INFORME DE LOGROS DEL IV TRIMESTRE DE 2019

Bogotá, 10/01/2020

Doctora
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN
ASUNTO
TERMINOLOGÍA
RESUMEN DETALLADO
INDICADOR N° 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 la Entidad, 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, a 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 la Entidad, del proceso de Gestión de SAC durante el IV 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.

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 la Entidad.

Por consiguiente, es pertinente indicar que durante el trimestre en estudio, se establece que de las 5.623 solicitudes radicadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas, 18 fueron quejas (0,32%) y 137 reclamos (2,43%).

AVANCE: 25% (IV 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.

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. Posteriormente, se establecen los correctivos pertinentes según los casos en particular, y las acciones que coadyuven a la no repetición de la inconformidad, cuando esta se encuentre en manos de la Entidad 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 promover una cultura de 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.

SOLICITUDES IV TRIMESTRE 2019		
ÍTEM	CANT.	%
DEMÁS SOLICITUDES	5.468	97,24%
RECLAMOS	137	2,43%
QUEJAS	18	0,32%
TOTAL	5.623	100%

1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 ESTADÍSTICA POR MES

QUEJAS IV TRIMESTRE 2019		
OCTUBRE	CANTIDAD	%
OCTUBRE	8	44,44%
NOVIEMBRE	4	22,22%
DICIEMBRE	6	33,33%
Total	18	100%

De las 5.623 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 18 son quejas por lo que corresponden a un 0,32% del total.

1.2. ESTADÍSTICA POR PUNTOS DE ATENCIÓN

El equipo técnico SAC, realiza una validación de las quejas allegadas a Caja Honor con los grupos y dependencias involucradas con el fin de retroalimentar y establecer acciones de mejoras en el caso de ser necesario.

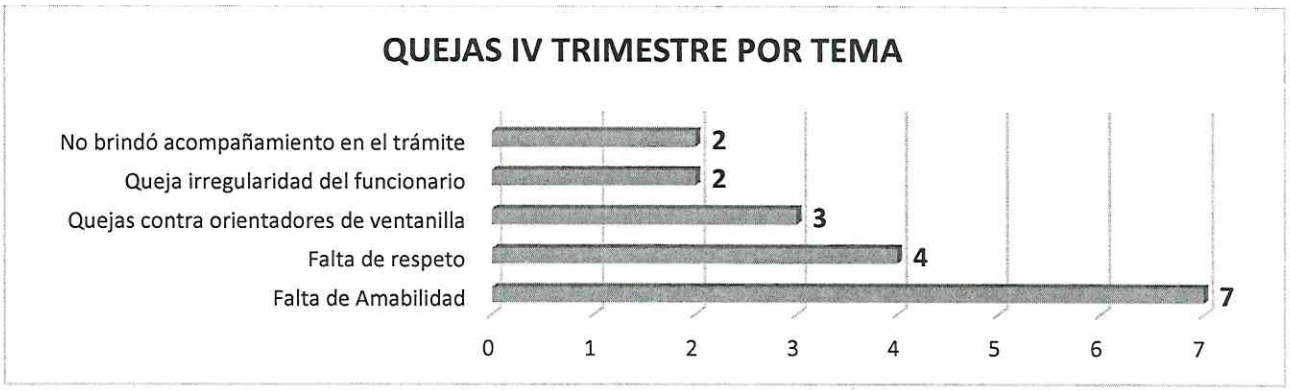
Caja Honor tiene dispuesto canales de Atención al Ciudadano distribuidos en 7 Puntos: Sede Principal, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Florencia, Medellín, Ibagué y Centro al Contacto al Ciudadano.

Como se puede observar en la gráfica anterior, la mayor recepción de quejas se presentó en la Sede Principal de Bogotá, esto es debido a que el Punto acoge a mayor parte de los afiliados a nivel nacional.

1.3. ESTADÍSTICAS POR SUBTEMAS

De las 18 quejas, se determinó que 7 de ellas manifestaban una inconformidad por la falta de amabilidad por parte de los funcionarios, 4 por un trato que no observa condiciones de respeto, 2 por falta de acompañamiento en un trámite, 2 por irregularidades de funcionarios y 3 que involucran el servicio de orientadores de ventanilla.

En consecuencia, por parte del Área SAC, se toma contacto con los implicados y se socializa, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de tener buenas prácticas de la atención al afiliado. Asimismo, se verifica la posible necesidad de continuar en la capacitación a los asesores que interactúan con los consumidores financieros y/o partes interesadas en consultas y requerimientos.



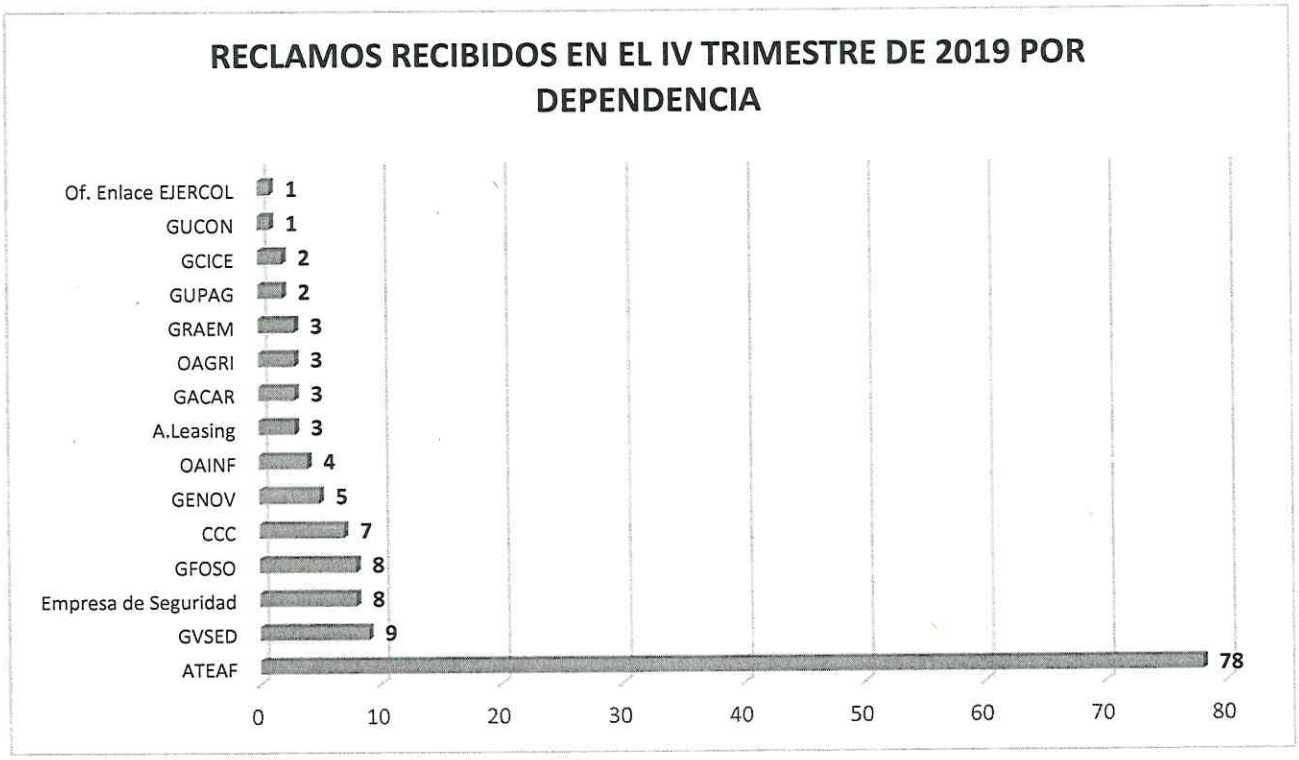
2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 ESTADÍSTICA POR MES

RECLAMOS IV TRIMESTRE 2019		
MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	57	41,60%
NOVIEMBRE	44	32,11%
DICIEMBRE	36	26,27%
Total	137	100%

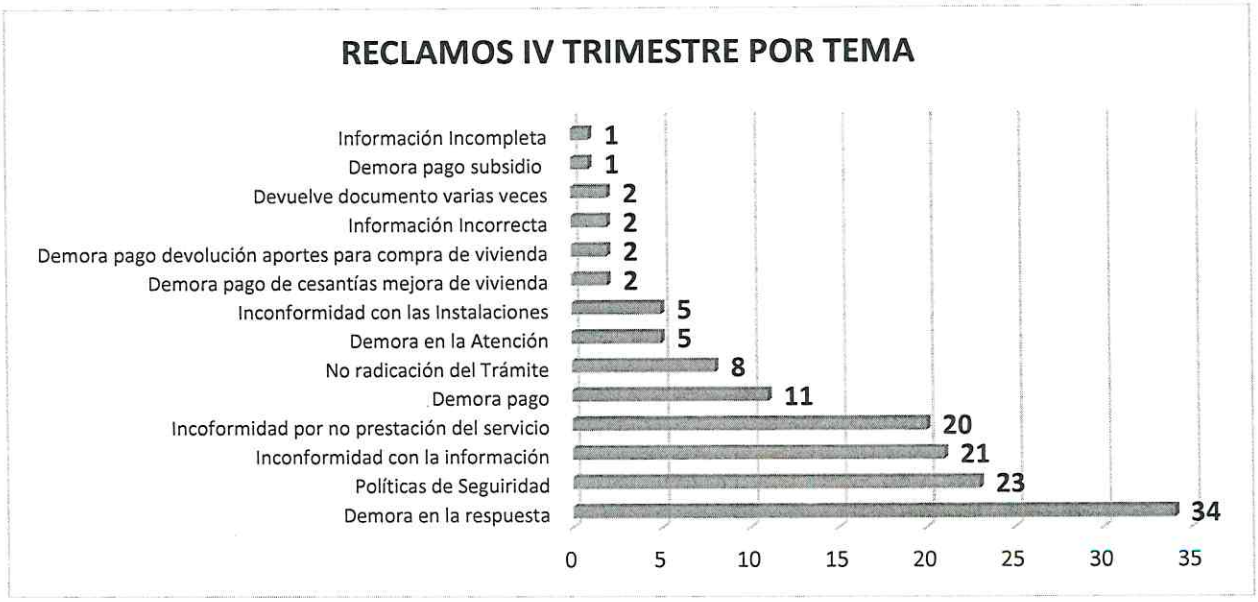
De las 5.623 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 137 son reclamos por lo que corresponden a un 2,43% del total.

2.2 ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



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

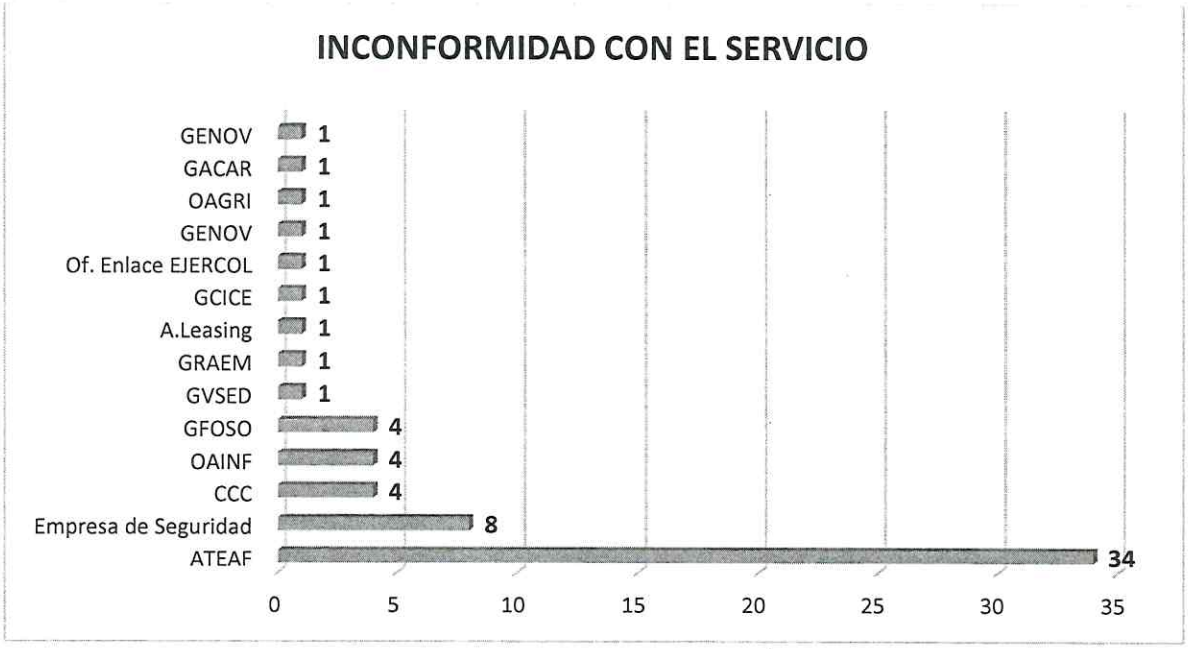
2.3 ESTADÍSTICAS POR TEMAS



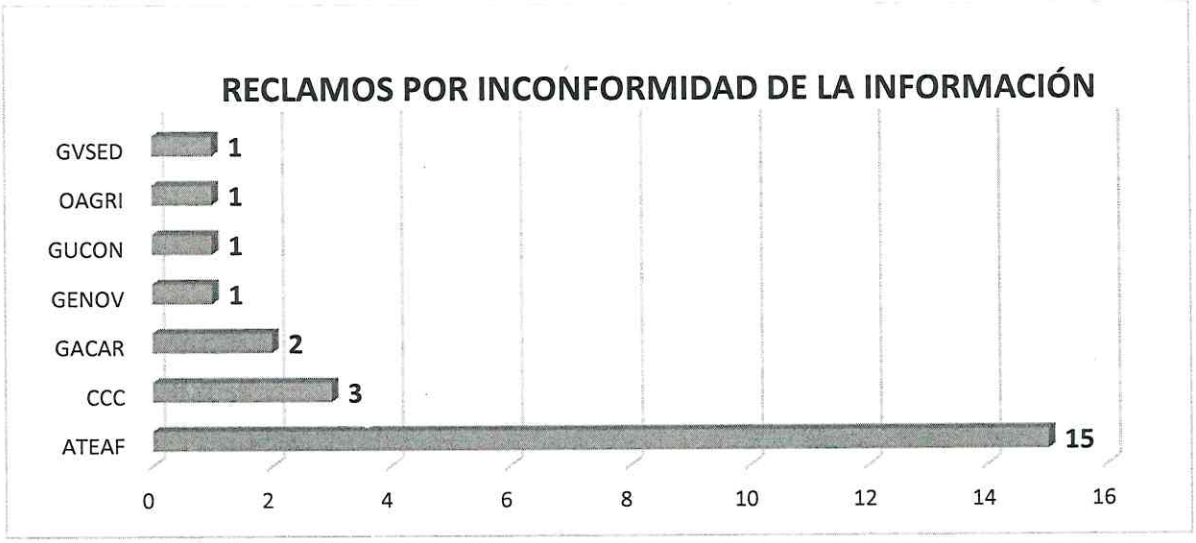
En la gráfica anterior, se establece que por temas hubo 5 reclamos por demora en la atención, 34 reclamos por demora en brindar respuesta a solicitudes, 2 reclamos por demora en la devolución de aportes para compra de vivienda, 1 reclamo por demora en el pago del subsidio, 2 reclamos por demora en el pago de cesantías, 11 por demora en diversos trámites de pago, 2 reclamos por devolución reiterativa de documentos radicados, 20 inconformidades con la prestación del servicio, 21 inconformidades con la información, 5 inconformidades con las instalaciones, 1 reclamo por información incompleta brindada en una asesoría, 2 reclamos por información incorrecta, 8 reclamos por no radicación del trámite y 23 reclamos por políticas de seguridad, para un total de 137 reclamos.

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

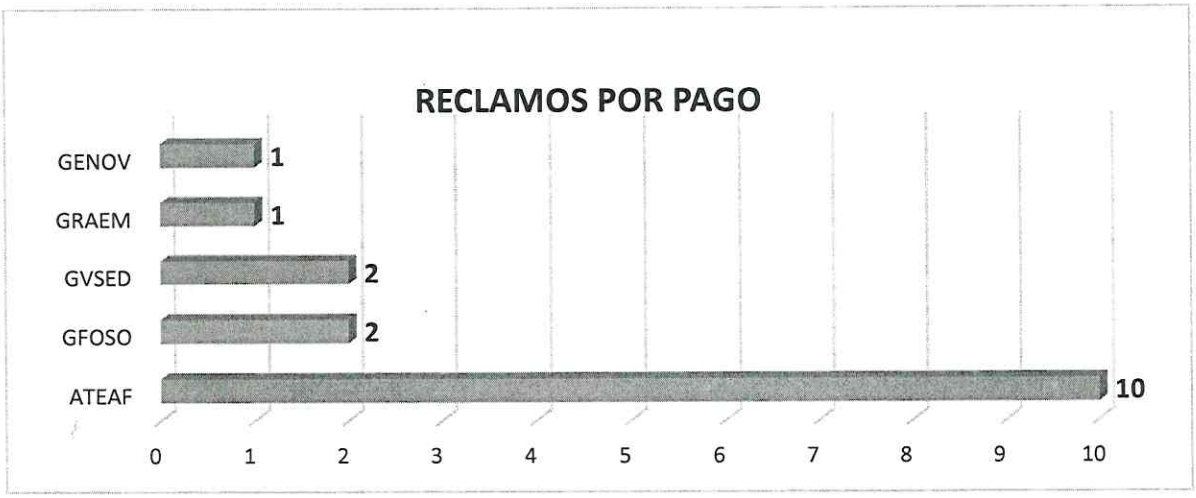
ANALISIS DE RECLAMOS POR TEMA VS DEPENDENCIA



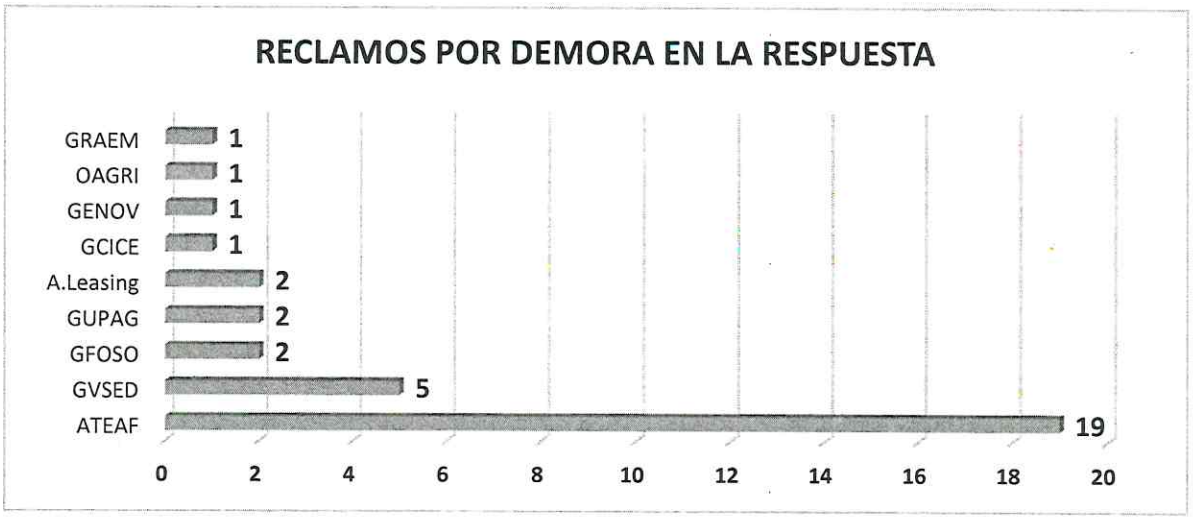
En la grafica anterior, indica que hubo 63 reclamos presentados por inconformidad del servicio, de los cuales, los procesos que tuvieron mayor reclamos por éste concepto fueron: 34 corresponden al Área de Atención al Afiliado, 8 a la Empresa de Seguridad, 4 al Centro de Contacto al Ciudadano, 4 a la Oficina Asesora de Informática y 4 al Grupo Fondo de Solidaridad.



En la gráfica anterior, se establecen que se presentaron 24 reclamos por inconformidad de la información, de los cuales, los procesos que tuvieron mayor reclamos por éste concepto fueron: 15 del Área de Atención al Afiliado, 3 del Centro de Contacto al Ciudadano y 2 del Grupo de Crédito y Cartera.



En la gráfica anterior, se establecen que se presentaron 16 reclamos por pago, de los cuales, los procesos que tuvieron mayor reclamos por éste concepto fueron: 10 del Área de Atención al Afiliado, 2 el Grupo Fondo de Solidaridad, 2 del Grupo de Verificación y Seguridad Documental.



En la gráfica anterior, se establecen que se presentaron 34 reclamos por demora en la respuesta, de los cuales, los procesos que tuvieron mayor reclamos por éste concepto fueron: 19 del Área de Atención al Afiliado, 5 al Grupo de Verificación y Seguridad Documental, 2 al Grupo Fondo de Solidaridad, 2 al Grupo de Pagaduría y 2 al Área Leasing.

3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

En el estudio, de las 18 quejas, no se registraron situaciones en las que la conducta de los funcionarios de Caja Honor se haya apartado de las políticas de servicio y los criterios de atención y amabilidad.

Ahora bien, del análisis de los 137 reclamos, se determinó que 27 fueron a favor del Consumidor financiero. Entre los reclamos que fueron en contra de Caja Honor, se observaron los siguientes motivos:

- Falta de respuesta al trámite de acreditación de Vivienda 8.
- Dificultades de comunicación con el Centro de Contacto al Ciudadano.
- Políticas de seguridad en el ingreso de visitantes al Punto de Atención, quienes tienen restricciones para el ingreso de celulares y equipos de comunicación, así como de acompañantes.
- Demora en el trámite de levantamiento de cláusulas en escrituras públicas otorgadas en trámites de solución de vivienda.
- Errores involuntarios en el procedimiento de pago de obligaciones legalmente deducibles de las prestaciones sociales reconocidas por la Policía Nacional mediante el Acto Administrativo Hoja de Servicio.
- Actualización y corrección de la información asociada a la cuenta individual de los afiliados.
- Retrasos en la ejecución de las actividades programadas en el cronograma del Fondo de Solidaridad respecto a la entrega de inmuebles adjudicados en proyectos de vivienda.

- Demora en la verificación de autenticidad y seguridad de documentos aportados en trámites de pago.
- Falta de información respecto al procedimiento de bloqueo de destinatarios de pago de trámites de afiliados por control de la Unidad de Cumplimiento para cumplir con los estándares de conocimiento de cliente, establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Ingreso no autorizado por terceros al Portal Transaccional.
- Error informático del sistema de acreditación en línea.

En consecuencia, se hizo una distinción entre aquellos casos en los que el motivo de la desfavorabilidad del reclamo fue resuelto de manera inmediata sin requerir acciones de mejora.

Asimismo, se examinó el impacto de los reclamos desfavorables que requieran acciones de mejora con el objeto de hacer seguimiento a la implementación de dichas acciones por parte de las dependencias implicadas así como identificar situaciones que requirieran ser escaladas al Comité Técnico del SAC para la adopción de procedimientos que permitan impedir que situaciones similares puedan llegar a presentarse en el futuro.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los Consumidores Financieros interpusieron 34 solicitudes que fueron peticiones ante el DCF; solicitudes que fueron atendidas en oportunidad y bajo los lineamientos normativos en la materia, entre ellos la Circular 21 del 15 de marzo de 2019 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto a la obligación de suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros. Vale la pena resaltar que Caja Honor viene realizando un trabajo conjunto con el DCF en aras de validar los casos que se presenten con el fin de satisfacer las expectativas de los afiliados y cumpliendo con las exigencias normativas aplicables.

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 está solicitando al Área de Atención al Afiliado (ATEAF) y al Grupo de Verificación y Seguridad Documental (GVSED) las correspondientes acciones de mejora para reducir los tiempos de respuesta de los trámites de acreditación de Vivienda 8.

- Se está haciendo seguimiento a la decisión adoptada por el Comité Técnico del SAC en relación con la necesidad de emitir respuesta de fondo y oportuna a los trámites de acreditación de vivienda 8.

- Se realizó la retroalimentación con asesores del Centro de Contacto a Ciudadano en temas relacionados con la actitud de servicio al momento de brindar la información.

Actividades Realizadas

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

Las actividades realizadas durante el trimestre fueron las siguientes:

- Se realizó curso de formación de facilitadores de Educación financiera a 20 funcionarios de la Entidad (SAC, Área Leasing y Oficinas de Enlace) contando con la colaboración de la fundación Alemana FInnzgruppe Sparkanssenstiftung fur international Kooperation por medio de la Asobancaria, la cual tuvo dos días de duración.

- Tres capacitaciones personalizadas a funcionarios nuevos de la Entidad resaltando la importancia del programa de Educación Financiera como responsabilidad social empresarial de Caja Honor.

- Participación en la Feria de Expodefensa donde se trataron temas de Presupuesto, Ahorro y plan financiero, Crédito, Productos y Servicios financieros en donde se logró acoger a 250 consumidores financieros.

- Se realizó 1 taller de capacitación a 23 consumidores financieros donde se trataron temas de ahorro y plan financiero.

- Una cápsula financiera dirigida a 336 consumidores financieros tratando el tema de vacaciones de verano.

- Se contó con 6 visitas a emisoras de las Fuerzas Militares y Policía tratando temas referentes a: modelo Vivienda 14 y subsidio, día mundial del Ahorro, el mundo de los Pequeños Héroes, PQRSD y plataforma de Educación Financiera.

2. **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.

Asimismo, haciendo uso de los mismos canales de comunicación, se incentiva el uso de la opción de agendamiento de citas para optimizar sus visitas a los Puntos de Atención. Igualmente, se hace uso de las comunicaciones remitidas a los afiliados para dar a conocer las nuevas funcionalidades y herramientas con las que cuentan en el Portal Transaccional, tales como la consulta y descarga de estados de cuenta, extractos de la misma y certificados para declaración de renta.

ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

P/A Andrés Torres.

Proyectó y elaboró
ABG. DAVID MENDOZA VEGA
Profesional Universitario 1 – SAC