

FORMATO

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR DE VIVIENDA Y POLICÍA

PLAN ESTRATEGIA DE SERVICIO 2024

BOGOTÁ D.C. 04 de Marzo de 2024

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



CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	ALCANCE	3
3.	DURACIÓN	3
4.	OBJETIVO GENERAL	3
5.	OBJETIVOS ESPECÍFICO	3
6.	MARCO NORMATIVO	3
7.	DESCRIPCIÓN DEL PLAN	5
7.1	Articulación con el PND, la Política de Bienestar, el Plan Sectorial, el PEI y el PAI	5
7.2	Iniciativas Estratégicas	5
7.3	Objetivos estratégicos con los que se alinea	6
7.4	Objetivo del Servicio	6
7.5	Plan de acción por proceso	6
7.6	Política de servicio	6
7.7	Alcance de la estrategia de servicio	7
7.8	Cobertura	7
7.9	Atención inclusiva	7
7.10	Acciones de lenguaje claro	8
7.11	Accesibilidad	8
7.12	Canales de servicio	8
7.13	Encuestas de satisfacción	8
7.15	Experiencia del servicio	9
7.16	Mediciones de la estrategia	9
7.17	Enfoque diferencial	10
8.	RECURSOS	10
9.	RESPONSABLES	10
10.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	11
11.	RIESGOS	13
12.	SEGUIMIENTO	14

1. PRESENTACIÓN

Este Plan presenta la Estrategia de Servicio de Caja Honor, para el año 2024. Se analizan los procesos, se identifican fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, y se proponen acciones para optimizar el servicio. Además, se integra la política de Gobierno digital, enfocada en la estrategia del servicio al ciudadano y el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

1. ALCANCE

La estrategia de servicio se llevará a cabo en el Área de Servicio al Afiliado, Gestión Documental, Operaciones, Seguridad Documental, Atención Virtual, Puntos de Atención a nivel nacional y Puntos Móviles adicional el Área de Atención al Consumidor Financiero.

2. DURACIÓN

El Presente Plan de Estrategia del Servicio se realizará durante la vigencia del año 2024.

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer y definir la cultura, gestión y experiencia del servicio, atención y relacionamiento de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, alineado con la política de gobierno digital y el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

4. OBJETIVOS ESPECIFICO

- ♦ Mantener la cultura de servicio al afiliado en Caja Honor.
- ♦ Optimizar los tiempos de atención para mejorar la experiencia del afiliado.
- ♦ Capacitar al equipo de servicio en el marco normativo, procedimientos y herramientas del servicio.
- ♦ Promover la mejora e innovación del servicio.
- ♦ Cumplir con el marco normativo en los trámites y servicios de Caja Honor.
- ♦ Implementar la política de gobierno digital para mejorar la relación Ciudadano
- ♦ Garantizar la atención preferencial y la protección de los consumidores financieros

5. MARCO NORMATIVO

El Plan se realiza bajo el cumplimiento de las regulaciones y normas aplicables a Caja Honor, asegurando la protección de datos y la ciberseguridad. Incluye:

- ♦ Decreto Ley 353 del 11 de febrero 1994 “Por el cual se modifica la caja de vivienda militar y se dictan otras disposiciones”.
- ♦ Ley 973 del 21 de junio de 2005 “Por la cual se modifica el decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones”.

- ♦ Ley 1305 del 03 de junio de 2009 “por medio de la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones.”
- ♦ Decreto 1070 del 26 de mayo de 2015 “por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa.”
- ♦ Acuerdo 2 del 28 de agosto de 2020. “Por medio del cual se modifica el acuerdo que regula los modelos de solución de vivienda, se unifican las disposiciones de afiliación y de servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- ♦ Resolución 172 del 25 de marzo de 2021 “Por medio de la cual se implementan administrativamente el Acuerdo 2 y 5 de 2020 y se deroga la Resolución 638 de 2020.”
- ♦ Resolución 174 de 27 de marzo de 2020 “Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias”.
- ♦ Resolución 084 del 2 de febrero de 2022 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.”
- ♦ Resolución 460 del 17 octubre de 20024
- ♦ Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos - GR-NA-MA-007.
- ♦ Manual del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT - GR-NA-MA-004.
- ♦ Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR - GR-NA-MA-010.
- ♦ Manual de seguridad de la información y ciberseguridad - GR-NA-MA-009.
- ♦ Procedimientos: Suministro de Información al Afiliado, Recepción, Validación y Aprobación del Trámite- TR-NA-PR-003.
- ♦ Procedimiento general para radicar trámite de retiro de sus cesantías “SUMINISTRO DE INFORMACIÓN AL AFILIADO, RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRÁMITE (a partir del numeral 3.16)”. TR-NA-PR-003.
- ♦ Procedimiento realizar identificación biométrica a los afiliados - TR-NA-PR-005.
- ♦ Guías: Guía de Operación Servicio y Recepción de Trámites En Línea Área de Atención Al Afiliado - TR-NA-GU-017.
- ♦ Guía De Operación Servicio y Recepción de Trámites TR-NA-GU-013.

- ♦ Guía de servicio y operación virtual - TR-NA-GU-017.
- ♦ Guía de operación orientar al afiliado - TR-NA-GU-001.
- ♦ Guía de operación enrolar y verificar identidad del afiliado - TR-NA-GU-014.
- ♦ Guía de operación servicio y recepción de trámites - TR-NA-GU-013.
- ♦ Guía de operación protocolos de servicio al afiliado - TR-NA-GU-010.
- ♦ Guía de operación verificación de documentos seguridad documental - TR-NA-GU-011.
- ♦ Matriz de Riesgos - código GR-NA-FM-014
- ♦ Protocolo de Atención por correspondencia No. TR-NA-PC-004
- ♦ Protocolo de Atención presencial No. TR-NA-PC-001
- ♦ Protocolo de Atención telefónica No. TR-NA-PC-002
- ♦ Protocolo de Atención virtual No. TR-NA-PC-003

6. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

EL Plan de Estrategia de Servicio se divide en dos grandes etapas: análisis de la situación actual y estrategia de servicio. Se realizaron entrevistas, workshops y análisis de datos para entender el estado actual y definir recomendaciones. Se integran las mejores prácticas del mercado y la política de gobierno digital para mejorar la experiencia del usuario. Además, se implementa el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, que incluye lineamientos para la atención preferencial y la garantía de los derechos humanos.

7.1 Articulación con el PND, la Política de Bienestar, el Plan Sectorial, el PEI y el PAI

La estrategia de servicio de Caja Honor se articula con el Plan Nacional de Desarrollo (PND), la Política de Bienestar, el Plan Sectorial, el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Acción Institucional (PAI). Esta articulación asegura que las acciones y objetivos de Caja Honor estén alineados con las políticas y planes nacionales, sectoriales e institucionales, promoviendo el bienestar y desarrollo integral de los afiliados.

7.2 Iniciativas Estratégicas

Las líneas de acción de Caja Honor incluyen:

- A. Gestión eficiente y eficaz de las solicitudes de trámite de devolución de aportes, subsidios, cesantías y demás solicitudes.
- B. Contribución en la satisfacción y experiencia en el servicio de los afiliados

C. Consolidación del Índice de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del MIPG y SGI

7.3 Objetivos estratégicos con los que se alinea

Los objetivos estratégicos de Caja Honor se alinean con:

- A. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros
- B. Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.
- C. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.
- D. Potenciar las competencias del Talento Humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores, principios y ética superior.
- E. Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial.
- F. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

7.4 Objetivo del Servicio

El objetivo del Servicio consiste en brindar un servicio en forma oportuna a los requerimientos de trámites y servicios financieros de los afiliados y partes interesadas, con fundamento en los requisitos establecidos, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y la normatividad aplicable a la Entidad.

7.5 Plan de acción por proceso

El plan de acción por proceso incluye:

- A. Brindar un servicio oportuno a los requerimientos de trámites y servicios de los afiliados y partes interesadas, con fundamento en la normativa aplicable a la Entidad.
- B. Asesorar y acompañar a los procesos en la mejora continua en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y el Sistema de Gestión Integrado - SGI, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- C. Cumplir con las metas de solución de vivienda del 2025, para satisfacer las necesidades de afiliados y Veteranos de la Fuerza Pública.

7.6 Política de servicio

En Caja Honor estamos comprometidos con brindar una atención integral a nuestros afiliados y grupos de valor, con criterios de humanización, excelencia e innovación, promoviendo la inclusión social, preferencial, y la responsabilidad social; para tal fin contamos con un equipo humano competente y multidisciplinario, infraestructura moderna, canales de atención presenciales y virtuales para garantizar el acceso a los trámites y servicios a nivel nacional, de acuerdo con la normatividad aplicable y lo establecido en el direccionamiento estratégico.

7.7 Alcance de la estrategia de servicio

La estrategia de servicio de Caja Honor abarca:

- A. **Atención presencial y virtual:** Puntos de atención físicos y plataformas digitales.
- B. **Cobertura nacional:** Servicios disponibles en todas las regiones del país.
- C. **Portafolio de Servicios:** Solución de vivienda, a través de los modelos de vivienda 14, vivienda 8, leasing habitacional, créditos hipotecarios y modelos veteranos,
- D. **Educación financiera:** Programas de capacitación y asesoría para los afiliados.

7.8 Cobertura

Caja Honor ofrece sus servicios a nivel nacional, con presencia en:

- A. **Puntos de atención:** 7 puntos de atención en ciudades principales.
- B. **Puntos móviles:** 2 puntos móviles que llegan a regiones apartadas.
- C. **Plataformas digitales:** Portal transaccional y Servicio de Atención Virtual al Afiliado

7.9 Atención inclusiva

Caja Honor garantiza la atención inclusiva a todos sus afiliados de acuerdo con la discapacidad que presente para acceder a la información y adelantar los trámites ante la Entidad, de conformidad con lo establecido en la circular No. 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Norma Técnica Colombiana ICONTEC NTC 6047, así:

- A. **Personas con discapacidad:** Adaptación de infraestructura y servicios.
- B. **Grupos étnicos:** Respeto y reconocimiento de la diversidad cultural.
- C. **Veteranos y víctimas:** Programas especiales de apoyo y beneficios.



7.10 Acciones de lenguaje claro

Caja Honor implementa acciones de lenguaje claro para asegurar la comprensión de la información por parte de los afiliados:

- A. **Simplificación de términos:** Uso de lenguaje accesible y directo.
- B. **Materiales educativos:** Guías y folletos explicativos.
- C. **Capacitación:** Formación del personal en comunicación efectiva.

7.11 Accesibilidad

Caja Honor promueve la accesibilidad en sus servicios mediante:

- A. **Infraestructura adaptada:** Puntos de atención con accesos para personas con movilidad reducida.
- B. **Tecnología inclusiva:** Herramientas digitales accesibles para todos los afiliados.
- C. **Atención personalizada:** Asesoría y apoyo en la realización de trámites.

7.12 Canales de servicio

Caja Honor dispone de diversos canales de servicio para atender a sus afiliados:

- A. Punto de Atención presencial
- B. Puntos Móviles
- C. Grupo de Atención Virtual al Afiliado
- D. Kioskos
- E. Teléfono: Línea de atención al cliente.
- F. Correo electrónico: Contacto para consultas y trámites.
- G. Chat en línea: Asesoría virtual en tiempo real.
- H. Redes sociales: Información y comunicación a través de Facebook y Twitter.
- I. Portal transaccional: Trámites en línea y consultas.
- J. Aplicación móvil: Acceso a servicios desde dispositivos móviles.
- K. Centro de Contacto al Ciudadano
- L. Nico Bot

7.13 Encuestas de satisfacción

La implementación de un sistema de medición con enfoques descriptivos y analíticos, que no solo recopile datos sobre las opiniones y percepciones de los afiliados, sino que también los analiza en profundidad para extraer conclusiones significativas para la mejora del servicio.

El enfoque descriptivo se centra en las opiniones y experiencias de los encuestados, proporcionando una visión general de sus sentimientos y valoraciones. De esta manera, se pueden obtener estadísticas sobre la satisfacción, preferencias y críticas, entre otros aspectos. Caja Honor aplica la encuesta teniendo en cuenta los siguientes parámetros y la siguiente imagen:

- A. **Frecuencia:** Encuestas trimestrales y anuales.
- B. **Métodos:** Encuestas telefónicas, presenciales y en línea.
- C. **Indicadores:** Índice de satisfacción, tiempo de respuesta, calidad de atención.

7.14 Caracterización del Afiliado

Se refiere al proceso de identificar y analizar las características, necesidades, intereses y preferencias de nuestros afiliados. Este proceso se realizará mediante encuestas y análisis de datos, con el objetivo de obtener información relevante que permita mejorar los servicios y productos ofrecidos. La caracterización se llevará a cabo a través de diversas variables, que incluyen:

- A. **Variables geográficas:** Ubicación del afiliado (departamento, ciudad, zona urbana o rural).
- B. **Variables demográficas:** Tipo y número de documento, correo electrónico, celular, edad, género, etnia, situación de discapacidad, estado civil, número de hijos, categoría socioeconómica.
- C. **Variables intrínsecas:** Intereses y acceso a canales informativos.
- D. **Variables de comportamiento:** Preferencias y comportamientos relacionados con la adquisición de vivienda.
- E. **Variables relacionales:** Motivaciones y relación con la entidad.

7.15 Experiencia del servicio

La experiencia del servicio en Caja Honor se caracteriza por:

- A. **Atención personalizada:** Asesoría individualizada y seguimiento de trámites.
- B. **Eficiencia:** Reducción de tiempos de espera y respuesta.
- C. **Calidad:** Cumplimiento de estándares de servicio y satisfacción del afiliado.
- D. **Innovación:** Uso de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del usuario, como se muestra en las siguientes imágenes.

7.16 Mediciones de la estrategia

Caja Honor utiliza diversas métricas para medir la efectividad de su estrategia de servicio:

- A. **Índice de satisfacción:** Evaluación de la satisfacción general de los afiliados.
- B. **Tiempo de respuesta:** Medición del tiempo total desde la recepción hasta la resolución de trámites.
- C. **Calidad de atención:** Evaluación de la calidad y eficiencia en la atención.
- D. **Indicadores de desempeño:** Seguimiento de objetivos y metas establecidos.

7.17. Enfoque diferencial

Caja Honor aplica un enfoque diferencial para atender las necesidades específicas de diversas poblaciones:

- A. **Personas con discapacidad:** Adaptación de servicios y programas de apoyo.
- B. **Grupos étnicos:** Inclusión y respeto por la diversidad cultural.
- C. **Veteranos y víctimas:** Beneficios y programas especiales de apoyo.
- D. **Diversidad de Género:** Se refiere a la implementación de políticas y prácticas que promuevan la igualdad y la inclusión de personas de diferentes géneros.

7. RECURSOS

- ♦ **Equipo Humano:** asignado al Servicio
- ♦ **Materiales:** encuestas, formularios.
- ♦ **Presupuesto:** asignado para la realización de la estrategia de servicio, las propuestas de mejora y plan de compras de la Entidad
- ♦ Infraestructura física y tecnológica

8. RESPONSABLES

- ♦ Gerencia General
- ♦ Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.
- ♦ Área de Servicio al Afiliado.
- ♦ Grupo Gestión y Apoyo al Servicio.
- ♦ Grupo de Atención Virtual al Afiliado
- ♦ Área de Atención al Consumidor Financiero.
- ♦ Subgerencia de Vivienda y Proyectos.
- ♦ Área de Vivienda.
- ♦ Grupo de Mercadeo.
- ♦ Área de Comunicaciones.
- ♦ Área de Talento Humano.
- ♦ Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Marzo	Instrucciones al equipo de trabajo a nivel nacional	Sonia Janeth Garcia Avila	Área de Servicio al Afiliado
	Revisión operatividad de los trámites en SUOAP (ASERA-GVISP-AOPER-GUPAG)	SUOAP-ASERA-OAPLA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Operaciones
	Actualización de la Guía de Bloqueo y desbloqueo de los trámites	ASERA-GVISP	Área de Servicio al Afiliado, Área de Operaciones
	Plan de capacitación para unificación y cumplimiento marco normativo	Sonia Janeth Garcia Avila	Área de Servicio al Afiliado
Abril	Estrategia Metas de solución vivienda	SUAOP-LIDERES-SUVIP-ASERA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Vivienda
	Automatización de formatos para los trámites (Inscripción cuenta para los trámites)	ASERA-AOPER-OPLA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Operaciones
Mayo	Simplificación de procedimientos, guías y formatos "Servicio ágil y sencillo"	ASERA-AOPER-OPLA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Operaciones
	Sistema o software de alertas y prevención automática de servicio	ASERA-AOPER-OAINF-OAGRI	Área de Servicio al Afiliado, Área de Tecnología
	Ejecución de actividades para mejorar la experiencia del servicio	ASERA-AOPER-OAPLA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Operaciones
Junio	Coordinar e implementar controles portal transaccional	ASERA-AOPER-OPLA-OAINF	Área de Servicio al Afiliado, Área de Tecnología
	Seguimiento cronogramas de los proyectos del servicio	ASERA-OPLA	Área de Servicio al Afiliado
	Revisión y seguimiento indicadores de servicio	ASERA-AOPER-OPLA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Operaciones

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

Julio	Visita puntos de atención y Lista de Chequeo	Sonia Janeth Garcia Avila	Área de Servicio al Afiliado
	Agenda seminarios Líderes Primer Semestre 2024	SUOAP-ASERA	Área de Servicio al Afiliado
	Estrategia Metas de solución vivienda	SUAOP-LIDERES-SUVIP-ASERA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Vivienda
Agosto	Revisión Normativa	SUOAP-ASERA-OAJUR-OAPER-SUVIP-SUFIN	Área de Servicio al Afiliado, Área Jurídica
Septiembre y octubre	Plataforma de servicio virtual	Sonia Janeth Garcia Avila	Área de Servicio al Afiliado
	Proyecto Centro de Contacto al Ciudadano	SUOAP-ASERA	Área de Servicio al Afiliado
	Racionalización de Trámites	SUAOP-LIDERES-SUVIP-ASERA	Área de Servicio al Afiliado, Área de Vivienda
Noviembre	Suscripción de contrato (nuevo modelo de servicio- autenticación digital y Whatsap Bussines	SUOAP-ASERA-OAPLA	Área
	Participación ciudadana, Ferias de Servicio, GSED – Vetaranos Ferias de Viviendas y Rendición de cuentas	SUOAP-ASERA-OAPLA	Área

10. RIESGOS

Los siguientes riesgos del Plan de Estrategia de Servicio, fueron extractados de la Matriz de riesgo del Proceso de Gestión del Trámite.

RIESGO IDENTIFICADO	IMPACTO	OPCIONES DE MANEJO/CONTROL
Falsificación de documentos	Alto: Compromete la integridad de los trámites y la seguridad de los datos.	Verificación de la información, cumplimiento de procedimientos, uso de perfiles y funciones adecuados.
Fraude externo ocasionado por la entrega de información del afiliado a terceros	Alto: Pérdida financiera y daño a la reputación de la Entidad	Educación financiera para los afiliados, aceptación de transacciones a través de código OTP, campañas informativas.
Posible alteración de documentos recibidos en línea	Alto: Aprobación de trámites fraudulentos.	Identificación biométrica, envío de código OTP para autenticación, consulta de páginas de control para validación de documentos
Ejecución de actividades que ocasionan fraude interno	Alto: Afecta la confianza en el sistema y la eficiencia operativa	Uso de formatos estandarizados, desbloqueo en el sistema de información, notificaciones automáticas generadas por los sistemas de información.
Debilidades en la autenticación de la identidad del afiliado en medios virtuales	Alto: Compromete la seguridad de los datos y la integridad de los trámites	Identificación biométrica, envío de código OTP para autenticación, consulta de páginas de control para validación de documentos.
Transformación digital	Medio: Resistencia al cambio y problemas de adaptación.	Gestión del cambio, capacitación continua.
Simplificación y automatización de la operación	Medio: Errores en la automatización y pérdida de control manual.	Revisión permanente de los procedimientos, implementación de controles de calidad.
Cambios en el entorno político y legal	Medio: Afecta la normativa y las políticas de vivienda y créditos.	Monitoreo continuo de la normativa, adaptación rápida a los cambios legales.

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-CER867079

11. SEGUIMIENTO

El seguimiento al Plan de Estrategia del Servicio se realiza por parte del Área de servicio al Afiliado, encargada de vigilar el cumplimiento de las actividades según el cronograma establecido.

Atentamente,


Abg. SONIA JANETH GARCIA AVILA
Jefe del Área Atención al Afiliado


Elaboró:
TS. Sindy Tatiana Salas Rodríguez
Pu-02 - Grupo Gestión y Apoyo al Servicio