



	Oficina de Riesgos	
Afiliado sugiere que, antes de enviar correos electrónicos en los que se indican inconsistencias de pretrámites, los asesores se comuniquen por medio de llamada telefónica con los afiliados para brindar la información.	ATEAF	ATEAF informa que, en relación con las funciones de los asesores de Caja Honor, dentro del procedimiento establecido para la radicación y el procesamiento de los trámites no se encuentra establecida la opción de comunicarse telefónicamente con los afiliados para indicarles las inconsistencias de los trámites. Por consiguiente, conforme al procedimiento establecido, la asesora que estaba a cargo de gestionar su trámite envió el correspondiente correo electrónico, informándole el requisito a subsanar, y se mantuvo a la espera de las correcciones respectivas. Asimismo, informó que verificará si procede tener en cuenta la sugerencia en futuras oportunidades de mejora del servicio.
Afiliado realiza la sugerencia para que en las visitas que realiza Caja Honor (Pasto-Nariño), se envíe 2 funcionarios para dar celeridad al proceso de atención al afiliado.	ATEAF	Escalado el caso con el Área de Atención al Afiliado, esta informó que se tendrá en cuenta la sugerencia para validación.
Afiliado sugiere sea actualizada la dirección del punto de atención de Barranquilla en la página web.	ATEAF	ATEAF informa que, teniendo en cuenta la "sugerencia, se validó en la página web, y se evidencia que ya se encuentra la nueva dirección de la sede del punto barranquilla, agradecemos y la tendremos en cuenta para que esto no vuelva a suceder" [SIC].
Afiliado sugiere que se mejoren los tiempos del servicio, toda vez que expresa haber esperado dos horas para recibir atención en el Punto Bogotá D.C. Asimismo, recomienda se capacite al personal acerca del procedimiento para asignación de citas por medio del portal transaccional.	ATEAF	Se aclara que el Punto de Atención al afiliado tiene un aforo máximo permitido, que se reduce de acuerdo con el número de funcionarios en servicio, los cuales, conforme a las medidas de distanciamiento social, no pueden habilitarse en un 100%. En efecto, la Sede Principal sigue los protocolos de bioseguridad teniendo una distancia de dos metros entre cada asesor, ya que los asesores se sientan dejando un módulo de espacio, por lo que se presentan módulos vacíos. Asimismo, conforme a la política de servicio, los visitantes con cita programada tienen prioridad, razón por la cual el afiliado debió esperar un tiempo mayor en sala hasta ser llamado por un asesor. En consecuencia, se invita al afiliado a usar los diferentes medios de atención no presencial con los cuales cuenta Caja Honor, como los son el portal transaccional y el Centro de Contacto al Ciudadano. Asimismo, en el caso de ser absolutamente necesario que usted se desplace a un punto de atención, se le recomienda programar su cita para evitar que este tipo de inconvenientes se presenten.

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

2. Pronunciamientos favorables

Durante el periodo, se gestionaron 143 pronunciamientos favorables, donde los afiliados expresan la satisfacción frente al acompañamiento de Caja Honor en su experiencia al realizar los trámites y la excelencia en el servicio al contar con una buena asesoría por parte de los asesores, la disponibilidad y entrega. Asimismo, demuestran gratitud a Caja Honor, los pronunciamientos favorables se registran estadísticamente en la siguiente tabla:



PUNTO DE ATENCIÓN	CANTIDAD
Punto de Atención al Afiliado Cali	31
Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	28
Sede Principal - Bogotá	19
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	18
Punto de Atención al Afiliado Florencia	16
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	9
Caja Honor	7
Punto de Atención al Afiliado Medellín	6
Punto de Atención al Afiliado Cali	3
Punto de Atención al Afiliado Cartagena	2
Área de Atención al Afiliado	2
Gerencia General	1
Oficina de Enlace del Ejército	1
Total general	143

Fuente: Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Cordialmente,

ABG. DAVID FERNANDO MENDOZA VEGA
Profesional Universitario 01 (ARSAC)

Revisado:
Ana Milena Rosero Álvarez
Jefe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Nota: Documento original firmado digitalmente

NIT: 860021967 - 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



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703