



## INFORME INNOVACIÓN ABIERTA ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Bogotá D.C., 31 de enero 2021

Señor  
**GENERAL (RA)**  
**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General  
Ciudad

**Asunto:** Innovación Abierta y mejora del servicio Chat Bot

### Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Resumen Detallado de las actividades
  - 3.1 Protocolos de Atención
  - 3.2 Que es el Chat Bot
  - 3.3 Presentación del Portal Chat Bot
  - 3.4 Resumen informe del Portal Chat Bot
4. Encuesta de Chat Bot del Afiliado
  - 4.1 Piezas Virtuales
  - 4.2 Selección Nombre Chat Bot
5. Conclusiones.
6. Recomendaciones.

### 1. Introducción

En el presente informe se exponen las actividades realizadas por el Área de Atención al Afiliado en relación a Innovación abierta en el servicio de Caja Honor como estrategia para mejorar la comunicación con los afiliados y beneficiarios a nivel nacional, inmersando la inteligencia artificial y un servicio 7X24 horas disponible en la página web de Caja Honor.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[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**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por nuestros Personales Armados,  
para Colombia entera.

VERIFICADO POR NORMAS INTERNACIONALES



## 2.0 Objetivo General

Caja Honor aseguró las fuentes de conocimiento interna y externa logrando la implementación del Chat Bot durante la vigencia 2020.

## 3.0 Resumen detallado de las actividades realizadas

El Área de Atención al Afiliado consciente de la importancia de implementar herramientas tecnológicas y de inteligencia artificial para atender las necesidades de nuestros afiliados, brindar acceso oportuno a la información y adelantar los trámites ante la Entidad, realizó las siguientes actividades:

Presentar un Proyecto en el 2019 con la finalidad de implementar un nuevo servicio de innovación abierta denominado CHAT BOT CAJA HONOR.

### 3.1 Actualización de los Protocolos de Atención.

En primera instancia, el afiliado puede acceder a la información de su cuenta individual haciendo uso de su usuario y contraseña.

Como segunda medida, cuenta con la asistencia del Chat Bot, que dispone de una serie de preguntas determinadas con palabras clave para absolver dudas generales, además cuenta la opción de transferir la atención a un abogado del Área de Atención al Afiliado para aquellos casos particulares que tengan mayor nivel de complejidad.

### 3.2 Que es el Chat Bot:

Es un programa informático que utiliza técnicas de inteligencia artificial, de servicio permanente en la página web de Caja Honor, disponible 7X 24 horas para interactuar con nuestro afiliado y beneficiarios a nivel nacional.

### 3.3 Presentación del Portal Chat Bot:

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[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**



CO-SC2992-1



CO-SI-CERS07703



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por nuestros Pasados Armados,  
para Colombia entera.

ESTADO: INFORMACIÓN INTERNA



Hola, soy CajaHonor!  
Cómo podemos ayudarte?

Bienvenido al Sistema Virtual de Asesoría de la Caja Promotora de Vivienda Militar Y Policía, por favor ingrese los siguientes datos:

Nombre: sIkta Elizabeth Urrego  
 Email: sIkta77@yahoo.com  
 Teléfono: 52324207

Caja Honor: Bogotá, D.C.  
 Departamento: BOGOTÁ, D.C.

Accepto las políticas de privacidad de datos  
 Acepto

Iniciar chat

Ilustración 1. Aspecto de herramienta



### 3.4 Logros de innovación abierta Servicio Chat Bot:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Personales Armados, para Colombia entera.



A	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1 ESTADÍSTICAS ↓ \ SEMANA →	44	45	46	47	48	Total
2 Fecha Inicio	29/10/2020 12:00	05/11/2020 12:00	12/11/2020 12:00	19/11/2020 12:00	26/11/2020 12:00	17/04/2020 12:00
3 Fecha Fin	05/11/2020 12:00	12/11/2020 12:00	19/11/2020 12:00	26/11/2020 12:00	03/12/2020 12:00	03/12/2020 12:00
4 No de días	7	7	7	7	7	230
5 Sesiones	681	773	736	567	637	24168
6 Preguntas	2334	2805	2461	1871	2102	92843
7 Promedio de preguntas por sesión	3.43	3.63	3.34	3.30	3.30	3.84
8 Atendidas por Agente	2334	2805	2461	1871	2102	92843
9 Resueltas por Agente	2292	2732	2447	1871	2091	89949
10 Resueltas con Sugerencias	630	795	764	557	603	28234
11 Resueltas Puntualmente	1662	1937	1683	1314	1488	61715
12 No resueltas por Agente	42	73	14	0	11	2894
13						
14 Correos Recibidos por semana	8	12	2	2	9	414
15 Correos Por responder Acumulado	0	0	0	0	0	0
16 Correos Respondidos	8	12	2	0	9	403
17 Correos Archivados	0	0	0	0	0	9
18						
19 Porcentajes						

Ilustración 2 Estadística de Atención 2020

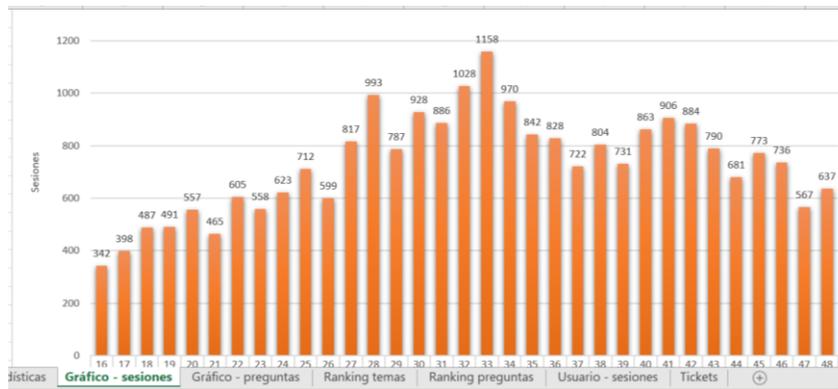


Ilustración 3. Medición de inicio de sesión 2020

### Difusión y capacitación a nivel nacional

#### 4. Encuesta afiliados para selección nombre del Chat Bot de Caja Honor.



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
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



• **Twitter:**

ENCUESTAS – TWITER	
Registros	1475
Interacciones	44
Me gusta	11
Seguidores	17
Seguidores de Imagen	10

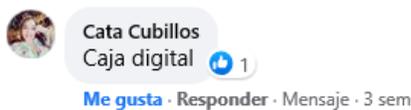


**Datos:**

Se registraron en el post 1.475 impresiones haciendo referencia a la cantidad de veces que las personas vieron la publicación, 44 interacciones, 11 me gusta, 17 seguidores vieron al detalle la publicación, 10 seguidores hicieron clic en la imagen o en las instituciones etiquetadas.

No se registraron comentarios.

• **Facebook :**



Escribe un comentario...

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
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-CERS07703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Valores Armados, para Colombia entera.



ENCUESTAS – FACEBOOK	
Registros	2.376
Interacciones	133
Me gusta	13
Seguidores	3
Publicación	3
Seguidores de Imagen	6

**Nombres Opcionales:**

- Maleja Ortiz:** Patria
- Lelis Waldo Suarez C:** Le-honor, Ele-Honor y Ele-Honor-A.
- Gustavo Adolfo Millán Blandón:** Alicia
- Gustavo Adolfo Millán Blandón:** Alison
- Gustavo Adolfo Millán Blandón:** Magnolia
- Cata Cubillos:** Caja Digital

**4.1 Tema:** participación de los afiliados en las redes sociales para el nombre de la “Asesora Virtual” de Caja Honor.

**Piezas visuales**

**Portal Web**



**Redes Sociales**



Las redes sociales utilizadas para la participación de los afiliados en relación con el nombre de la “Asesora Virtual” de Caja Honor, fueron Twitter y Facebook, debido al gran alcance de visitas en el último mes del año.

**Fecha de publicación en redes sociales:** 15 de diciembre de 2020 hasta el 4 de enero de 2021.

**4.2 Selección del nombre Chat Bot:**

**NIT: 860021967 - 7**  
 Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
 Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
 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



Se realiza la presentación de la participación y resultados de la encuesta de los Afiliados al Comité Institucional presentando los nombres propuestos para el CHAT BOT. Se seleccionó el nombre del Chat Bot: **“PATRIA”**

#### 4. Conclusiones

- Caja Honor promueve la innovación abierta mediante la implementación de herramientas tecnológicas, que permitan interactuar con nuestros afiliados y beneficiarios a nivel nacional.
- Con la implementación del Chat Bot de Caja Honor se garantizó de manera oportuna el acceso al servicio y con una disponibilidad 7X24 horas en la Página Web y App de Caja Honor, y brindando respuestas a sus consultas y necesidades de los trámites y servicios
- Teniendo la contingencia generada por la emergencia sanitaria, se logró adelantar el lanzamiento y puesta en producción del Chat Bot, que inicialmente se encontraba programada para diciembre de 2020 y se adelantó para el mes de Abril de 2020, con un índice de satisfacción alto.
- La implementación de inteligencia artificial a través del servicio del CHAT BOT permitió resolver 92.843 consultas y dudas frecuentes de los afiliados, optimizando la calidad, atención y optimización del servicio.
- Se logró la implementación del CHAT BOT en la App de Caja Honor.

#### 4.0 Recomendaciones

Caja Honor continuará fortaleciendo la estrategia de innovación abierta en el servicio, la implementación en las redes sociales, mantener el Sistema actualizado con los trámites y servicios de Caja Honor, garantizar de manera efectiva y sencilla el acceso al Chat Bot, accesibilidad con lenguaje claro y comprensible para el afiliado y beneficiarios, y continuar mejorando la experiencia del servicio a través del nuevo servicio Chat Bot.

Cordialmente,

**Abg. Sonia Janeth García Ávila**  
Jefe del Área de Atención al Afiliado

Proyectó y elaboró  
Abg. Sixta Elizabeth Urrego L.  
Área Atención al Afiliado.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[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**



CO-SC-2992-1



CO-SI-CERS07703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Pasados, Armados, para Colombia entera.

VERIFICADO POR MINISTERIO DE DEFENSA