

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

INFORME DE LOGROS DEL II TRIMESTRE DE 2018

Bogotá, 10/07/2018.

Doctor

RICARDO WILLIAM BENDECK ACEVEDO

Subgerente Administrativo

Encargado de las funciones del Jefe de 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, el Indicador No. 5 denominado Quejas y Reclamos establece como propósito principal, la medición del número total de quejas y reclamos sobre el total de solicitudes que ingresen en el mismo periodo, a fin de identificar y detectar las mejoras a realizar 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 II trimestre de 2018.

TERMINOLOGÍA:

A continuación se relacionan los términos usados en el proceso, así como 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 4.831 solicitudes radicadas por los consumidores Financieros en la Entidad, 14 fueron quejas y 59 reclamos, correspondiente al 0.29% y 1.22% del 100% del total de las solicitudes respectivamente.

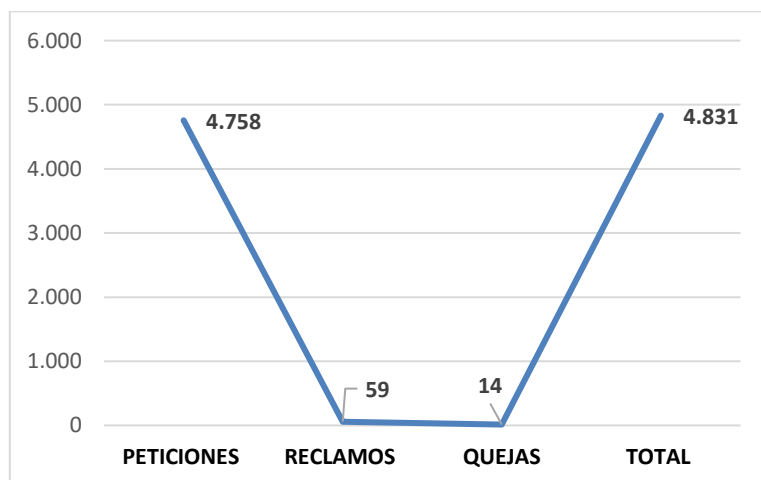
AVANCE: 50% (II Trimestre)

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 del inconformismo, 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 en caso de tener una interpretación o noción diferente a lo normativo y procedimental, siendo retroalimentado a las partes intervinientes para haber podido elaborar y emitir respuesta.

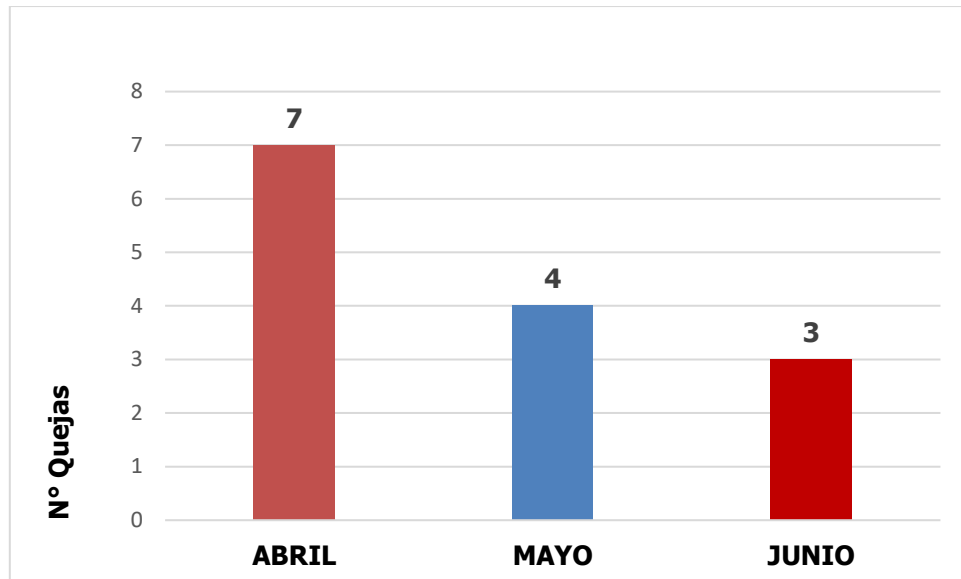
ANÁLISIS DE AVANCE: una vez realizado el análisis y establecidos los correctivos se sensibiliza a los funcionarios de la Entidad respecto al impacto que causan las quejas y reclamos, con el fin de propender a un servicio de calidad que conlleve a la satisfacción del consumidor financiero, lo cual se 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.

ITEM	CANTIDAD	%
PETICIONES	4.758	98,49%
RECLAMOS	59	1,22%
QUEJAS	14	0,29%
TOTAL	4.831	100%



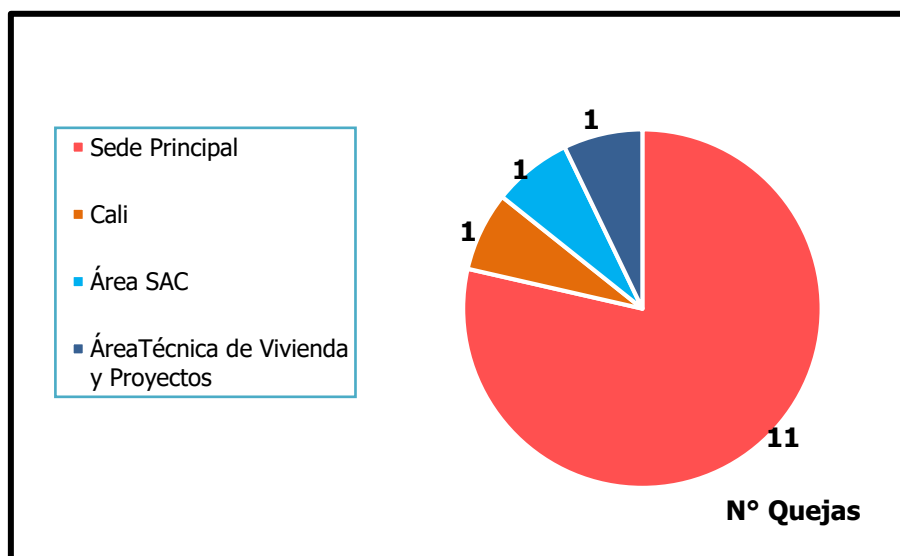
1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 ESTADÍSTICA POR MES



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

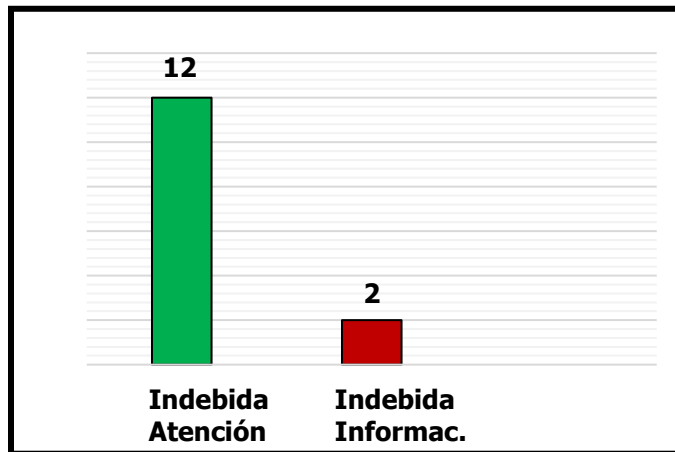
1.2. ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



De las 14 quejas atendidas por el Área SAC; como 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. Así las cosas, en este trimestre el mayor número de quejas se registró en la Sede Principal, siguiendo el Punto Cali, Área SAC y Área Técnica de Vivienda y de Proyectos.

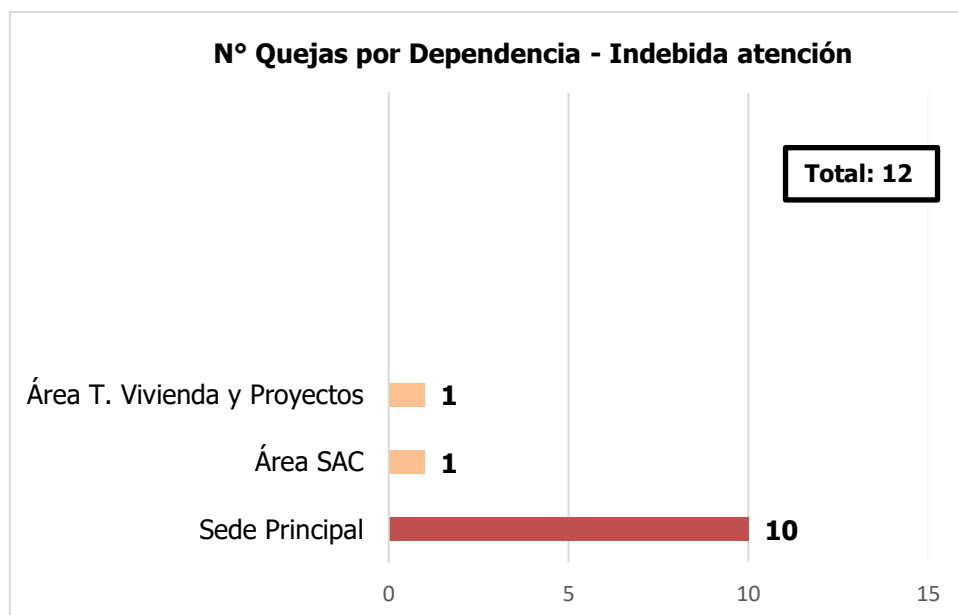
1.3. ESTADÍSTICAS POR TEMAS



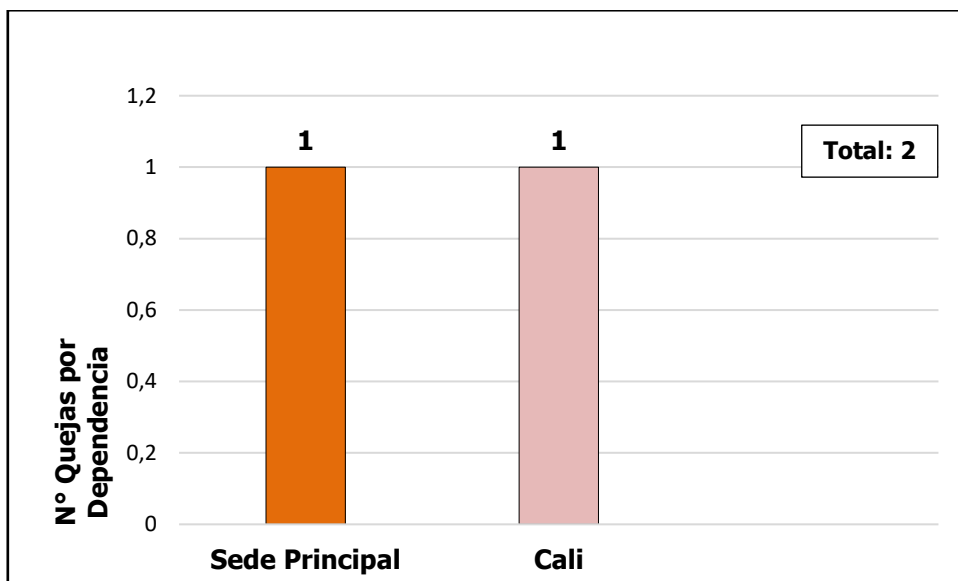
De las 14 quejas se determinó que 11 de ellas, son señaladas por los afiliados como Indebida Atención brindada por parte de los funcionarios y 2 como Indebida Información. De esta manera, por parte del Área SAC se informa y socializa a los grupos con el fin de que se realice una sensibilización respecto a la importancia de realizar las funciones con mística y pasión, estableciéndose la necesidad de continuar en el proceso de 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 de la siguiente manera:

Tema 1: INDEBIDA ATENCIÓN DE FUNCIONARIOS

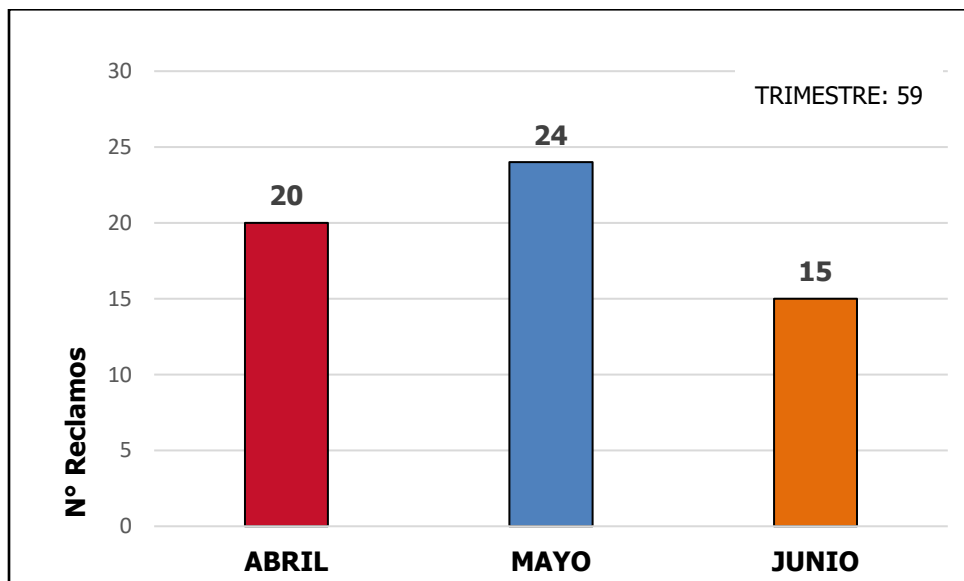


Tema 2: INDEBIDA INFORMACIÓN



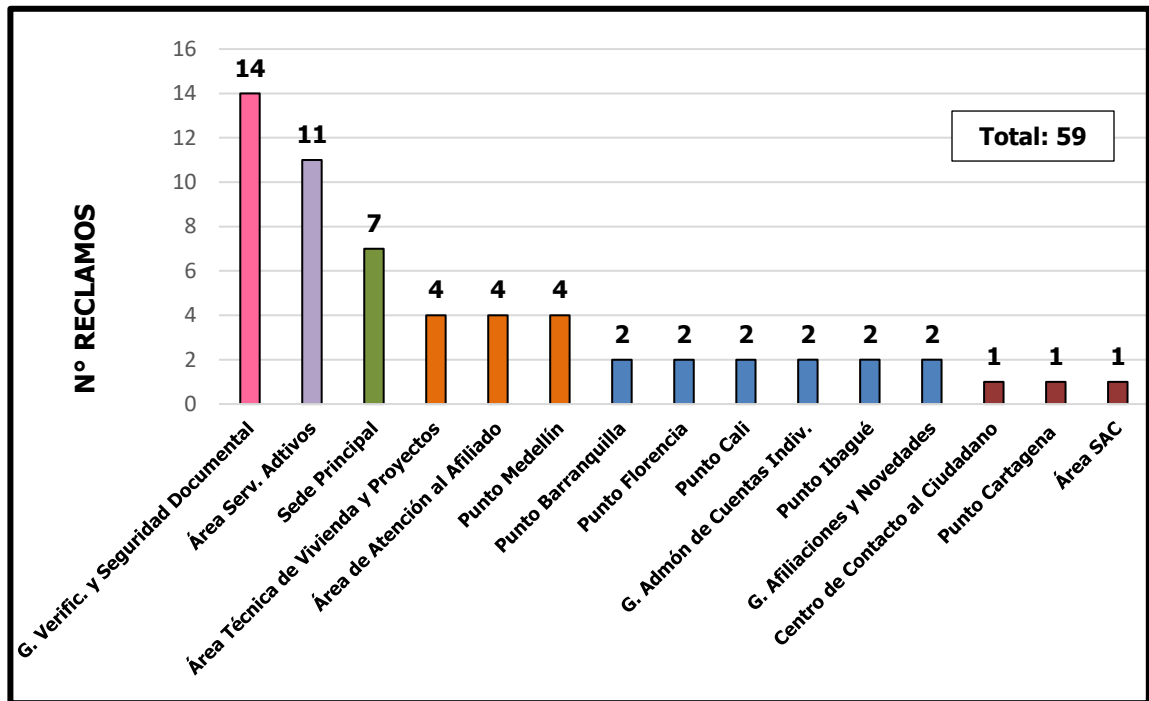
2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 ESTADÍSTICA POR MES



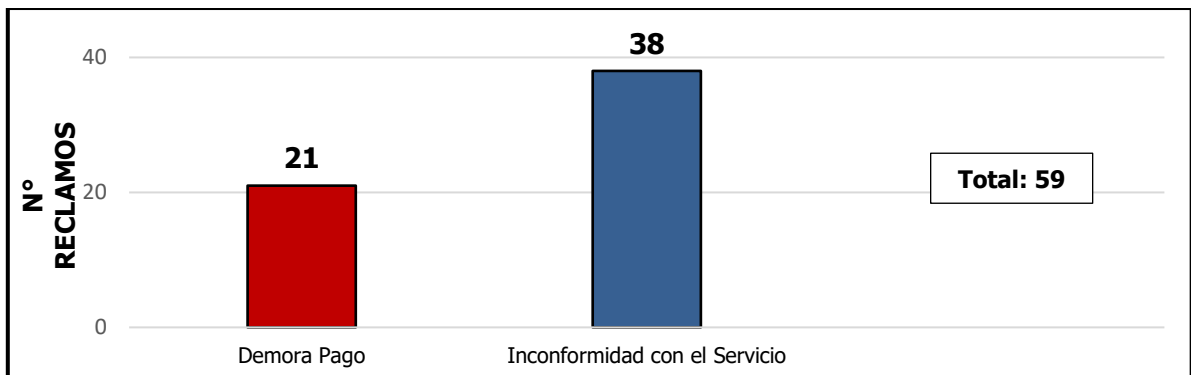
En la gráfica anterior se informan los reclamos allegados durante los meses de abril, mayo y junio cuya sumatoria del trimestre corresponden a 59 reclamos.

2.2 ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS

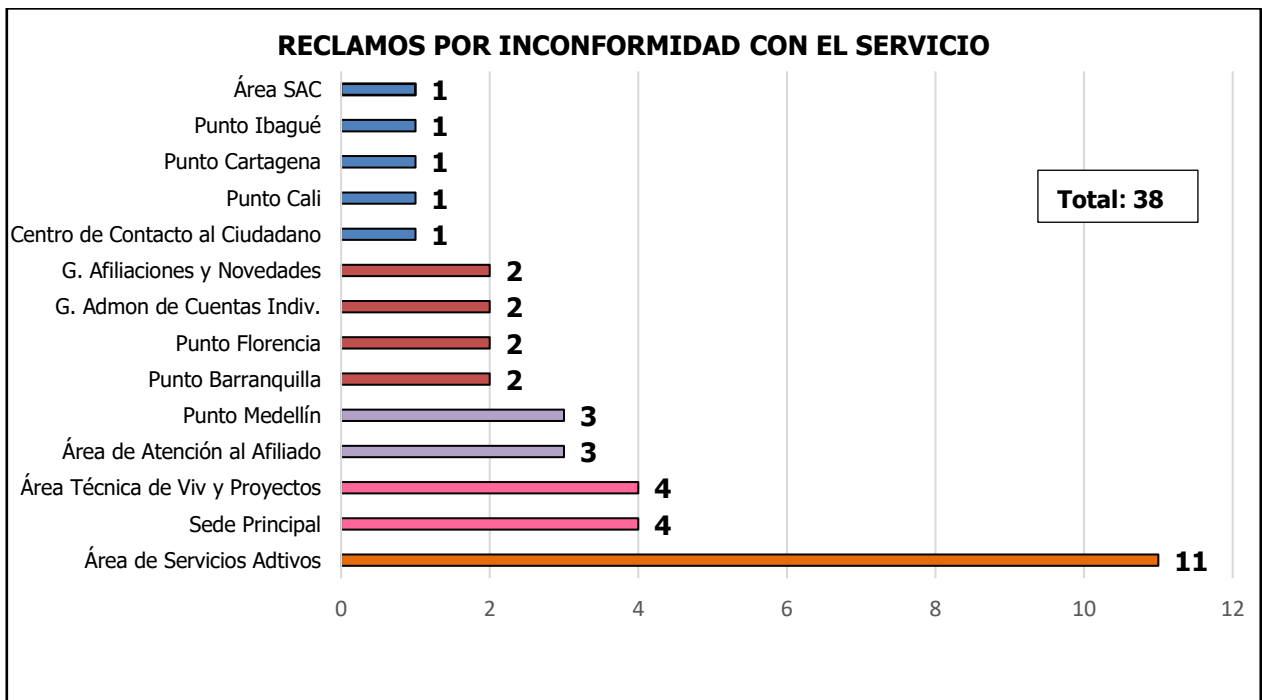
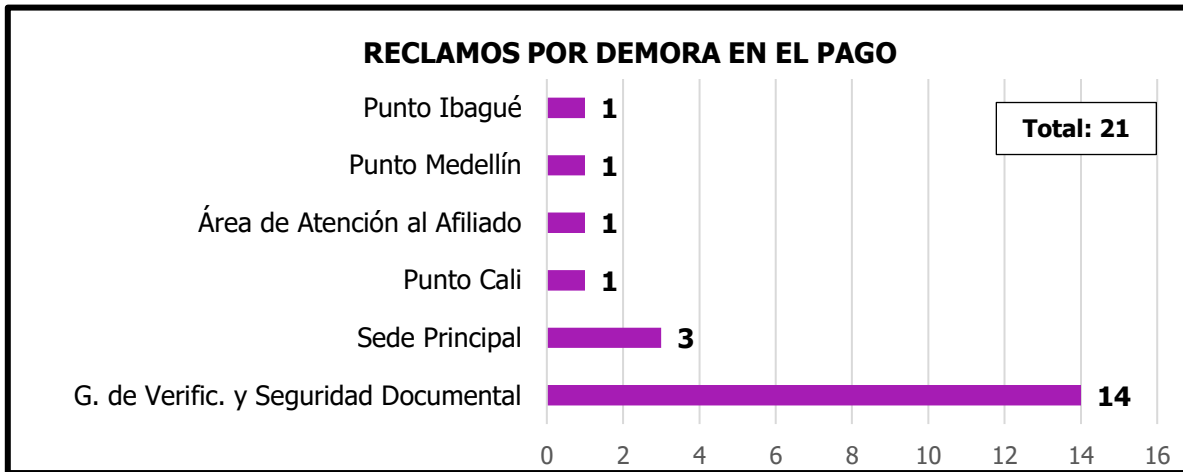


En la gráfica se muestran los 59 reclamos distribuidos por dependencia, evidenciando que el mayor número de reclamos se presentaron en el Grupo de Verificación y Seguridad Documental, lo que nos lleva a reforzar el trabajo de culturización y manejo adecuado de los diferentes reclamos con el ánimo de identificar los impactos que estos conllevan y determinar mejoras en caso de ser necesarios y acaecidos efectivamente por la Entidad.

2.3 ESTADÍSTICAS POR TEMAS



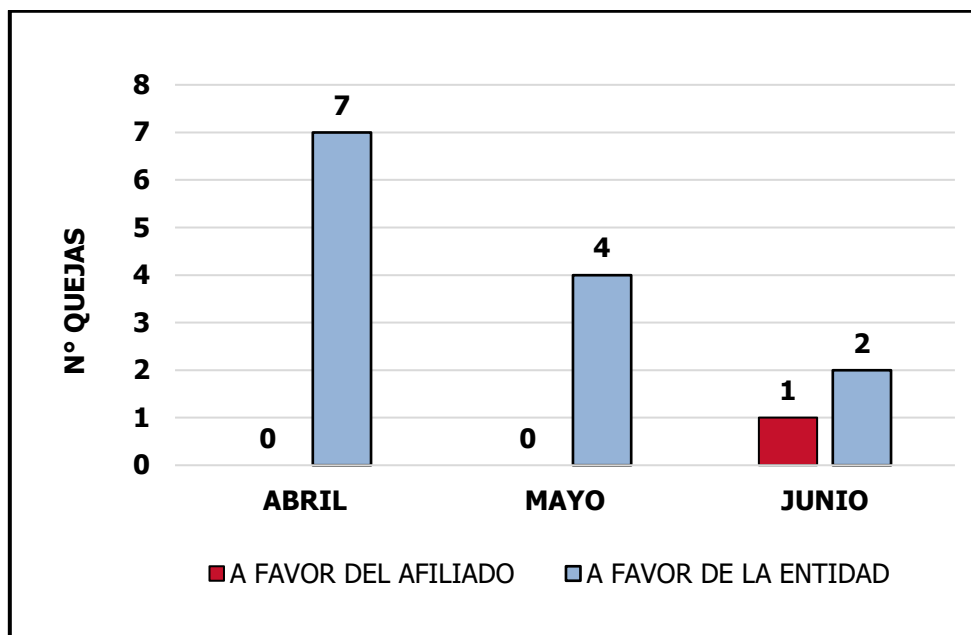
A continuación se realiza un cruce entre los temas y las dependencias o grupos involucrados teniendo en cuenta los tipos de reclamo:



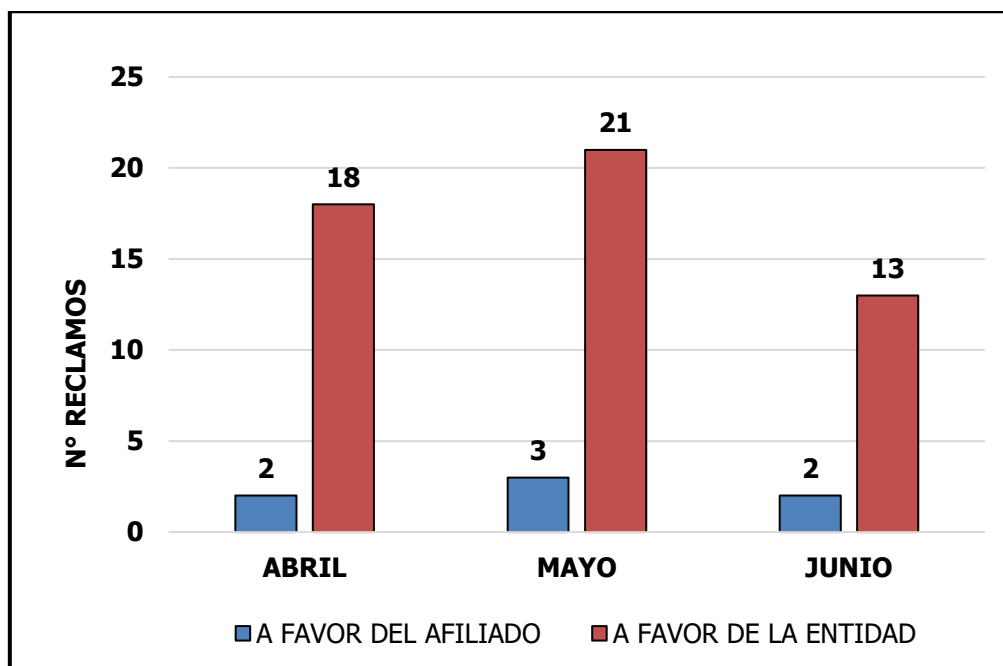
3. ANALISIS DE FAVORABILIDAD

De las 73 quejas y reclamos, 65 fueron a favor de la Entidad y 8 fueron a favor del afiliado, por errores en direcciones físicas de notificación, inconformidades con los pagos en trámites de Vivienda 8 y retiro parcial de cesantías para educación e indebida atención por parte de los funcionarios, entre otras.

FAVORABILIDAD QUEJAS



FAVORABILIDAD RECLAMOS



En este aspecto es preciso señalar que en los casos en los cuales se evidenciaron inconsistencias en la atención, información o procedimiento respecto a las situaciones manifestadas por los afiliados, el Área SAC

en conjunto con los Grupos o Áreas correspondientes, efectuaron las gestiones necesarias para brindar una solución oportuna y eficaz. Dichos eventos fueron informados de manera completa a los jefes y líderes encargados de socializar las mejoras e implementar criterios de calidad y humanización del servicio.

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Durante el II Trimestre de 2018, se elevó (1) reclamo ante el Centro de Contacto al Ciudadano por la inconformidad en el servicio, al cual se brindó respuesta clara, de fondo y dentro de los términos correspondientes.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Durante el II Trimestre de 2018, se elevaron (12) 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 involucrado en el II Trimestre.
- Retroalimentación a los demás puntos de atención a nivel nacional sobre las quejas presentadas, mediante conferencia que realizó el Área de Atención al Afiliado, donde se manifestó la importancia de reiterar a los funcionarios de los puntos de atención sobre las políticas de calidad, excelencia y humanización en el servicio.
- 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 mejores correspondientes.
- Se está reportando al Área de Atención al Afiliado el número de 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, anunciando los siguientes temas:

- Manejo del presupuesto y estrategias de ahorros.
- Programas de refinanciación y sobre endeudamiento como principales consecuencias de incrementar la capacidad de adquisición de los afiliados.
- Sistema de Atención al Consumidor Financiero – PQRD.

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, 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.

De acuerdo con lo anterior, los Gerentes Regionales asignaron a un funcionario por cada punto de atención, para liderar las actividades que se ejecutarán en el año 2018, a partir de dicha directriz, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), ha realizado coordinaciones para cumplir con las actividades establecidas de manera simultánea en todos los puntos de atención a nivel nacional.

2. Visitas pedagógicas a Unidades de las Fuerzas Militares en diferentes ciudades, a fin de dar a conocer el programa de Educación Financiera y el funcionamiento del Área de Atención al Consumidor Financiero.

Durante el segundo Trimestre del año 2018 se efectuó la visita a la Escuela de Aviación del Ejército Nacional y a la Escuela de Policía General Rafael Reyes en Santa Rosa de Viterbo en Boyacá. La información allí proporcionada se refería al proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar. Lo anterior, en aplicación a lo establecido por el Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009) que como Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero debemos acatar.

De la misma manera, a través de la Plataforma Virtual se socializó la herramienta interactiva de ingresos y gastos mensuales, y el acceso a los juegos que se encuentran disponibles para los menores de edad, quienes adquirirán conocimientos de la importancia de ahorrar y emplear estrategias financieras a partir de actividades lúdicas.

3. Capacitaciones en el Centro de Contacto al Ciudadano.

Los funcionarios del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero, asistieron de manera periódica al Centro de Contacto al Ciudadano, a fin de brindar capacitaciones de carácter normativo, respecto a los temas que de manera constante los afiliados requieren asesoría e intervención. Adicionalmente, se otorgaron acciones de mejora en el trato y alternativas ofrecidas a los consumidores financieros. Esto con el objetivo de evitar el incremento de quejas y reclamos que son radicadas a través de este medio de comunicación.

Fue realizado el presente informe con la consolidación de las actividades ejecutadas conforme con el cronograma de actividades dispuesto en el Plan de Acción.

Lo anterior, con el fin de retroalimentar, sensibilizar y reiterar las políticas de cultura, calidad, brindando atención en oportunidad y de forma humanizada para así contribuir en la satisfacción y bienestar de nuestros afiliados.

YINETH MARCELA GARCÍA RUÍZ
Profesional Universitario 4 con asignación de obligaciones contractuales temporales como Jefe de Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Elaboró
ABG. MÓNICA MONTANO
Profesional Universitario 1 (SAC)



CO 167992-1



CL 8007703



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



BIENESTAR Y EXCELENCIA