



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
1	Si Caja Honor no ha iniciado proceso administrativo por no haber presentado la acreditación del inmueble, ¿aún tengo tiempo de presentar los documentos?	Caja Honor revisa el sistema y si observa que al afiliado no se le ha iniciado una actuación administrativa por no acreditación, podrá realizar la acreditación allegando escritura pública certificado de tradición libertad de manera inmediata; o de lo contrario, tendrá que presentar los recursos de ley contra el acto administrativo de pérdida del subsidio allegando la documentación para acreditar o allegar el documento donde realiza la resciliación.
2	¿Qué beneficios tengo al hacer el leasing con caja honor y no con un banco?	El afiliado puede realizar leasing con Caja Honor siempre y cuando cuente con 24 aportes de ahorro obligatorio * en este modelo se reconoce intereses a los recursos de la cuenta individual durante el tiempo del crédito * tiene un plazo mínimo de 6 y máximo de 12 años * maneja cuotas fijas durante el plazo del crédito * puede comprar un inmueble nuevo o usado * cuotas inferiores comparadas con otras entidades * los intereses pagados son deducibles del impuesto renta * el inmueble lo puede subarrendar .
3	¿Cuándo hago el leasing habitacional es necesario que mi familia viva en el apartamento?	No. uno de los beneficios al realizar leasing habitacional con Caja Honor, es que el inmueble se puede subarrendar y así pueda financiar el canon a pagar.
4	¿Por qué si el bien inmueble está a nombre de mi conyugue y sobre el recae un gravamen hipotecario no puedo utilizar mi subsidio para abonarlo a esa deuda si se trata de un bien social?	No es posible, porque la normatividad que regula el subsidio de vivienda, establece que para la liberación del gravamen hipotecario, el inmueble debe estar a nombre del afiliado que tiene el beneficio del subsidio. Y de conformidad al marco legal es el deber y la obligación de asegurar el recurso del subsidio para una solución de vivienda de nuestro afiliado
5	Como beneficiario de caja honor ¿qué beneficios tengo en el Punto Móvil?	En el Punto Móvil podrá radicar trámites, realizar registro biométrico, actualizar datos e información sobre los diferentes modelos de atención.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
6	Teniendo en cuenta la cultura de ahorro en Caja Honor, ¿se puede estudiar la posibilidad de establecer una cuenta independiente a las registradas que nos beneficie y nos permita seguir vinculados y no tener que abrirlas con otras entidades financieras?	De conformidad con lo establecido en la Ley 973 del 21 de julio de 2005, el objeto de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la administración del ahorro y cesantías del personal de la fuerza pública (trasladados por el Ministerio de Defensa y la Policía Nacional), y reconocer el subsidio para vivienda si a ello hubiere lugar. Caja Honor para dicha administración dispuso de cuentas individuales para nuestros afiliados, y de conformidad con el objeto no puede aperturar cuentas de ahorros como las Entidades Financieras.
7	¿Existe la posibilidad de crear nuevos puntos de atención al usuario para los afiliados a Caja de Honor?	En la actualidad no, toda vez que Caja Honor cuenta con el Punto Móvil Nacional el cual se encarga de visitar las diferentes unidades militares y de policía a lo largo y ancho del territorio nacional. En la página www.cajahonor.gov.co puede encontrar el cronograma Unidad Móvil Nacional 2019.
8	¿Existe la posibilidad de crear nuevos puntos de atención a los usuarios de Caja Honor?	En la actualidad no, toda vez que Caja Honor cuenta con el Punto Móvil Nacional el cual se encarga de visitar las diferentes unidades militares y de policía a lo largo y ancho del territorio nacional. En la página www.cajahonor.gov.co puede encontrar el cronograma Unidad Móvil Nacional 2019.
9	¿Qué respaldo me brinda la Entidad en cuanto a seguridad de la información debido a que manejan datos sensibles tanto personales como financieros?	En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 ley de protección de datos y así mismo la Entidad está certificada con la norma NTC-ISO 27001 de 2013, lo que garantiza que la información manejada en las bases de datos se encuentra protegidas y solo se usa para los fines que cita la Ley, esto bajo los principios de confidencialidad, disponibilidad de la información e integridad, con lo cual se garantiza el buen uso y manejo de los datos personales.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
10	¿Por qué el sistema hace más exigencias para el retiro de cesantías de educación que para el retiro de mejoras de vivienda?	El retiro de cesantías tanto para educación como para mejoras son trámites sencillos y ágiles, sin embargo, se puede tornar más complejo el retiro de cesantías para educación debido a que los dineros no se giran a la cuenta bancaria del afiliado, sino a la cuenta de un tercero (Entidad Educativa) y con el fin de proteger la destinación de estos recursos se debe vigilar que los datos que se certifican en las ordenes de matrícula correspondan a los registrados en la plataforma de la secretaria de educación, especialmente cuando se trata de educación para el trabajo y desarrollo humano.
11	¿Por qué cuando con mis compañeros de curso nos acercamos a Caja Honor a preguntar nuestros saldos, estos son diferentes?	Las cuentas de los afiliados son diferentes de acuerdo con la fecha de afiliación el número de aportes, ahora bien pueden presentarse variaciones cuando han realizado incrementos del ahorro, aportes adicionales y demás novedades que puedan presentar en su unidad ejecutora y que puedan repercutir con el salario.
12	¿Puedo acceder a modelo vivienda 8 simultáneamente con el modelo Leasing Habitacional?	No es viable jurídicamente acceder de manera simultánea al modelo vivienda 8 y vivienda leasing, porque son modelos independientes con una regulación normativa especial para cada uno. Para el primero vivienda 8 se exige un mínimo de 96 cuotas de ahorro obligatorio, para destinar los ahorros y las cesantías acumuladas hasta el momento en la compra de una vivienda nueva o usada. En el caso del modelo de leasing habitacional se exige un mínimo de 24 cuentas de ahorro obligatorio y la entidad evalúa la capacidad de endeudamiento del afiliado entre otros aspectos , se aprueba el crédito, se evalúa el inmueble que se desea adquirir y Caja Honor procede a adquirir ese inmueble y lo entrega en calidad de locatario al afiliado, para que al final del término del contrato pueda ejercer la opción de compra una vez cumpla con los requisitos para acceder al subsidio de vivienda y pase a ser propietario de este inmueble



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
13	¿Por qué no es posible que mi subsidio sea utilizado para mejorar un inmueble que adquirí de manera anticipada a través de modelo vivienda 8?	El subsidio de vivienda que otorga el Estado a través de Caja Honor solo puede ser utilizado para compra de vivienda nueva o usada, construcción en sitio propio, pago de crédito hipotecario, y opción de adquisición de Leasing Habitacional de conformidad con lo estipulado en el Acuerdo 05 de 2017, por tanto, no es posible la utilización del subsidio para mejoras de vivienda con un inmueble adquirido bajo el modelo de vivienda 8, toda vez que la normatividad vigente no lo permite.
14	Requiere información radicación para estudio Leasing Habitacional.	Leasing Habitacional es un producto de financiación que permite una solución de vivienda con 2 años de afiliación o 24 cuotas aportadas, donde podrá postularse a un arriendo con opción de compra, en un plazo máximo de 12 años, tiempo durante el cual el locatario (afiliado), deberán cancelar a Caja Honor, cánones mensuales de arriendo que comprenden el (capital, los intereses y seguros), mediante descuento por nómina. Para poder acceder a este modelo deberá allegar: * Fotocopia desprendible de pago nómina de los últimos 3 meses. * Fotocopia certificado de ingresos y retenciones año anterior. * Fotocopia declaración de renta año anterior (si aplica).
15	Se podría implementar un nuevo producto crediticio que podríamos llamar "Crédi Honor libre inversión"?	En la actualidad el marco normativo y la naturaleza de la empresa solo nos permite tener la liea de crédito en vivienda, sin embargo hoy se tienen convenios con las diferentes entidades financieras con el proposito que de ustedes puedan acceder a las diferentes líneas de crédito con tasas preferenciales. En un futuro seguramente revisando el marco normativo, podemos ampliar las líneas de credito por ahora solo vivienda.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
16	¿Porque si yo soy usuario de la Caja Promotora de Vivienda, no puedo ingresar el teléfono móvil a los puntos de atención?	Caja Honor es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, somos una entidad financiera, y en este sentido debemos dar cumplimiento a una serie de normatividad en especial la carta circular 093 de 2010 y la circular externa 042 de 2012 y la circular externa 007 de 2018, en estas normas nos están informando que en este caso terceros como afiliados, no pueden hacer ningún uso de ningún dispositivo móvil dentro de nuestros Puntos de Atención.
17	Hay posibilidad de crear nuevos puntos de atención para los usuarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.	El Área de Atención al Afiliado, (ATEAF) manifiesta que actualmente la Entidad cuenta con 8 puntos a nivel nacional y 2 puntos móviles, estos últimos han facilitado el acceso en las diferentes ciudades y unidades de Policía permitiendo así la descentralización de los servicios, brindando más eficiencia a nuestros afiliados, con el fin de lograr satisfacer las necesidades que se pueden presentar, no obstante, su sugerencia será tenida en cuenta para el momento en que se deba analizar la apertura de nuevos puntos a nivel nacional.
18	¿Qué es Portal Transaccional y a qué servicios puedo acceder mediante esta herramienta tecnológica?	El portal transaccional es un servicio en línea con que cuenta Caja Honor para los afiliados, creado con el fin de facilitar el acceso a la información, optimizar los tiempos de espera en las salas de los puntos de atención a nivel nacional, y resolver inquietudes frecuentes que presentan ante la Entidad, ya que permite obtener datos de manera ágil, eficaz y oportuna. En el Portal Transaccional, podrá consultar el estado de su Cuenta Individual y la de Administración de Cesantías, actualizar datos básicos, solicitar el reporte del estado de cuenta, declaración de renta y consultar e Imprimir Extractos las veces que así lo requiera.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
19	¿En el punto móvil puedo radicar documentos para el leasing?	Si en los puntos móviles se pueden radicar los trámites de leasing, ya que estos cuentan con la plataforma tecnológica y el personal idóneo para recibir todos los tramites de la Caja.
20	<p>¿No considera la Caja Honor, que es una discriminación contra un oficial o suboficial de las fuerzas militares conceder un subsidio por un valor inferior al concedido a los compañeros de curso cuando ha sido retirado y reintegrado por sentencia judicial?.</p> <p>¿Cuál fue la razón para rebajar o disminuir el valor de subsidio de vivienda si en el 2012 se otorgaban 86 millones de pesos y ahora solo se concede 66 millones de pesos?</p> <p>El honorable tribunal, los magistrados en sala ordenaron lo siguiente, declarar que para todos lo efectos salariales y prestacionales no ha existido solución de continuidad para el actor, es decir, para el demandante.</p>	<p>con relación a la primera, efectivamente, pues muchas personas fueron retiradas del servicio, pero luego fueron nuevamente incorporadas productos de haber estudiado su caso y jurídicamente pues así se dispuso, por eso también las fuerzas los volvió a aceptar</p> <p>Sin embargo, y quiero decirles que, efectivamente, Caja Honor de igual manera tomó esa disposición, lo afilió nuevamente porque ustedes saben 3 o 6 meses después ustedes tenían la oportunidad de enviar un documento a Caja Honor que les permitía nuevamente ser nuestro afiliado y continuar. Entonces ahí hay una continuidad de sus cuotas, motivo por el cual, cuando cumpla la cuota 168 en el tiempo, pues tiene el subsidio de vivienda de ese año, si yo cumpla la cuota 168 en el 2015, pues el subsidio de vivienda que me corresponde es del 2015, si yo cumpla en el 2020, el subsidio de vivienda que me corresponde es el 2020.</p> <p>Y es entre otras, pues está también por ley porque de igual manera, usted tiene que dar solución en ese espacio de tiempo, tiene un año entre otras, usted no puede esperar que el tiempo pase y digo no, mejor yo me espero dentro de 5 años, porque dentro de 5 años el subsidio de vivienda es mayor, no, el subsidio de vivienda corresponde al año en que usted cumple la cuota 168, entonces estoy casi seguro, pues que si fue reincorporado antes que sus compañeros también cumplieran las 168 cuotas, el subsidio de vivienda corresponde a ese año.</p>



PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE AFILIADOS EN RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

NUMERO	PETICION	RESPUESTA
21	¿Como adjudican un subsidio a una persona que manifestó estar soltero cuando en realidad si estaba casado y con hijos, siendo que puse en conocimiento de esta irregularidad a Caja Honor?	su caso también amerita un estudio especial porque recordemos la ley solamente asigna un subsidio de vivienda por núcleo familiar, entonces cuando se asignó pues usted estaba...dentro de lo que alcanzo a captar casada con esa persona, motivo por el cual pues ya se les asigno un subsidio de vivienda e inmediatamente quedan bloqueados, pero no se si jurídica ampliar un poco también este caso. Como digo se requiere revisar bien, igual también estamos dispuestos despúes de la rendición de cuentas a atender su caso.
22	¿Por qué se penaliza a quien se le ha presentado calamidades y han tenido que hacer retiros parciales y han perdido el subsidio?	Quiero decirle que en Caja Honor pues en realidad no hay penalidades, lo que pasa es la ley es muy clara, y la ley nos dice, usted tiene que ahorrar todos los meses hasta la cuota 168 para obtener su subsidio de vivienda, pero la ley tambien dice si usted en algún momento de esos 14 años retira sus recursos, inmediatamente queda casi desafiliado, podriamos llamarlo ¿como se llama jurídica? ...queda afiliado para administración de cesantías pero inmediatamente o cuando usted retira esos recursos pierde el derecho para obtener el subsidio de vivienda, pero esta por ley, no es una penalidad o penalización de Caja Honor o un capricho, esta en la ley, por eso le recomendamos a todos ustedes los que son afiliados a Caja Honor pues que no retiren sus recursos porque al final se ven impactados al no recibir un subsidio de vivienda.