



RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA III TRIMESTRE 2020

Bogotá, 3 noviembre 2020

Doctora

ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ

Jefe del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (ARSAC)

Asunto: Participación ciudadana a través del Área de Atención al Consumidor Financiero

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 SAC durante el III trimestre del 2020.

1. Sugerencias

Durante el trimestre se registraron 4 sugerencias, relacionadas a:

- ✓ Descarga de certificados de pago por medio del Portal Transaccional.
- ✓ Agilización de atención, con el fin de minimizar el tiempo de espera en sala.
- ✓ Mejoramiento de tiempo y atención en el CCC y fortalecimiento del servicio del Portal Transaccional.
- ✓ Afiliado sugiere que se establezcan otros medios para el cotejo de huellas, como la verificación en otros documentos.

Igualmente, se realiza seguimiento de las sugerencias emitidas por los consumidores financieros, analizando su viabilidad en la implementación para gestión de Caja Honor:

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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestros servicios esenciales,
para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



DESCRIPCIÓN	AREA/DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO SUGERENCIAS ALLEGADAS DURANTE EL AÑO
Contratación de más asesores para agilizar el tiempo de permanencia en sala de espera.	ATEAF - Punto Ibagué y Sede Principal	<p>Es de indicar que acatando los protocolos de bioseguridad, la prohibición de aglomeración de personas, y el trabajo en casa para evitar el contagio de COVID-19, se informa que una de las estrategias es que a través de las citas programadas los afiliados pueden solicitar la atención presencial a una hora específica para no afectar los tiempos de espera en sala.</p> <p>De igual forma se activaron todos los trámites en línea en aras de que los afiliados no tengan que acercarse a los puntos de atención para recibir el servicio, ya que a través del Portal Transaccional pueden enviar el estudio de títulos y si todos los documentos cumplen los requisitos se radica el trámite y continua para pago.</p> <p>Otra estrategia frente a esta recomendación es que en la entrada de los puntos de atención se verifica el tipo de trámite o servicio que requiere el afiliado para poder brindar información frente a la accesibilidad de los servicios que tienen para acceder a la información al servicio que brinda Caja Honor, ejemplo un estado de cuenta el cual puede ser descargado desde la página y no requiere que espere en sala, ya que puede acceder a esta información de manera más rápida.</p>
Descargue de comprobantes de pago, por medio del Portal Transaccional.	SUAOP, ATEAF, OPER y OAINF	El proyecto de expedición del certificado de pago a través del Portal Transaccional se encuentra en pruebas por parte de la Oficina Asesora de Informática.
Tener dentro del portafolio de servicio un Arquitecto.	ATEAF	Estratégicamente no es viable, dado que Caja Honor es mandatario y no hace parte del negocio jurídico que celebran los afiliados; por lo tanto, la función de ATEAF se delimita a la verificación de los requisitos de los trámites, y el objeto de Caja Honor no comprende la construcción o verificaciones que pueda adelantar un arquitecto.
Inclusión de punto de comida en Punto de Atención (cafetería).	Área de Servicios Administrativos	SUADM informa que por el momento la Entidad no cuenta con el espacio disponible para ello; sin embargo, se analizará la viabilidad por un Arquitecto del Área de Vivienda.

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

SE
ESTADO
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
POR NUESTROS VALORES ESPECIALES
PARA COLOMBIA ENTERA.



<p>Agilización de respuestas de manera electrónica y se puedan consultar en la web.</p>	<p>ATEAF</p>	<p>Respecto a las respuestas electrónicas relacionadas con la acreditación, se informa que una de las estrategias es el envío de mensajes de texto donde se informa al afiliado que acreditó y que la cuenta individual continua sin esta novedad, gestión que realiza el Grupo de Gestión del Trámite.</p> <p>Ahora bien, es importante mencionar que los asesores se comunican con los afiliados vía telefónica para subsanar cualquier inconsistencia que presente en los documentos aportados con el fin de llevar a cabo la acreditación. Si no se logra hacer este contacto, se envía respuesta informando la novedad y lo que deben realizar para continuar con el proceso de acreditación.</p> <p>Por lo anterior, se creó un correo electrónico para cada punto de atención con el fin de facilitar el proceso y que los afiliados puedan remitir información faltante para subsanar cualquier inconsistencia. Ahora bien, en aras de mejorar el servicio en línea se amplió el número de asesores que verifican la acreditación en línea.</p>
<p>Fortalecimiento y mejora en el Portal Transaccional, ofrecimiento de productos y servicios (presentación de novedades en la radicación de trámites)</p>	<p>ATEAF</p>	<p>Para el fortalecimiento del Portal Transaccional, se realizaron gestiones administrativas internas con el fin de que los afiliados no puedan radicar dos veces el radicado ya que esto generaba inconsistencias en los trámites; así mismo, se incrementó el número de megas (4) para que los afiliados tengan capacidad para cargar los documentos y/o archivos requeridos para revisión del trámite.</p>
<p>Agilización de atención en el CCC. (demora en la contestación de llamadas)</p>	<p>CCC</p>	<p>Debido el alto nivel de llamadas con respecto al número de agentes, se realizó la contratación de 3 agentes adicionales en el CCC.</p>

Fuente: Área de Atención al Afiliado, Área de Servicio Administrativos y Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

2. Felicitaciones

Durante el trimestre se gestionaron 227 pronunciamientos favorables:

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



GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
Por nuestros servicios esenciales, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



ÁREA/PUNTO ATENCIÓN	CANTIDAD
Área de Atención al Afiliado	215
Punto de Atención Medellín	80
Sede Principal	38
Punto de Atención Barranquilla	23
Punto de Atención Bucaramanga	22
Punto de Atención Ibagué	20
Punto de Atención Cali	19
Punto de Atención Cartagena	6
Punto de Atención Florencia	4
Punto Móvil	2
No especifica Punto de Atención	1
Oficina de Enlace	4
Sede Principal	2
Punto de Atención Barranquilla	2
Caja Honor	4
Mesa de Ayuda	2
Punto de Atención Bucaramanga	2
Biometría	1
Sede Principal	1
Centro de Contacto al Ciudadano	1
Total general	227

Fuente: Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Cordialmente,

ADRIANA CAMILA MORA SÁNCHEZ
Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Vo. Bo. Para publicación.

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros valores éticos,
para Colombia entera.

SELECCIÓN DE SERVIDORES