



RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA II TRIMESTRE 2021

Bogotá, 19 de julio 2021

Doctor

ADEL JOSE CAICEDO CAMARGO

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

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 II trimestre del 2021.

Objetivos General

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

1. Los Puntos Móviles 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 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	SAC, INCREMENTO, EXTRACTOS, ACRE., CARTERA, AFIL.	TRAMITES DE LEASING	ACTUALIZACION DE DATOS	TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS
Base Aérea de la Fuerza Aérea Colombiana	13-16 de abril	175	17	2	20	2	12	228
DIJIN Y DIPOL	19-23 de abril	271	6	5	13	1	3	299
CAMAN (Comando aéreo de mantenimiento base aérea - ESTUFA (Escuela de suboficiales)	26-30 de abril	131	9	3	17	0	11	171
COPER	10-14 de mayo	122	33	0	9	0	0	164
Escuela superior de guerra/Escuela de posgrados FAC	18-21 de mayo	253	13	0	13	0	0	279
Dirección de transito y transporte PONAL/DIJON	24 AL 28 de mayo	79	9		6	0	0	94
Departamento de Policía Boyaca distrito Policía Sogamoso	31 de mayo al 11 de junio	548	81	76	71	4	0	780
Distrito de Policía de Sogamoso	14-25 de junio	387	50	37	78	5	0	557
TOTAL		1966	218	123	227	12	26	2572

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



REPORTE TRIMESTRAL PUNTO MOVIL NACIONAL								
UNIDAD	FECHA	ATENCION PERSONALIZADA	TRAMITES DE PAGO	BIOMETRIAS Y ACTUALIZACIONES	SAC, INCREMENTO, EXTRACTOS, ACRE., CARTERA, AFIL.	TRAMITES DE LEASING	ACTUALIZACION DE DATOS	TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS
Tercera división- Vigésima novena brigada, Batallón de infantería No. 7 Batallón Aspno 29, comando Departamento de Policía de Cauca. Policía Metropolitana	5-30 de abril	1183	118	95	152	1	0	1549
Octava brigada Ejército Armenia	03-07 de mayo	202	16	11	20		32	281
Departamento de Policía del Quindío DEQUIN	10-14 de mayo	138	16	12	12	0	31	209
Policia Metropolitana de Pereira	18-21 de mayo	146	16	17	6	0	52	237
Batallon de artillería San Mateo	24-28 de mayo	193	37	14	5	0	40	289
Batallón de infantería Ayacucho	31 de mayo al 04 de junio	214	68	3	24	1	42	352
Policia Metropolitana de Manizales	08-11 de junio	195	65	19	24	3	70	376
distrito 1 Estación de Policía la Granja	15-25 de junio	353	85	15	16	0	104	573
Décimo primera brigada del ejército	28-30 de junio	175	26	4	21	0	13	239
TOTAL		2799	447	190	280	5	384	4105

2. 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 logró compartir todos nuestros servicios y dar a conocer los modelos de solución de vivienda a los ciudadanos del Departamento del Caquetá a través de entrevistas realizadas por las emisoras de la Policía Nacional y del Ejército Nacional, donde logramos solucionar dudas e interrogantes acerca de nuestros modelos de solución de vivienda.

De igual manera, el Punto de Atención de Florencia, dio a conocer los modelos de solución de vivienda y la forma de acceder a los servicios, como pueden obtener información de forma diferente a la presencial, cuales son los requisitos de los trámites y los canales oficiales de Caja Honor.

Se coordinó con las emisoras de Policía Nacional y Ejército Nacional del Departamento del Caquetá, realizar un cronograma de actividades como estas, que nos permitan fortalecer la comunicación entre Caja Honor y los afiliados ubicados en esta parte del país.

UNIDAD	CIUDAD/ EMISORAS REGIONALES	FECHAS	PUNTO DE ATENCIÓN ASIGNADO
SEXTA DIVISIÓN	PUTUMAYO	26 AL 30 DE ABRIL	PUNTO FLORENCIA
CUARTA DIVISIÓN	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	24 AL 28 DE MAYO	PUNTO FLORENCIA
SEXTA DIVISIÓN	CAQUETA	21 AL 25 DE JUNIO	PUNTO FLORENCIA

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

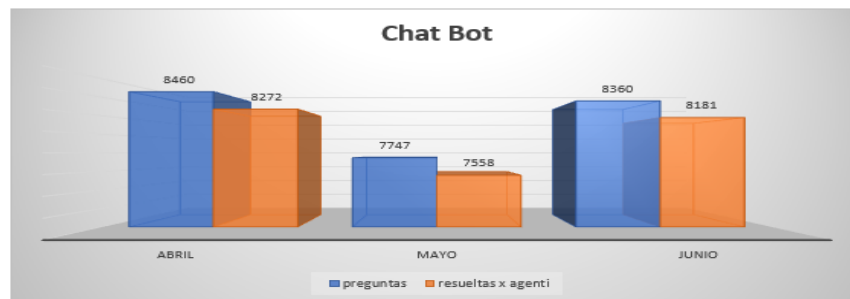


3. Se realizó la encuesta de satisfacción al Afiliado correspondiente al II trimestre de 2021; en la que se obtuvo una calificación del 4.7/5.0 así:

ENCUESTA	II TRIMESTRE 2021
Promedio por punto de atención	4,89
Promedio general por atributo	4,58
Promedio Nacional	4,74

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

25/03/2021 A 01/07/2021	
Preguntas resueltas al afiliado	24.567
Atendida por Agente	100%
Resueltas por Agente	98.29%
Resueltas con Sugerencias	26.11%
No resueltas por Agente	1.71%



5. Agendamiento de Citas a nivel nacional.

Cuenta de IP	Etiqueta			
PUNTO DE ATENCIÓN	Asistida	Cancelada	No Asistida	Total general
Bogotá	1941	1338	1434	4713
Medellín	807	469	3	1279
Cartagena	600	195	146	941
Ibagué	432	190	185	807
Cali	247	297	83	627
Bucaramanga	405	125	90	620
Barranquilla	391	129	48	568
Florencia	85	40	9	134
Total general	4908	2783	1998	9689

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



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

En el segundo trimestre de 2021, se recibieron 23347 trámites, de los cuales 9.167 en línea Portal transaccional correspondientes al 39.26/100%

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



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD Y EFICIENCIA