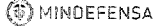



| | | |
|---|----------------|-------------------------------------|
|   | FORMATO | FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015 |
| | INFORME | VERSIÓN: 006 |
| | | CÓDIGO: GE-NA-FM-041 |

INFORME DE LOGROS DEL IV TRIMESTRE DE 2016

Bogotá, 11 de enero de 2017

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 IV 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".

Durante el IV trimestre del 2016, se establece que de las **4.283** solicitudes radicadas por el consumidor Financiero en la Entidad, se radicaron **Diez (10)** Quejas y **Noventa y Nueve (99)** Reclamos, que corresponden al **2.5%** del **100%** del total de solicitudes, las cuales fueron tramitadas en oportunidad, con un cumplimiento del **100%** de la meta.

AVANCE: 100% (IV Trimestre)

De las diez (10) Quejas radicadas por los consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

De los noventa y nueve (99) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

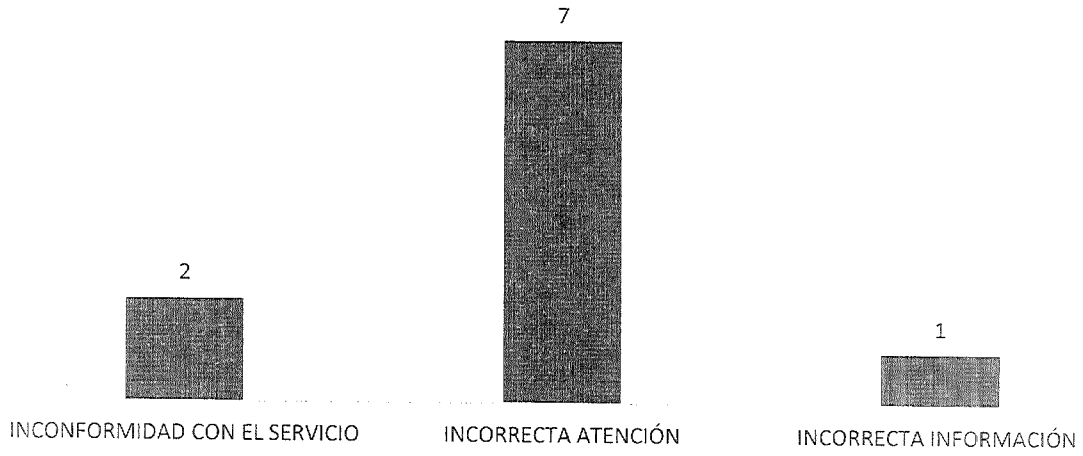
Es importante precisar que una vez allegado el escrito de queja o reclamación a la Entidad, cada una es analizada de manera completa, tomando como base los hechos plasmados en el escrito, los procedimientos administrativos y el informe solicitado por el Área SAC mediante tarea, memorando, correo electrónico, 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 IV 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).

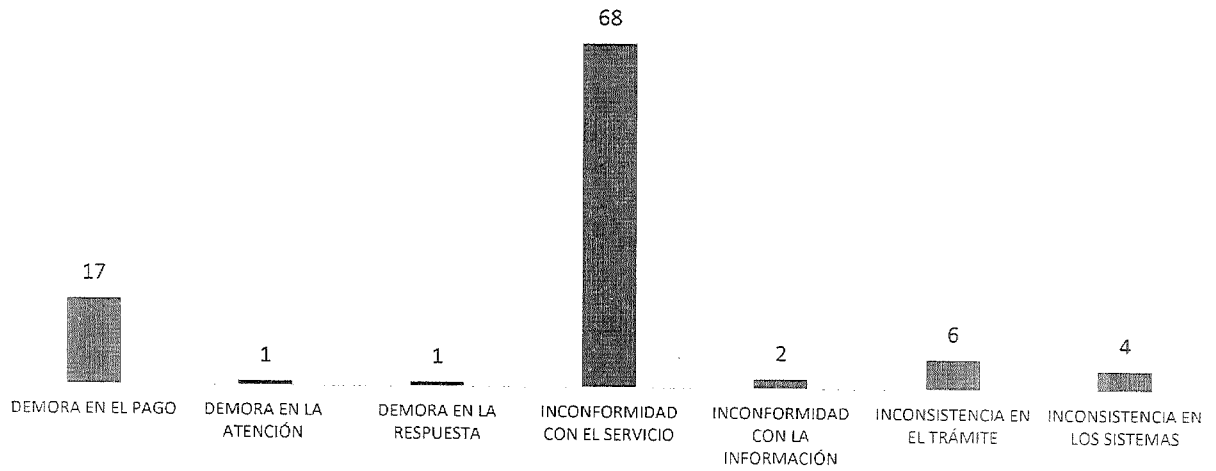
ANALISIS DE AVANCE: Durante el IV Trimestre de la vigencia, se establece que fueron elevadas 4.283 peticiones de las cuales Diez (10) fueron Quejas y Noventa y Nueve (99) Reclamos, se tramitaron de fondo y en oportunidad dando cumplimiento al 100% de la meta.

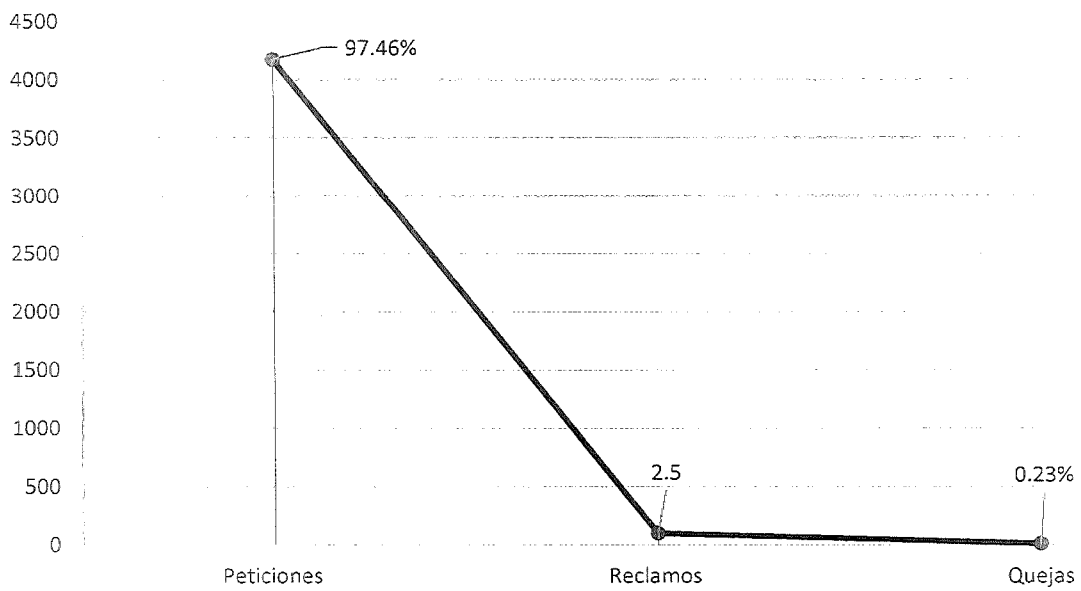
| SOLICITUDES GENERAL | QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2016 | | | |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------------|--------------------------|
| | TIPO | IV TRIMESTRE 2016 | DÍAS DE RESPUESTA (promedio) | EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD |
| 4.283 100% | QUEJAS | 10(0.23%) | 3.9 | 100% |
| | RECLAMOS | 99(2.5%) | 3.8 | 100% |

TEMAS RECURRENTE QUEJAS

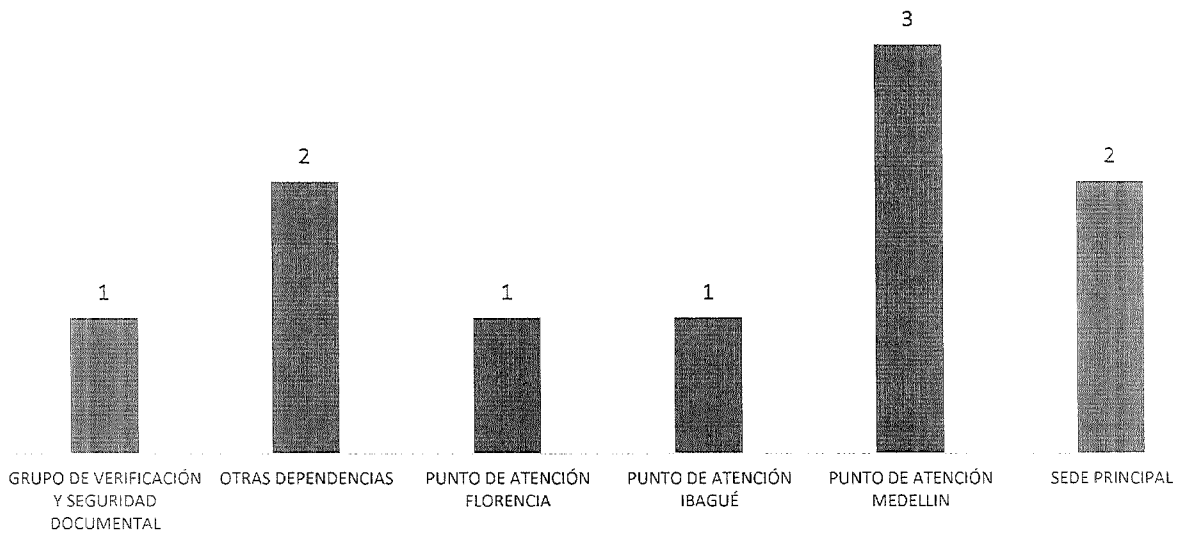


TEMAS RECURRENTE RECLAMOS

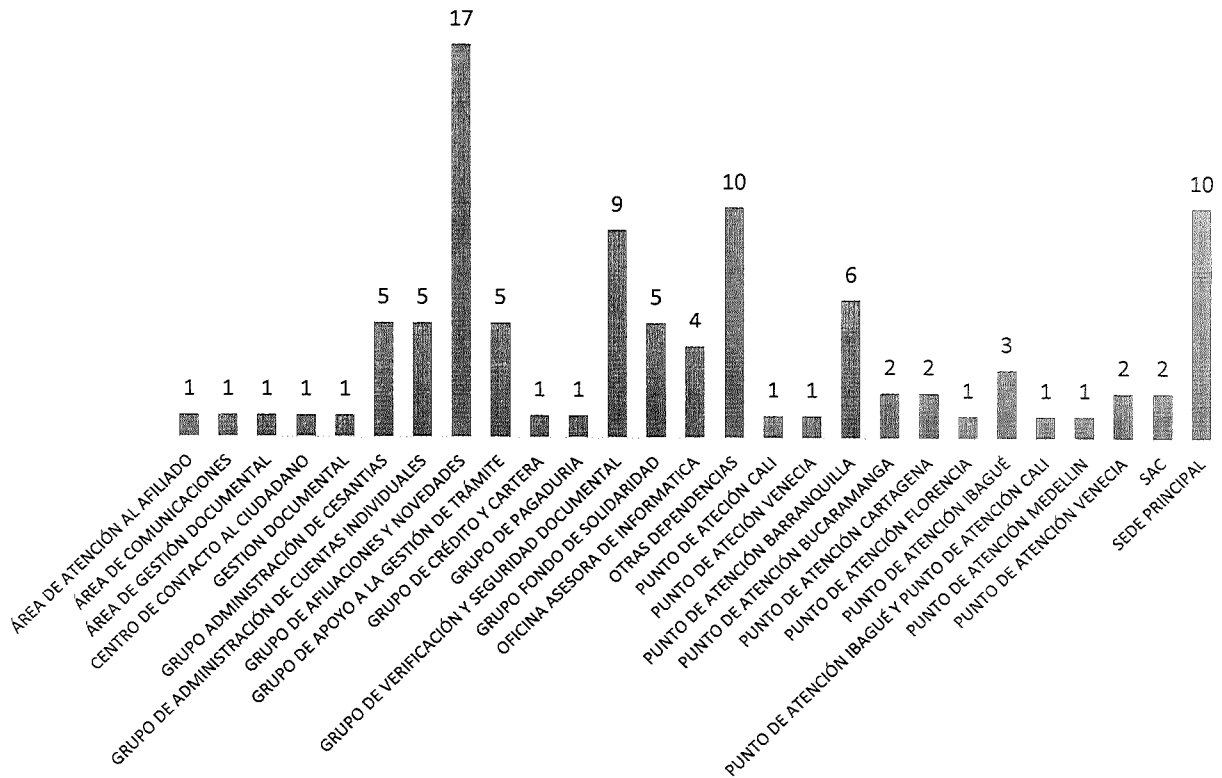




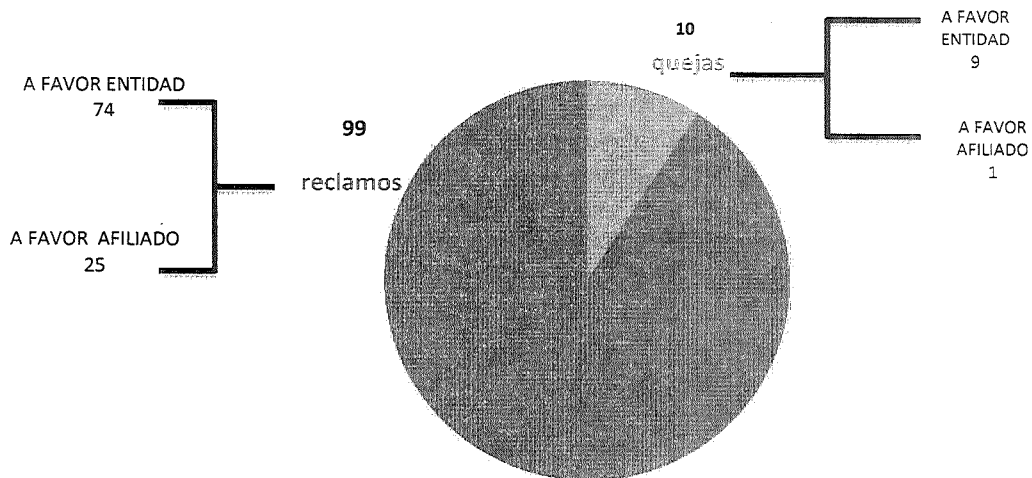
QUEJAS POR DEPENDENCIAS



RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



Ahora bien, se resalta que de las **109** quejas y reclamos, **83** fueron a favor de la Entidad y **26** fueron a favor del afiliado, por razones de actualizaciones de cuentas individuales, demoras en los trámites, demoras en desembolsos de dineros, inconformidad con la información requerida, entre otras.



Mediante la encuesta de satisfacción realizada por la empresa Centro Virtual de Mercadeo, se logra evidenciar 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, obteniendo un puntaje del 4.3/ 5.

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.

De igual forma, se procedió a realizar actualización de la guía de quejas y reclamos junto con los formatos de seguimiento de las mismas siendo aprobados y cargados en la herramienta Isolución el 10 de enero de 2017, lo anterior con la finalidad de contar con un procedimiento detallado para brindar respuesta a las quejas y reclamos y efectuar las acciones de mejora; a su vez generar eficacia y celeridad al momento de analizar en detalle cada una de las inconformidades de los consumidores financieros.

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Durante el IV Trimestre de 2016, se elevaron tres (3) reclamos ante el centro del contacto al ciudadano, los cuales fueron radicado con N° 06-01-20161012021342, 06-01-20161123023688, 06-01-20161209024525, solucionadas en el menor tiempo posible mediante oficios de salida N°03-01-20161014039595, 03-01-20161128045518 y 03-01-20161212047676, brindado una respuesta clara y oportuna a nuestros afiliados.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Durante el IV Trimestre de 2016, se elevaron tres (3) reclamos 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 "WorkManager", 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.

RECOMENDACIONES PARA RACIONALIZAR EL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES

- El Portal Transaccional de Caja Honor no permita al usuario realizar cambio de clave.
- El Portal Transaccional bloquea a los usuarios y no les permite el ingreso
- Los Extractos no están llegando oportunamente a los afiliados.

Acciones de Mejora

- Se actualizó la guía de quejas y reclamos, con el fin de mejorar el procedimiento establecido para el manejo de las mismas.
- Se actualizó los formatos de seguimiento de quejas y reclamos, con el fin de generar eficacia y celeridad al momento de analizar en detalle las inconformidades de los consumidores financieros.

Actividades Realizadas

- **Capacitación Consumidores Financieros** con apoyo de los Oficiales de Enlace; de igual forma se brindó 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 **60** visitas a unidades militares y de policía a través de las cuales se logró la atención y capacitación de **8.847** afiliados a nivel nacional de acuerdo con el cronograma establecido para la vigencia 2016.

| AFILIADOS CAPACITADOS IV TRIMESTRE 2016 | | | | | |
|--|-----------------|---------------|---------------------|----------------|--------------|
| Oficinas Enlaces | Ejército | Armada | Fuerza Aérea | Policía | Total |
| | 2269 | 935 | 0 | 5643 | 8847 |
| Unidades Visitadas | 21 | 9 | 0 | 30 | 60 |

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 | 96.740 | 23.104 | 7.990 | 4.900 | 1.110 | 38.773 | 172.617 |

Fuente: Comunicaciones e Informática Caja Honor

- Capacitación funcionarios nuevos planta y Centro de Contacto al Ciudadano

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero a través de su Programa de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor" de manera permanente realiza 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 al afiliado.



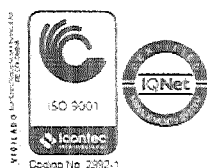
Lo anterior, se realizó con el fin de retroalimentar, sensibilizar y reiterar las políticas de cultura, calidad, brindando atención en oportunidad y de forma humanizada para así contribuir en la satisfacción y bienestar de nuestros afiliados.

Jorge E. Caicedo Rubiano

Líder Grupo Verificación y Seguridad Documental

Encargado de las funciones del 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"

