



INFORME DE LOGROS DEL II TRIMESTRE DE 2019

Bogotá, 15/07/2019

Doctora
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Tabla de Contenido

Introducción
Asunto
Terminología
Resumen detallado
Indicador No. 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 Caja Honor, 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, con el 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 Caja Honor, del proceso de Gestión de SAC durante el II 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 atención prestada por parte de un servidor público de la Entidad en ejercicio de sus funciones o por particulares que colaboran con la misma.



CO-SC2092-1

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 Empresa de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia segura.

VILLADO INSTITUCIONAL FINANCIERO DE COLOMBIA

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 Caja Honor.

Por consiguiente, es pertinente indicar que durante el trimestre en estudio, se establece que de las 5.592 solicitudes radicadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas, 14 fueron quejas y 106 reclamos, equivalente al 0.25% y 1.89% del total de solicitudes respectivamente.

AVANCE: 50% (II 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.

Asimismo, 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 Caja Honor 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 culturizar a un servicio de calidad que conlleve a la satisfacción del consumidor financiero y/o parte interesada, lo cual se traduce en una humanización del 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.



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

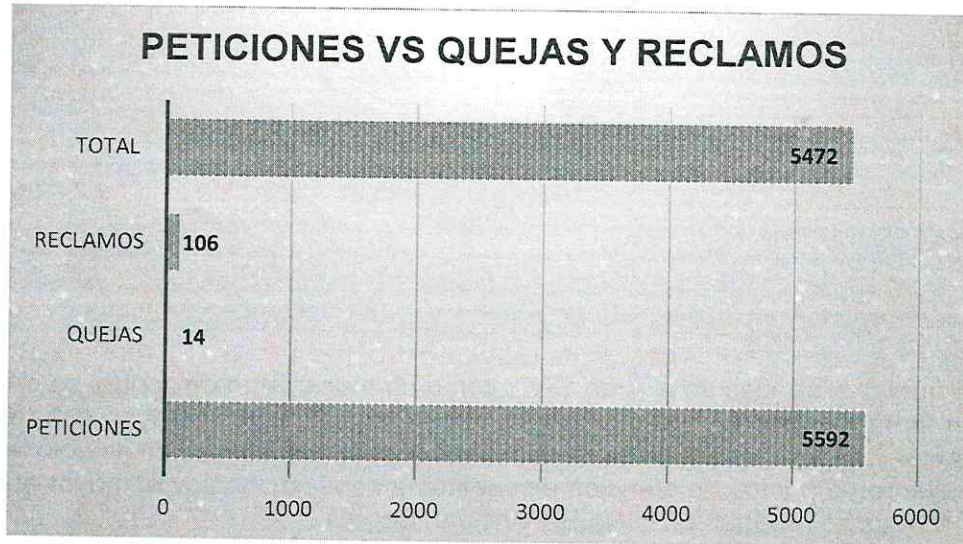
BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Servicio de la Fuerza Armada Nacional
Por nuestra Unidad Armada,
para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA

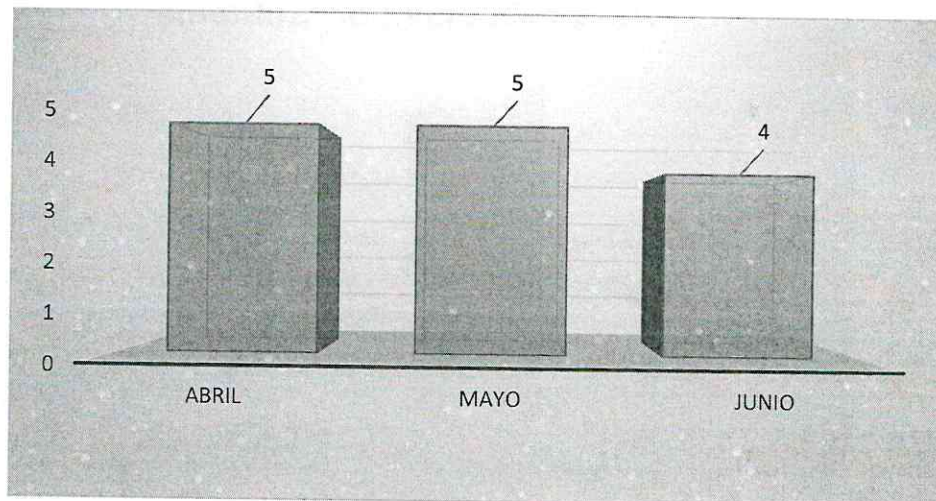
ÍTEM	CANT.	%
PETICIONES	5.472	97.86%
QUEJAS	14	0.25%
RECLAMOS	106	1.89%
TOTAL	5.592	100%



1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 Estadística Por Mes

1.2



NIT: 860021967-7

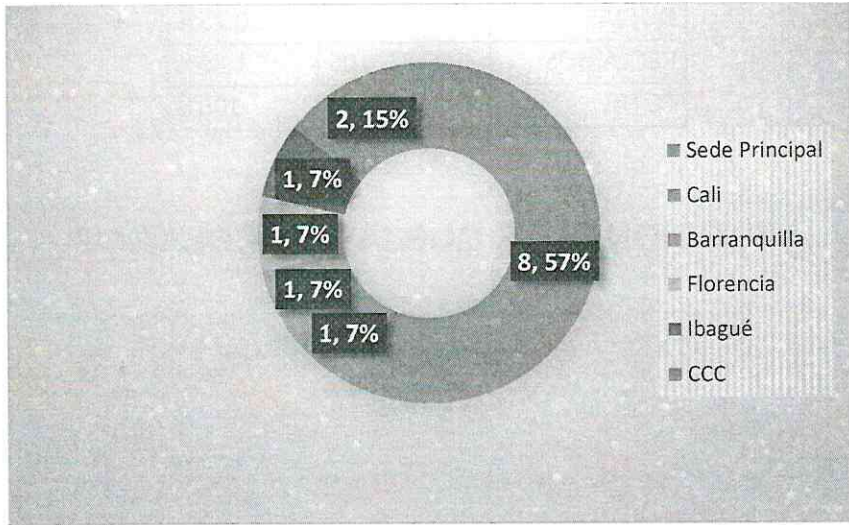
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA

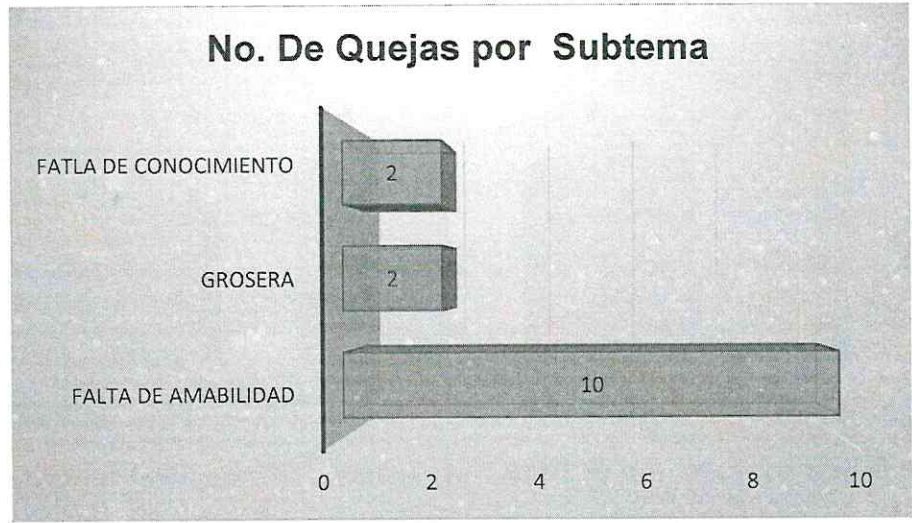
En la gráfica anterior se establecen las quejas allegadas en los meses de abril, mayo y junio cuya sumatoria del trimestre corresponden a 14 quejas.

1.2. Estadística Por Dependencias



De las 14 quejas allegadas en el Área SAC; como un mecanismo de control se realiza una validación para establecer los grupos o dependencias involucradas, con el fin de retroalimentar y establecer acciones de ser necesario, en el trimestre en estudio las quejas se distribuyen en 5 puntos de atención dispuestos a nivel nacional, y el mayor número de inconformidades se reportan en la Sede Principal, Bogotá.

1.3. ESTADÍSTICAS POR SUBTEMAS



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

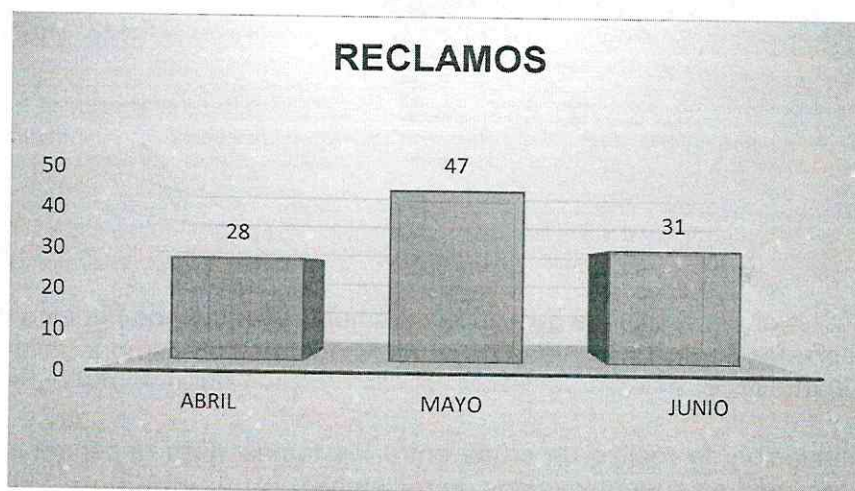


BIENESTAR Y EXCELENCIA

De las 14 quejas se determinó que 10 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.

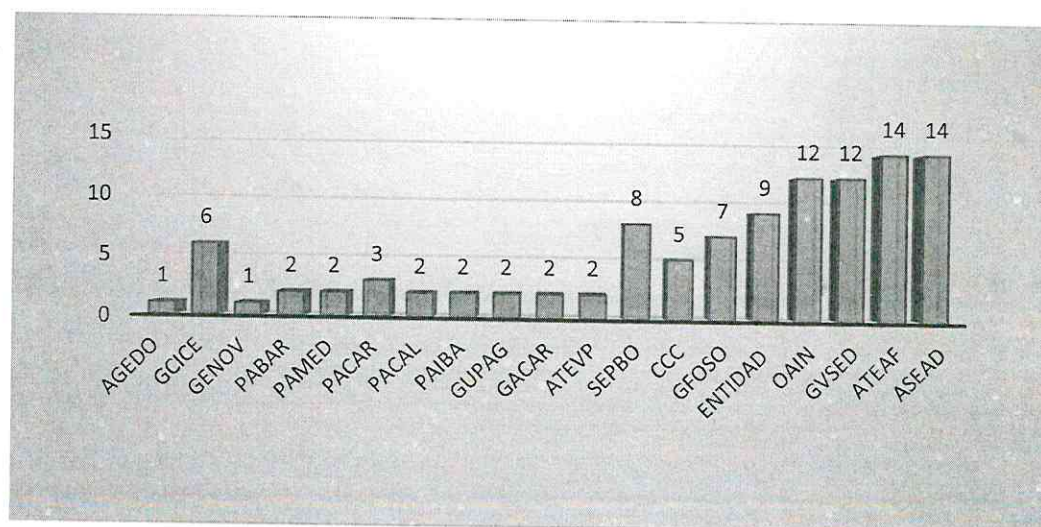
2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 Estadística Por Mes



En la gráfica anterior se establecen los reclamos allegados en los meses de abril, mayo y junio, cuya sumatoria del trimestre corresponden a 106 reclamos.

2.2 Estadística Por Dependencias



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 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



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

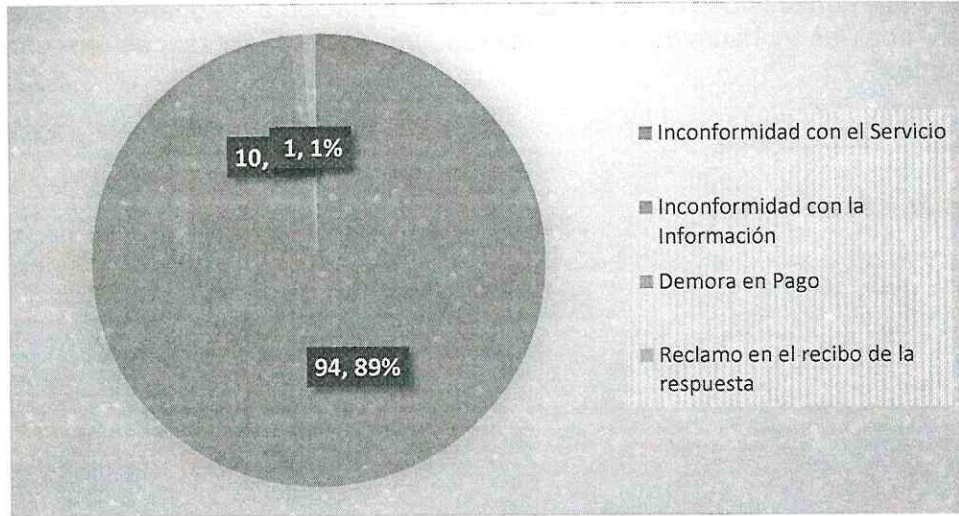
VISILABO

BIENESTAR Y EXCELENCIA



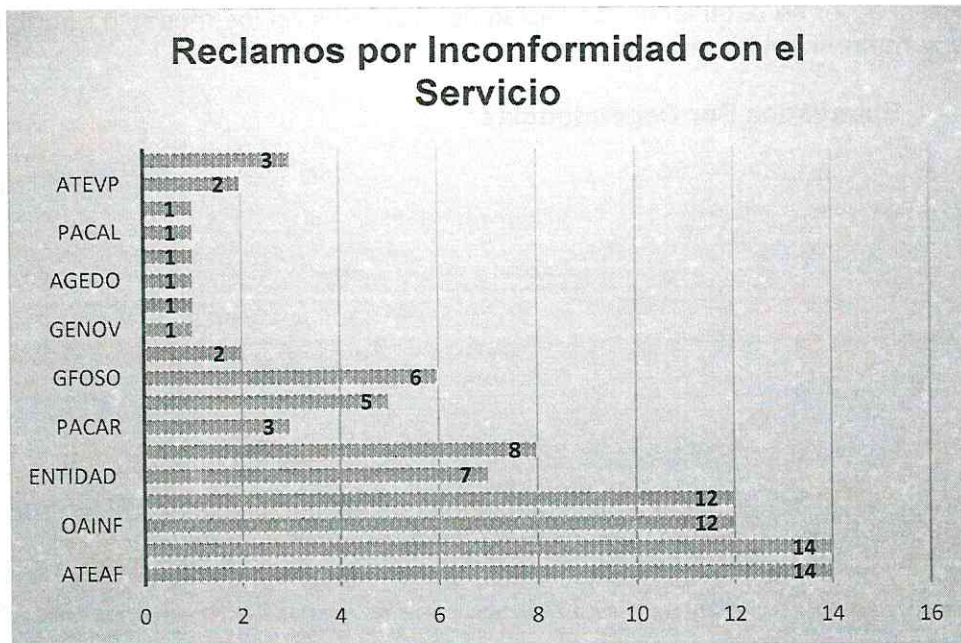
En la gráfica anterior, se visualizan los reclamos interpuestos por las diferentes dependencias de Caja Honor.

2.3 Estadísticas Por Temas

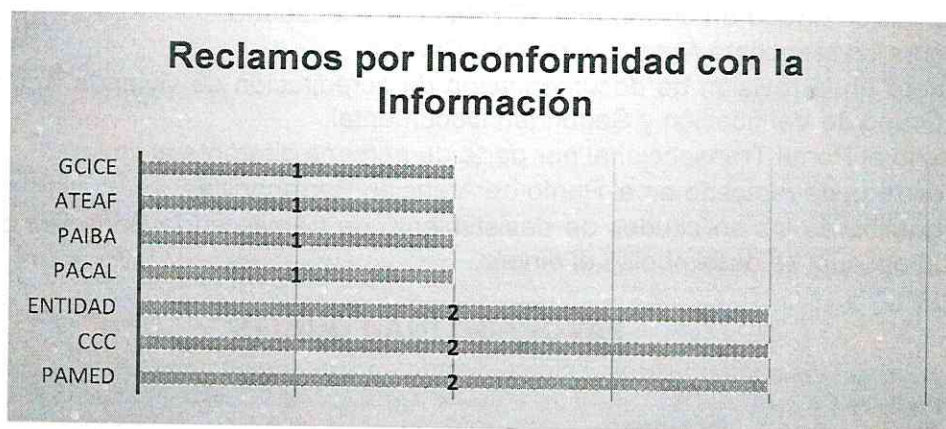


En la gráfica anterior, se establece que por temas hubo 94 reclamos por inconformidad del servicio, 10 reclamos por inconformidad de la información, 2 por demora en el pago y, para un total de 106 reclamos.

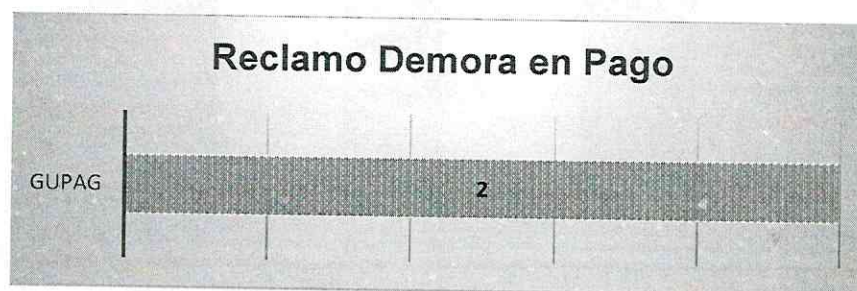
A continuación se realiza un cruce entre los temas y las dependencias o grupos involucrados teniendo en cuenta los tipos de reclamos:



En la grafica anterior, indica los reclamos presentados por inconformidad del servicio, para un total de 94.



En la gráfica anterior, se establecen los reclamos por inconformidad de la información, para un total de 10.



La anterior gráfica, muestra los reclamos por demora en el pago, en el cual, 2 presentó el Grupo de Pagaduría.

3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

De las 14 quejas, 13 fueron a favor de Caja Honor y 1 en contra y de los 106 reclamos, 59 reclamos fueron a favor de Caja Honor y 47 en contra, por los siguientes motivos:

Motivo de la queja:

- Ingreso al Portal Transaccional por una persona diferente al titular.

Motivos de los reclamos:

- Envío de extractos a persona diferente que al titular.
- Mal manejo por el personal de seguridad ante el hallazgo de un celular dentro de Caja Honor.
- Demora en respuesta de Recursos interpuestos ante el Área de Atención al Afiliado.



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



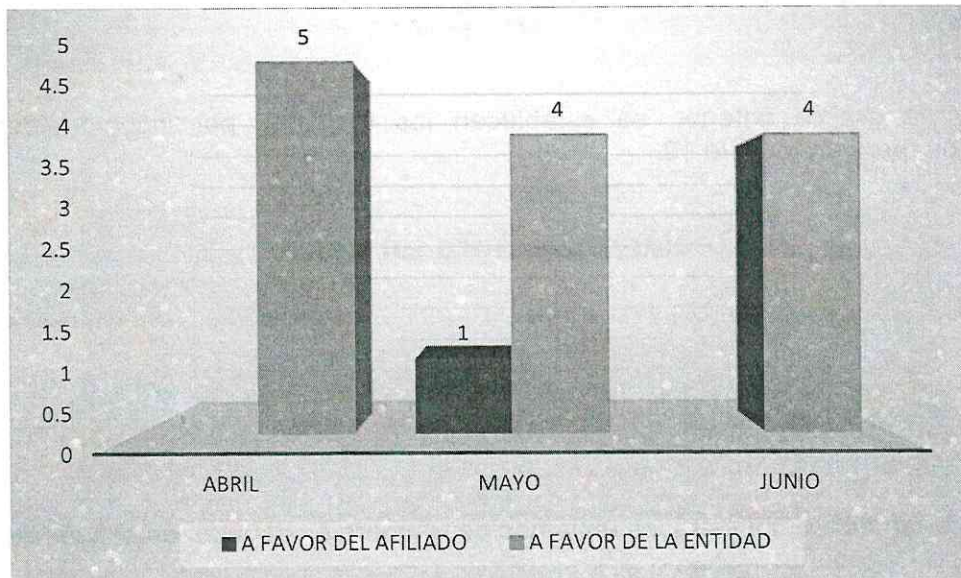
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia ordenada.

VILLADO ADMINISTRACIÓN Y CONSULTORÍA

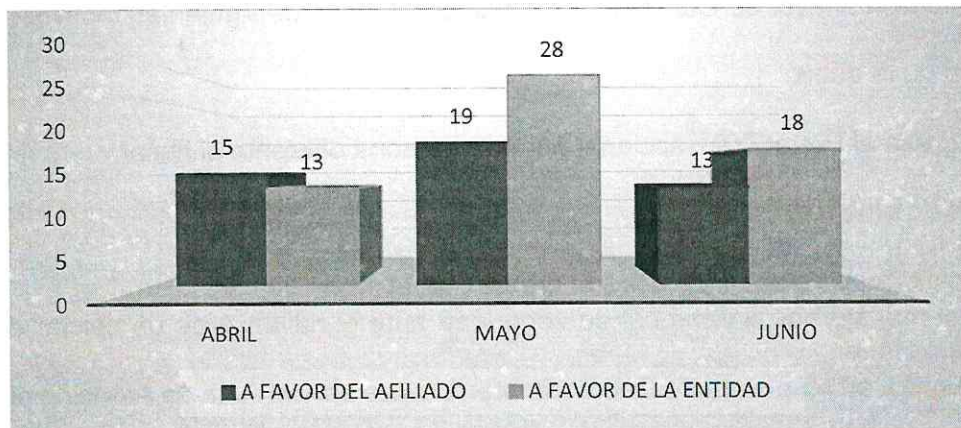


- Implementación de bloqueos preventivos (vivienda 8), teniendo en cuenta que presentó la debida documentación.
- Documentación no relacionada en instructivos (Formato de conocimiento de cliente).
- Información errada en el Centro de Contacto al Ciudadano.
- Demora en respuesta Área de Crédito y Cartera.
- Demora en la revisión de documentación de acreditación de vivienda 8, por parte del Grupo de Verificación y Seguridad Documental.
- Ingreso al Portal Transaccional por parte de persona diferente al titular.
- No entrega de radicado en el Punto de Atención Barranquilla.
- No gestión de las solicitudes de desistimiento de trámite en la Sede Principal, en virtud del cual se desembolsó el dinero.

FAVORABILIDAD QUEJAS



FAVORABILIDAD RECLAMOS



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 Promotora de la Vivienda Militar y de Policía
Por Nuestros Fuertes Armados, para Colombia Entera.

VIGILADO MINDEFENSA

4. OTROS ASPECTOS IMPORTANTES.

4.1. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se elevaron 37 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 Superintendencia Financiera 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.

Es pertinente indicar que de las 37 solicitudes remitidas por el Defensor del Consumidor, 01 fue en contra de la Entidad por la información errada que brindó el Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Cesantías con el número de Resolución que debía aportar.

4.2. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

1. Se elevaron 06 requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual se elevó respuesta clara y oportuna, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, Ley 1755 de 2015 y la Resolución 466 de 2018.

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 han brindado capacitaciones al Centro de Contacto a Ciudadano en temas relacionados con el agendamiento de citas, educación financiera, *Leasing* habitacional, entre otros, con el fin de que la información que se brinda sea clara precisa y concisa.

Actividades Realizadas

Participar en los diversos canales como emisoras radiales, Unidades Ejecutoras, revistas, ferias de servicio, entre otros.



CO-SC2092-1



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 nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia ordenada.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Participación activa en canales radiales en las emisoras del Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Área, los días 08, 20 y 24 de mayo de 2019, con temas relacionados con Educación Financiera “Aprendiendo con Honor”, “educación para niños, estrategias para ahorro” y buen manejo de los recursos financieros, asimismo se realizó capacitación de la nueva plataforma virtual de programación de citas, y la 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.

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

- ✦ Cápsula No. 02. Sabe usted a quién le confía su dinero?, se realizaron escalones de confianza, en los que se manifiestan nuestros sueños.
- ✦ Cápsula No. 03. La Importancia de la educación financiera. Se realizaron 5 tips.
- ✦ Cápsula Financiera, Tips para escoger la vivienda adecuada.
- ✦ Cápsula Financiera, Mi salud Financiera.
- ✦ Cápsula Financiera, Alineación financiera (temática de la Copa América).
- ✦ Cápsula Financiera, Frases de mamá para ahorrar.

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.

SONIA JANETH GARCÍA AVILA

Jefe Área de Atención al Afiliado encargada de las funciones del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

[Handwritten signature]
Elaboró:
ABG CESAR GOMEZ
Profesional Universitario 02 AREA.SAC



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

