

## CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR DE VIVIENDA Y POLICÍA

### PLAN ESTRATEGIA DE SERVICIO 2025

**BOGOTÁ D.C. JUNIO 2025**

**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 ESPECIFICO.....	3
6.	MARCO NORMATIVO.....	4
7.	DESCRIPCIÓN DEL PLAN.....	6
7.1	Articulación con el PND, la Política de Bienestar, el Plan Sectorial, el PEI y el PAI.....	6
7.2	Iniciativas Estratégicas.....	6
	Las principales iniciativas se destacan:.....	6
<input type="checkbox"/>	Implementación del nuevo modelo de servicio.....	6
<input type="checkbox"/>	Automatización de trámites y fortalecimiento de canales digitales.....	6
<input type="checkbox"/>	Inclusión social y accesibilidad.....	6
<input type="checkbox"/>	Fortalecimiento del CRM y automatización uso de analítica de datos,.....	6
<input type="checkbox"/>	Estrategia de lenguaje claro y enfoque diferencial.....	6
<input type="checkbox"/>	Chatbots con IA para atención 24/7.....	6
7.3	Objetivos estratégicos con los que se alinea.....	6
7.4	Objetivo del Servicio.....	7
7.5	Plan de acción por proceso.....	7
<input type="checkbox"/>	Automatización de trámites (SPSS, CRM).....	7
<input type="checkbox"/>	Encuestas de satisfacción y caracterización.....	7
<input type="checkbox"/>	Fortalecimiento de canales como WhatsApp Business y portal transaccional.....	7
7.6	Política de servicio.....	7
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.....	9
7.15	Experiencia del servicio.....	9
7.16	Mediciones de la estrategia.....	9
7.17.	Enfoque diferencial.....	10
7.18.	Estrategia de Comunicación.....	10
8.	RECURSOS.....	13
9.	RESPONSABLES.....	14
10.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	14
11.	RIESGOS.....	18
12.	SEGUIMIENTO.....	19

## PRESENTACIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en su compromiso de facilitar soluciones de vivienda y servicios financieros a los miembros de la Fuerza Pública, presenta el “Plan de Estrategia del Servicio 2025”. Este plan se articula con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y las políticas de bienestar y seguridad del Ministerio de Defensa Nacional.

## ALCANCE

El plan abarca la implementación de iniciativas estratégicas orientadas a mejorar la gestión de subsidios de vivienda, optimizar recursos financieros, fortalecer la política de servicio, la cual indica lo siguiente:

En Caja Honor estamos comprometidos con brindar una atención integral a nuestras partes interesadas y grupos de valor, de acuerdo con lo dispuesto en la **Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social**, 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 acceso a nuestras instalaciones y servicios, de acuerdo con la normatividad aplicable y lo establecido en el direccionamiento estratégico.

## DURACIÓN

El plan de estrategia se desarrollará durante el año 2025, con actividades programadas a lo largo del año.

## OBJETIVO GENERAL

Optimizar la experiencia diferencial del afiliado mediante la implementación de estrategias en la prestación del servicio, innovadoras, eficientes que integren la adopción digital, la capacitación del personal, la mejora de la infraestructura y diseño, garantizando la seguridad del acceso a los trámites de soluciones de vivienda y servicios financieros, para el bienestar del afiliado y su núcleo familiar. Fortaleciendo la promesa de valor de la Entidad.

## OBJETIVOS ESPECIFICO

### 1. Mejorar la Experiencia del Afiliado:

- a. Reducir los tiempos de espera y atención.
- b. Personalizar la atención al afiliado para resolver problemas de manera eficiente.
- c. Evaluar y mejorar la percepción del afiliado sobre la atención recibida.

### 2. Fomentar la Adopción Digital:

- a. Implementar herramientas digitales para mejorar la experiencia del afiliado y funcionarios.

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**

- b. Promover el uso de plataformas digitales para la gestión de servicios financieros.

### 3. Optimizar la Eficiencia Operativa:

- a. Optimizar los procesos internos para reducir fricciones en la atención.
- b. Mejorar los tiempos de servicio y la efectividad en la ejecución de trámites.

### 4. Mejorar la Infraestructura y Diseño:

- a. Evaluar y mejorar la infraestructura física para favorecer la comodidad y accesibilidad del afiliado.
- b. Diseñar espacios que mejoren la experiencia del afiliado.

### 5. Capacitar a los funcionarios:

- a. Desarrollar programas de formación y capacitación para mejorar las habilidades y competencias del equipo.
- b. Asegurar que el personal esté preparado para atender y asesorar eficazmente a los afiliados.

### 6. Garantizar la Seguridad y Cumplimiento Normativo:

- a. Implementar medidas de protección de datos y ciberseguridad.
- b. Asegurar el cumplimiento de regulaciones en la sucursal.

### 7. Optimizar el Modelo Operativo de Servicio:

- a. Evaluar y mejorar la estructura y estrategia de la sucursal.
- b. Asignar recursos de manera eficiente para mejorar el modelo de atención.

## 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”.

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

- ◆ 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 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 2024 “Por la cual modifica parcialmente la Resolución 172 de 2021 y Resolución 642 de 2022 y se dictan otras disposiciones”. Esta resolución fue emitida por la Gerencia General (E) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y está relacionada con ajustes en el procedimiento para el retiro de cesantías y otros aspectos administrativos vinculados a la vivienda para miembros de la Fuerza Pública.
- ◆ 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.

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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

- ◆ 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.

## DESCRIPCIÓN DEL PLAN

El Plan de Estrategia de Servicio se estructura en dos etapas principales: el análisis de la situación actual y el diseño de la estrategia de servicio. Para comprender el estado actual y formular recomendaciones, se llevaron a cabo entrevistas, talleres y análisis de datos. El plan incorpora las mejores prácticas del mercado y los lineamientos de la política de gobierno digital, con el objetivo de optimizar la experiencia del afiliado. Asimismo, se adopta el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, el cual establece directrices 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

El plan de servicio de Caja Honor se articula con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la Política Integral de Bienestar para la Fuerza Pública 2023-2027, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026, y el Plan de Acción Institucional (PAI) 2025. Esta articulación se evidencia en la alineación de objetivos estratégicos, iniciativas de transformación digital, inclusión social, y mejora continua del servicio, en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

### Iniciativas Estratégicas

Las principales iniciativas se destacan:

- Implementación del nuevo modelo de servicio.
- Automatización de trámites y fortalecimiento de canales digitales.
- Inclusión social y accesibilidad.
- Fortalecimiento del CRM y automatización uso de analítica de datos,
- Estrategia de lenguaje claro y enfoque diferencial.
- ChatBot con IA para atención 24/7.
- Análisis predictivo para anticipar necesidades de los afiliados.
- Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental: uso eficiente de recursos en oficinas, digitalización para reducir papel y programas de vivienda sostenible.
- Plan de Contingencia y Continuidad del Servicio: continuidad operativa ante desastres naturales, ciberataques o fallas tecnológicas y alternativas de atención en caso de caída de sistemas.

### Objetivos estratégicos con los que se alinea

1. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias.
2. Promover la innovación, transformación digital y mejora continua.
3. Fortalecer la experiencia del servicio con enfoque diferencial.

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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

## 7.4 Objetivo del Servicio

Brindar una atención oportuna, incluyente, accesible y de calidad, que garantice la satisfacción de los afiliados mediante soluciones de vivienda, servicios financieros y canales de atención mordemos y eficientes, alineados a los requisitos establecidos, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y la normatividad aplicable a la Entidad.

## 7.5 Plan de acción por proceso

El plan de acción por proceso incluye indicadores, metas y responsables definidos en la matriz del PAI 2025, así:

- Automatización de trámites (SPSS, CRM).
- Encuestas de satisfacción y caracterización.
- Fortalecimiento de canales como WhatsApp Business y portal transaccional.

## 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 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, app, WhatsApp, atención telefónica y Servicio de Atención Virtual para todos los afiliados, incluidos veteranos y todo tipo de grupo poblacional.

## 7.9 Atención inclusiva

Caja Honor garantiza la atención inclusiva a todos sus afiliados y funcionarios de acuerdo con la discapacidad, genero, mujeres embarazadas o con niños en brazos, niños, niñas y adolescentes, Víctimas del conflicto, personas desplazadas o en pobreza extrema, poblaciones étnicas y diversas, personas LGBTQ+, veteranos de la Fuerza Pública y campesinos que se presenten 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:

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

- A. **Personas con discapacidad:** Adaptación de infraestructura, servicios y programas como Zoom Text y Jaws.
- B. **Grupos étnicos:** Respeto y reconocimiento de la diversidad cultural.
- C. **Veteranos y víctimas:** Programas especiales, adecuación del sitio web y talleres con el DIVRI para garantizar atención a personas con discapacidad.



### 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 en cumplimiento de los lineamientos del FURAF Y MIPG:

- A. **Simplificación de términos:** Comunicación clara, sencilla y amigable con el afiliado.
- B. **Materiales educativos:** Guías y folletos explicativos.
- C. **Capacitación:** Formación del personal en comunicación efectiva.

### 7.11 Accesibilidad

La estrategia de la Entidad contempla accesibilidad física, digital y comunicacional, con adecuaciones tecnológicas, canales alternativos y herramientas de apoyo para personas con discapacidad.

- 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 afiliado.
- 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.

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

- 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.

Se aplican encuestas bimestrales (CSAT, CES, NPS) con una meta de satisfacción global  $\geq 4.5$ . Los resultados alimentan planes de mejora continua. Así:

- 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 busca impactar de una manera única y memorable mediante la personalización, la eficiencia en los trámites, la atención diferencial y el uso de tecnología para facilitar la interacción. De la siguiente manera:

- 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 tecnología para facilitar la interacción.

### 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 global del trámite:** Medición del tiempo total desde la recepción hasta la resolución de trámites.
- C. **Evaluación del Modelo de servicio:** Seguimiento de objetivos y metas establecidos.
- D. Número de familias beneficiadas por región.
- E. Reducción de brechas de acceso a vivienda en poblaciones vulnerables.
- F. Indicadores de equidad de género y diversidad.

### 7.17. Enfoque diferencial

Caja Honor a través de la estrategia incorpora un enfoque diferencial que reconoce las necesidades específicas de los afiliados según su condición, fuerza, categoría, discapacidad, y ubicación geográfica:

- 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.

### 7.18. Estrategia de Comunicación

Agregar un componente de comunicación estratégica que incluya:

- Campañas de sensibilización sobre los servicios disponibles.
- Estrategias de comunicación multicanal (radio comunitaria, redes sociales, medios impresos).
- Plan de comunicación de crisis para eventos que afecten la prestación del servicio.

### 7.19. Importancia de las Victorias Tempranas en el Plan Estrategia de Servicio 2025

La incorporación del *Plan Victorias Tempranas – Ruta del Servicio 2025* en el marco del *Plan Estratégico de Servicio 2025* representa una decisión clave para garantizar la efectividad, pertinencia y sostenibilidad de las transformaciones que la Entidad busca implementar en su modelo de atención. Esta iniciativa, concebida a partir del diagnóstico realizado por la firma consultora Ernst & Young, tiene como propósito generar impactos positivos inmediatos en la experiencia del afiliado, mediante acciones concretas, visibles y de rápida ejecución.

### Alineación estratégica

Las actividades contempladas en el plan de Victorias Tempranas apuntan directamente a los pilares del Plan Estratégico 2025:

- **Fortalecimiento de infraestructura:** con mejoras físicas en los puntos de atención, eliminación de barreras arquitectónicas y adecuación de espacios para una atención más digna y accesible.
- **Optimización de canales de atención:** mediante la reestructuración del árbol de llamadas, la apertura del portal transaccional 24/7 y la mejora de los procesos de correspondencia.

- **Transformación del servicio:** con capacitaciones en habilidades blandas, implementación de guías para trámites y campañas de comunicación empática.
- **Modernización digital:** con acciones que promueven la autogestión, la disponibilidad permanente de servicios y la simplificación de trámites.

Estas acciones no solo responden a los objetivos del plan estratégico, sino que también permiten validar su enfoque a través de resultados tangibles en el corto plazo.

## Logros alcanzados (junio-septiembre 2025)

### Actividades ya realizadas

- Infraestructura
  - Avisos de entrada
  - Letrero indicando punto de información
  - Ubicación correcta de pantallas informativas
  - Guía para diligenciar formatos
  - Reubicación de pantallas para mejor visual
  - Antideslizantes en escaleras de acceso
  - Eliminación de vidrios en módulos de atención
  - Sala de espera para hijos menores y acompañantes
- Comunicación
  - Corrección ortográfica en formatos y página web
  - Comunicación clara y amigable en formatos
- Servicio
  - Asesor jurídico especializado en vivienda
  - Sonreír como parte del protocolo de atención
  - Cercanía y calidez en el tono al hablar
  - Guion de bienvenida “Hoy pongo el corazón...”
  - Medición del índice de satisfacción
  - Reestructuración del árbol de llamadas
  - Capacitación en habilidades blandas
- Digital, RSS & Legal
  - Plantilla de respuestas SAC

### Actividades en construcción (junio–septiembre)

- Infraestructura
  - Pieza de comunicación con pasos a seguir en el punto físico
- Comunicación

- Identidad del proyecto (lema y pilares)
- Servicio
  - Campaña “Hombro a hombro”
  - Caja Honor como centro de experiencia
- Digital, RSS & Legal
  - Uso de Planner en seguridad documental
  - Apertura del portal transaccional 24/7
    - *Prueba piloto programada entre el 25 de julio y el 4 de agosto.*
  - Actualización de redes sociales
  - Cambio en complejidad de contraseñas
- Ejecución del 73% de las actividades contempladas (19 de 26).
- Resultados de satisfacción superiores a 4.5/5 en encuestas aplicadas a usuarios.
- Mayor accesibilidad en los puntos de atención presencial.
- Reducción de tiempos de respuesta en canales telefónicos y digitales.
- Reconocimiento por parte de los funcionarios del impacto positivo en la relación con los afiliados.

### Cronograma de actividades

Descripción	Actividades	Estado	Observación
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Avisos de la entrada	Realizado	
	Letrero indicando punto de información	Realizado	
	Pieza de comunicación con los pasos a seguir durante tu visita en el punto físico	En construcción	Elaborada falta revisión y aprobación
	Correcta ubicación de las pantallas informativas	Realizado	
	Guía para el correcto diligenciamiento de los formatos	Realizado	
	Cambio de posición de las pantallas en contra de la visual del afiliado	Realizado	
	Antideslizantes escaleras de acceso	Realizado	
	Eliminación de vidrios en módulos de atención	Realizado	
	Sala de espera para hijos menores de edad y/o acompañantes	Realizado	
<b>COMUNICACIÓN</b>	Corrección ortográfica de textos de los formatos y página web para ser claros en lo que debe diligenciar el afiliado	Realizado	

Descripción	Actividades	Estado	Observación
	Identidad del proyecto (Nuestro lema y los pilares)	En construcción	Se solicitan habladores, diseño y especificaciones. Pendiente reunión con comunicaciones.
	Comunicación clara, sencilla y amigable con el afiliado en los formatos	Realizado	
<b>SERVICIO</b>	El asesor cambia a ser el especialista jurídico en vivienda que atenderá tu solicitud	Realizado	
	Sonreír	Realizado	
	Campaña más cerca de ti "Hombro a hombro"	En construcción	Pendiente reunión con comunicaciones.
	Cercanía y calidez en mi tono al hablar	Realizado	
	Hoy pongo el corazón para cumplir tu sueño (Guion de bienvenida)	Realizado	
	Medir índice de satisfacción en atención	Realizado	
	Reestructuración Árbol de llamadas	Realizado	
	Capacitación en habilidades blandas y competencias de servicio	Realizado	
	Caja Honor un centro de experiencia	En construcción	En desarrollo
<b>DIGITAL, RSS &amp; LEGAL</b>	Uso de Planner en Seguridad Documental	En construcción	Pendiente horario por parte del Cr. Max para recibir capacitación.
	Apertura de portal transaccional 24/7	En construcción	Pendiente segunda prueba piloto entre el viernes 25 de julio y el lunes 4 de agosto de 2025.
	Actualización redes sociales para el manejo reputacional de la Entidad.	En construcción	Pendiente verificación con comunicaciones
	Plantilla respuestas SAC	Realizado	
	Cambio en complejidad de contraseñas	En construcción	Pendiente reunión con: Ing. Luis Carlos Rivera, Ing Alejandro Lozano, Angelica Perdomo, Maria Isabel Valencia y Maria Cristina Ramirez.

## RECURSOS

- ◆ **Equipo Humano:** asignado al 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**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887019

- ◆ **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.

## RESPONSABLES

- **Gerente General:** José Andrés Jiménez Amaya.
- **Jefe Oficina Asesora de Planeación:** Lina María Rendón Lozano.
- Subgerente de Vivienda y Proyectos.
- Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.
- Subgerente Financiero.
- Subgerente Administrativo.
- Jefe Oficina Asesora de Informática.
- Jefe Oficina Asesora Jurídica.
- Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.
- Jefe Oficina de Control Interno.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### Cronograma de Actividades – Plan Estrategia de Servicio 2025

Eje Estratégico	Actividad	Objetivo	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Indicador de Éxito	Estado	Observaciones
Experiencia del Afiliado	Diseño del modelo de atención centrado en el afiliado	Redefinir protocolos y flujos de atención	Área de Servicio al Afiliado	1 abril	15 mayo	Modelo validado por usuarios internos	●	En proceso de validación
Experiencia del Afiliado	Implementación de encuestas de satisfacción multicanal	Medir percepción del servicio	Área de Servicio al Afiliado	10 abril	30 mayo	≥ 4.5/5 en promedio	●	Aplicación en curso
Transformación Digital	Optimización del portal transaccional	Facilitar autogestión y acceso 24/7	Área de Servicio al Afiliado	5 abril	30 mayo	Incremento en uso del portal	●	Portal activo desde abril
Transformación Digital	Integración de canales físicos y digitales	Garantizar continuidad y coherencia en la atención	Área de Servicio al Afiliado	15 abril	30 mayo	Reducción de reprocesos	●	En fase de pruebas
Comunicación Estratégica	Campaña institucional sobre derechos y deberes del afiliado	Promover cultura de servicio	Área de Comunicaciones	8 abril	15 mayo	Alcance ≥ 80% afiliados	●	Difusión en medios físicos y digitales
Comunicación Estratégica	Rediseño de formatos y guías de atención	Mejorar comprensión y accesibilidad	Área de Comunicaciones	10 abril	30 abril	Validación por usuarios	●	Guías distribuidas en sedes
Gestión del Talento	Formación en servicio empático y habilidades blandas	Fortalecer competencias del personal	Área de Servicio al Afiliado	1 abril	30 abril	90% satisfacción en evaluación	●	Capacitación completada
Gobernanza y Seguimiento	Consolidación de indicadores de servicio	Monitorear desempeño institucional	Área de Servicio al Afiliado	15 abril	30 mayo	Tablero de control operativo	●	En construcción

Actividad	Objetivo	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Indicador de Éxito	Estado
Avisos de entrada y señalización	Mejorar orientación en puntos físicos	Área Administrativa	Enero	Febrero	Instalación completa en 7 puntos	Ejecutado
Capacitación en habilidades blandas	Fortalecer atención al afiliado	Área de Servicio al Afiliado	Febrero	Marzo	80% del personal capacitado	Ejecutado
Reestructuración del árbol de llamadas	Optimizar atención telefónica	Oficina de Informática	Marzo	Abril	Reducción de tiempos de espera	Ejecutado
Corrección ortográfica en formatos	Mejorar claridad en la comunicación	Área de Comunicaciones	Abril	Mayo	100% de formatos revisados	Ejecutado
Medición del índice de satisfacción	Evaluar percepción del afiliado	Área de Servicio al Afiliado	Mayo	Junio	≥ 4.5/5 en encuestas	Ejecutado
Prueba piloto del portal transaccional 24/7	Validar funcionalidad digital	Oficina de Informática	Julio	Agosto	Portal funcional en prueba	En construcción
Campaña "Hombro a hombro"	Fortalecer vínculo emocional	Área de Comunicaciones	Agosto	Septiembre	Alcance ≥ 80% afiliados	En construcción
Evaluación final del modelo de atención centrado en el afiliado	Validar impacto en la experiencia del usuario	Área de Servicio al Afiliado	1 octubre	15 octubre	Informe de evaluación con ≥ 90% cumplimiento	Programado
Implementación definitiva del portal transaccional 24/7	Garantizar disponibilidad permanente de servicios	Oficina de Informática	1 octubre	31 octubre	Portal operativo sin interrupciones	En construcción
Lanzamiento de la campaña "Hombro a hombro"	Fortalecer vínculo emocional con el afiliado	Área de Comunicaciones	5 octubre	30 octubre	Alcance ≥ 80% afiliados	En construcción
Evaluación de competencias post- capacitación	Medir impacto de formación en habilidades blandas	Área de Servicio al Afiliado	10 octubre	31 octubre	≥ 90% satisfacción en evaluación	Programado
Consolidación del tablero de control operativo	Monitorear desempeño	Área de Planeación	1 noviembre	15 noviembre	Tablero actualizado con indicadores clave	En construcción

Actividad	Objetivo	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Indicador de Éxito	Estado
Evaluación de accesibilidad en puntos físicos y digitales	Garantizar atención inclusiva	Subgerencia Administrativa	1 noviembre	30 noviembre	Informe técnico con recomendaciones	Programado
Difusión de resultados y logros del plan	Promover transparencia y cultura de servicio	Área de Comunicaciones	15 noviembre	15 diciembre	Publicación en medios internos y externos	Programado
Encuesta de cierre de año sobre percepción del servicio	Medir satisfacción global del afiliado	Área de Servicio al Afiliado	1 diciembre	15 diciembre	≥ 4.5/5 en promedio	Programado
Informe final de ejecución del Plan Estrategia de Servicio 2025	Evaluar cumplimiento de metas y actividades	Área de Planeación	1 diciembre	20 diciembre	Informe entregado al Comité Institucional	Programado

## 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.

## 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.

- **Informes trimestrales** de avance y cumplimiento de metas.
- **Reuniones periódicas** del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Evaluaciones de desempeño** y auditorías internas.
- **Monitoreo continuo** de riesgos y ajustes en las estrategias según sea necesario.

Atentamente,



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



Elaboró:  
**TS. Sindy Tatiana Salas Rodriguez**  
PU 02 –Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio - GGASE



Vo. Bo  
**Adm. Maria Isabel Valencia Mendoza**  
Líder Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio - GGASE