



2. Sugerencias

Durante el periodo se registraron 23 sugerencias por parte de los Consumidores Financieros:

Fecha de radicación	Áreas Relacionadas	Hechos	Acción Tomada	Cantidad
8/01/2020	Punto de Ibagué	Inclusión de módulos en Punto Ibagué.	El Área SAC escaló el caso al Área de Atención al Afiliado (ATEAF), el cual manifiesta que se estudiará la viabilidad dependiendo de la afluencia de atención en los puntos.	2
9/01/2020	Punto Bogotá	El afiliado sugiere que se mantenga el orden de llegada de los turnos asignados.	La sede principal informa que este caso fue excepcional y que la atención se mantiene en el orden de turno, salvo que se presenten alta afluencia donde se requiere estrategias para agilizar la atención.	1
9/01/2020	Subgerencia Administrativa	Inclusión de punto de comida.	La Subgerencia Administrativa (SUADM) y ATEAF informaron que se estudia la viabilidad de la sugerencia; e igual manera, se le informa al afiliado que hay servicio de bebidas calientes en los Puntos de Atención. Es preciso indicar que a finales de febrero se implementó un servicio móvil de comidas.	1
22/01/2020	ATEAF	Eliminación del formato de conocimiento del cliente.	Esta sugerencia no es procedente debido a que es de obligatorio cumplimiento por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.	1
31/01/2020	Punto de Ibagué	Afiliado sugiere mejorar el tiempo de atención para radicar trámites.	El Punto de Atención de Ibagué (PAIBA) informa que la radicación de los trámites implica un procedimiento el cual implica estudio detallado de la documentación por lo cual puede causar demora. Caja Honor cuenta con la herramienta de Programación de Citas.	1
3/02/2020	Área de Servicios Administrativos	Autorización para el ingreso de celulares	El Área de Servicios Administrativos, informa que se está evaluando la posibilidad del ingreso de celulares de acuerdo a Ley 1581 de 2012; por lo que tiene que analizar los controles a implementar para la protección de datos personales.	1
7/02/2020	Bogotá	Afiliado sugiere que se contraten más asesores para agilizar el tiempo de permanencia en el Punto de Atención.	El Área SAC escaló el caso al Área de Atención al Afiliado, el cual manifiesta que se estudiará la viabilidad dependiendo de la afluencia de atención en los puntos. Caja Honor cuenta con la herramienta de Programación de Citas.	1

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
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



Fecha de radicación	Áreas Relacionadas	Hechos	Acción Tomada	Cantidad
10/02/2020	CCC	Afiliado sugiere capacitar al personal del Centro de Contacto al Ciudadano - CCC	El Área SAC verificó las comunicaciones recibidas en el CCC por el afiliado y se constató que se le brindó la información completa y clara de acuerdo con la normatividad aplicable. El Centro de Contacto al Ciudadano recibe capacitación continua, con las dependencias de Caja Honor, las cuales programan visitas periódicamente para refuerzo y actualización.	2
10/02/2020	N/A	Afiliado para administración de cesantías sugiere que se tenga en cuenta a aquellos afiliados "que cumplieron tiempo de retiro para acceder a la compra de una vivienda"	Se brinda información sobre otros modelos de solución de vivienda como Leasing cesantías y Futuro, por lo que Caja Honor ya cuenta con esos productos.	1
3/02/2020	ATEAF	Sugiere tener dentro del portafolio de servicio un Arquitecto.	ATEAF informa que se tendrá en cuenta la sugerencia del afiliado, por lo que será escalada y estudiada con el fin de brindar el mejor servicio.	1
9/03/2020	ATEAF	Afiliado manifiesta que Caja Honor requiere demasiada copia de documentación, por tanto sugiere que se realice simplificación de la documentación en los trámites.	ATEAF informa que se tendrá en cuenta la sugerencia del afiliado, por lo que será escalada y estudiada con el fin de brindar el mejor servicio. Caja Honor tiene en cuenta documentación conforme a la ley de trámite.	1
13/03/2020	Caja Honor	Sugiere que "se realicen las respuestas que se radican de manera electrónica de manera eficiente" [SIC].	ATEAF informa que se tendrá en cuenta la sugerencia del afiliado, por lo que será escalada y estudiada con el fin de brindar el mejor servicio. Caja Honor tiene implementada firma digital y se está incentivando para que los afiliados hagan uso de las notificaciones a través de los medios electrónicos.	1

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
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



Fecha de radicación	Áreas Relacionadas	Hechos	Acción Tomada	Cantidad
17/03/2020	Bogotá	Afiliado sugiere que le permitan tener el equipo celular y que se habilite una cafetería, señalando que hubo demora en la atención.	El Área de Servicios Administrativos, informa que se está evaluando la posibilidad del ingreso de celulares de acuerdo a Ley 1581 de 2012; por lo que tiene que analizar los controles a implementar para la protección de datos personales. Es preciso indicar que a finales de febrero se implementó un servicio móvil de comidas.	1
26/03/2020	ATEAF	Afiliado sugiere que por cierre de la atención al público en Caja Honor, se permita radicar documentos en línea, especialmente aquellos que requieren fechas de expedición para los trámites.	ATEAF informa sobre los tipos de trámites que pueden radicarse en línea; y para el caso de otros trámites que necesariamente requieren de atención presencial, se le indica los canales de asesoramiento (pre-trámite) para validar la información y documentación antes de acercarse al Punto de Atención.	1
17/03/2020	ATEAF	Afiliado sugiere que se capacite al personal en cuanto a los requisitos del trámite de devolución de cesantías para construcción.	Esta sugerencia será tenida en cuenta fortaleciendo las capacitaciones a nuestros asesores en conformidad con la normatividad vigente. Caja Honor realiza capacitaciones de manera continua y se realiza trimestralmente encuesta de satisfacción para validar el servicio prestado.	1
16/04/2020	ATEAF	Sugerencia allegada a través del Ministerio de Defensa en la cual manifiesta que Caja Honor debería suspender o ampliar el término de búsqueda de vivienda entre dos o tres años más, por las consecuencias económicas del COVID-19.	ATEAF informa que la sugerencia no es procedente, en el entendido que los requisitos para acceder al subsidio están regulados por disposición legal y demás normativas del sector defensa.	1

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
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



Fecha de radicación	Áreas Relacionadas	Hechos	Acción Tomada	Cantidad
20/04/2020	ATEAF	Afiliado sugiere que se permita radicación de trámites por medio de apoderado.	ATEAF informa que la sugerencia no es procedente y se aclara que la compañía de seguridad de Caja Honor da cumplimiento a las políticas internas de la seguridad de la información, aunado la implementación del marco legal frente a la prevención del contagio de la enfermedad COVID-19 e impedir la expansión y efectos del mismo.	1
20/04/2020	ATEAF	Afiliado sugiere radicación del trámite FUTURO por correo electrónico, debido a que se presentan fallas en la radicación en el Portal Transaccional.	El Área SAC verificó que el afiliado pudo realizar su trámite en el Portal Transaccional; sin embargo, se remitió correo a la Oficina Asesora de Informática (OAINF) informando las incidencias presentadas en el Portal Transaccional. Por políticas de seguridad de la información y con el fin de proteger los datos del afiliado, la sugerencia no es procedente.	1
6/05/2020	Punto Bogotá	El afiliado sugiere que se agilice el procedimiento para expedir los comprobantes de pago.	ATEAF informa que se tendrá en cuenta la sugerencia del afiliado, por lo que será escalada y estudiada con el fin de brindar el mejor servicio. Ya se está realizando el trámite pertinente con el apoyo de OAINF.	2
27/05/2020	ATEAF	Afiliado sugiere que se permita descargar los comprobantes de pago por medio del portal transaccional.		
5/05/2020	Punto Bogotá	Recomienda actualizar la información de los horarios y las formas de atención en la Sede Principal.	Caja Honor ha tomado medidas de prevención frente al horario y a fortalecido los servicios de manera virtual con el fin de evitar afluencia de afiliados en los Puntos.	1
TOTAL				23

Fuente: Área SAC

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



SELECCIÓN DE SERVIDORES

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

