



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



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507763



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



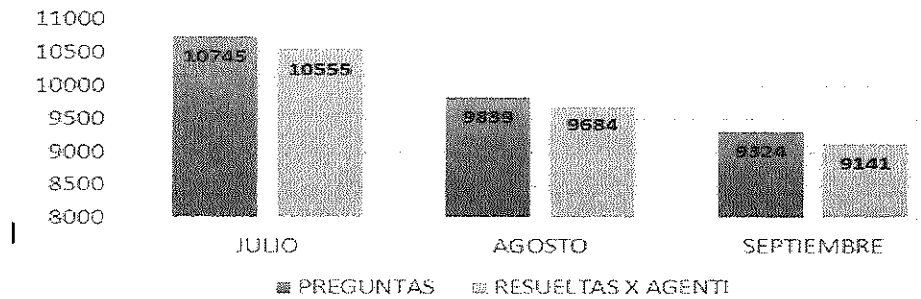
- Se realizó la Encuesta de Satisfacción al Afiliado correspondiente al III trimestre de 2021; en la que se obtuvo una calificación del 4.7/5.0, tal como se muestra en la tabla siguiente.

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



CO-802982-1 CO-810EN97703

Grupo Inicial y Establecimiento de la Defensa
COMANDO EN JEFE FUERZAS ARMADAS
DE COLOMBIA
CASA DE OFICINAS
CALLE 54 N. 26-54 BOGOTÁ D.C.



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 (3) 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 MILITARES Y DE POLICIA

