

INFORME DE LOGROS DEL III TRIMESTRE DE 2019

Bogotá, 08/10/2019

Doctora
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN
ASUNTO
TERMINOLOGÍA
RESUMEN DETALLADO
INDICADOR N° 1

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Plan de Acción de Caja Honor, para el proceso de Gestión del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), dentro del Indicador N° 1 de quejas y reclamos a favor de la Entidad, se estableció como propósito principal medir la favorabilidad de las quejas y reclamos de la Entidad y su relación respecto al total de solicitudes presentadas. Lo anterior, a fin de realizar un proceso de identificación e implementación de mejoras que permitan fortalecer el servicio y desarrollar las actividades con calidad y compromiso.

ASUNTO

Presentar el informe de verificación, resultados y análisis del indicador N° 1 correspondiente a quejas y reclamos a favor de la Entidad, del proceso de Gestión de SAC durante el III trimestre de 2019.

TERMINOLOGÍA:

A continuación se relaciona la terminología empleada en el proceso, al igual que la abreviatura del mismo.

SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

CONSUMIDOR FINANCIERO: es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

QUEJA: es la manifestación de inconformidad o descontento expresado por un consumidor financiero y/o parte interesada, relacionada con el comportamiento o la



CO-SC2992-1



SI - CER807703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Socio y Organizacional de la Entidad
por nuestra fuerza unidos,
para construir mejor.

VERILAGO MINISTERIO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN CIVIL



atención prestada por parte de un servidor público de la Entidad en ejercicio de sus funciones o por particulares que colaboran con la misma.

RECLAMO: es la inconformidad presentada por un consumidor financiero y/o parte interesada, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor).

SOLICITUDES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO: es toda petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia, requerimiento o certificación, que no tenga el carácter de trámite.

RESUMEN ACTIVIDADES

De conformidad con lo estipulado en el Plan de Acción, al proceso de gestión del SAC le fue asignado el indicador N° 1 denominado "Quejas y reclamos a favor de la Entidad", el cual, analiza el número total de quejas y reclamos radicados en Caja Honor, mediante los diferentes canales de comunicación, con el fin de medir la favorabilidad de las mismas en la Entidad.

Por consiguiente, es pertinente indicar que durante el trimestre en estudio, se establece que de las 6.253 solicitudes radicadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas, 13 fueron quejas (0,2%) y 148 reclamos (2,4%).

AVANCE: 25% (III Trimestre)

Una vez allegada la solicitud y teniendo en cuenta los hechos plasmados en el escrito, esta es tipificada como queja o reclamo, se realiza el análisis de su contenido, se verifica los procedimientos administrativos y se valida con el área o Punto de Atención involucrado, con el fin de que remitan informe de lo sucedido, mediante tarea asignada a través del aplicativo Work Manager, correo electrónico o el que medio más expedito.

En ese sentido, una vez finalizado el trimestre, se verifica cada queja o reclamo, identificando las causas que lo originaron y/o las razones de la inconformidad. Posteriormente, se establecen los correctivos pertinentes según los casos en particular, y las acciones que coadyuvan a la no repetición de la inconformidad, cuando esta se encuentre en manos de la Entidad y de ser necesario, aclarar las nociones en caso de existir interpretaciones diferentes a lo normativo y procedimental. Lo anterior, con el objetivo de emitir respuesta de fondo al interesado.

ANÁLISIS DE AVANCE

Una vez realizado el análisis y establecidos los correctivos, se sensibiliza a los funcionarios respecto al impacto que causan las quejas y reclamos, con el fin de promover una cultura de servicio de calidad que conlleve a la satisfacción del consumidor financiero y/o parte interesada, lo cual se traduce en una humanización del



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros servicios humanos,
hacemos garantizar la calidad.

VIGILADO por el Ministerio de Defensa



servicio en el entendido de que el afiliado tenga el deber ser y no el querer que sea, sin recaer en la obtención de una información en contravía de la normatividad aplicable según sea su caso.

SOLICITUDES III TRIMESTRE 2019		
ÍTEM	CANT.	%
DEMÁS SOLICITUDES	6.092	97,40%
RECLAMOS	148	2,40%
QUEJAS	13	0,20%
TOTAL	6.253	100%

1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 ESTADÍSTICA POR MES

QUEJAS III TRIMESTRE 2019		
MES	CANTIDAD	%
JULIO	7	53,85%
AGOSTO	1	7,69%
SEPTIEMBRE	5	38,46%
Total	13	100%

De las 6.253 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 13 son quejas por lo que corresponden a un 0,21% del total.

1.2. ESTADÍSTICA POR PUNTOS DE ATENCIÓN

El equipo técnico SAC, realiza una validación de las quejas allegadas a Caja Honor con los grupos y dependencias involucradas con el fin de retroalimentar y establecer acciones de mejoras en el caso de ser necesario.

Caja Honor tiene dispuesto canales de Atención al Ciudadano distribuidos en 7 Puntos: Sede Principal, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Florencia, Medellín, Ibagué y Centro al Contacto al Ciudadano.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 880021987-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por Nuestra Fuerza Armada,
para Colombia ordenada.

VERIFICADO MANTENIMIENTO Y CALIFICACION DE CALIDAD



Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor recepción de quejas se presentó en la Sede Principal de Bogotá, esto es debido a que el Punto acoge a mayor parte de los afiliados a nivel nacional.

1.3. ESTADÍSTICAS POR SUBTEMAS

De las 13 quejas se determinó que 5 de ellas manifestaban una inconformidad en la falta de amabilidad llevada a cabo por parte de los funcionarios, lo que hace que por parte del Área SAC, se tome contacto con los implicados y se socialice con el fin de realizar una sensibilización respecto a la importancia de aplicar buenas prácticas de atención al afiliado, estableciéndose la necesidad de continuar en la capacitación a los diferentes asesores que interactúan con los consumidores financieros y/o partes interesadas en consultas y requerimientos.



NIT: 860021967-7

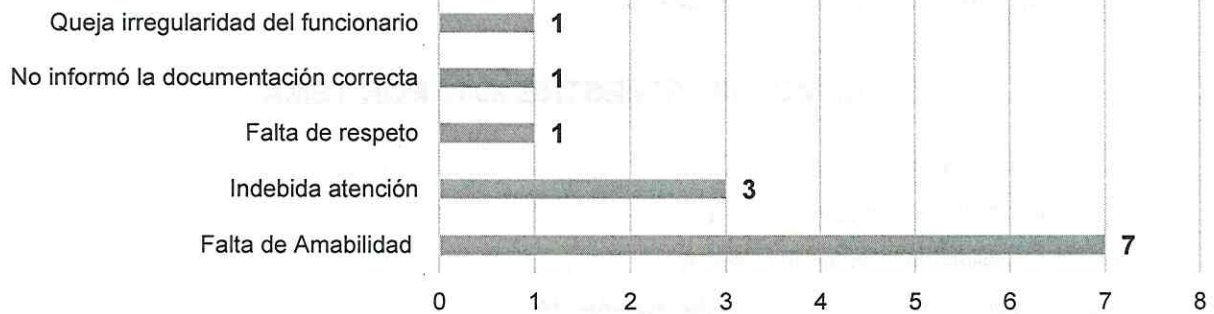
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenas@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



QUEJAS III TRIMESTRE 2019 POR TEMA



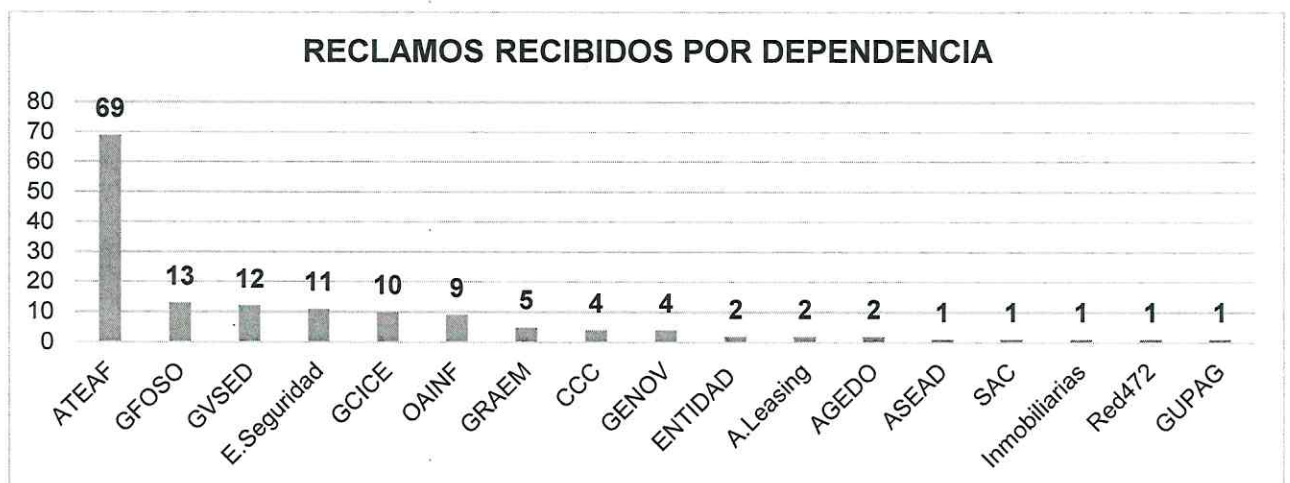
2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 ESTADÍSTICA POR MES

RECLAMOS III TRIMESTRE 2019		
MES	CANTIDAD	%
JULIO	49	33,11%
AGOSTO	48	32,43%
SEPTIEMBRE	51	34,46%
Total	148	100%

De las 6.253 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 148 son reclamos por lo que corresponden a un 2,37% del total.

2.2 ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



CO-SC2992-1

SI - CERS07703

NIT: 960021967-7

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

Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

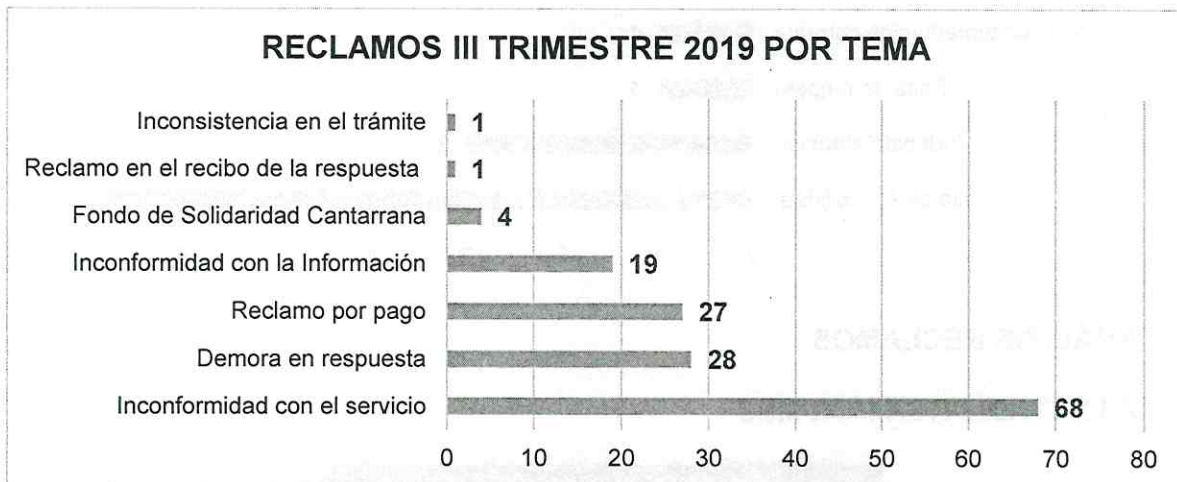
BIENESTAR Y EXCELENCIA





En la gráfica anterior, se visualizan los reclamos interpuestos por las diferentes dependencias de Caja Honor.

2.3 ESTADÍSTICAS POR TEMAS



En la gráfica anterior, se establece que por temas hubo 68 reclamos por inconformidad del servicio, 19 reclamos por inconformidad de la información, 27 por el pago, 1 por inconsistencias en el trámite, 4 por el proyecto Cantarrana del Fondo de Solidaridad, 28 por demora en la respuesta y 1 por recibo en la respuesta, para un total de 149 reclamos.

A continuación se realiza un cruce entre los temas y las dependencias o grupos involucrados teniendo en cuenta los tipos de reclamos:

VALIDACIÓN POR TEMAS



CO-SC2992-1

SI - CER507703

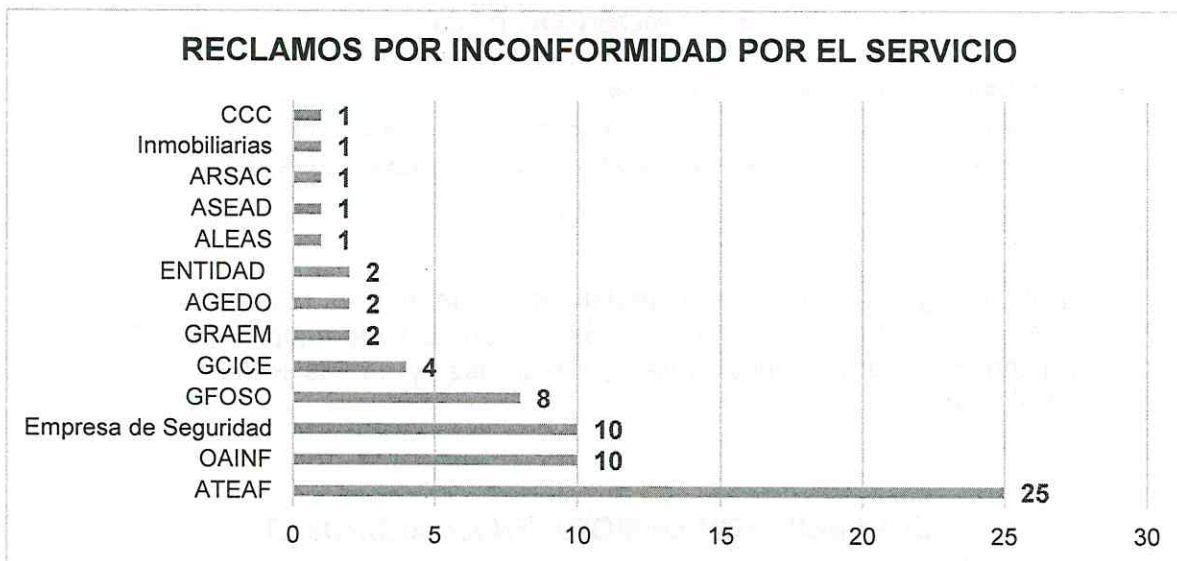
NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

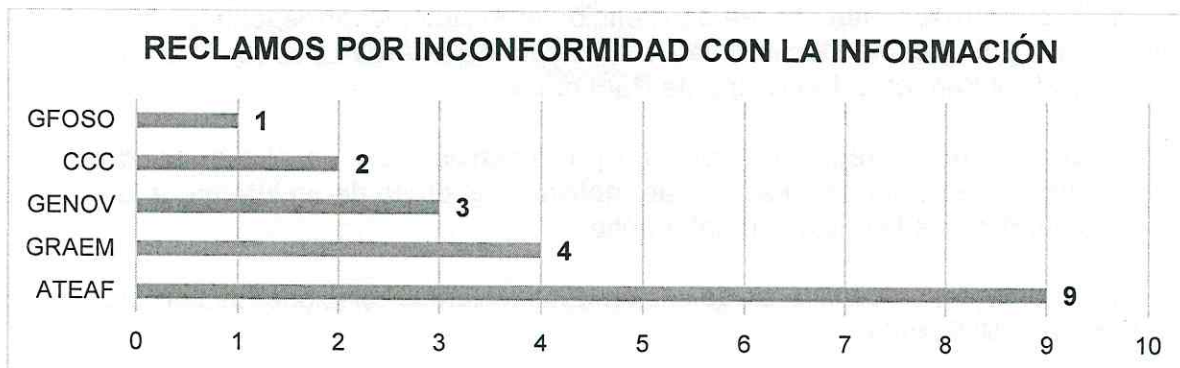
BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por una mejor gestión pública.
VISIBILIDAD Y TRANSPARENCIA



En la grafica anterior, indica los reclamos presentados por inconformidad del servicio, en el cual 1 fue de inmobiliarias, 1 fue del Centro de Contacto al Ciudadano, 2 fueron de la Entidad, 10 de la Empresa de Seguridad, 2 del Área de Gestión Documental, 2 del grupo de Afiliaciones y Embargos, 4 fueron del Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Cesantías, 8 del Grupo de Fondo de Solidaridad, 10 de la Oficina Asesora de Informatica, 25 del Area de Atención al Afiliado, 1 del Área SAC, 1 del Área de Servicios Administrativos y 1 del Área Leasing, para un total de 68.



En la gráfica anterior, se establecen los reclamos por inconformidad de la información en virtud de cual, 9 fueron de ATEAF, 1 del Grupo Fondo de Solidaridad, 3 del Grupo de Gestión de Novedades, 2 del Centro de Contacto al Ciudadano, 4 del Grupo de Afiliaciones y Embargos, para un total de 20.



CO-SC2992-1



SI - CERS07703



NIT: 860021967-7

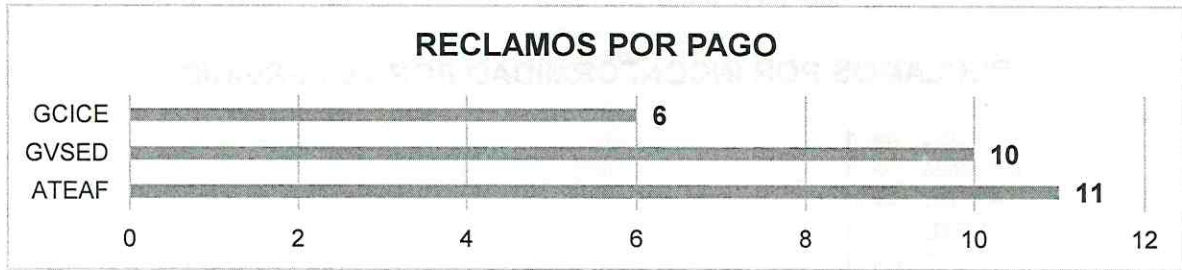
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



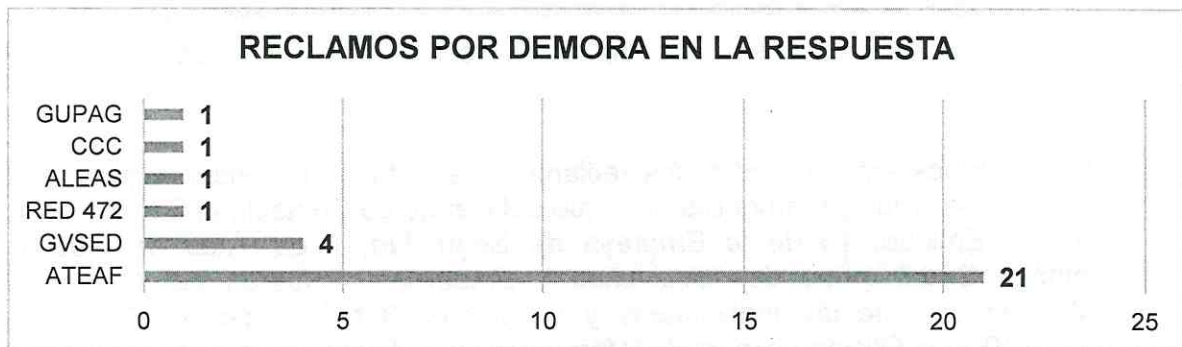
Grupo Sociedades y Empresas de la Defensa
 POR NUESTROS FUERTES ARMADOS,
 POR NUESTRO PAÍS.

VISITADO POR EL COMANDO EN JEFE FUERZAS ARMADAS

BIENESTAR Y EXCELENCIA



La anterior gráfica, muestra los reclamos por demora en el pago, en el cual, 10 presentó el Grupo de Verificación y Seguridad Documental, 6 el Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Cesantías, y 11 los Puntos del Área de Atención al Afiliado.



Asimismo, se indica que en la gráfica anterior, se visualizan los reclamos por demora en la respuesta, de los cuales 1 corresponde a la Empresa de Correspondencia Red 472, 21 corresponden al Área de Atención al Afiliado, 4 corresponden al Grupo de Verificación y Seguridad Documental, 1 corresponde al Área Leasing, 1 al Centro de Contacto al Ciudadano y 1 al Grupo de Pagaduría.

Igualmente, se registró 1 reclamo por inconsistencia en el trámite, debido a circunstancias de la documentación que motivaron el envío de un informe a la Oficina Asesora Jurídica y a la anulación del trámite.

Finalmente, se verificó la radicación de 4 reclamos relacionados con proyectos del Fondo de Solidaridad.

3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

De las 13 quejas y 148 reclamos, 57 fueron a favor de Caja Honor, 40 fueron en contra de Caja Honor y 1 se encuentra pendiente por determinar. Entre las quejas y reclamos que fueron en contra de Caja Honor, se encuentran aquellas en las que se observó demora en procedimientos de acreditación de Vivienda 8, errores en las bases de datos de los afiliados, equivocaciones en los procedimientos del Área de Servicios



CO-9C2992-1

SI - CERS07703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
 Por Nuestros Valores Avanzamos
 para un Mejor Servicio

VISUALIZACIÓN AUTOMÁTICA



Administrativos, información del monto del subsidio correspondiente en caso de aportes efectuados en diferentes categorías, demora en la atención en los puntos de atención entre otros.

De las 13 quejas, 10 fueron a favor de la Entidad y 3 fueron en contra de Caja Honor por los siguientes motivos:

- Oficina de enlace de las Fuerzas cerrada en horario de atención al público.
- Incumplimiento de las políticas de buen trato por parte del personal de la Empresa de Seguridad.
- Incumplimiento de las políticas de buen trato por parte de asesores del Centro de Contacto al Ciudadano



Ahora bien, los 148 reclamos, 72 fueron a favor de Caja Honor, 76 fueron en contra de Caja Honor, por los siguientes motivos:

- Falta de respuesta al trámite de acreditación de Vivienda 8.
- Ingreso al Portal Transaccional por una persona diferente al titular.
- Envío de estados de cuenta a afiliados distintos de los titulares de la información.
- Error en el procesamiento de los datos de huella digital en el sistema de registro biométrico.
- Por error involuntario en la radicación de trámites de pago.
- Por fallas técnicas en la transmisión satelital de información del Punto de Atención Móvil.
- Por error involuntario en la elaboración de escrituras de titulación de viviendas adjudicadas en proyecto del Fondo de Solidaridad.
- Inconformidad en respuestas enviadas por parte del Grupo de Afiliaciones y Novedades.
- No actualización de información en bases de datos.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 960021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Socio y Empresarial de la Entidad por nuestras Fuerzas Armadas, para servirlos mejor.

VERILABO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se elevaron 42 peticiones ante la Defensoría del Consumidor Financiero, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, en aplicabilidad de las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, y en especial a la Circular 21 del 15 de marzo de 2019, emitida por la Superfinanciera de Colombia en lo que respecta a la obligación de suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros; todo lo anterior derivado de la buena práctica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1328 de 2009 y las demás normas concordantes con el tema.

Acciones de Mejora

- El Área SAC realiza el contacto telefónico con las dependencias involucradas en las quejas, con el fin de ser analizadas y en caso de ser necesario darse aplicabilidad a las mejoras correspondientes.
- Se está reportando al Área de Atención al Afiliado (ATEAF), las solicitudes radicadas por punto, funcionario y temas, para establecer estrategias de seguimiento y control en búsqueda de soluciones con inmediatez sin recurrir a solicitudes innecesarias.
- Se está solicitando al Área de Atención al Afiliado (ATEAF) y al Grupo de Verificación y Seguridad Documental (GVSED) las correspondientes acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta de los trámites de acreditación de Vivienda 8.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



- Se está solicitando a la Oficina Asesora de Informática una mejora en el sistema de procesamiento de pagos para evitar inconvenientes con las cuentas bancarias a las que se efectúan los pagos solicitados por los afiliados.
- Se realizó la retroalimentación con asesores del Centro de Contacto a Ciudadano en temas relacionados con la actitud de servicio al momento de brindar la información.

Actividades Realizadas

1. Participar en los diversos canales como emisoras radiales, unidades ejecutoras, revistas, ferias de servicio, entre otros.

6 visitas a emisoras del Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Área, los días 22 y 24 de julio así como el 16, 18, 19 y 30 de septiembre, tratando diferentes temas de educación financiera y productos de Caja Honor, tales como Defensor del Consumidor Financiero, pérdida de la calidad de afiliado, productos ofrecidos por el SAC, tramitadores, modelo Vivienda 14 y subsidio. Vale la pena aclarar que, el rating y el número de personas que sintonizan las emisoras durante la franja en las que se desarrollan los programas de educación financiera, hace parte de la información propia de cada emisora, datos a los que Caja Honor no tiene acceso.

2. Elaboración y envío de 3 cápsulas financieras a todos los funcionarios y las Oficinas de Enlace de Caja Honor.

- ✚ Cápsula de Educación Financiera No. 05. Vacaciones de Verano.
- ✚ Cápsula de Educación Financiera No. 10. Tipos de Ahorro.
- ✚ Cápsula de Educación Financiera No. 15. Vacaciones de Verano.

3. Sensibilización, difusión y reforzamiento a los consumidores financieros actuales y potenciales, tratando los temas de productos y servicios, trámites en línea, quejas y reclamos, PQRSD en línea, educación financiera y programación de citas.

A través de las diferentes comunicaciones remitidas a los afiliados y/o consumidores financieros, la interacción con los medios de comunicación, capacitaciones y demás actividades desempeñadas a través del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, se realiza énfasis en las alternativas puestas a disposición de los afiliados para conocer la información general de su cuenta individual, como procesos de trámites en línea o la programación de una cita que permite eliminar el tiempo de espera en sala.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DEL ESTADO POR EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES



- Participación del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) con el programa de educación financiera en la Feria Inmobiliaria del 25 al 27 de septiembre de 2019, mediante el desarrollo de actividades lúdicas para promover buenas prácticas de elaboración de presupuesto, consumo responsable y diseño de planes de ahorro entre los afiliados asistentes al evento.



ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC



Proyecto y elaboró
ABG. DAVID MENDOZA VEGA
Profesional Universitario 1 – SAC



CO-SG2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por Nuestra Defensa Armada,
para Nuestra Entidad.

VISILADO SUPLENTE/CONTADOR/CONTADORIA