



FORMATO INFORME

TÍTULO DEL INFORME

**RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
IV TRIMESTRE 2020**

Bogotá, 04 de enero 2021

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 IV trimestre del 2020.

Objetivos General

Dar a conocer todas las actividades realizadas en la participación ciudadana del IV trimestre de 2020.

1. Participación Virtual Según cronograma aprobado al inicio del año del Punto Móvil Nacional.

Con respecto al cronograma inicial del Punto Móvil Nacional y por la situación actual del país con la covid, se realizaron las siguientes rutas virtuales

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

VISITAS VIRTUALES PUNTO DE ATENCION NACIONAL					
UNIDAD	FECHA	ATENCIONES TELEFONICAS	REVISION DE DOCUMENTOS	RADICADOS	BIOMETRIAS CONSULTA
Batallón de Infantería Mecanizado No. 6	23 de noviembre al 4 de diciembre	66	30		15





- Los Puntos Móviles realizaron visitas a diferentes Unidades con finalidad misional de facilitar a los afiliados, los mecanismo 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, según cronograma inicialmente aprobado.

CRONOGRAMA PUNTOS MOVILES					
UNIDAD	FECHA	ATENCION PERSONALIZADA	TRAMITES DE PAGO	BIOMETRIAS ACTUALIZACIONES	TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS
Departamento Policia del Meta	28 de septiembre al 2 de octubre	458	63	58	579
Departamento Policia de Nariño	5 de octubre al 9 de octubre	397	73	51	521
Metropolitana de policia de Monteria	3 de noviembre al 6 de noviembre	0	69	0	81
Visita a diferentes unidades en la ciudad de tunja	13 de octubre a 23 de octubre	676	71	28	676
Departamento de Policia del Meta	Del 3 al 6 de noviembre	334	54	20	408

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

Atributo	2020-4	Aproximación
Promedio por puntos de atención	4.81	4.8
Promedio general por atributos	4.49	4.5
Promedio Nacional	4.65	4.7

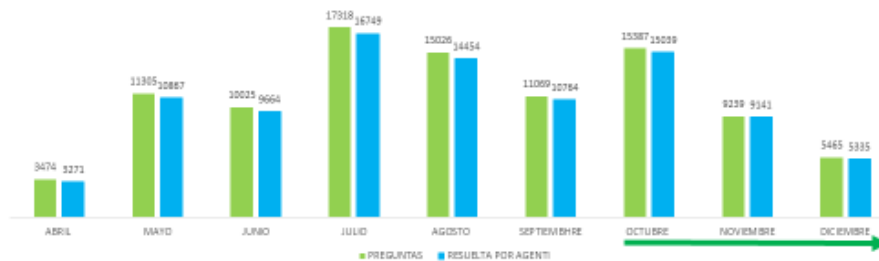
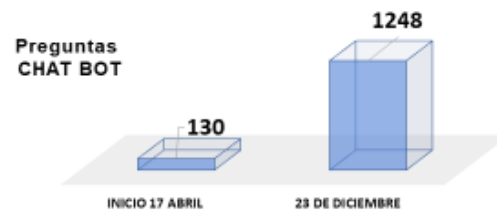
- Chat Bot: Interacción con el afiliado resolviendo inquietudes y mejora del servicio.**





ANÁLISIS Y ESTADO DE PREGUNTAS

17/04/2020 A 23/12/2020	
Preguntas resueltas al afiliado	98,308
Atendida por Agente	100%
Resueltas por Agente	96,92%
Resueltas con Sugerencias	30,38%
No resueltas por Agente	3,08%



ANÁLISIS Y ESTADO DE PREGUNTAS

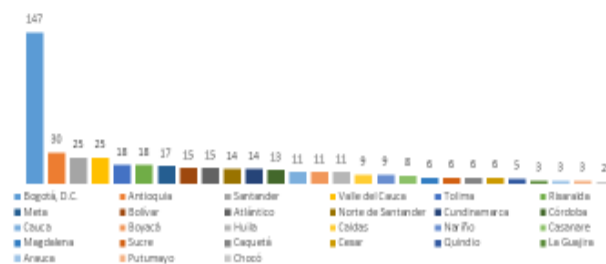
AVANCES

Se enviaron 282 preguntas, para actualizar la base de la herramienta del Chat Bot

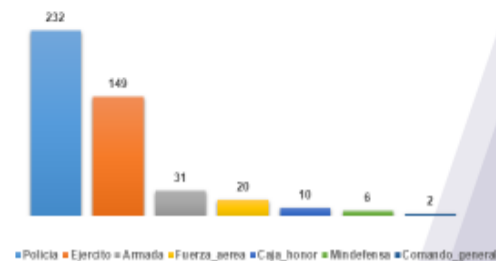
Se realizó ajustes pertinentes donde se puede evidenciar y clasificar por Fuerza y Ciudad

Se procede a remitir preguntas y realizar la revisión a los distintos procesos.

Clasificación por Departamentos



Clasificación por Fuerza





5. Agendamiento de Citas a nivel nacional.

CANTIDAD					
PUNTO DE ATENCIÓN	Asignada	Asistida	Cancelada	No Asistida	Total general
Bogotá	22	2948	614	612	4196
Medellín	8	767	107	122	1004
Cali	17	347	93	117	574
Cartagena	3	422	80	54	559
Bucaramanga	3	413	67	64	547
Ibagué	2	278	44	49	373
Barranquilla	2	134	27	58	221
Florencia	1	41	7		49
Total general	58	5350	1039	1076	7523

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

En el cuarto trimestre del 2020 se presentaron y se revisaron 14.777 pre-trámites de los cuales 12.636 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 62.457.

Cordialmente,

Doctora SONIA JANETH GARCIA AVILA
Jefe Área de Atención al Afiliado

Firma
Diana P. Castiblanco G
Técnico 4 ATEAF