



FORMATO INFORME

**RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
II TRIMESTRE 2020**

Bogotá, 07 de agosto 2020

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 II trimestre del 2020.

1. Participación en la Feria Virtual del Servicio con la Dirección de Bienestar del GSED en las ciudades Barranquilla, Santa Marta y Cartagena.

Con respecto a las actividades realizadas en el marco de la Feria Virtual del Servicio con la Dirección de Bienestar del GSED en las ciudades Barranquilla, Santa Marta y Cartagena, a través de las emisoras de la Armada Barranquilla, Policía, Barranquilla, Ejército Nacional de Santa Marta, con enlace Regional.

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

Se informan los teléfonos del líder para comunicación directa con los afiliados, quienes posteriormente son asesorados en línea y vía telefónica por funcionarios del equipo del Punto de Atención Barranquilla. Sin embargo, estas asesorías no arrojan resultados inmediatos, ya que por lo regular los afiliados que se comunican están en el área de operaciones.

Desde la primera Feria Virtual de Bienestar con el GSED en los departamentos de la Guajira, Cesar y Bolívar, hasta la realizada en Atlántico, Magdalena y San Andres, se han recibido cerca de 76 llamadas telefónicas,

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 819 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 28-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Centro Social y Empresarial de la Defensa
Por Servicios Públicos, eficientes,
para Colombia en paz

CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703



de las cuales están en proceso de envío de documentos por correo certificado de algunos afiliados interesados.

2. Participación Feria Virtual Inmobiliaria con CAMACOL en la jurisdicción de Cundinamarca.

- Ferias virtuales Camacol con 19 intenciones de compra, los cuales se evidencia que los modelos más solicitados fueron leasing y Vivienda 14.

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

Atributo	2020-2
Promedio por puntos de atención	4.79
Promedio general por atributos	4.63
Promedio Nacional	4.71

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

Acumulado del 17 de abril al 2 de julio de 2020:

Preguntas atendidas agente chat bot: 24.804

Atendida por Agente 100%

Resueltas por Agente 96%

Resueltas con Sugerencias 32%

No resueltas por Agente 4%

Preguntas frecuentes:

- ? Vivienda 14
- ? Cesantías
- ? Futuro
- ? Pre-trámite
- ? Desafiliación
- ? Portal transaccional
- ? Modelo Leasing
- ? Saldo aporte

5. Agendamiento de Citas a nivel nacional.

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





MES	PROGRAMADAS	ATENDIDAS
Abril	145	115
Mayo	606	398
Junio	858	571
Total	1.609	1.084

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

En el segundo trimestre del 2020 se presentaron y se revisaron 10258 pre-trámites de los cuales 6708 se radicaron como trámite en línea, después de la verificación de los asesores a nivel nacional.

7. Telemercadeo a nivel nacional con 20 Simcard.

Se entregaron 20 simcard, la cual fueron distribuidas a los puntos de atención a nivel nacional y Puntos móviles, en el trimestre se obtuvo un resultado telemercadeo 18.246.

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 CCG 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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por Justicia Social y Amalia
2009 Límite en USA
VISTASO

