha hecho el lanzamiento, se están haciendo ajustes y pruebas con diferentes afiliados, ya algunos han podido tener contacto con la nueva plataforma, esto se trata de una atención a través de una videollamada, donde los abogados de Caja Honor los llaman, los identifican y saben que es el afiliado quien está haciendo el trámite de solución de vivienda, le solucionan todas las inquietudes, los afiliados pueden hacerlo desde la comodidad de su casa desde un computador o un celular no teniendo que desplazarse a ningún lugar a hacer su trámite

Gabriela: ¿Qué trámites de solución de vivienda se pueden realizar totalmente en línea?

Gipsy: El servicio como tal está hecho para todos los trámites: retiro parcial de cesantías, para solución de vivienda, crédito hipotecario, retiro de saldos, solucionar inquietudes de los afiliados.

Gabriela. Por favor ¿cuéntenos cómo se puede acceder a esa plataforma? ¿Documentos que se necesitan?

Gipsy. El ingreso es sencillo los afiliados van a tener un link para ingresar a la página de Caja Honor donde pueden ingresar, allí tienen todas las opciones si desean una asesoría con uno de los abogados, o desean una radicación de documentos, los documentos son los mismos que se presentan de forma presencial, ingresan con el número de cedula y deben registrar una clave, se les da unos códigos de seguridad. Pueden acceder a hacer citas virtuales, pueden solicitar revisión de documentos

Gabriela: ¿Los afiliados estarán notificados en cada uno de los pasos del proceso a través de este servicio?

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

Gipsy: Si los afiliados recibirán un mensaje de texto en cada una de las etapas del proceso, desde el momento de la radicación se envía un radicado que abogado tiene el trámite y quien lo va a llamar para la videollamada, la radicación se hará de form virtual junto con el afiliado.

Gabriela: ¿Cuál es la invitación que le hace a los afiliados para acudir a este nuevo servicio?

Gipsy: Aprovechar todas las herramientas que brinda Caja Honor para acceder a los servicios, es sencillo ese acceso, no necesitan acudir a terceras personas, el personal que los atenderá son abogados capacitados y preparados para darles toda la atención que requieran.

4.5 Intervención de Sara Corredor Ortiz representante de GC Constructora



Katherine: ¿Cuáles son los beneficios que ofrece la constructora Navarra para los afiliados?

Sara: Para los afiliados que separen antes del 31 de diciembre les ofrecen un bono de \$ 1.000.000 para los gastos de escrituración

Katherine: ¿Como se pueden comunicar con ustedes las personas que están interesadas en el proyecto?

Sara: en Instagram como GCconstructora.co, en Facebook como GCconstructora y en la página como gconstructora.com

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

4.6 Intervención Laura Victoria Beltrán Sanchez Líder Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio.



Katherine: Sabemos que Caja Honor realiza campañas para prevenir a los afiliados en cuestiones de intermediarios, pero pongamos en contexto a nuestros seguidores ¿Cuál es el concepto de tramitadores o intermediarios ilegales?

Laura: Los tramitadores son personas inescrupulosas, que, sin vínculo alguno con la Entidad, prometen a los afiliados retirar los recursos, agilizando los trámites y cobrándoles entre 30% y 50% de sus recursos, sin informarles cuales son las consecuencias que esto conlleva frente a Caja Honor y las Unidades Ejecutoras.

Katherine: ¿Cómo identificar a un intermediario ilegal?

Laura: Aquí es sencillo identificarlos, generalmente se hacen en sitios aledaños a los Puntos de Atención, se identifican como funcionarios aún sin contar con el carné que nos

reconoce antes las fuerzas o frente a los afiliados como funcionarios de Caja Honor y a su vez se ganan la confianza tristemente de los afiliados haciéndose pasar como miembros retirados de las fuerzas para que ellos confíen y hagan los trámites con ellos.

Katherine: ¿Cuáles son las consecuencias cuando un afiliado acude a los intermediarios ilegales?

Laura: Como principal consecuencia en Caja Honor la pérdida de los recursos y del subsidio de vivienda al no cumplir los requisitos al retirar los recursos antes del tiempo establecido y que la norma lo dicta, también consecuencias penales y disciplinarias, a hoy la Entidad ha iniciado más de 220 investigaciones con las Unidades Ejecutoras de los afiliados que tristemente cayeron en manos de estos tramitadores y se tiene en curso más de 30 denuncias ante la fiscalía por presuntas estafas por modificaciones o adulteraciones en los certificados de tradición y libertad y documentos públicos.

Katherine: ¿Qué advertencias se les da a los afiliados para que estén alertas frente a estas personas?

Laura: Señor afiliado no utilicen intermediarios, no firmen documentos en blanco a estas personas, tenga en cuenta que los trámites ante Caja Honor son gratuitos, no se cobra por ningún trámite ni documento, tengan presente todos los canales de los cuales se habló en el Facebook Live, (Contac center, portal transaccional, Puntos de Atención, Puntos Móviles y los oficiales de enlace a nivel nacional quienes se encuentran apoyándolos para darles esta información y accediendo a las soluciones de vivienda.

Katherine: ¿La Entidad realiza seguimiento a estas personas y organizaciones que delinquen y se lucran con los ahorros de los afiliados?

Laura: Caja Honor cuenta con un equipo técnico y robusto, profesional que realiza seguimiento como tal en la identificación documental y toda la parte de prevención para lo cual se realizan seguimiento con la cual se han identificado falencias en los trámites, se busca la mejora continua para ayudar a los afiliados e iniciar los procesos penales y disciplinarios

Leonardo: Tercera pregunta para poder ganar el balón de Caja Honor

¿Cuéntenos cual es uno de los servicios en línea con los que cuenta la Entidad?

4.7 Cierre del evento



Un agradecimiento especial a quienes se conectaron a la transmisión el día de hoy.

Gabriela: 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.

Katherine: 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.

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, donde encuentran la información que día a día se publica.

En Caja Honor “Edificamos sueños con el corazón”.

5. CONCLUSIONES

- Como buena práctica, Caja Honor dispuso llevar a cabo un Facebook Live para informar a los afiliados y partes interesadas lo relacionado a los modelos de vivienda, servicios y trámites de la Entidad.
- El evento se desarrolló en el Club Militar de Bogotá, se contó con 64 me gusta y 4.500 personas alcanzadas. Se inició el evento a las 10:00 pm y finalizó a la 10.47am
- 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.
- Se dio respuesta en directo a las preguntas hechas por los afiliados a través de las redes sociales.

LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró
Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA