	FORMATO INFORME	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
		VERSIÓN: 006
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

INFORME DE LOGROS DEL II TRIMESTRE DE 2016

Bogotá, 22 de julio de 2016

Doctora
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN
ASUNTO
CONCEPTOS
RESUMEN DETALLADO
INDICADOR N° 7

Introducción

En el siguiente informe se describen el cumplimiento de las metas establecidas en el indicador No. 7 "Quejas y Reclamos", constituidos en el Plan de Acción para el proceso de Gestión del SAC, que han permitido mantener la continuidad del servicio y fortalecer las actividades desarrolladas por el proceso de Gestión de SAC.

Asunto

Informe de verificación, resultados y análisis del indicador de Quejas y Reclamos del proceso de Gestión de SAC durante el II trimestre de 2016.

Conceptos

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 detallado de las actividades realizadas

Se establece el Indicador No. 7 "*Quejas y Reclamos radicadas en la Entidad*", de gestión en el Plan de Acción, lo que conlleva al cumplimiento de cada una de las metas fijadas.

INDICADOR No. 7 "*Quejas y reclamos radicadas en la Entidad*".

Se establece que de las 7.286 solicitudes radicadas por el consumidor Financiero en la Entidad, se radicaron VEINTIDOS (22) Quejas; y SETENTA Y TRES (73) Reclamos, que corresponden al 1.30% del 100% del total de solicitudes.

AVANCE: 50% (II Trimestre)

De las veintidós (22) Quejas radicadas por los consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

De los setenta y tres (73) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

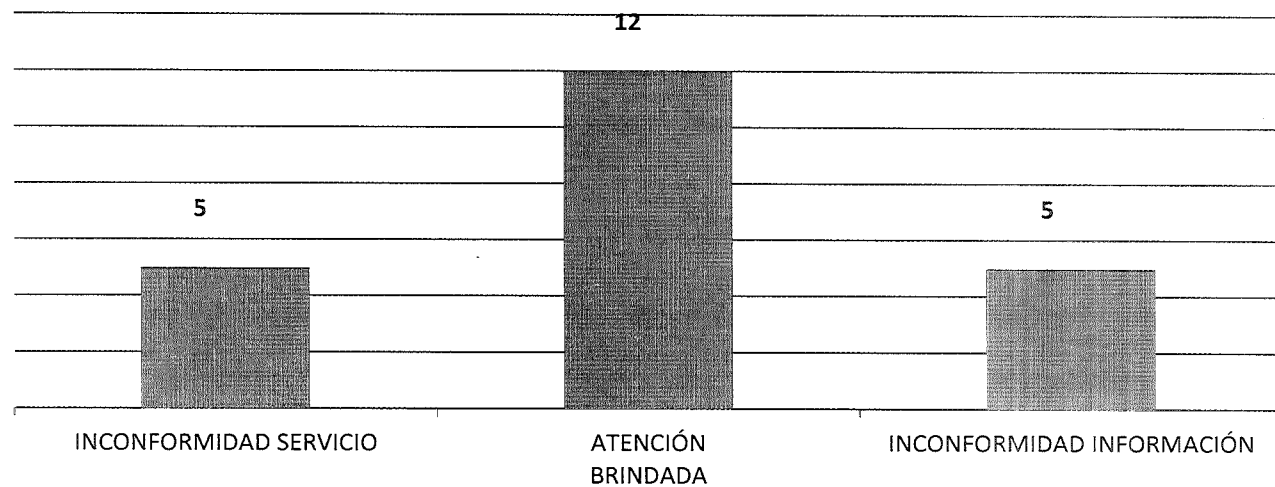
Es importante precisar que una vez allegado el escrito de queja o reclamación a la Entidad, cada una es analizada de manera completa, tomando como base los hechos plasmados en el escrito, los procedimientos administrativos y el informe solicitado por el Área SAC mediante tarea, memorando, correo electrónico, o cualquier otro medio eficiente para ello con destino a cada Área, Grupo y/o Punto de Atención implicado en el mismo.

Una vez finalizado el II trimestre de 2016, se verifica individualmente cada queja o reclamación, identificando las causas que originaron la manifestación de inconformismo y previendo que a la fecha se encuentren instituidas las acciones de mejora (lo que mejorará la visión y dará impacto positivo en cada uno de nuestros consumidores financieros).

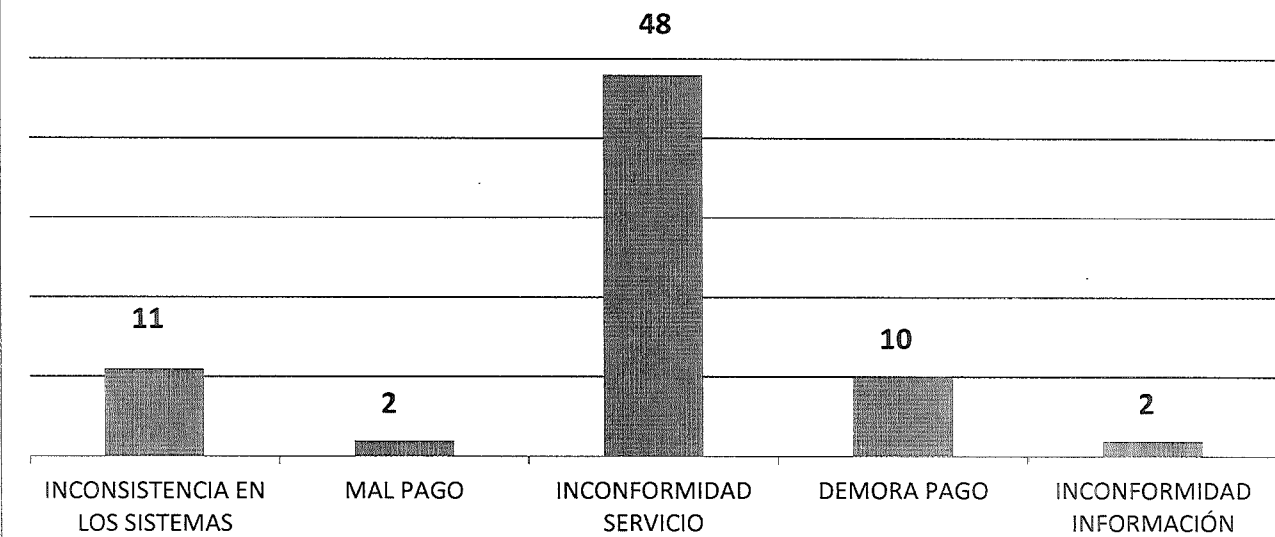
ANÁLISIS DE AVANCE: Durante el II trimestre de la vigencia, se establece que de setenta y tres (73) reclamos y de las veintidós (22) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

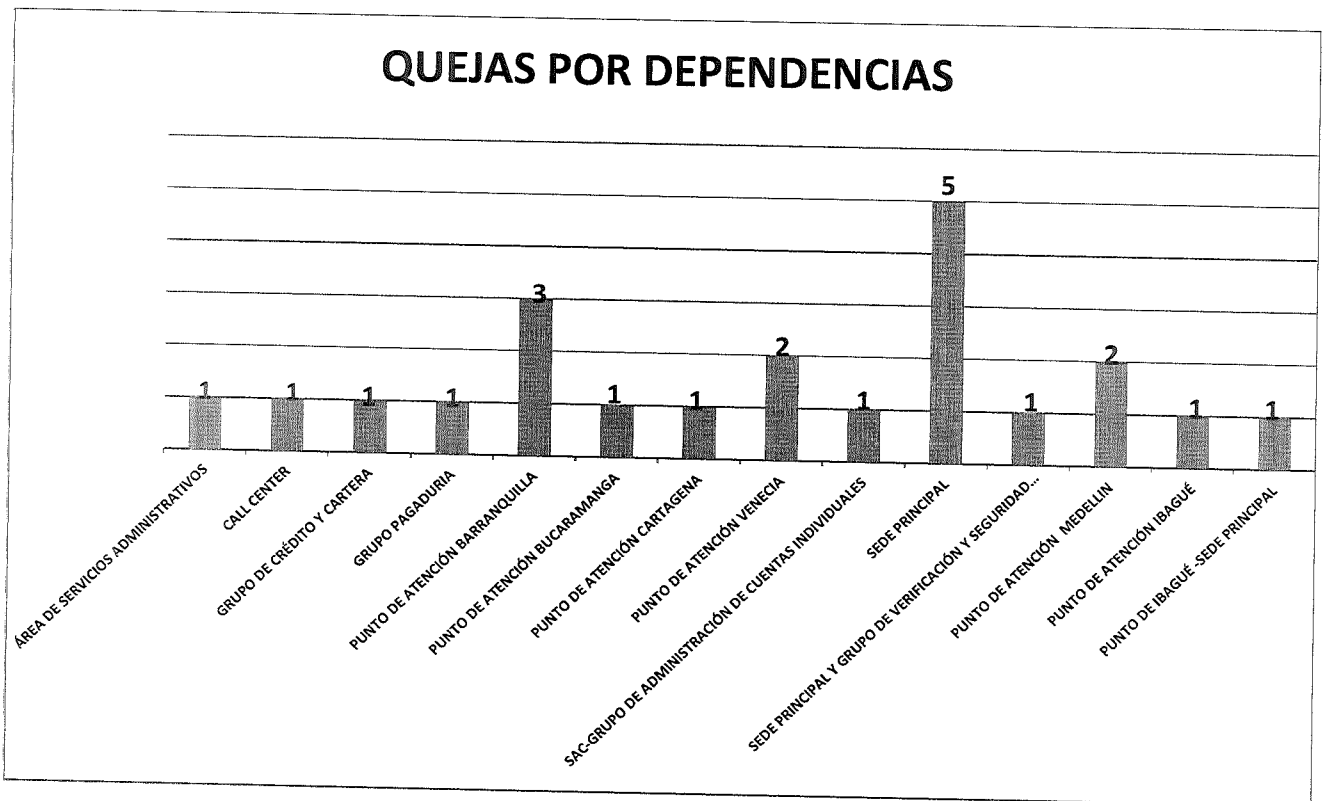
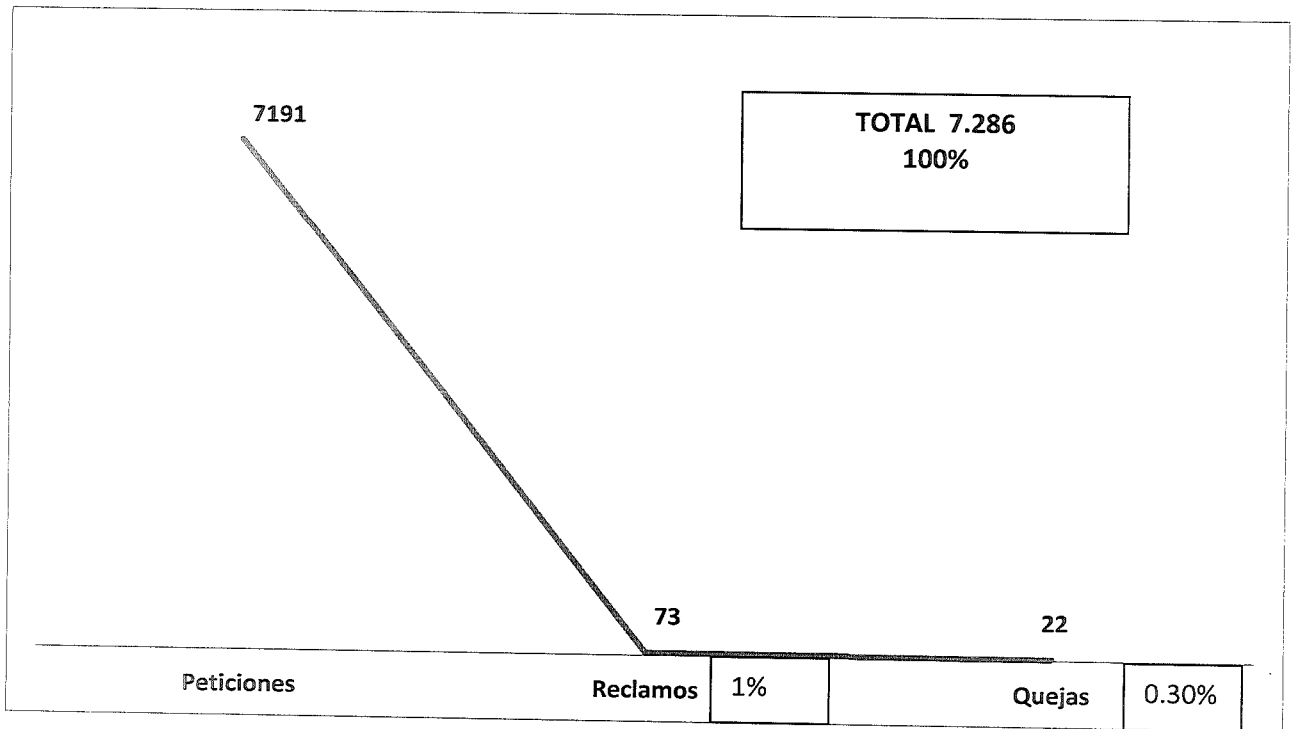
QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2016				
SOLICITUDES GENERAL	TIPO	II TRIMESTRE 2016	DÍAS DE RESPUESTA (promedio)	EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD
7.286 100%	QUEJAS	22(0.30%)	4.7	100%
	RECLAMOS	73(1%)	4.3	100%

TEMAS RECURRENTE EN LAS QUEJAS



TEMAS RECURRENTE EN LOS RECLAMOS

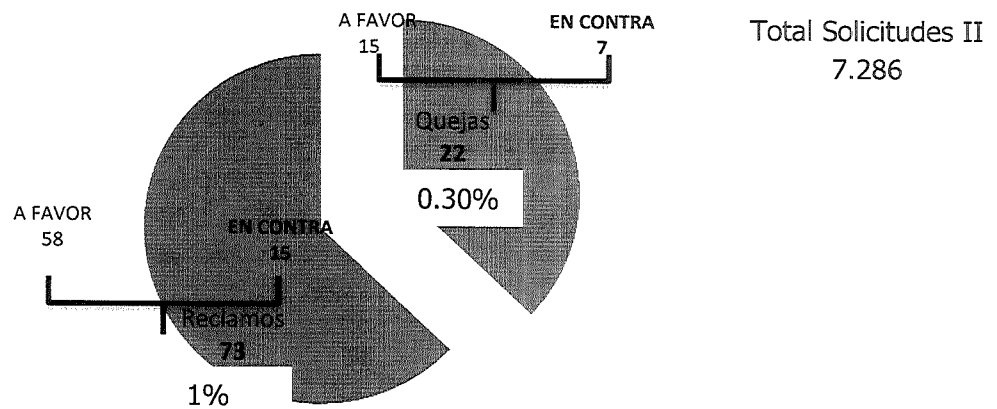




RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



Ahora bien, se resalta que de las **95** quejas y reclamos, **73** fueron **a favor** de la Entidad y **22** fueron **en contra**, por razones de actualizaciones de cuentas individuales, demoras en los trámites, demoras en desembolsos de dineros, no se brinda la información requerida, entre otras.



ESTRATEGIA QUEJAS Y RECLAMOS

En cumplimiento de las funciones establecidas, el Área SAC implementó el 22 de junio de 2016 la estrategia para el mejoramiento del proceso quejas y reclamos, remitiendo a todos los Puntos de Atención y Dependencias involucradas, presentación y retroalimentación de las quejas allegadas, con

el fin de fortalecer la calidad, humanización, excelencia en el servicio y minimizar el impacto en los temas recurrentes que pueden afectar la imagen de la Entidad.

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Durante el II Trimestre de 2016, se elevó un reclamo ante el centro de contacto al ciudadano, el cual fue radicado con N° 06-01-20160418007328, y una queja radicada con N° 06-01-20160419007339, solucionadas en el menor tiempo posible, brindado una respuesta clara y oportuna a nuestros afiliados.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Durante el II Trimestre de 2016, se elevó un (1) reclamo y una (1) solicitud ante la Defensoría del Consumidor financiero, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, notando el cumplimiento a 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.

DIRECTIVA MINISTERIAL 42222 DEL 27 DE MAYO DE 2016 y CIRCULAR 2013-102 DEL 11 DE JULIO DEL 2013

En atención al cabal cumplimiento de la Directiva y Circular en mención, Caja Honor, en la estructura organizacional dispone del Área de Atención al Consumidor Financiero –SAC, encargada del trámite y respuesta de las solicitudes de los afiliados y partes interesadas. A partir del 12 de noviembre de 2015, se implementó un nuevo gestor documental, denominado "Work Manager", herramienta tecnológica que contiene el PQRD como servicio en línea y con enlace en la página web de la Entidad www.cajahonor.gov.co, que le permite a los afiliados y/o partes interesadas, la radicación inmediata, consulta en línea de las solicitudes, respuestas en el menor tiempo a lo dispuesto por Ley, así como la administración de un expediente electrónico por afiliado con el registro de los datos y solicitudes tramitadas.

En cuanto a las acciones de mejora el Área de Atención al Consumidor Financiero, y en pro del mejor servicio para nuestros usuarios y demás grupos de interés, dispone de un correo certificado solicitudessac@cajahonor.gov.co, que garantiza de manera oportuna la notificación de las respuestas a nuestros consumidores y partes interesadas.

Por lo anterior, y atendiendo las directrices de Gobierno en línea en cuanto al fortalecimiento del servicio, Caja Honor, es una Entidad de constante innovación e implementación de herramientas tecnológicas que facilitan los trámites a nuestros afiliados a nivel nacional, enfocada en la humanización, calidad y excelencia del servicio, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y respeto.

Resumen detallado de las actividades realizadas

- ✓ **Capacitación Consumidores financieros** con apoyo de los oficiales de enlace del Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Área y Policía Nacional, también a los Funcionarios y Contratistas según el Plan de Capacitación SAC-2016.

✓ **Capacitación Afiliados Nivel Nacional**

Las Oficinas de Enlace de las diferentes fuerzas en la Entidad, realizaron **130** visitas a Unidades Militares y de Policía Nacional a través de las cuales se logró la atención y capacitación de **41.508** afiliados a nivel nacional de acuerdo con el cronograma establecido para la vigencia 2016.

AFILIADOS CAPACITADOS II TRIMESTRE 2016					
Oficinas Enlaces	Ejército	Armada	Fuerza Aérea	Policía	Total
	8.469	2.064	2.817	28.158	41.508
Unidades Visitadas	41	8	3	78	130

Se trataron temas respecto a modelos de solución de vivienda, trámites, requisitos y servicios de la Entidad en general, además de información general con relación a estados de cuenta, actualización bases de datos y verificación de biometrías.

Canal	Portal WEB	Portal Transaccional	Facebook	Twitter	Instagram	YouTube	Total
Afiliados que han accedido a contenidos	69.614	7.809	10.376	4.337	615	31.900	124.651
<i>Fuente: Comunicaciones e Informática Caja Honor</i>							

✓ **Capacitación funcionarios nuevos planta y Centro de Contacto al Ciudadano**

Se realizó jornadas de capacitación, re-inducción y mesas de trabajo con los funcionarios de la Entidad, y personal de Call Center en temas de actualidad y trascendentales en la atención, calidad y humanización de servicio.



Nuevas Tecnologías de la información

- ✓ Difusión de información a través de noticias, banner y galerías fotográficas para el portal web del GSED sobre Vivienda Leasing, Vivienda 14 y Revista Notivienda No 54.
- ✓ Puesta en funcionamiento del buscador de vivienda en el portal web institucional.

- ✓ Difusión en redes sociales de Punto Móvil, portal transaccional, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, aniversario 69 y entregas modelos Héroes.

Acciones de Mejora

- Se efectuó la difusión de quejas y reclamos radicados en la Entidad en el II trimestre de 2016 los Puntos de Atención y a todas las dependencias implicadas, de manera detallada y con estadísticas.
- Se recomienda a todos los Puntos de Atención y dependencias implicadas realizar la respectiva retroalimentación y capacitación a los funcionarios.
- Se realiza capacitación de quejas y reclamos al Área de Atención al Afiliado de la Sede Principal y Puntos de Atención a nivel Nacional.
- Mediante la encuesta de satisfacción realizada por la empresa Centro Virtual de Mercadeo, se logra evidenciar que mejoró notoriamente la percepción de nuestros afiliados frente al servicio brindado por Caja Honor, lo cual se ve reflejado en la evaluación del índice de satisfacción del consumidor financiero, en la cual se obtuvo un puntaje del 4.4% / 5%.

Lo anterior, se realizó 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.

SONIA JANETH GARCÍA ÁVILA
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

Proyectó y elaboró
ABG. TATIANA DAGOVETT VELASCO
Profesional Universitario 1 - SAC



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"

