

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR DE VIVIENDA Y POLICÍA

PLAN ESTRATEGIA DE SERVICIO 2026

BOGOTÁ D.C. 29 DE ENERO DE 2026

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. ALCANCE	3
3. DURACIÓN	3
4. OBJETIVO GENERAL	3
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
6. MARCO NORMATIVO	5
7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN	7
7.1 Articulación con el PND, la Política de Bienestar, el Plan Sectorial, el PEI y el PAI	7
7.2 Iniciativas Estratégicas	8
7.3 Objetivos estratégicos con los que se alinea	8
7.4 Objetivo del Servicio	8
7.5 Plan de acción por proceso	8
7.6 Política de servicio	9
7.7 Alcance de la estrategia de servicio	9
7.8 Diagnostico y planeación estratégica del servicio	9
7.9 Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	10
7.9.1 Cobertura	10
7.9.2 Atención inclusiva	10
7.9.3 Acciones de lenguaje claro	11
7.9.4 Accesibilidad	11
7.9.5 Canales de servicio	11
7.10 Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	12
7.10.1 Encuestas de satisfacción	12
7.10.3 Experiencia del servicio	13
7.11 Mediciones de la estrategia	14
7.12 Enfoque diferencial	15
7.13 Estrategia de Comunicación	16
7.14. Importancia de las Victorias Tempranas en el Plan Estrategia de Servicio 2026	16
8. RECURSOS	17
9. RESPONSABLES	17
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN ESTRATEGIA DE SERVICIO 2026	18
11. RIESGOS	20
12. SEGUIMIENTO	20

1. PRESENTACIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, comprometida con brindar soluciones de vivienda y servicios financieros a los miembros de la Fuerza Pública, presenta el “Plan de Estrategia del Servicio 2026”. Esta estrategia se desarrolla en coherencia 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.

2. ALCANCE

En Caja Honor reafirmamos nuestro compromiso con brindar una atención integral a nuestras partes interesadas y grupos de valor, conforme a lo dispuesto en la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social. Nuestra gestión se fundamenta en criterios de humanización, excelencia e innovación, promoviendo la inclusión social —con enfoque preferencial— y la responsabilidad social.

Para ello, contamos con un equipo humano competente y multidisciplinario, infraestructura moderna y diversos canales de atención presenciales y virtuales que garantizan el acceso a nuestras instalaciones y servicios, de acuerdo con la normatividad vigente y el direccionamiento estratégico institucional.

3. DURACIÓN

El Plan de Estrategia se ejecutará a lo largo del año 2026, mediante un conjunto de actividades programadas y articuladas en diferentes momentos del periodo, con el fin de garantizar su adecuada implementación y seguimiento.

4. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la experiencia diferencial del afiliado mediante la implementación de estrategias innovadoras y eficientes en la prestación del servicio, incorporando soluciones digitales, capacitación continua del personal y mejoras en infraestructura y diseño. Estas acciones buscan garantizar un acceso seguro a los trámites y servicios financieros, promover el bienestar del afiliado y su núcleo familiar consolidando de esta manera la promesa de valor de la Entidad.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

5.1 Mejorar la Experiencia del Afiliado:

Optimizar los tiempos de espera y de atención, garantizando procesos ágiles y eficientes en todos los canales de servicio.

Personalizar la atención al afiliado, asegurando respuestas oportunas, efectivas y ajustadas a sus necesidades particulares.

Evaluar y fortalecer la percepción del afiliado sobre la calidad del servicio, mediante instrumentos de retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora y promover una gestión centrada en el usuario.

5.2 Fomentar la Adopción Digital:

Implementar herramientas digitales que optimicen la experiencia del afiliado y de los funcionarios, promoviendo procesos más ágiles, accesibles y eficientes.

Impulsar el uso de plataformas digitales para la gestión de los servicios financieros, garantizando canales seguros, confiables y orientados a la autogestión del usuario.

5.3 Optimizar la Eficiencia Operativa:

Optimizar los procesos internos, reduciendo fricciones en la atención y promoviendo flujos de trabajo más ágiles y efectivos.

Mejorar los tiempos de servicio y la efectividad en la ejecución de trámites, garantizando respuestas oportunas y de calidad para los afiliados.

5.4 Mejorar la Infraestructura y Diseño:

Evaluar y optimizar la infraestructura física, asegurando espacios cómodos, accesibles y alineados con las necesidades de los afiliados.

Diseñar ambientes que potencien la experiencia del afiliado, favoreciendo la interacción, orientación y satisfacción durante su visita.

5.5 Capacitar a los funcionarios:

Desarrollar programas de formación y capacitación que fortalezcan las habilidades, competencias y conocimientos del equipo de servicio.

Garantizar que el personal cuente con las capacidades necesarias para brindar una atención y asesoría eficaz a los afiliados.

5.6 Garantizar la Seguridad y Cumplimiento Normativo:

Implementar medidas de protección de datos y ciberseguridad, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables, fortaleciendo la confianza institucional y la gestión responsable.

5.7 Optimizar el Modelo Operativo de Servicio:

Evaluar y optimizar la estrategia operativa de los puntos de atención, promoviendo un funcionamiento más coherente, eficiente y orientado al afiliado.

Asignar recursos de manera eficiente, garantizando un modelo de atención capaz de responder a las necesidades del afiliado y a las metas institucionales.

6. 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, entre ellos:

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 30 de septiembre de 2025 "Por el cual se actualizan las disposiciones que regulan la afiliación, identificación, Modelos de Solución de Vivienda, Esquemas de Solución Anticipada de Vivienda, administración de cesantías y servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y se dictan otras disposiciones".

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."

NTC-6047 de 2013 para la accesibilidad en los espacios de servicio al ciudadano de la administración pública. Requisitos y directrices.

Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos - GR-MA-007.

Manual del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT - GR-MA-004.

Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR - GR-MA-010.

Manual de seguridad de la información y ciberseguridad - GR-MA-009.

Procedimiento Suministro de Información al Afiliado, Recepción, Validación y Aprobación del Trámite- TR-PR-003.

Procedimiento Suministro de información al afiliado, recepción, validación y aprobación del trámite (a partir del numeral 3.16). TR-PR-003.

Procedimiento realizar identificación biométrica a los afiliados - TR-PR-005.

Guía de Operación Servicio y Recepción de Trámites En Línea Área de Atención Al Afiliado - TR-NA-017.

Guía De Operación Servicio y Recepción de Trámites TR-GU-013.

Guía de servicio y operación virtual - TR-GU-017.

Guía de operación orientar al afiliado - TR-GU-001.

Guía de operación enrolar y verificar identidad del afiliado - TR-GU-014.

Guía de operación servicio y recepción de trámites - TR-GU-013.

Guía de operación protocolos de servicio al afiliado - TR-GU-010.

Guía de operación verificación de documentos seguridad documental - TR-GU-011.

Matriz de Riesgos - código GR-FM-014.

Protocolo de Atención por correspondencia No. TR-PC-004.

Protocolo de Atención presencial No. TR-PC-001.

Protocolo de Atención telefónica No. TR-PC-002.

Protocolo de Atención virtual No. TR-PC-003.

Circular Externa No.100-004-2026, orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia del Servicio al ciudadano DAFP.

7. DESCRIPCIÓN DEL PLAN

El Plan de Estrategia de Servicio se desarrolla en dos fases principales: el análisis de la situación actual y el diseño de la estrategia de servicio. Para comprender a fondo el estado actual y construir recomendaciones pertinentes, se realizaron entrevistas, talleres y análisis de información.

El plan integra mejores prácticas del mercado y los lineamientos establecidos por la Política de Gobierno Digital, con el propósito de fortalecer y optimizar la experiencia del afiliado. Asimismo, adopta el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, el cual define 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 Estratégico de Servicio de Caja Honor se encuentra articulado con los principales instrumentos de planeación nacional y sectorial, entre ellos:

Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026: “Colombia Potencia Mundial de la Vida”,

Política Integral de Bienestar para la Fuerza Pública 2023–2027,

Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023–2026,

Plan de Acción Institucional (PAI) 2026.

Esta articulación se refleja en la alineación de objetivos estratégicos, las iniciativas de transformación digital, la inclusión social y el mejoramiento continuo del servicio, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

7.2 Iniciativas Estratégicas

Entre las principales iniciativas se destacan:

- Implementación del nuevo modelo de servicio.
- Automatización de trámites y fortalecimiento de canales digitales como WhatsApp, servicios del CCC, VVR y portal Transaccional, Reconocimiento y autenticación facial etc.
- 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.

7.3 Objetivos estratégicos con los que se alinea

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

7.4 Objetivo del Servicio

Brindar una atención oportuna, incluyente, accesible y de alta calidad, que garantice la satisfacción de los afiliados mediante soluciones de vivienda, servicios financieros y canales de atención modernos y eficientes. Todo ello alineado con los requisitos establecidos por la Entidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente.

7.5 Plan de acción por proceso

El plan de acción por proceso se encuentra articulado con los indicadores, metas y responsables definidos en la matriz del PAI 2026. Entre las principales actividades se destacan:

Automatización de trámites mediante herramientas como SPSS y CRM.

Aplicación de encuestas de satisfacción y caracterización de usuarios.

Fortalecimiento de canales de atención, incluyendo WhatsApp Business y el portal transaccional

7.6 Política de servicio

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.

7.7 Alcance de la estrategia de servicio

La Estrategia de Servicio de Caja Honor abarca los siguientes componentes:

Atención presencial y virtual: Incluye puntos de atención físicos a nivel nacional, Puntos móviles, Grupo de Atención Virtual al Afiliado, Centro de contacto al ciudadano y diversas plataformas digitales para gestionar trámites y solicitudes.

Cobertura nacional: Disponibilidad de servicios en todas las regiones del país.

Portafolio de servicios: Soluciones de vivienda a través del Modelo de Vivienda 14 los Esquemas Anticipados de Solución de Vivienda como lo son vivienda 8, crédito leasing y crédito hipotecario.

Educación financiera: Programas de formación y asesoría dirigidos a los afiliados para fortalecer sus capacidades financieras.

7.8 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

El diagnóstico se fundamenta en un análisis integral de los procesos, canales y condiciones que intervienen directamente en la atención al afiliado. Para ello, se consideraron los lineamientos establecidos en el Plan Institucional de la Entidad, el cual orienta la gestión hacia el fortalecimiento del servicio, la optimización de los procedimientos internos y la mejora continua de la experiencia del usuario.

Este análisis permite identificar brechas, oportunidades y factores críticos que inciden en la calidad del servicio, así como establecer acciones estratégicas que garanticen una atención más eficiente, oportuna y alineada con los objetivos institucionales. Analiza los procesos de servicio, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Evalúa el funcionamiento del Centro de Contacto al Ciudadano, puntos de atención presenciales y puntos móviles.

Revisa el desempeño de los canales digitales, especialmente el portal transaccional, el chat en línea y las herramientas virtuales de interacción.

Considera insumos provenientes de:

PQRS-D,
Encuestas de satisfacción,
Caracterización de afiliados,
Análisis operativo del servicio.

Analiza la alineación con el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

El diagnóstico permite identificar necesidades relacionadas con:

- Simplificación de trámites
- Mejora en tiempos de atención
- Fortalecimiento de canales digitales
- Atención inclusiva y accesible
- Capacidad del talento humano
- Percepción y satisfacción del afiliado

7.9 Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

7.9.1 Cobertura

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

Puntos de atención: 7 puntos de atención en ciudades principales.

Puntos móviles: 2 puntos móviles que llegan a regiones apartadas.

Plataformas digitales: Portal transaccional, App, WhatsApp, Contact Center y Servicio de Atención Virtual para todos los afiliados, incluidos veteranos y todo tipo de grupo poblacional.

7.9.2 Atención inclusiva

Caja Honor garantiza la atención inclusiva a todos sus afiliados y funcionarios, con especial énfasis en: Personas con discapacidad, Comunidad LGBTQ+, mujeres embarazadas o con niños en brazos, Adultos mayores, Niños, niñas y adolescentes, campesinos, comunidades étnicas y raizales, Veteranos de la Fuerza Pública y personas en situación de vulnerabilidad social o económica; 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:

Personas con discapacidad: Adaptación de infraestructura, servicios y programas como Zoom Text y Jaws.

Grupos étnicos: Respeto y reconocimiento de la diversidad cultural.

Veteranos y víctimas: Programas especiales, adecuación del sitio web y talleres con el DIVRI para garantizar atención a personas con discapacidad.

7.9.3 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:

Simplificación de términos: Comunicación clara, sencilla y amigable con el afiliado.

Materiales educativos: Guías y folletos explicativos.

Capacitación: Formación del personal en comunicación efectiva.

7.9.4 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.

Infraestructura adaptada: Puntos de atención con accesos para personas con movilidad reducida.

Tecnología inclusiva: Herramientas digitales accesibles para todos los afiliados.

Atención personalizada: Asesoría y apoyo en la realización de trámites.

7.9.5 Canales de servicio

La Entidad dispone de diversos canales de servicio para atender a sus afiliados:

Punto de Atención presencial

Puntos Móviles

Grupo de Atención Virtual al Afiliado

Quioscos

Teléfono: Línea de atención al afiliado.

Correo electrónico: Contacto para consultas y trámites.

Chat en línea: Asesoría virtual en tiempo real.

Redes sociales: Información y comunicación a través de Facebook, X, Instagram, Spotify y TikTok.

Portal transaccional: Trámites en línea y consultas.

Aplicación móvil: Acceso a servicios desde dispositivos móviles.

Centro de Contacto al Ciudadano

Nico Bot

WhatsApp Business

PQRS-D en línea.

Videollamada

7.10 Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

7.10.1 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 trimestralmente (CSAT, CES, NPS) con una meta de satisfacción global ≥ 4.5 . Los resultados alimentan planes de mejora continua, así:

Frecuencia: Encuestas trimestrales y anuales.

Métodos: Encuestas telefónicas, presenciales y en línea.

Indicadores: Índice de satisfacción, tiempo de respuesta, calidad de atención.

7.10.2 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:

Variables geográficas: Ubicación del afiliado (departamento, ciudad, zona urbana o rural).

Variables demográficas: Tipo y número de documento, correo electrónico, celular, edad, género, etnia, situación de discapacidad, estado civil, número de hijos, categoría socioeconómica.

Variables intrínsecas: Intereses y acceso a canales informativos.

Variables de comportamiento: Preferencias y comportamientos relacionados con la adquisición de vivienda.

Variables relacionales: Motivaciones y relación con la entidad.

7.10.3 Experiencia del servicio

La experiencia del servicio en Caja Honor se fundamenta en la convicción de que cada interacción con nuestros afiliados debe ser significativa, cercana y transformadora. Nuestra promesa de servicio se materializa a través de la personalización, la eficiencia en los trámites, la atención con enfoque diferencial y el uso estratégico de la tecnología, lo que nos permite facilitar la interacción y garantizar respuestas oportunas, claras y confiables.

Cada contacto con el afiliado representa una oportunidad para fortalecer la confianza, actuando con honestidad, transparencia y responsabilidad. Escuchamos con atención, comprendemos las necesidades desde una perspectiva humana y respondemos con agilidad, asegurando soluciones efectivas que mejoran la experiencia y contribuyen al bienestar integral de quienes atendemos. Esta experiencia de servicio se construye sobre tres grandes pilares: Confianza, Empatía y Agilidad.

7.10.3.1 Confianza

Es el pilar central de la relación con nuestros afiliados. Se construye a partir de:

- Información clara, veraz y oportuna, que permita tomar decisiones seguras.
- Transparencia en los procesos, asegurando que cada trámite se realice con integridad.
- Coherencia entre lo que se promete y lo que se cumple, generando credibilidad y seguridad.
- Actuación responsable por parte de todos los colaboradores, quienes representan a la Entidad en cada interacción.

En Caja Honor, la confianza se refleja en un servicio que respeta al afiliado, protege su información y garantiza procesos íntegros.

7.10.3.2 Empatía

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar del afiliado, comprendiendo su contexto, emociones y necesidades. Este pilar se evidencia en:

- Una escucha activa y humana, que reconoce las diversas realidades de nuestra población (veteranos, familias, población rural, personas con discapacidad, mujeres gestantes, entre otros).
- La atención con enfoque diferencial, que adapta el servicio según las condiciones y características de cada persona.
- Un trato respetuoso, digno y cercano, donde el afiliado se sienta valorado y acompañado.

- La disposición permanente para orientar, guiar y apoyar al afiliado con sensibilidad y comprensión.

La empatía permite brindar un servicio que no solo resuelve trámites, sino que conecta emocionalmente con quienes atendemos.

7.10.3.3 Agilidad

La agilidad garantiza que los afiliados reciban un servicio rápido, eficiente y oportuno, reduciendo barreras y tiempos innecesarios. Esto se logra mediante:

- Procesos optimizados, orientados a disminuir tiempos de espera y trámites redundantes.
- Uso de herramientas tecnológicas como el Portal Transaccional, canales digitales, WhatsApp Business y automatizaciones.
- Resolución eficaz de solicitudes y trámites, priorizando la simplicidad y la claridad en los pasos.
- Capacidad de respuesta inmediata ante necesidades urgentes o casos sensibles.

La agilidad convierte la atención en una experiencia fluida, sencilla y centrada en el afiliado.

7.11 Mediciones de la estrategia

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

7.11.1 Satisfacción y percepción del afiliado: contempla la aplicación de diferentes encuestas para evaluar:

Nivel de satisfacción general del afiliado.

Percepción de la calidad del servicio en puntos presenciales, atención telefónica y canales virtuales.

Experiencia por canal, especialmente en los puntos de atención y en el portal transaccional.

7.11.2 Medición de la experiencia del servicio

El plan dedica una sección completa para evaluar cómo los afiliados perciben su interacción con la entidad. Esta medición incluye:

Claridad de la información.

Tiempo de espera y atención.

Resolutividad.

Trato recibido (empatía, cordialidad, atención diferencial).

Facilidad en los trámites.

7.11.3 Tiempo global del trámite

Medición del tiempo total desde la recepción hasta el pago de los trámites.

Tiempos de atención (promedio, máximos y mínimos).

Volumen de trámites atendidos, PQRS-D y requerimientos.

Oportunidad de respuesta en cada canal.

Eficiencia del Centro de Contacto al Ciudadano.

7.11.4 Evaluación del Modelo de servicio

Seguimiento de objetivos y metas establecidos.

7.11.5 Número de familias beneficiadas por región.

7.11.6. Medición de inclusión y accesibilidad

Las acciones de accesibilidad y enfoque diferencial cuentan con indicadores que miden:

Cumplimiento de estándares de accesibilidad.

Atención preferencial a poblaciones priorizadas.

Disponibilidad de herramientas como lectores de pantalla y ajustes razonables.

7.11.7 Indicadores de equidad de género y diversidad.

7.12 Enfoque diferencial

Caja Honor, a través de su Estrategia de Servicio, incorpora un enfoque diferencial que reconoce y valora las características, necesidades y condiciones particulares de sus afiliados. Este enfoque permite adaptar la atención según la condición personal, la fuerza a la que pertenece, la categoría del afiliado, su situación de discapacidad, así como su ubicación geográfica, garantizando un servicio pertinente, accesible y humanizado para cada población.

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

7.13 Estrategia de Comunicación

Agrega 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.

7.14. Importancia de las Victorias Tempranas en el Plan Estrategia de Servicio 2026

La incorporación del *Plan Victorias Tempranas – Ruta del Servicio 2026* en el marco del *Plan Estratégico de Servicio 2026* 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, tiene como propósito generar impactos positivos inmediatos en la experiencia del afiliado, mediante acciones concretas, visibles y de rápida ejecución, así:

Alineación

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

- **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 actividades 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 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

8. 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.

9. RESPONSABLES

Los responsables del plan de la estrategia del servicio son:

- Gerente General

- Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- 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.
- Jefe Área de Servicio al Afiliado.

10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN ESTRATEGIA DE SERVICIO 2026



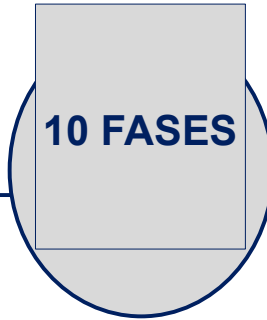
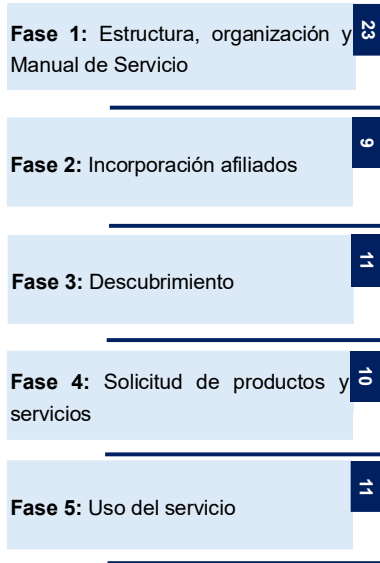
Nuevo Modelo de Servicio Caja Honor 2026

Liderar por Servicio

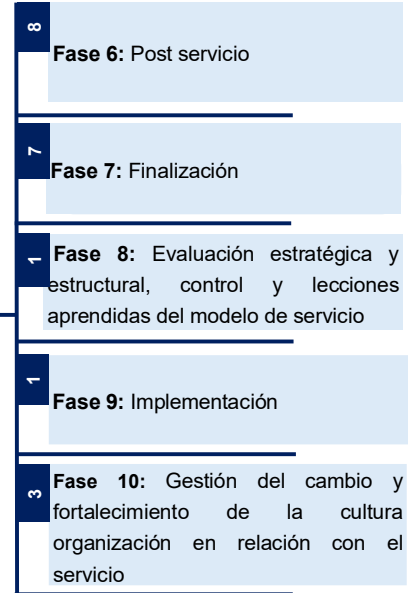




Liderar por Servir



FASE	ACTIVIDAD
Enero 2026	Diciembre 2026



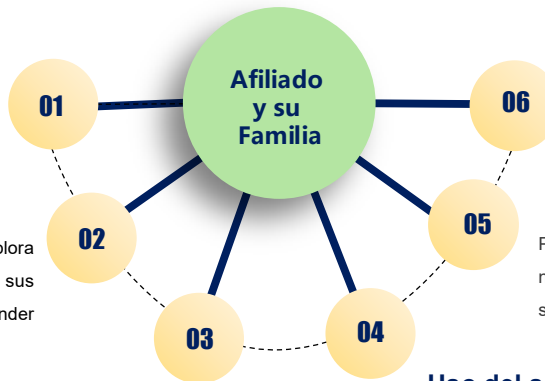
Ruta del Servicio

Liderar por Servir

Incorporación
La incorporación es la fase inicial del vínculo entre el afiliado y Caja Honor.

Descubrimiento
Es el momento en que el afiliado explora las opciones disponibles, identifica sus necesidades y empieza a comprender cómo la Entidad puede ayudarlo.

Solicitud de servicios
Solicita productos o servicios fácilmente por canales físicos o digitales.



Finalización
Si decide retirarse, se le ofrece un portafolio ajustado a sus necesidades.

Post-Servicio
Puede enviar PQRS y acceder a nuevos productos después de su solución de vivienda.

Uso del servicio
Puede hacer seguimiento a sus trámites sin complicaciones.

11. RIESGOS

Los riesgos de este Plan de Estrategia de Servicio, se resumen en lo cambios en el cronograma que se puedan dar en desarrollo de las diferentes fases, además de los riesgos propios asociados a la gestión del servicio.

12. 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,



DIANA MARÍA OSPINA HERRERA

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones



Elaboró:

Abg. Linda Zapata Segura

PU 01 –Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio -
GGASE



Revisó

Maylin Katherine Orozco Trujillo

Abogada Subgerencia de Atención al Afiliado y
Operaciones