

 	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
	INFORME	VERSIÓN: 007
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

INFORME DE LOGROS DEL III TRIMESTRE DE 2018

Bogotá, 11/10/2018

Doctora
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN
ASUNTO
TERMINOLOGÍA
RESUMEN DETALLADO
INDICADOR N° 5

INTRODUCCIÓN

Conforme con lo establecido en el Plan de Acción para el proceso de Gestión del SAC, se encuentra el Indicador No. 5 denominado Quejas y Reclamos, cuyo propósito es medir el número total de quejas y reclamos sobre el total de solicitudes que ingresen en el mismo periodo, para identificarlas y detectar las mejoras a realizar, en pro del servicio y de esta manera fortalecer el proceso desarrollando las actividades con calidad y compromiso.

ASUNTO

Presentar informe de verificación, resultados y análisis del indicador de Quejas y Reclamos a favor del afiliado, del proceso de Gestión de SAC durante el III trimestre de 2018.

TERMINOLOGÍA:

A continuación se relacionan los términos usados 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 expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la 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 exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

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

RESUMEN ACTIVIDADES

En el Plan de Acción, se encuentra asignado al proceso gestión SAC el Indicador No. 5 denominado "*Quejas y Reclamos*", el cual tiene en cuenta el total de las quejas y reclamos allegados a la Entidad por los diferentes canales de comunicación.

Así las cosas, es preciso indicar que durante el trimestre en estudio, se establece que de las 5372 solicitudes radicadas por los consumidores Financieros, 18 fueron quejas y 57 reclamos, correspondientes al 0.33% y 1.06% del 100% del total de las solicitudes respectivamente.

AVANCE: 75% (III Trimestre)

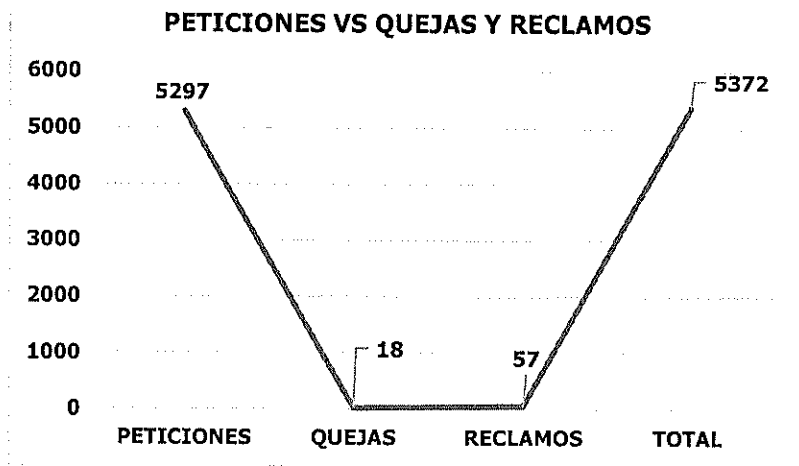
Se precisa que una vez allegada la solicitud, esta se tipifica como queja o reclamo, y con base en los hechos plasmados en el escrito, los procedimientos administrativos establecidos y el informe solicitado por el Área SAC a cada Área, Grupo y/o Punto de Atención implicado, mediante tarea, memorando, correo electrónico, o cualquier otro medio eficiente para ello, realiza el análisis pertinente y de manera completa.

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, se establecen los correctivos necesarios según sea el caso o los aspectos a aclarar, previendo acciones que conduzcan a la no repetición del yerro en caso de estar en manos de la Entidad, o aclararle al consumidor financiero si se presenta una interpretación o noción diferente a lo normativo y procedimental, siendo retroalimentado a las partes intervinientes para elaborar y emitir respuesta.

ANÁLISIS DE AVANCE

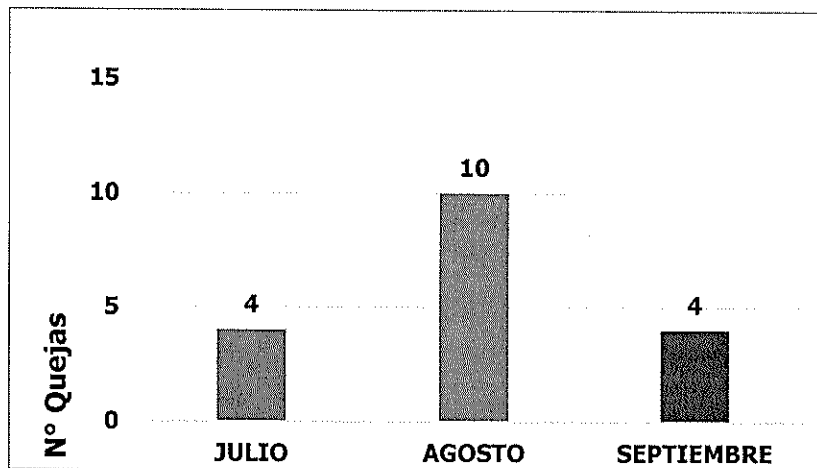
Una vez realizado el análisis y establecidos los correctivos se sensibiliza a los funcionarios respecto al impacto que causan las quejas y reclamos, con el fin de culturizar a un servicio de calidad que conlleve a la satisfacción del consumidor financiero, lo cual se traduce en una humanización del servicio en el entendido de que el consumidor 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.

ÍTEM	CANT.	%
PETICIONES	5297	98.61
QUEJAS	18	0.33%
RECLAMOS	57	1.06%
TOTAL	5372	100%



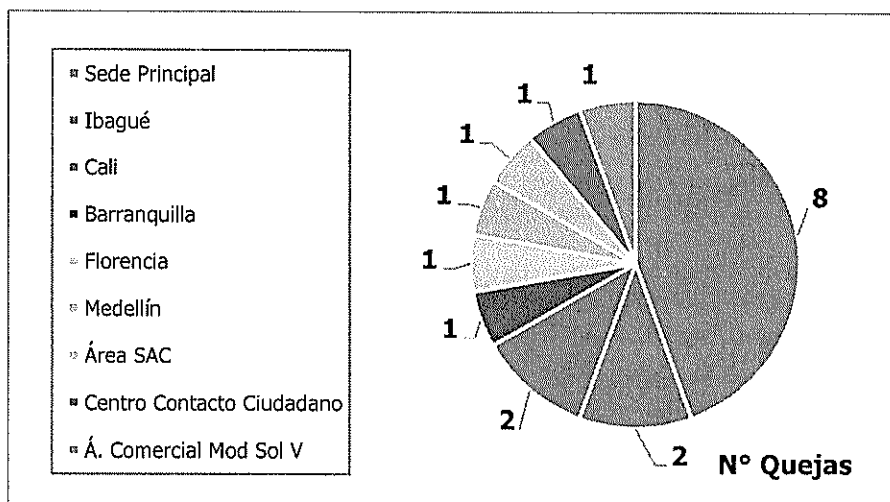
1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 ESTADÍSTICA POR MES



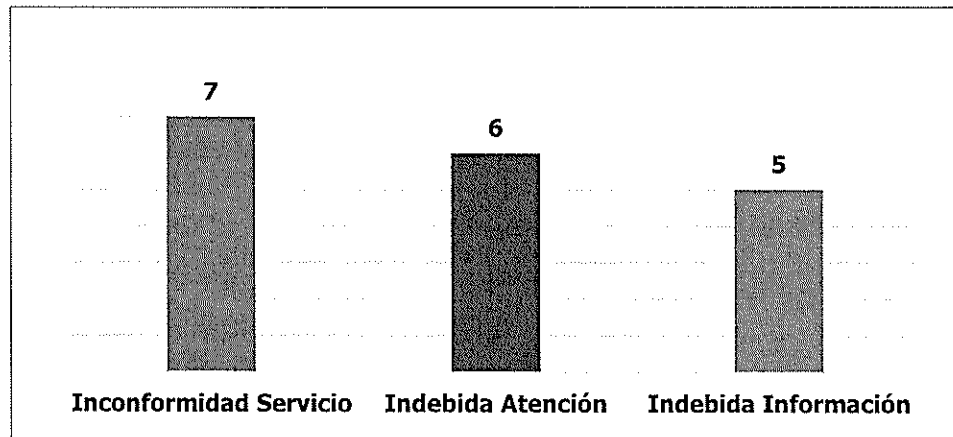
En la gráfica anterior se establecen las quejas allegadas en los meses de julio, agosto y septiembre cuya sumatoria del trimestre corresponden a 18 quejas.

1.2. ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



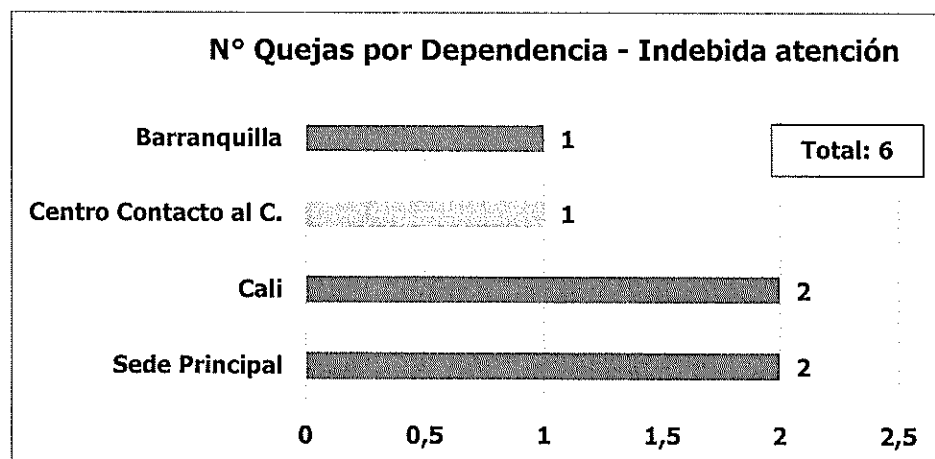
De las 18 quejas allegadas en el Área SAC; como un mecanismo de control se realiza una validación para establecer los grupos o dependencias que se tornan involucrados, con el fin de retroalimentar y establecer acciones de ser necesario, en este trimestre las quejas se distribuyen en 6 puntos de atención, Área SAC, Centro de Contacto al Ciudadano y el Área Comercial de Modelos de Solución de Vivienda.

1.3. ESTADÍSTICAS POR TEMAS

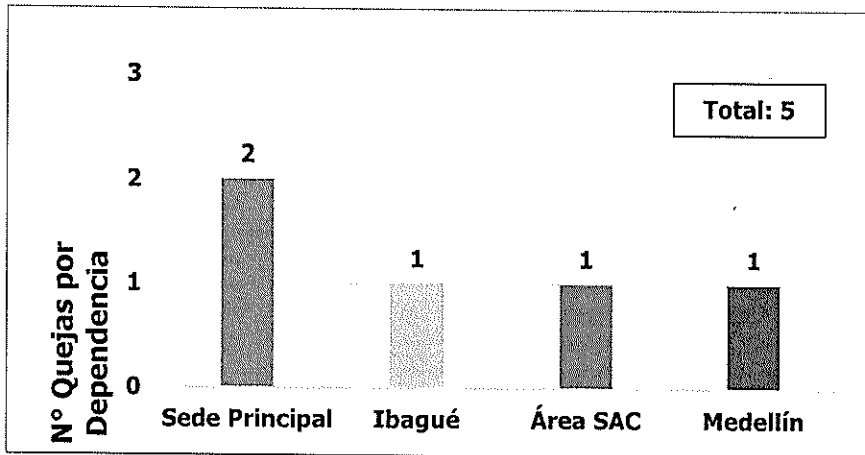


De las 18 quejas se determinó que 7 de ellas manifestaban una inconformidad con el servicio brindado por diferentes funcionarios de la Entidad, 6 como indebida atención y 5 como indebida información, lo que hace que por parte del Área SAC se informe a los grupos y se socialice con el fin de que se realice una sensibilización y realizar las funciones con mística y pasión, estableciéndose la necesidad de continuar en la capacitación a los diferentes asesores que interactúan con los afiliados en consultas y requerimientos. A continuación se realiza un cruce entre los temas y las dependencias o grupos involucrados así:

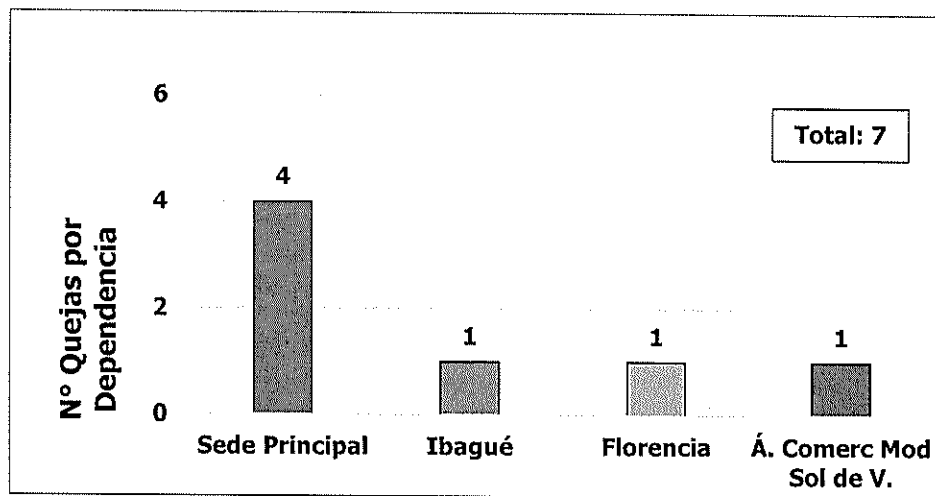
Tema 1: INDEBIDA ATENCIÓN DE FUNCIONARIOS



Tema 2: INDEBIDA INFORMACIÓN

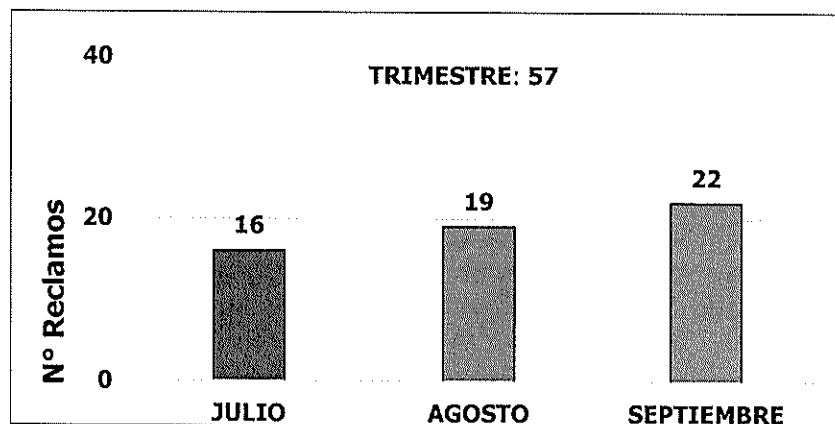


Tema 3: INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO



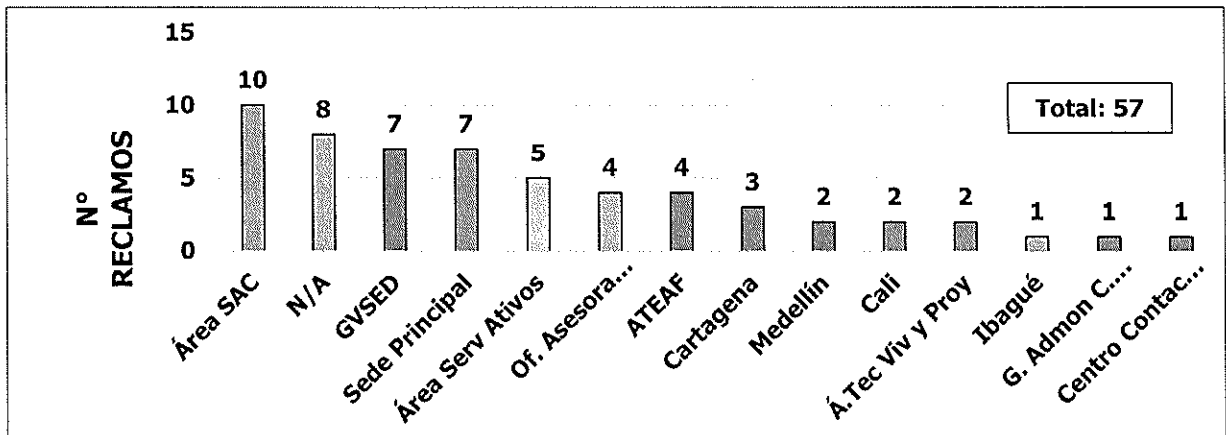
2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 ESTADÍSTICA POR MES

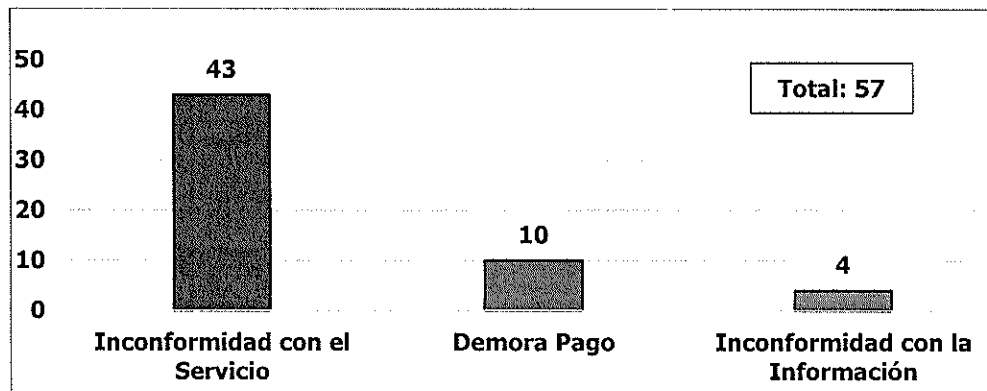


En la gráfica anterior se establecen los reclamos allegados en los meses de julio, agosto y septiembre, cuya sumatoria del trimestre corresponden a 57 reclamos.

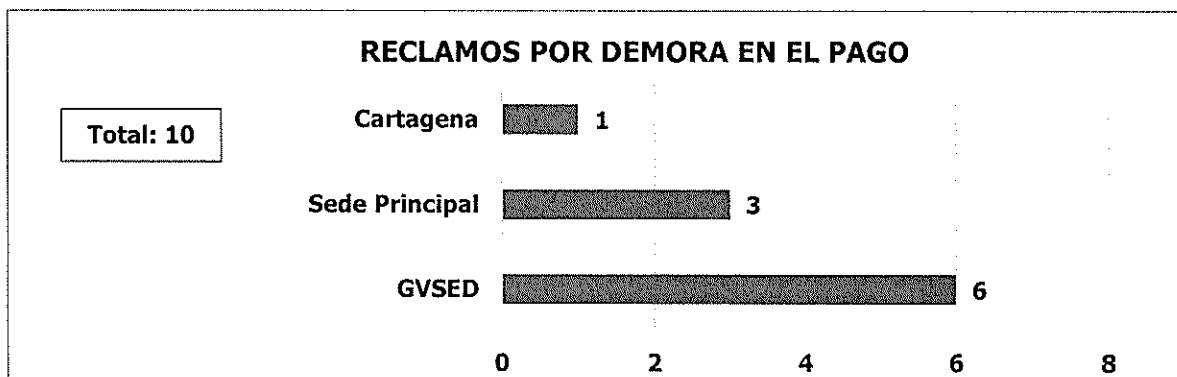
2.2 ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS

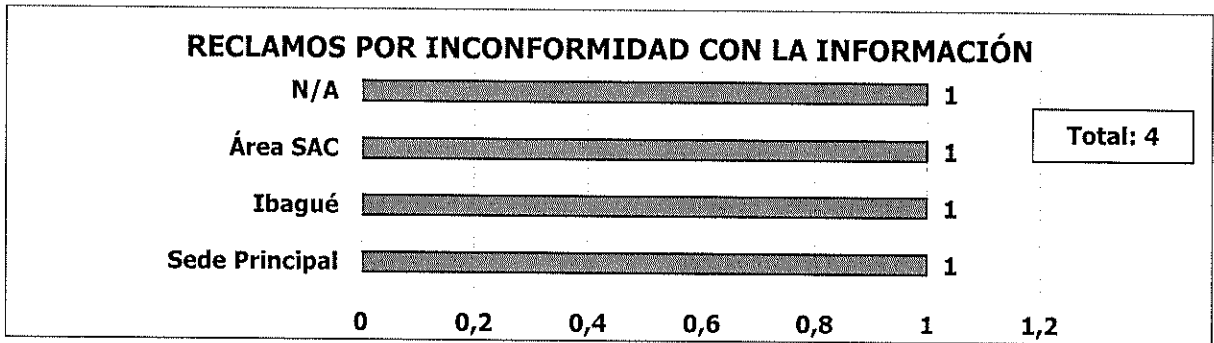
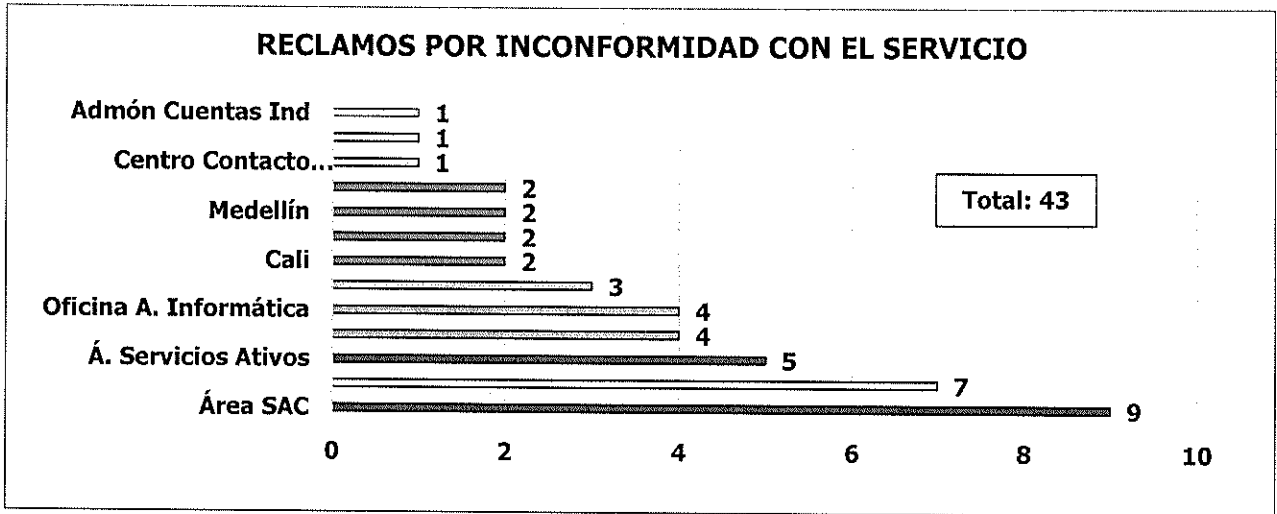


2.3 ESTADÍSTICAS POR TEMAS



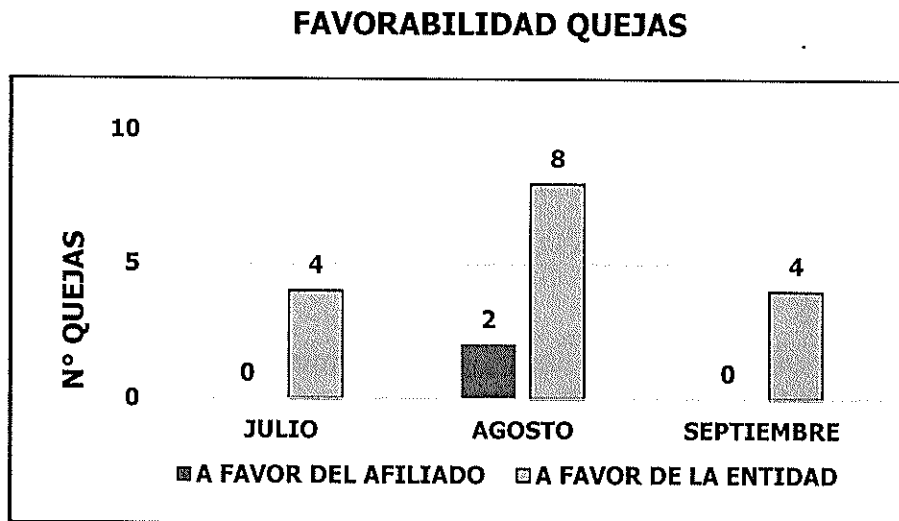
A continuación se realiza un cruce entre los temas y las dependencias o grupos involucrados teniendo en cuenta los tipos de reclamos:



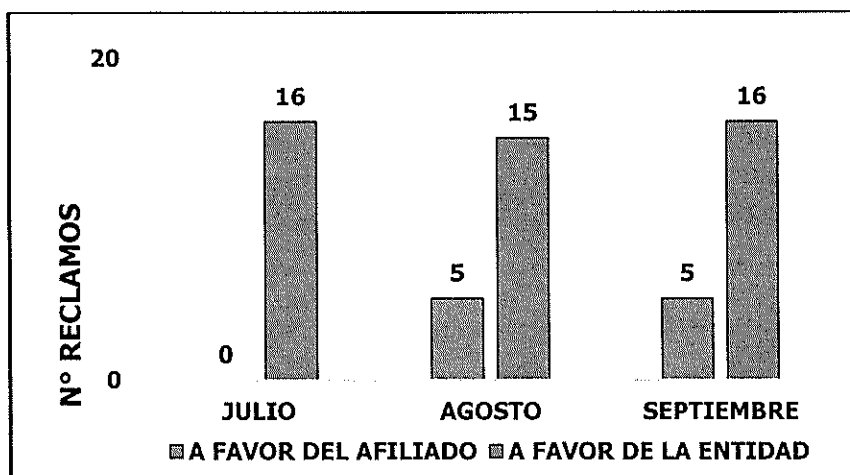


3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

De las 75 quejas y reclamos, 63 fueron a favor de la Entidad y 10 fueron a favor del afiliado, por razones de demoras en los trámites debido a actualizaciones de flujos internos, equivocaciones en revisión de documentos para radicación, inconformidad con la atención e información requerida, entre otras.



FAVORABILIDAD RECLAMOS



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Durante el III Trimestre de 2018, se elevaron (18) peticiones, (10) reclamos y (0) quejas ante la Defensoría del Consumidor Financiero, a los cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, en aplicabilidad de las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, derivados 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

- Se realizó retroalimentación de las quejas presentadas en la Sede Principal la cual se ha visto involucrada en el III Trimestre.
- Se solicitó mediante memorando a cada dependencia, información de las mejoras aplicadas y las acciones a tomar para disminuir la radicación de quejas y reclamos en Caja Honor.
- El Área SAC se encuentra en retroalimentación con las dependencias involucradas en las reclamaciones, con el fin de verificarlas y en caso de ser necesario darse aplicabilidad a las mejoras correspondientes.
- Se está reportando al Área de Atención al Afiliado las solicitudes radicadas por punto, funcionario y temas, con el fin de establecer estrategias de seguimiento y control en búsqueda de soluciones con inmediatez sin recurrir a establecer solicitudes innecesarias.

Actividades Realizadas

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

Participación activa en canales radiales en las emisoras del Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Área, e intervención en las videoconferencias que lleva a cabo el Área de Atención al Afiliado de Caja Honor de manera semanal, donde participan los puntos de atención a nivel

nacional y otras dependencias invitadas, con el fin de invitar a los funcionarios hacer parte activa del Programa de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor" y fortalecer el conocimiento siendo formadores de formadores.

2. Realizar y desarrollar el fortalecimiento de la plataforma virtual de educación financiera.

Se realizaron 9 capacitaciones en el Centro del Contacto al Ciudadano (CCC) de Caja Honor, respecto al programa de Educación Financiera, portal transaccional, programación de citas y actualización de la norma, asimismo, reiteración de las políticas de seguridad de la información, donde se contó con la presencia de 130 funcionarios.

3. Elaboración y envío de 5 cápsulas financieras a todos los funcionarios y las Oficinas de Enlace de Caja Honor.

- ✚ Cápsula No. 10. El patrimonio familiar y personal.
- ✚ Cápsula No. 11. La disciplina como factor clave para el éxito financiero.
- ✚ Cápsula No. 12. Claves para adquirir tarjeta de crédito.
- ✚ Cápsula No. 13. Agenda Financiera.
- ✚ Cápsula No. 14. Estrategias Financieras como mecanismos de ahorro.
- ✚ Cápsula No. 15. Optimiza tus recursos a través de Leasing Habitacional.

4. Sensibilización, difusión y reforzamiento a los consumidores financieros actuales y potenciales, tratando los temas de productos y servicios, trámites en línea, quejas y reclamos, PQRD 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, 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.

ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ

Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

Proyecto y elaboración
ABQ. MÓNICA MONTAÑO
Profesional Universitario 1 – SAC



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021987-7

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



BIENESTAR Y EXCELENCIA

