



FORMATO INFORME

TÍTULO DEL INFORME

RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
I TRIMESTRE 2021

Bogotá, 27 de abril 2021

Doctora
SONIA JANETH GARCIA AVILA
Jefe de Área de Atención al Afiliado

Asunto: Participación ciudadana a través del Área de Atención al Afiliado

Introducción

Con el presente informe se describe actividades en las cuales se evidencia la participación ciudadana de los afiliados, grupos de valor y partes interesadas en la gestión del Área de atención al Afiliado durante el I trimestre del 2021.

Objetivos General

Dar a conocer todas las actividades realizadas en la participación ciudadana del I trimestre de 2021.

1. Participación Virtual Según cronograma aprobado al inicio del año del Punto Móvil Nacional.

Con respecto al cronograma inicial del Punto Móvil Nacional y por la situación actual del país con la covid, se realizaron las siguientes rutas virtuales

En estos espacios se busca llegar a nuestros afiliados, suministrando información sobre los servicios de Caja Honor a los rincones más apartados de la geografía nacional.

REPORTE TRIMESTRAL PUNTO MOVIL NACIONAL VIRTUAL							
UNIDAD	FECHA	ATENCION PERSONALIZADA	TRAMITES DE PAGO	BIOMETRIAS Y ACTUALIZACIONES	SAC, INCREMENTO, EXTRACTOS, ACRE., CARTERA, AFIL.	TRAMITES DE LEASING	TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS
Departamento policia del Meta	12-22 de enero	92	83	0	5	0	180

2. Los Puntos Movies realizaron visitas a diferentes Unidades con finalidad misional de facilitar a los afiliados, los mecanismo idóneos para la solución de vivienda a través de la orientación, la promoción y brindando información sobre los modelos de

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
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIDA EN 1958



atención para solución de vivienda, manejo y administración de cesantías, canales de comunicación, entre otros, según cronograma inicialmente aprobado.

REPORTE TRIMESTRAL PUNTO MOVIL CUNDINAMARCA							
UNIDAD	FECHA	ATENCION PERSONALIZADA	TRAMITES DE PAGO	BIOMETRIAS Y ACTUALIZACIONES	EXTRACTOS, ACRE., CARTERA, AFIL.	TRAMITES DE LEASING	ACTIVIDADES REALIZADAS
Visita división de inteligencia Policial y Escuela de Carbineros	25-29 enero	198	15	0	1	1	215
Canton Norte y Escuela de Caballeria	1 al 5 de febrero	238	18	0	0	1	257
Escuela General Santander	8 al 12 de febrero	108	9	0	0	0	117
División de Asalto Aereo	15 al 19 de febrero						0
Dirección Nacional de Escuelas DINA E	22-26 DE FEBRERO	384	17	195	0	0	596
Canton Norte y Escuela de Caballeria	01 al 5 de marzo	123	14	0	4	0	141
Fuerte Militar de Tolemaida	8 al 19 de marzo	458	43	36	12	1	550
	23 al 26 de marzo						0

REPORTE TRIMESTRAL PUNTO MOVIL NACIONAL							
UNIDAD	FECHA	ATENCION PERSONALIZADA	TRAMITES DE PAGO	BIOMETRIAS Y ACTUALIZACIONES	SAC, INCREMENTO, EXTRACTOS, ACRE., CARTERA, AFIL.	TRAMITES DE LEASING	TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS
4 División, Brigada 7 del Ejercito	25 de enero al 05 de febrero	774	149	80	9	0	1012
Departamento policia del Meta	8 al 20 de febrero	904	232	183	29	3	1351
Distrito 1 e Ipiales Nariño	22 al 26 de febrero	225	6	85	344	1	661
Visita al Batallon grupo mecanizado Cabal	1 al 5 de marzo	603	12	51	61	0	727
Batallón Grupo mecanizado Cabal	8 al 12 de marzo	470	38	33	33	0	574
Batallón Boyaca, brigada 23, Batallón de instrucción reentrenamiento 23 y estación sur de Policia	15 al 19 de marzo	311	43	33	12	1	400
Visita Metropolitana Policia Pasto distrito 1 y Base Departamento Policia Nariño	23 al 26 de marzo	204	38	35	11	2	290

3. Visitas a las diferentes unidades de oficios enviados para la participación de Caja Honor para la socialización de los diferentes modelos, tramites y servicios, ruta del Servicio "Nuestro compromiso es no olvidarlos" 2021.

Se realizaron las rutas del servicio del Ministerio de Defensa Nacional, con el propósito de difundir a nivel nacional la oferta sectorial disponible en el caso de Caja Honor, todos los modelos de atención.

UNIDAD	CIUDAD/ EMISORAS REGIONALES	FECHAS	PUNTO DE ATENCION ASIGNADO
QUINTA DIVISION	PEREIRA	22 Y 26 DE FEBRERO	PUNTO CALI
SEGUNDA DIVISION	BOYACA	23 AL 26 DE MARZO	SEDE PRINCIPAL

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

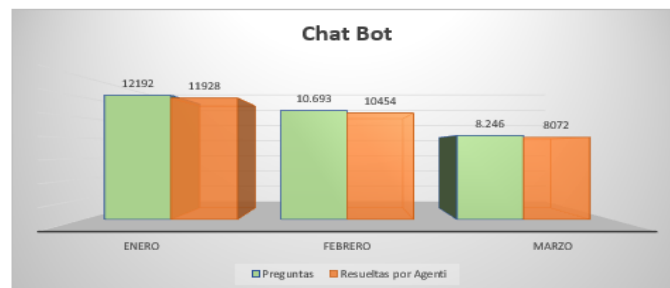


4. Encuesta de Satisfacción al Afiliado en la modalidad presencial y telefónica.

Atributo	2021 I
Promedio Puntos de Atención	4,55
Promedio General por Atributo	4,48
Promedio Nacional	4,51

5. Chat Bot: Interacción con el afiliado resolviendo inquietudes y mejora del servicio.

01/01/2021 A 31/03/2021	
Preguntas resueltas al afiliado	30.454
Atendida por Agente	100%
Resueltas por Agente	96.44%
Resueltas con Sugerencias	29.62%
No resueltas por Agente	2.82%



6. Agendamiento de Citas a nivel nacional.

EST	Asistida	Cancelada	No Asistida	Total general
Bogotá	3429	1027	1046	5502
Medellín	1287	232	42	1561
Cartagena	564	144	105	813
Cali	325	189	184	698
Ibagué	310	70	107	487
Bucaramanga	289	67	69	425
Barranquilla	298	72	44	414
Florencia	69	17	13	99
Total general	6571	1818	1610	9999

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD
Futuro	3890
Vivienda 14 primer pago	1885
Actualización de Datos	1076
Vivienda 8	858
Desafiliación CI solución de vivienda con cesantías	797
Vivienda 14 segundo pago	537
Desafiliación CI solución de vivienda solo aportes	507
Compra de Vivienda 8 nueva	156
Atención Ventanilla SAC	136
Leasing	125
Fondo de solidaridad acuerdo 01 de 2016	17
Giro de recursos Fosol Acuerdo 01 de 2016	15
Total general	9999

7. Portal transacción para radicación trámites en línea e interacción con Asesor en Línea.

En el primer trimestre del 2021 se presentaron y se revisaron 15.966 pre-trámites de los cuales 11.633 se radicaron como trámite en línea, después de la verificación de los asesores a nivel nacional.

Cordialmente,

Doctora SONIA JANETH GARCIA AVILA
Jefe Área de Atención al Afiliado

Firma
Diana P. Castiblanco G
Técnico 4 ATEAF

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703