

INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE 2025

Bogotá, 07 de Julio de 2025

Doctor

JOSE ANDRES JIMENEZ AMAYA

Gerente General – Caja Honor.

Asunto: Informe de Gestión II Trimestre 2025

Tabla de contenido

- 1. SERVICIO DE ATENCION AL AFILIADO**
 - 1.1 Canales de Comunicación y Atención
- 2. MODELOS DE SOLUCION DE VIVIENDA**
 - 2.1. Modelo Vivienda 14
 - 2.2. Modelo Vivienda 8
 - 2.3 . Modelo Héroes - Fondo de Solidaridad
 - 2.4 . Gestiones realizadas
- 3. VISITAS REALIZADAS A LOS DEPARTAMENTOS DE POLICIA**

Introducción

Para el año 2025 se estableció un plan de trabajo en coordinación con la entidad, con el fin de promocionar a todos los miembros de la Policía Nacional, los diferentes modelos de solución de vivienda o líneas de crédito, de los cuales pueden hacer uso para acceder a su vivienda propia, focalizado principalmente en los Modelos Vivienda 14 y Vivienda 8, logrando así impactar por medio de las estrategias de comunicación, asesorías y despliegue focalizado a cada una de las unidades de policía con mayor cantidad de afiliados pendientes por solucionar vivienda.

Actividades realizadas:

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO

1.1 Canales de Comunicación y Atención

TOTAL, CANALES DE ATENCION		II TRIMESTRE AÑO 2025
1	ATENCION TELEFONICA	2.340
2	ATENCION PERSONALIZADA	3.962
3	OTROS CANALES	6.052
4	AFILIADOS EN VIDEO CONFERENCIAS	12.800
TOTAL, GENERAL		25.154

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

El personal adscrito a la Oficina de Enlace de la Policía ante Caja Honor, en el marco de la ejecución del plan de trabajo, implementó diversas estrategias de acercamiento con los afiliados ubicados en zonas alejadas de los puntos de atención. El objetivo fue brindar orientación y asesoría sobre las soluciones de vivienda ofrecidas por Caja Honor.

Como resultado, se logró una atención personalizada a 3.962 afiliados. Adicionalmente, se prestó atención a través de distintos canales de comunicación: se realizaron 4.139 llamadas telefónicas, se gestionaron 6.052 interacciones mediante correos electrónicos, mensajes de texto y redes sociales, y se fortalecieron los canales virtuales mediante videoconferencias, alcanzando un total de 12.681 acciones.

2. MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA

2.1 Modelo Vivienda 14

VIVIENDA 14

Metas de Solución de Vivienda 14

	Enero	Febrero	Marzo	I Trim	Abril	Mayo	Junio	II Trim
Total trámites	892	750	930	2.572	956	866	921	2.743
Meta	807	915	968	2.690	929	1.047	1.018	2.994
Indicador cumplimiento	110,5%	82,0%	96,1%	56,0%	102,9%	82,7%	90,5%	91,6%

TSL DESCRIPCION	Vivienda 14						
Soluciones Vivienda	Etiquetas de columna						
FUERZA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
POLICIA NACIONAL	544	439	524	548	454	486	2.995

Fuente Oficina de Planeación Caja Honor.

Para el segundo trimestre, se establecieron las siguientes metas, visualizadas en el cuadro anexo que nos antecede, las cuales se ajustan según la capacidad de las oficinas de enlace, sustentada en el cronograma de actividades que plantean los mismo funcionarios en coordinacion con la entidad y las unidades móviles.

Logrando con esto, ejecutar las acciones planteadas, no en su totalidad pero si generando una efectividad para el mes de Abril en la atencion y respuesta de las tareas, coadyudando al mejoramiento en lo que se refiere a la solucion de los subsidios de vivienda del personal postulado para vivienda 14 e insentivando de manera anticipada a aquellos proyectados para la adquisicion del subsidio.

2.2 Modelo Vivienda 8

VIVIENDA 8

Metas de Solución de Vivienda 8

	Enero	Febrero	Marzo	I Trim	Abril	Mayo	Junio	II Trim
Total trámites	107	123	157	387	169	151	151	471
Meta	179	211	224	614	185	224	210	619
Indicador cumplimiento	59,8%	58,3%	70,1%	63,0%	91,4%	67,4%	71,9%	76,1%

TSL DESCRIPCION	Vivienda 8
-----------------	------------

Soluciones Vivienda	Etiquetas de columna						
FUERZA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
POLICIA NACIONAL	74	85	120	132	123	110	644

Fuente Oficina de Planeación Caja Honor.

Durante el segundo trimestre, el modelo de solución de vivienda anticipada presentó una mejora en su ejecución respecto al primer trimestre, aunque aún no alcanzó completamente las metas establecidas.

En abril se gestionaron 169 solicitudes frente a una meta de 185, logrando un cumplimiento del 91,4%. En mayo se registraron 151 solicitudes, alcanzando un 67,4% de la meta de 224. Finalmente, en junio también se realizaron 151 solicitudes, con un cumplimiento del 71,9% respecto a la meta de 210.

En total, durante el segundo trimestre se ejecutaron 471 trámites de solución de vivienda anticipada, frente a una meta acumulada de 619, lo que representa un cumplimiento global del 76,1%. Esta cifra muestra una mejora significativa en comparación con el primer trimestre, que cerró con un cumplimiento del 63,0%.

Estos resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo este modelo, priorizando su difusión entre los afiliados y resaltando sus beneficios, ya que aún existe un desconocimiento generalizado sobre las ventajas que ofrece como alternativa de acceso a vivienda.

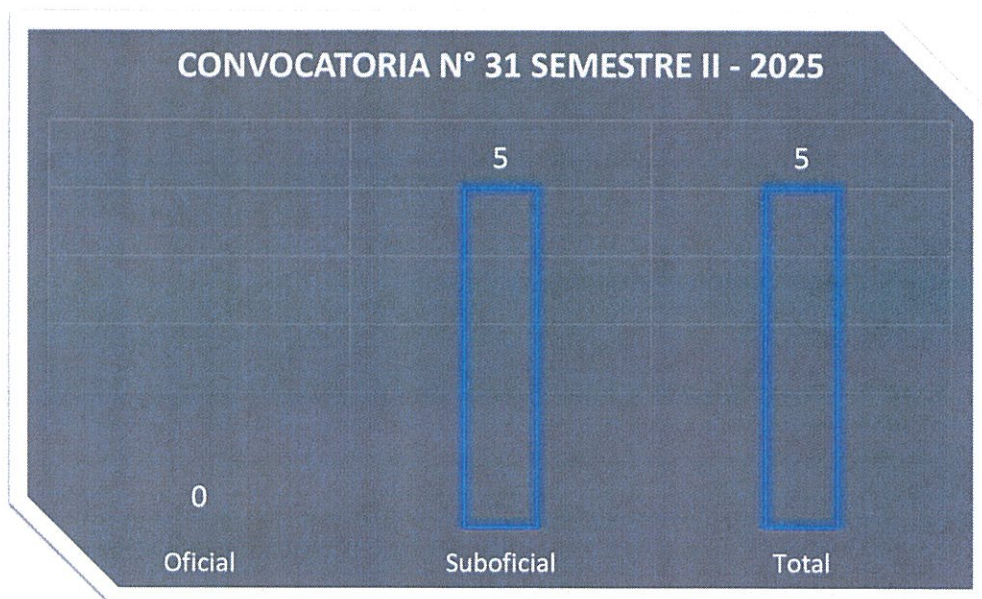
2.3 Modelo de solución de Vivienda Héroe - Fondo de Solidaridad

En cumplimiento de la meta establecida para esta vigencia por la entidad, a través de la Resolución No. 316 del 19 de julio 2024 se abrió la convocatoria N° 32 con cargo al Modelo Fondo de Solidaridad, mediante la cual se otorgarán cinco (05) soluciones de vivienda.

De conformidad con los lineamientos establecidos para la convocatoria N° 32, la recepción de solicitudes de postulación tuvo lugar desde el 19 de mayo, a la fecha se radicaron 14 solicitudes logrando alcanzar 5 postulaciones para la vigencia 2025.

CONVOCATORIA 32 - II TRIMESTRE – 2025

CONVOCATORIA 32	
Oficial	0
Suboficial	5
Total	5



Fuente: Fondo de solidaridad Caja Honor.

Convocatoria N° 32.

Es de aclarar que se encuentra en proceso de cierre en sistema de información y generación de Resolución de beneficiarios del Fondo de Solidaridad para esta convocatoria 32 del 2025, por lo que la información allí suministrada puede variar.

Actividades realizadas

- De acuerdo con el Plan Anual para el cumplimiento de metas, se focalizó el plan de comunicación interno y externo, donde se concentró la promoción y divulgación de los diferentes modelos de solución de vivienda.

- Envío de comunicado oficial a los comandantes de Departamentos de Policía y Metropolitanas donde se informe cuáles son los policiales adscritos a esas unidades que están pendientes y proyectados a reclamar subsidio.
- Coordinación con la Oficina de Telemática con el objeto de enviar correos masivos a los afiliados que están pendientes (5 de cada mes) y proyectados (10 de cada mes), apoyados por parte del área de comunicaciones de la entidad, así como los que cumplieron requisitos para vivienda 8 e información sobre las líneas de crédito.
- Articulación con la subgerencia de Vivienda para que desde la cuota 165 se informe cada 15 días a través de correos masivos y/o mensajes de texto a los afiliados proyectados para el subsidio, con el fin de motivar a realizar el trámite de solución de vivienda.
- Se continua con el envío de correos electrónico y/o mensajes de texto para los afiliados que cumplieron con los requisitos para realizar solución de vivienda anticipada para promoción el acceso a vivienda propia.
- Envío de correo electrónico mensual a los afiliados que realizaron primer pago y está pendiente la radicación para el desembolso de subsidio.
- Relacionamiento estratégico con las Direcciones y oficinas asesoras, Metropolitanas y Departamento de Policía, con el fin de disponer actividades de difusión, radicación y videoconferencias.
- Actualización de bases de datos para la ubicación del personal retirado por disminución de la capacidad psicofísica y beneficiarios de fallecidos para identificar posibles interesados al modelo Héroes y promover su postulación.
- Segmentación de la población de acuerdo con el cumplimiento de requisitos por modelos para hacer reuniones diferenciales y envío de correos electrónicos donde se explique el procedimiento.

3. VISITAS REALIZADAS A LAS UNIDADES DE POLICÍA EN EL II TRIMESTRE 2025

ESTADÍSTICAS VISITAS UNIDADES POLICIALES II TRIMESTRE 2025				
VISITADAS REALIZADAS	PERSONAL ATENDIDO PERSONALIZADO	PERSONAL ATENDIDO TELEFONICAMENTE	INCREMENTO DEL 7/8 AL 10%	OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN
48	3.962	2.340	1.541	6.025

Finalmente, los resultados obtenidos reflejan el compromiso y la articulación efectiva del equipo que conforma la Oficina de Enlace de la Policía ante Caja Honor. A través del cumplimiento de sus funciones, han contribuido significativamente al avance sostenido de las metas institucionales.

En este contexto, se continúan desarrollando planes de mejoramiento enfocados en la atención prioritaria de los modelos de vivienda 8 y Héroes. Este último representa un reconocimiento especial a los funcionarios de las diferentes fuerzas, quienes, en el ejercicio de su labor, han sido afectados tanto en su integridad personal como en la de sus núcleos familiares.

Por esta razón, el propósito de la entidad es honrar su esfuerzo y sacrificio, otorgando soluciones de vivienda que representen un respaldo tangible y significativo para ellos o sus seres queridos.



Mayor **AIDA YAMILE GAMBOA SULVARA**
Jefe Oficina Enlace Policía ante Caja Honor.



Firma:
Elaboró Wilmer Alejandro Gonzalez Vargas
Subintendente OEPOL