



¡Su apreciación sobre nuestra gestión es muy importante!



Este 25 de noviembre, participe en el **Facebook Live** y conozca los avances que se han tenido en materia de gestión y humanización en el servicio durante el último año.

Únase a través de la Fan Page de Caja Honor

Hora: 12:00 m.



Informe Facebook Live en el marco de la Rendición de Cuentas

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Noviembre de 2022





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	6
4.1 Saludo	6
4.2 Intervención doctor Adel José Caicedo Camargo- Subgerentes Atención al Afiliado y Operaciones	8
4.3 Diana: damos la bienvenida al Coronel Richard González Vera – Subgerente de Vivienda y Proyectos. Coronel buenas tardes y bienvenido.	11
4.4 Invitada Dra. Lina María Rendón Lozano – Jefe Oficina Asesora de Planeación.	14
4.5 Panel de preguntas y respuestas	16
4.6 Invitada Dra. Adriana Lucía Melo Trujillo – Líder Punto Atención Ibagué.	18
4.7 Cierre del evento	20
5. CONCLUSIONES	20





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 este espacio de participación ciudadana como aspecto fundamental para el diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas.

Como buena práctica, Caja Honor dispuso llevar a cabo un Facebook Live para informar de los aspectos clave 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 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 aspectos claves adoptados por Caja Honor para la estrategia de calidad y humanización en el servicio.

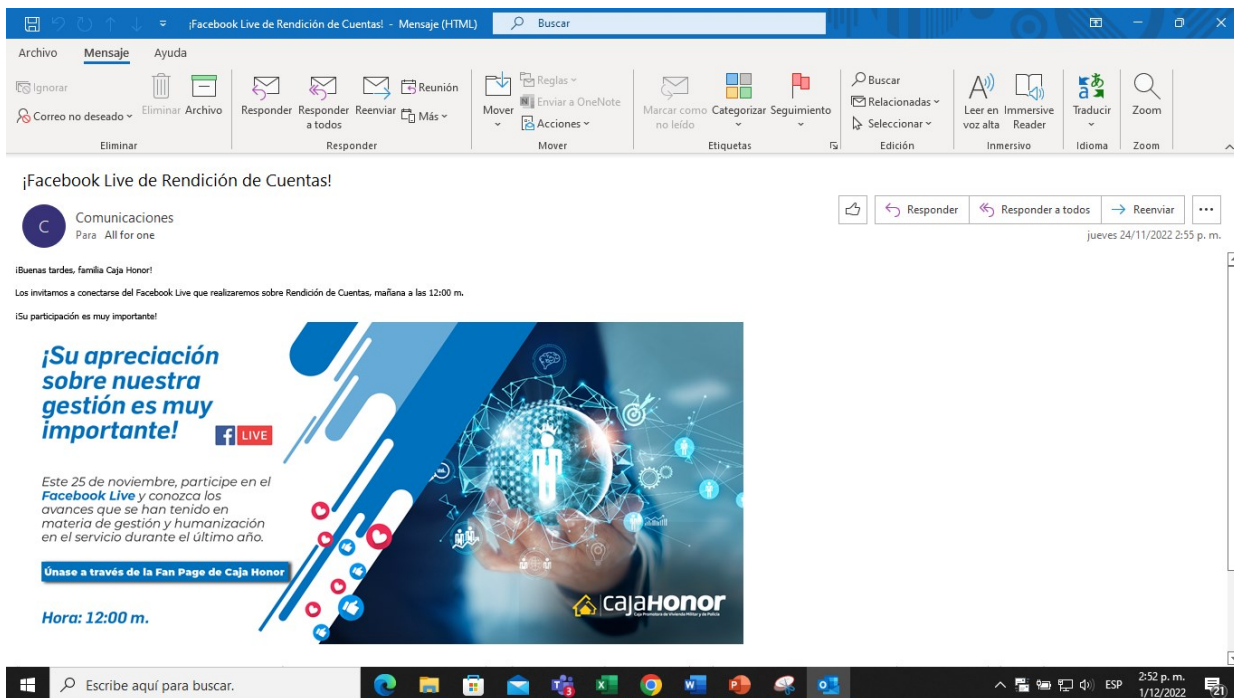
3. DESARROLLO DEL FACEBOOK LIVE EN EL MARCO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

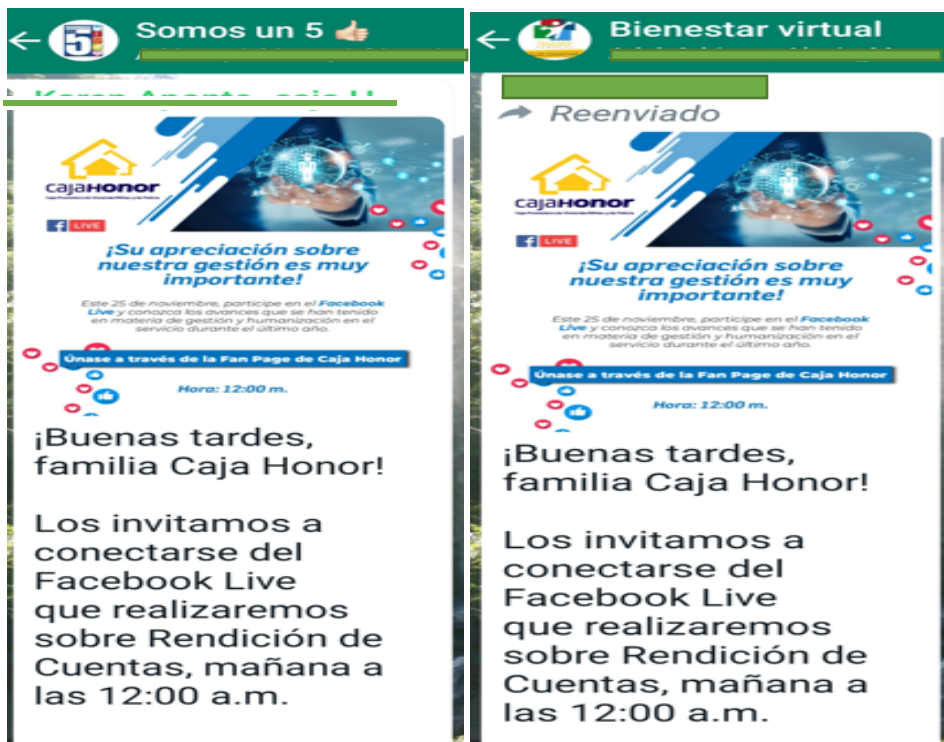
Invitación a través de correo Institucional.

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



Invitación a través de Facebook

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-SC-2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



El 25 de noviembre de 2022 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 cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y de acuerdo con la información suministrada por el Área de Comunicaciones, se contó con 12 personas en vivo, 4.291 personas alcanzadas, 1.384 interacciones, 93 me gusta, 54 comentarios y 10 veces compartido. Se inició el evento a las 12:00 pm y finalizó a la 12.46 pm.





La siguiente fue la agenda desarrollada:

- 1 Saludo de bienvenida y despedida por parte de la Dra Diana Hernández- Jefe Área de Comunicaciones
- 2 Intervención Dr. Adel José Caicedo Camargo- Subgerente Atención al Afiliado y Operaciones.
- 3 Intervención Coronel Richard Gonzalez Vera- Subgerente de Vivienda y Proyectos
- 4 Panel de preguntas y respuestas
- 5 Intervención Dra. Lina María Rendón Lozano- Jefe Oficina Asesora de Planeación
- 6 Intervención Dra Adriana Lucia Melo Trujillo- Líder Punto de Atención Ibagué

4. DESARROLLO DEL EVENTO

4.1 Saludo



El Facebook Live inicia con la intervención de la Doctora Diana Milena Hernández quien dio la bienvenida a un nuevo Facebook Live de Caja Honor, enviamos un saludo muy especial a todos los integrantes de la Fuerza Pública y a las familias de nuestros héroes que se unen a esta transmisión en vivo.





Hoy damos continuidad a esta dinámica de interacción, que nos ha permitido establecer un contacto más personalizado y resolver todas las inquietudes que tienen frente a los trámites y servicios para acceder a vivienda propia.

Como es usual por esta época, Caja Honor presenta un balance de los resultados más significativos del año en curso (logros, aciertos e iniciativas desarrolladas para que nuestros afiliados y sus familias, materialicen de nuestra mano el propósito de tener vivienda propia).

Damos la bienvenida a los afiliados que se suman a esta transmisión en vivo, en la que, además, interactuaremos con el Punto de Atención de Ibagué, que presentará las actividades que, durante el año han realizado para atender todas las necesidades en materia de atención de trámites para acceder a vivienda de los afiliados de la región. Invitamos a quienes se unen a esta transmisión, 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.

Sin más preámbulos, damos paso a nuestra compañera Gabriela Sarmiento, quien les indicará a través de qué canales, pueden establecer comunicación con la Entidad.

Gabriela:

Gracias Diana. Un saludo muy especial a nuestros afiliados en todo el país que como siempre, se unen a estas dinámicas con las que buscamos estar cada vez más cerca de sus necesidades en materia de vivienda.

Aprovechamos esta oportunidad para recordar que Caja Honor cuenta con canales digitales, presenciales y telefónicos, para que puedan remitirnos sus inquietudes y consultas frente a los trámites y servicios para adquirir vivienda.

En redes sociales nos encuentran en: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube como Caja Honor. Muy importante hay que aclarar que es necesario que nos citen en los buscadores de redes sociales y sitios web, como Caja Honor, ya que al buscarnos como "Caja de Honor" se verán expuestos a ser remitidos a páginas y cuentas de los intermediarios; así que mucha atención con esto.



También cuentan con el Centro de Contacto al Ciudadano: 601 755 7070 en Bogotá y nuestra línea gratuita nacional 018000185570, a los que se podrán comunicar sin ningún costo, desde cualquier lugar del país.

*Más adelante les contaremos en qué ciudades se encuentran nuestros Puntos de Atención presencial y de qué manera funcionan las rutas móviles de atención.

Ahora los dejo con Alexandra García que se encuentra en compañía de nuestro primer invitado para esta transmisión.

Alexandra:

Gracias Gabriela. Un saludo muy especial a nuestros afiliados en todo el país que como siempre, se unen a estas dinámicas con las que buscamos estar cada vez más cerca de sus necesidades en materia de vivienda.

Arrancando con el desarrollo de la temática propuesta para esta mañana, damos la bienvenida a nuestro primer invitado; se trata del doctor Adel José Caicedo Camargo - Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones de Caja Honor, quien, por varios años, ha liderado la estrategia del servicio que se presta a los afiliados y a sus familias.

Es importante indicar, que la humanización del servicio se ha convertido en el principal enfoque del trabajo que desarrolla Caja Honor.

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



Yudy: Doctor Adel, para iniciar, por favor envíe su saludo a los afiliados que a esta hora siguen esta transmisión.





Gracias Alexandra, para todos nuestros afiliados y sus familias que hoy nos acompañan reciban un cordial saludo en nombre del señor General Luis Felipe Paredes Cadena Gerente General de Caja Honor y de los 380 funcionarios que orgullosamente laboramos en esta bella Entidad, quienes con mucho orgullo, pasión y compromiso, estamos comprometidos con atender todas sus necesidades y requerimientos frente a los diferentes trámites y servicios con los que cuentan en Caja Honor.

Adel:

Iniciemos hablando de los aspectos clave 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.

¿Cuáles han sido los mayores logros que se han obtenido en la gestión del servicio durante 2022?

Adel:

Uno de nuestros mayores logros obtenidos ha sido volver a tener ese contacto estrecho con nuestros afiliados, para atender sus trámites y servicios, sabemos que estamos saliendo de una pandemia y que fue difícil todo el tema de movilidad, desplazamiento pero a hoy al cierre del mes de octubre ya hemos atendido en nuestros Puntos de Atención más de 260.000 afiliados y sus familias; igualmente producto de todas esas atenciones hemos recibido y pagado efectivamente más de 92.000 trámites, resaltando que más de 15.000 de ellos hayan ido dirigidos a la construcción de ese sueño de vivienda propia para nuestros afiliados.

De igual manera con nuestros Puntos Móviles y Sedes a nivel nacional hemos logrado visitar más de 350 Unidades Militares y de Policía a nivel nacional atendiendo más de 40.000 afiliados. Producto de todas estas atenciones, todos estos servicios que brinda Caja Honor, nos han calificado nuestros afiliados el nivel de satisfacción frente al servicio brindado en de 4.6 sobre 5 esos son grandes resultados que hemos logrado es estos meses del año.

Yudy Teniendo en cuenta que nuestra Fuerza Pública hace presencia en toda la geografía nacional, ¿con que canales o medios cuenta Caja Honor para llevar sus servicios a los afiliados?

Adel:

Contamos con 7 Puntos de Atención a nivel nacional, ubicados estratégicamente en la geografía del país donde los afiliados pueden acercarse en primera medida, de igual

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

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



manera contamos con esos Puntos Móviles que acercan los servicios de Caja Honor a las Unidades Militares y de Policía, pero contamos con otra variedad como lo es el Centro de Contacto al Ciudadano, donde atendemos aproximadamente 200.000 llamadas al mes, un número muy importante; contamos con nuestra página web, las redes sociales, la revista Notivivienda, contamos con el Chat Bot Patria que atiende las 24 horas al día los 7 días de la semana las inquietudes de los afiliados, por último y no menos importante contamos con nuestro portal transaccional, desde donde nuestros afiliados pueden radicar sus trámites para ser validado en nuestra institución.

Yudy: 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:

Claro que sí, el primer consejo y más importante es cuidar nuestro Portal Transaccional y a que me refiero, es recordar que nuestro portal es de uso exclusivo, es personal y no se debe compartir la clave de acceso, es como nuestra cuenta de ahorros pues debemos tener esa clave muy bien guardada para que no accedan a nuestros recursos.

Frente al proceso de radicación de trámites, lo más importante es conocer el trámite al cual queremos acceder, conocer los requisitos del trámite, armar en nuestro computador o celular el archivo que contenga cada uno de los documentos para posteriormente a través del ingreso al Portal Transaccional donde se está listado cada uno de los trámites con los que cuenta Caja Honor, hacer adjunto estos documentos en formato PDF para que la oficina virtual pueda revisar su trámite y proceder al pago. Quiero recalcar que más de 30.000 afiliados se han visto beneficiados con el desembolso de sus recursos a través del trámite radicado en nuestro Portal transaccional.

Yudy: Resumiendo la Entidad cuenta con diferentes canales y es importante que los afiliados conozcan las herramientas que tienen a su disposición para sus trámites de solución de vivienda sin necesidad de acudir a terceros o tramitadores.

Adel: Es una de las decisiones más trascendentales de la vida, recordar que hace un aporte durante 14 años, donde se está a sol y sombra los 7 días de la semana, recuerden que es una decisión que se debe tomar en familia, la invitación es a no hacer uso de estos intermediarios, se cuenta con 7 Puntos de Atención, 2 Puntos Móviles. A quienes ya cumplieron requisitos los invitamos a acudir a hacer su solución de vivienda.



Yudy: ¿Qué se viene para el nuevo año en materia de fortalecimiento de todas estas acciones que hemos abordado y que le han permitido a Caja Honor mejorar sus índices de atención y respuesta oportuna a las necesidades de los afiliados?

Adel:

Estamos trabajando para buscar las mejores herramientas de acercar Caja Honor a todos nuestros afiliados, para el 2023 esperamos arrancar con un piloto de video atención con ese grupo virtual que se ha creado, para que nuestros afiliados desde su celular o su computador puedan programar una cita y atenderlos desde la video llamada como lo estamos haciendo en este Facebook Live, podrán tomar contacto, se les asesorará y se les revisará la documentación, arrancando lo que es nuestra misión los trámites de solución de vivienda.

4.3 Diana: damos la bienvenida al Coronel Richard González Vera – Subgerente de Vivienda y Proyectos. Coronel buenas tardes y bienvenido.



Coronel Richard:

Buenas tardes, un saludo muy especial, muchas gracias por este espacio y ante todo un saludo especial para nuestros héroes de la patria, soldados y policías que a diario arriesgan sus vidas por el mantenimiento de la tranquilidad de los Colombianos, un saludo respetuoso para ellos y sus familias.



Diana: ¿Cuéntenos cuáles son esas estrategias que desde la Subgerencia ha liderado para acompañar a los afiliados en esta toma de decisión?

Coronel Richard:

Desde la Subgerencia de Vivienda estamos terminando un año con muchas actividades positivas en este campo. Creemos que ha sido un año ambicioso, donde hemos puesto en marcha actividades de cara a las necesidades de nuestros afiliados; hemos hecho campañas de cada uno de los modelos de vivienda (vivienda 14, vivienda 8, de leasing, crédito hipotecario). Cada una de estas campañas están orientadas a que cada uno de los afiliados conozcan esos requisitos, para que puedan desarrollar el modelo al que quieran acceder.

También se han hecho una serie de actividades presenciales como las ruedas de vivienda donde han venido constructoras, aliados, hoy en día tenemos un portal de vivienda con más de 164 constructoras, con una oferta inmobiliaria interesantísima, más de 19 inmobiliarias, también se ha hecho actividades virtuales como son las ferias inmobiliarias virtuales, donde se han conectado más de 60.000 interacción con los afiliados, más de 16.000 registros efectivos, se hizo una feria presencial en Tolemaida en donde se estuvo solo 2 días más de 1.000 afiliados atendidos, estuvieron 13 constructoras, 3 inmobiliarias.

Definitivamente esta clase de espacios dan la claridad de que es lo que necesitan los afiliados y como llegar a ellos, sin embargo la era digital nos ha permitido acercarnos para lo cual utilizamos los webinar, actividades a través de la web, nos acercan a los afiliados que se encuentran lejos y no pueden acceder a nuestras sedes, ahí estamos con chat interactivo con más de 6.000 interacciones, esperamos que las actividades que se desarrollaron el 2022 espero les hayan servido para acercarse a ese sueño de tener vivienda propia.

Diana: Coronel gracias por esas actividades que se hicieron para el bien de los afiliados, donde muchos aprovecharon y cerraron el año solucionando vivienda felicitaciones a todos ellos, entonces ¿Cuéntenos Cuántos afiliados solucionaron vivienda este año?

Durante el año se ha hecho realidad el sueño de tener vivienda propia a más de 14.500 afiliados de la Entidad, dentro de los cuales 11.000 del modelo vivienda 14, 3.000 de vivienda 8 y dentro de los modelos más recientes 131 de leasing y 120 de créditos hipotecarios.

Diana: Recomiéndonos ¿Por qué invertir en vivienda ahora y no más adelante?





Coronel Richard:

El año 2022 cerró con fenómenos macroeconómicos interesantes y complejos en materia de vivienda, si hablamos de tasas de interés estas han subido, si hablamos de precios de los insumos para la construcción también han subido, el dólar la inflación, según la revista portafolio todos estos fenómenos van a influir para que exista una desaceleración en la construcción de vivienda, también según el DANE el índice de costo de la construcción ha subido alrededor de 9.4% para finalizar el año, entonces la invitación es si nuestros afiliados tienen los recursos, si ya cumplieron los requisitos, si ya tienen su subsidio, pues aprovechen este momento para que hagan uso del mismo para acceder a su vivienda; recuerden que no utilizarlo en el año que es, empieza a perder valor adquisitivo.

Diana: ¿Qué actividades se tienen programadas realizar, el próximo año para promover el acceso a vivienda entre los afiliados?

Coronel Richard:

Hay que repetir lo que nos ha servido, sabemos que todas esas actividades de cara a nuestros afiliados presenciales a través de nuestras plataformas, ya que a través de todas las herramientas digitales nos han dado resultados, pero también el próximo año vamos a focalizar la atención es decir, que donde haya la mayor concentración de afiliados con requisitos cumplidos para vivienda 14, vamos a hacer prioritarias las visitas en esas áreas.

También vamos a repotenciar 2 proyectos que nos han dado buenos resultados: el primero el programa "Sargento Mayor amigo de Caja Honor", este año se reunieron más de 483 suboficiales de ese nivel, donde se les cuenta la política de vivienda que tiene la Entidad para todos los miembros de la Fuerza Pública, explicándoles a ellos en que consiste un modelo de vivienda 14, vivienda 8, un leasing, un crédito, como pueden acceder nuestros afiliados, de cara a esa cercanía que ellos tienen con los afiliados en primera línea, nuestros Policías, en todas esas áreas donde se encuentran desplegados, ellos le pueden llevar un mejor mensaje.

Otro programa interesante es el llamado "Embajadores Caja Honor" esta es fuerza comercial de las constructoras, todos esos funcionarios que están en esas fuerzas comerciales los capacitamos también en todos los modelos de vivienda, esto con el fin que cuando un afiliado acceda a preguntar por un proyecto que tengas las constructoras, se sienta cómodo porque va a ser un lenguaje que el funcionario de la constructora le entienda, cuando él le hable que quisiera hacer una vivienda 14. Este año se capacitaron más de 19 constructoras, más de 100 funcionarios de esas constructoras capacitados. Para el 2023 se quiere duplicar a 200, es decir 300 embajadores Caja Honor que hablen ese lenguaje a nuestros afiliados que se encuentran a lo largo y ancho del país.



4.4 Invitada Dra. Lina María Rendón Lozano – Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Yudy: Ahora continuamos con una nueva invitada en este espacio de interacción; saludamos a la doctora Lina María Rendón Lozano – Jefe Oficina Asesora de Planeación. Bienvenida doctora Lina y un saludo a todos quienes nos siguen en este momento.

Dra. Lina:

Un saludo muy especial para quienes nos siguen en la presente transmisión en nombre de todos los integrantes de la Oficina de Planeación.

Yudy: Hoy hemos hablado de los principales resultados de todas las áreas de la Entidad, Puntos de Atención, Puntos Móviles, entonces hablemos de todos los mecanismos que ha empleado Caja Honor para Rendir Cuentas durante esta vigencia y las anteriores y contarles a todos los afiliados como estamos administrando sus recursos para vivienda.



Dra. Lina:

Quiero comentarles que tenemos varios mecanismos para rendir cuentas, en este caso de forma anual realizamos una audiencia pública de Rendición de Cuentas donde participan afiliados, funcionarios, proveedores y demás grupos de interés.

De igual manera rendimos cuentas de forma permanente en las redes sociales información de interés para los afiliados, contamos con 2 Puntos Móviles, 7 Puntos de Atención a nivel nacional, los oficiales de enlaces de las diferentes oficinas donde hay personal entrenado para acompañar a los afiliados para que hagan realidad el sueño de tener vivienda propia.

Desarrollamos ejercicios de participación ciudadana en la gestión, ¿cómo lo hacemos? A través de foro, chat temático, encuestas y focalizamos toda esa información para desarrollar ese planeamiento institucional; no menos importante contarles que de forma permanente el Área de Comunicaciones propicia espacios a través de las emisoras en



donde también se comparte con los afiliados información de interés sobre la gestión institucional.

Yudy: Doctora son variados los mecanismos y herramientas que emplea la Entidad para llegar a sus afiliados en diferentes regiones del país. Entonces: **¿Cuántos afiliados tiene Caja Honor?**

Dra. Lina:

Tenemos alrededor de 300.000 afiliados, unos para administración de cesantías y otros que están aportando para hacer realidad el sueño de tener vivienda propia.

Yudy: Dra. Lina ¿Qué otros resultados importantes valen la pena mencionar en materia de gestión de Caja Honor en el último año?

Dra. Lina: De conformidad con lo que tenemos establecido en el Plan Estratégico Institucional que se armoniza con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión obtuvimos en la última medición del FURAG un resultado del 99.4% el cual nos ubica en el primer lugar en el Sector Defensa y cuarto a nivel nacional, algo también para destacar es que la firma Great Place To Work todos los años realiza la medición del ambiente laboral y en este sentido nos seguimos ubicando como un gran lugar para trabajar, el ICONTEC desarrolló las auditorias al Sistema de Gestión Integrado conformado por calidad, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, obtuvimos como resultado: el mantenimiento de la certificaciones y cero no conformidades en nuestro sistema.

También fundamental desde el aspecto financiero nos proyectamos cerrar con unas utilidades operacionales cercanas a los \$ 206.000 millones de pesos y de aquí esperamos provisionar para la construcción de subsidios de vivienda alrededor de \$ 160.000 millones, una cifra muy importante porque aquí manejamos con transparencia y seguridad los recursos de los afiliados. Hemos reconocido alrededor de \$ 420.000 millones de intereses a las cuentas individuales de los afiliados.

Como hemos venido hablando de Rendición de Cuentas, del ejercicio de la Planeación Estratégica Institucional, es importante recordar que es un ejercicio metodológicamente estructurado, que se desarrolla todos los años desde el mes de junio, contando con ejercicios de participación ciudadana de funcionarios, afiliados, proveedores, internamente los Subgerentes sus equipos de trabajo y las diferentes oficinas proyectan sus iniciativas a partir del análisis del contexto organizacional y por supuesto pensando siempre en las expectativas y necesidades de nuestros afiliados.

Esto se cristaliza entonces con el Plan Estratégico Institucional que lo aprueba la Junta Directiva, el mensaje es que tenemos claro nuestro norte estratégico, siempre focalizado



a la misión de la Entidad, que es hacer realidad el sueño de tener vivienda propia a nuestros afiliados.

Yudy: Doctora, son cifras muy importantes y que necesitamos que las conozcan nuestros afiliados, todo esto se traduce en que nuestros afiliados pueden contar con la seguridad que sus recursos están correctamente administrados. Para finalizar: **¿Cuántas viviendas se proyecta entregar en el 2023?**

Dra. Lina: Es importante mencionar que Caja Honor aporta de manera significativa en las metas del Gobierno en materia de vivienda, para el próximo año la proyección son 17.635 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos que hoy tenemos establecidos para nuestros afiliados. Señor afiliado por favor acérquese a hacer su solución de vivienda, tengan la voluntad, el tiempo, el espacio para que puedan hacer sus trámites, tenemos los diferentes canales, medios de comunicación, la parte virtual hoy a la vanguardia, entonces venga y haga realidad su sueño de tener vivienda propia.

Yudy: Gracias doctora por acompañarnos durante esta transmisión. Ahora damos paso a nuestra compañera Karen Aponte, que se une a esta jornada de transmisiones y quien tiene a su cargo el desarrollo del panel de preguntas que recibimos de parte de nuestros afiliados.

4.5 Panel de preguntas y respuestas

Karen: Nos acompaña el Intendente Edwin Quintero quien es enlace de la policía Nacional en Caja Honor





Sub-Intendente: Un saludo muy especial a todos nuestros afiliados a nivel nacional de parte de la oficina de enlace de la Policía Nacional

Karen: Hablemos sobre el portal transaccional y recomendémosle cómo ingresar a él.

Sub-Intendente: Inicialmente para poder ingresar al portal debemos tener todos los datos actualizados y luego ingresamos a esta dirección www.cajahonor.gov.co allí buscamos donde dice portal transaccional, donde nos solicita un usuario el cual es el número de la cedula del afiliado y una clave si no la tenemos la podemos solicitar a través del acceso contestando una serie de preguntas de seguridad para poder asignar la clave y poder ingresar a todos los servicios de la Entidad.

Karen: ¿Cuáles son las estrategias empleadas por los funcionarios de la oficina de enlace de la Policía Nacional para llegar a los afiliados para que cumplan el sueño de tener vivienda propia?

Sub-Intendente: Inicialmente, para los funcionarios de la oficina de enlace es gratificante brindar este servicio a todos los compañeros de la Fuerza Pública en especial a los compañeros de la Policía nacional, la finalidad de la oficina es colaborar a todos los afiliados a nivel nacional para que logren el sueño de tener vivienda propia, se hace a través de visitas programadas que realizan a nivel nacional en los lugares donde no haya Puntos de Atención, se contestan las dudas, se verifica la información para poder recibir los trámites y traerlos para radicación para que los afiliados no tengan que desplazarse para realizar estos trámites.

Karen: ¿Qué debe hacer un afiliado que se encuentra en el exterior y necesita llevar a cabo algún trámite con Caja Honor?

Sub-Intendente: El primer canal a través del cual podemos hacer la gestión es en Portal Transaccional si tenemos los datos actualizados allí podemos efectuar la radicación. También podemos darle autorización a otra persona que pertenezca al núcleo familiar en segundo grado de consanguinidad, para que nos radique los trámites, lo importante es que debe hacerlo a través de un poder que debe traer un sello apostillado por parte de la embajada o consulado del país donde se encuentre. Los documentos deben venir en físico para que sea radicada por la persona autorizada.

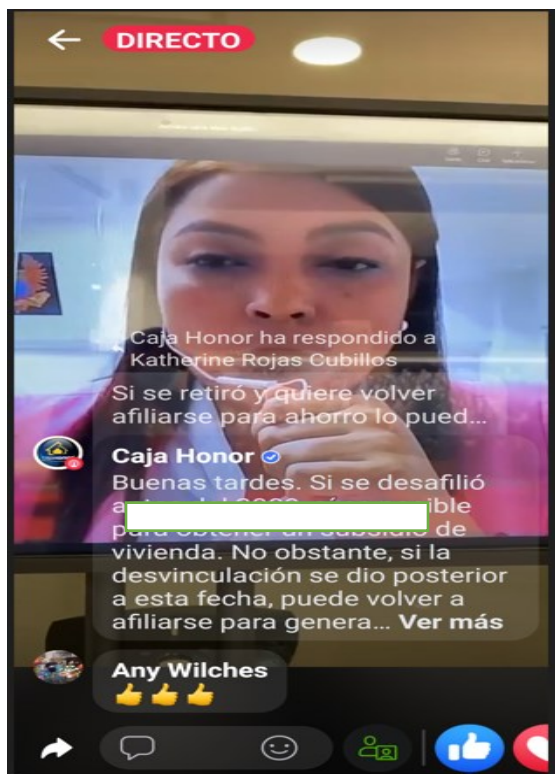
Karen: Invite a todos los afiliados para que en esta temporada navideña se animen a radicar sus documentos y hagan realidad el sueño de tener vivienda propia

Sub-Intendente: Aprovechen esta temporada decembrina y vengán a radicar los trámites de solución de vivienda y que estas festividades de navidad lo pasen en su vivienda propia.



continuamos con Gabriela que tiene a su cargo la entrevista para cerrar con esta transmisión. ¿Quién es nuestra invitada y sobre qué hablaremos con ella?

4.6 Invitada Dra. Adriana Lucía Melo Trujillo – Líder Punto Atención Ibagué.



Gabriela: Así es Yudi, se une a esta ahora a nuestra transmisión, la doctora Adriana Lucía Melo Trujillo, líder del Punto de Atención de Ibagué. Bienvenida doctora Adriana, agradecemos se haya unido a esta iniciativa del área de Comunicaciones con la que buscamos estar cada vez más cerca de nuestros afiliados y sus familias.

Adriana: Un saludo muy especial desde la ciudad de Ibagué, donde hacemos cobertura a los departamentos del Tolima, Huila y a todos los afiliados que requieran el acceso a los servicios de Caja Honor.

Gabriela: Doctora, hablemos de cifras. ¿Cuántos afiliados han solucionado vivienda en el Punto de Atención de Ibagué en el último año?

Adriana: Nos complace mucho haber trabajado este año y lograr que 1.830 afiliados hayan hecho su sueño realidad y es el de comprar y tener su casa propia a través de los



diferentes modelos que ofrece Caja Honor como lo son: vivienda 14 junto con su subsidio a las 168 cuotas, vivienda 8 a las 96 cuotas y el modelo leasing a los 2 años o 24 cuotas el cual le permite a los afiliados tener de forma anticipada una solución de vivienda.

Gabriela: ¿De qué manera ha llegado el Punto de Atención de Ibagué a los afiliados que hacen parte de esta regional y que no pueden desplazarse fácilmente a Ibagué?

Adriana: Desde la ciudad de Ibagué hemos querido intensificar todo el proceso de cobertura a todo el departamento del Tolima y del Huila, es por ello que nuestro plan de visitas a Unidades hemos estado muy presentes en los departamentos mencionados, es por ello que allí se ha desarrollado el proceso de atención personalizada con el equipo de trabajo, con el apoyo de las Oficinas de Enlace que se encuentran en misión en los Puntos de Atención, también radicación de trámites en sitio lo cual hace que los afiliados no tengan que desplazarse hasta el Punto de Atención de Ibagué, entendemos que su trabajo y el tema de desplazamiento es difícil, es por ello que se han dispuesto en todos los servicios de una forma personalizada.

Para quienes hayan cumplido requisitos para solución de vivienda, se hace una asesoría personalizada a través de las líneas telefónicas dispuestas, se le hace una llamada donde se analiza cada caso se atienden, se les hace un acompañamiento y asesoría hasta el final de su proceso de solución de vivienda o cualquier otra inquietud que tengan los afiliados durante el recorrido que tengan.

También se le hace un seguimiento a aquellos casos cuando se ha radicado el primer pago en el Punto de Atención o que hayan tenido una dificultad para que acudan a los funcionarios de Caja Honor y no a terceros ya que los trámites son totalmente gratuitos.

Gabriela: Para finalizar cuéntenos qué dinámicas y variaciones tendrá la atención de los afiliados para este fin de año que se avecina.

Adriana: Estaremos haciéndoles un acompañamiento permanente en el horario habitual de 7.30am a 12.30pm y de 1.30 a 4.30 pm hasta el 30 de diciembre con el equipo de trabajo que se compone de personal capacitado para darle solución a sus inquietudes o a través de las líneas telefónicas del Punto de Atención.

Gabriela: ¿Cuál es la invitación a los afiliados que se unen a esta transmisión y que no han solucionado vivienda?

Adriana: Aprovecho la oportunidad enviarles un saludo a los afiliados y sus familias, acá los esperamos en el Punto de Atención a que solucione su vivienda sin tener que recurrir a terceros.



4.7 Cierre del evento

Diana: Gracias a todos los afiliados que se unieron a esta transmisión.

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.

Gabriela: 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.

Agradecemos a todos los afiliados que se conectaron a esta transmisión y a aquellos que nos permitieron resolver en tiempo real todas las inquietudes en materia de ahorro, inversión y educación financiera.

Los invitamos a participar en todas las actividades que promueve Caja Honor, para que todos los afiliados cierren este año, con vivienda propia.

En Caja Honor "Edificamos sueños con el corazón".

5. CONCLUSIONES

- Se desarrollo Facebook Live en el marco de la Rendición de Cuentas para presentar un balance de los resultados más significativos del año en curso (logros, aciertos e iniciativas desarrolladas para que nuestros afiliados y sus familias, materialicen de nuestra mano el propósito de tener vivienda propia).
- El evento se desarrolló cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y contó con 12 personas en vivo, 4.291 personas alcanzadas, 1.384 interacciones, 93 me gusta, 54 comentarios y 10 veces compartido. Se inició el evento a las 12:00 pm y finalizó a la 12.46 pm.





- 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



ST-CER887079



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