



RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA III TRIMESTRE 2021

Bogotá, 21 de octubre 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 III trimestre del 2021, en el cual asistieron diferentes asesores realizando actividades de atención, radicación de trámites, actualización de datos y orientaciones en general, recepcionando inquietudes y sugerencias con el fin de escuchar y atender a nuestros Afiliados.

Objetivo General

Dar a conocer todas las actividades en la participación ciudadana, realizadas durante el III trimestre de 2021.

Actividades

Los Puntos Móviles realizaron visitas a 14 Unidades militares que son las que se encuentran en el cronograma aprobado de cada Punto Móvil, con la finalidad misional de facilitar a los afiliados los mecanismos 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 lo cual se muestra el siguiente resultado:

| 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 |
| visitas a unidades programadas en el cronograma inicial Punto Móvil Cundinamarca | TOTAL | 28 de junio al 01 de octubre 2021 | 3052 | 412 | 595 | 245 | 11 | 358 | 4673 |

NT: 860021987 - 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-CER507763

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



| 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 | |
| visitas a unidades programadas en el cronograma inicial Punto Móvil Cundinamarca | TOTAL DEL 28 DE JUNIO AL 30 DE SEPTIEMBRE | 3833 | 383 | 270 | 352 | 2 | 323 | 5163 | |

Puntos Móvil Unidades visitas

Nota: los detalles de cada visita se evidencian en los informes presentados de acuerdo con cada gestión.

Fuente: Informes Puntos Móviles

- Vistas a las diferentes unidades en atención a oficios enviados para la participación de Caja Honor, para la socialización de los diferentes modelos, trámites y servicios, ruta del Servicio "Nuestro compromiso es no olvidarlos" 2021.

| UNIDAD | CIUDAD | FECHAS | PUNTO DE ATENCIÓN ASIGNADO |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
| Ruta del Servicio ubicada en la Décima Primera Brigada | MONTERIA-CORDOBA | 28 al 30 de julio | PUNTO CARTAGENA |
| Primera Feria Bienestar Ley de Veterano | EJE CAFETERO PEREIRA-RISARALDA | 14 DE AGOSTO 2021 | PUNTO CALI |
| Visita promocional a la primera brigada del ejercito Nacional BATAR 1, BIBOL, DIM07, DIM08, BAOPE1 Y GMSIL | SOGAMOSO, DUITMA Y TUNJA | 16 AL 20 DE AGOSTO 2021 | SEDE PRINCIPAL- BOGOTA |
| Visita realizada por los Enlaces al Canton Norte | BOGOTA | 24 AL 26 DE AGOSTO | SEDE PRINCIPAL- BOGOTA |
| Ruta del Servicio Decimo Sexta Brigada del Ejército Nacional | YOPAL-CASANARE | 25 AL 27 DE AGOSTO | PUNTO MOVIL CUNDINAMARCA |
| Visita a las escuelas | BOGOTA, CALI, MEDELLIN, BUCARAMANGA, BARRANQUILLA | DEL 17 AL 29 DE AGOSTO | PUNTOS NACIONALES |
| Ruta del Servicio, visita realizada al Centro Social de Agentes y Patrulleros CESAP de la Policia Nacional | BOGOTA | 22 AL 24 DE SEPTIEMBRE | PUNTO MOVIL CUNDINAMARCA |

Fuente: Informes comisiones

NIT: 860021987 - 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

Correra 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER059703



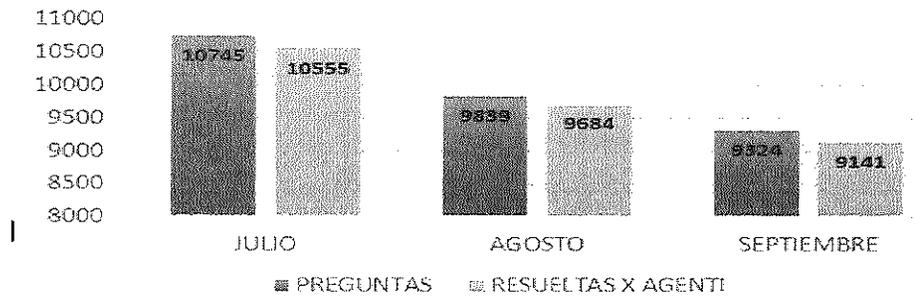
- Se realizó la Encuesta de Satisfacción al Afiliado correspondiente al III trimestre de 2021; en la que se obtuvo una calificación del 4.7/5.0, tal como se muestra en la tabla siguiente.

| ENCUESTA | III TRIMESTRE 2021 |
|--------------------------------|--------------------|
| Promedio por Punto de Atención | 4,91 |
| Promedio por Atributo | 4,58 |
| Promedio Nacional | 4,74 |

Fuente: Encuesta satisfacción proveedor QualyLife

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

| 02/07/2021 A 30/09/2021 | |
|---------------------------------|--------|
| Preguntas resueltas al afiliado | 90316 |
| Atendida por Agente | 100% |
| Resueltas por Agente | 97,95% |
| Resueltas con Sugerencias | 27,51% |
| No resueltas por Agente | 2,05% |



- Agendamiento de Citas a nivel nacional III trimestre.

Caja Honor con el ánimo de mejorar continuamente el servicio y dar la mejor atención a los afiliados, mediante agendamiento de citas realizó atenciones a nivel nacional, como se muestra en el cuadro siguiente:





| PUNTO DE ATENCIÓN | Asistida | Cancelada | No Asistida | Total general |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Bogotá | 2246 | 829 | 1511 | 4586 |
| Medellín | 732 | 143 | 10 | 885 |
| Ibagué | 550 | 135 | 192 | 877 |
| Cartagena | 378 | 91 | 88 | 557 |
| Cali | 321 | 101 | 108 | 530 |
| Bucaramanga | 354 | 69 | 59 | 482 |
| Barranquilla | 337 | 92 | 4 | 433 |
| Florencia | 112 | 33 | 7 | 152 |
| Total general | 5030 | 1493 | 1979 | 8502 |

Fuente: Área SAC

De las atenciones brindadas se establece los temas a los que más acceden los afiliados a través de la programación de citas, así

| TRÁMITE | CANTIDAD |
|---|-------------|
| Actualización de Datos | 3778 |
| Vivienda 14 primer pago | 1740 |
| Vivienda 8 | 609 |
| Desafiliación CI solución de vivienda con cesantías | 574 |
| Vivienda 14 segundo pago | 558 |
| Desafiliación CI solución de vivienda solo aportes | 514 |
| Futuro | 302 |
| Pagos extraordinarios | 172 |
| Compra de Vivienda 8 nueva | 124 |
| Leasing | 106 |
| Fondo de solidaridad acuerdo 01 de 2016 | 13 |
| Giro de recursos Fosol Acuerdo 01 de 2016 | 12 |
| Total general | 8502 |

Fuente: Área SAC

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

De los 20.151 trámites recepcionados, 9.070 fueron a través de trámite en línea por el Portal transaccional, lo que corresponde al 45.01% del total.

Fuente: Reporte estadístico Tiempo de Trámite SPSS Área Atención al Afiliado

MIT: 860021987 - 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 de Asesoría y Entrenamiento de la Defensa
INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
CALLE 45 No. 100-100 Bogotá D.C.

CO-802982-1 CO-810EN97703



CONCLUSIONES

1. Los temas de mayor consulta por los afiliados, fueron información del estado de su cuenta individual, número de cuotas, así como valores ahorrados.
2. Se realizaron diferentes actividades en busca de diferentes estrategias que puedan facilitar a los afiliados la radicación de solución de vivienda, actividades como, cuñas en la emisora del Ejército Nacional Décimo Sexta Brigada.
3. Se realizaron llamadas a personal que ya cumplió con los requisitos establecidos por la entidad para realizar solución de vivienda 14.
4. Se enviaron múltiples correos electrónicos a los afiliados que se encuentran en el proceso de solución de vivienda 14 y 8, con los diferentes formatos exigidos por la Entidad.
5. Se cumplieron los protocolos de bioseguridad como distanciamiento social y limpieza continua como lavado de manos por los funcionarios que atendieron la comisión.

Cordialmente,

Doctora ANA MILENA ROSERO ALVAREZ
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
Encargada de las funciones de Jefe del Área de Atención al Afiliado

Firma
Diana P. Castiblanco G
Técnico 4 ATEAF

NIT: 860021987-7

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-CERS07763



Gracias por su atención y compromiso
con la Defensa
por nuestra Nación Unida,
con Colombia

VIVIENDAS Y BIENESTAR FINANCIERO

