

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

INFORME DE LOGROS DEL IV TRIMESTRE DE 2018

Bogotá, 03/01/2019

Doctora
 LINA MARÍA RENDÓN LOZANO
 JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN
 ASUNTO
 TERMINOLOGÍA
 RESUMEN DETALLADO
 INDICADOR N° 5

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Plan de Acción para el proceso de Gestión del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), dentro del Indicador N° 5 de quejas y reclamos, se estableció como propósito principal la medición del número total de quejas y reclamos, sobre el total de solicitudes que ingresen durante un mismo periodo. Lo anterior, a fin de realizar un proceso de identificación e implementación de mejoras en pro del servicio, que permitan fortalecer el proceso y desarrollar las actividades con calidad y compromiso.

ASUNTO

Informe de verificación, resultados y análisis del indicador N° 5 correspondiente a quejas y reclamos, del proceso de Gestión de SAC durante el IV trimestre de 2018.

TERMINOLOGÍA:

A continuación se relacionan 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.

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

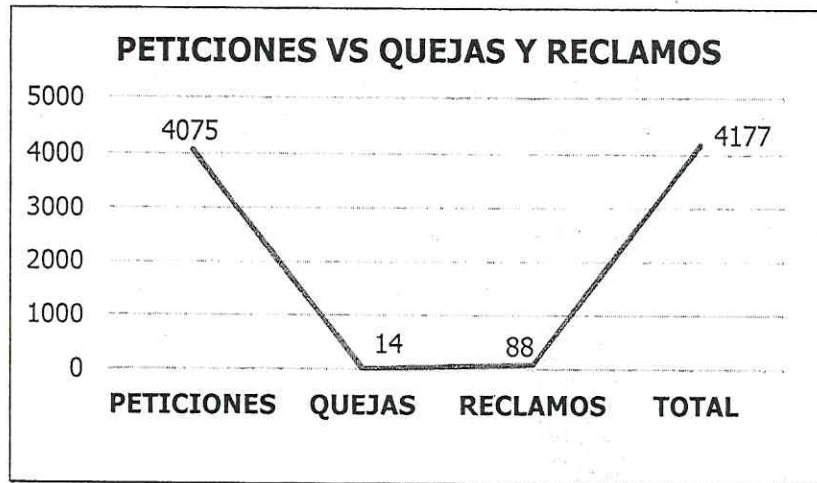
REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

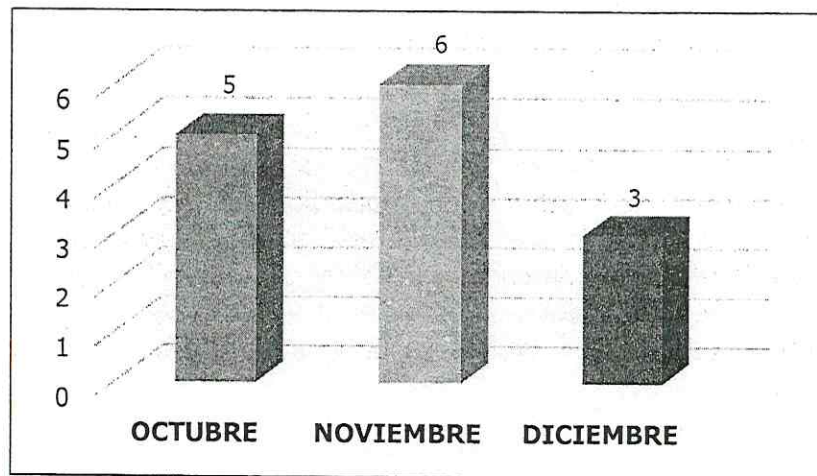
REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971

REPORT ON THE PROGRESS OF THE WORK DURING THE YEAR 1970-1971



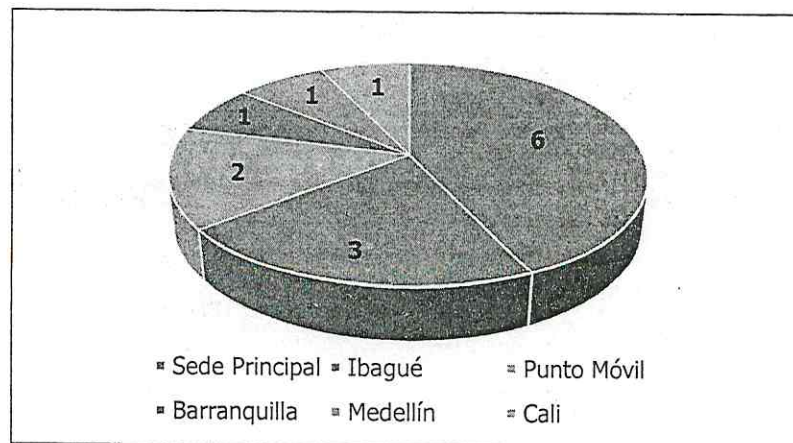
1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 ESTADÍSTICA POR MES



En la gráfica anterior se establecen las quejas allegadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre cuya sumatoria del trimestre corresponden a 14 quejas.

1.2. ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



RESEARCH ON QUANTUM YIELD



FIGURE 1. QUANTUM YIELD AS A FUNCTION OF WAVELENGTH

EXPERIMENTAL PROCEDURE

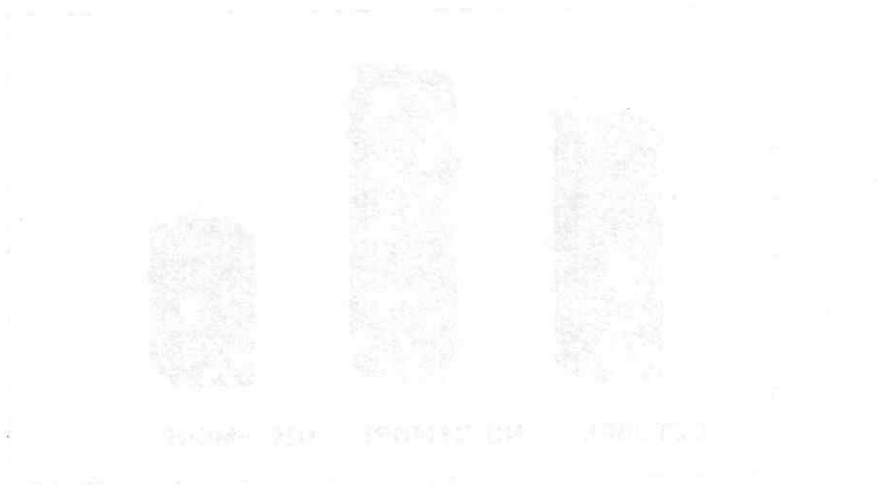


TABLE I. QUANTUM YIELD DATA FOR DIFFERENT WAVELENGTHS

WAVELENGTH (nm) | QUANTUM YIELD

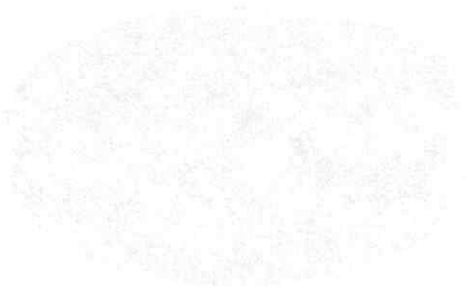
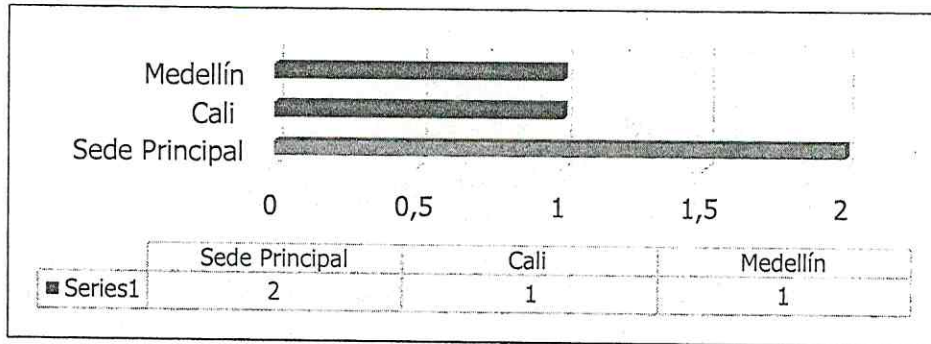
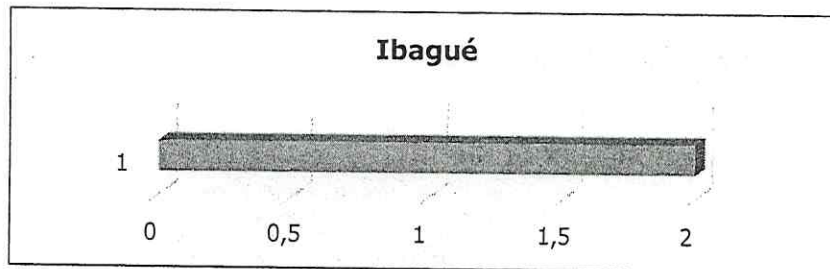


FIGURE 2. SCHEMATIC OF THE EXPERIMENTAL SETUP

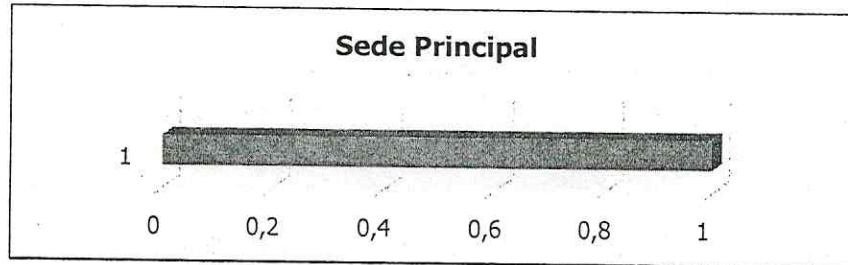
Tema 2: INDEBIDA INFORMACIÓN



Tema 3: ERROR EN PAGO

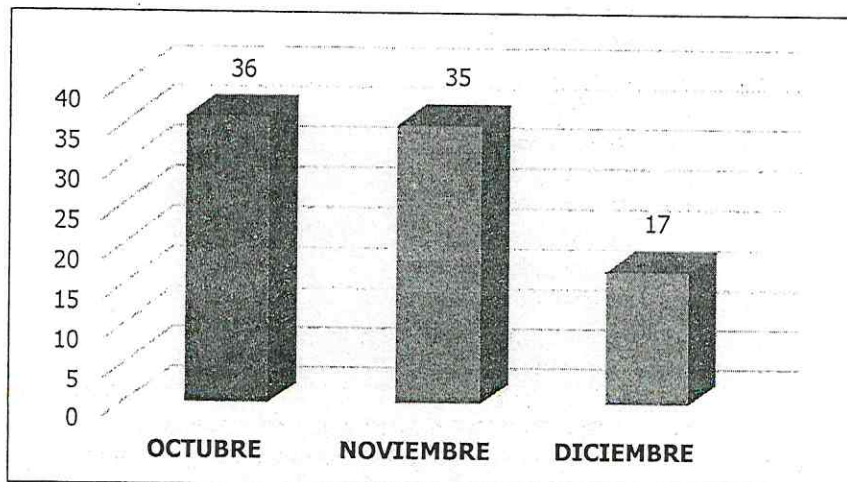


Tema 4: INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO

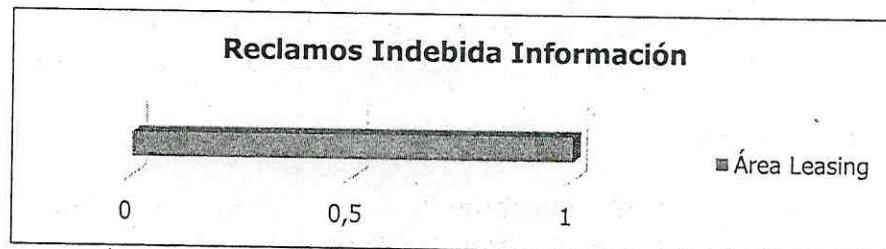
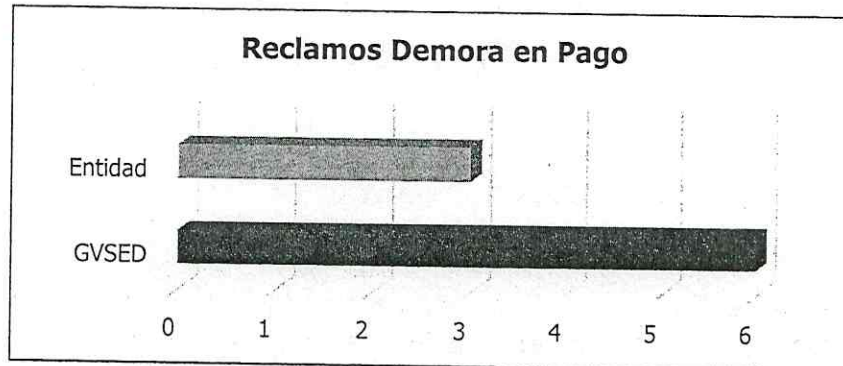
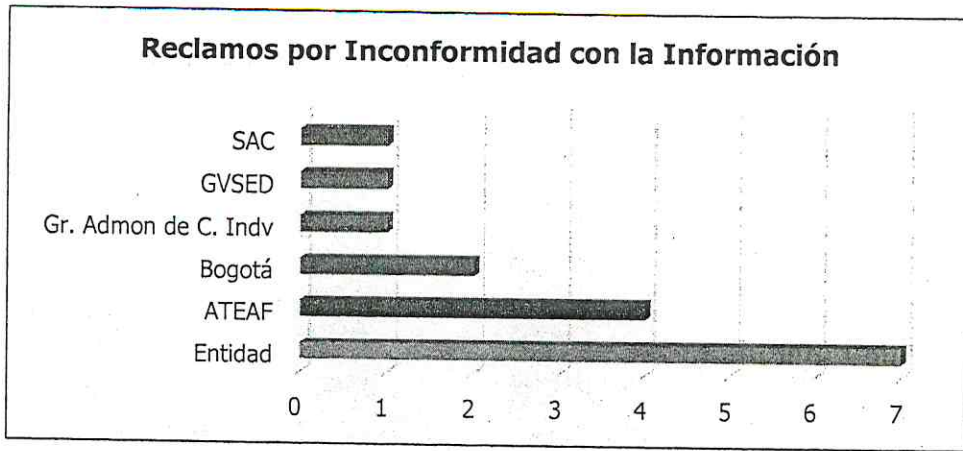


2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 ESTADÍSTICA POR MES



En la gráfica anterior se establecen los reclamos allegados en los meses de octubre, noviembre y diciembre, cuya sumatoria del trimestre corresponden a 88 reclamos.



3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

De las 102 quejas y reclamos, 74 fueron a favor de la Entidad y 14 fueron a favor del afiliado, por razones de equivocaciones en pago y demora en emisión de respuestas, inconformidad con la atención e información requerida, entre otras.



RESEARCH ON THE EFFECTS OF THE

... ..
... ..
... ..
... ..
... ..
... ..

RESEARCH ON THE EFFECTS OF THE

... ..
... ..

RESEARCH ON THE EFFECTS OF THE

... ..

RESEARCH ON THE EFFECTS OF THE

... ..
... ..
... ..

RESEARCH ON THE EFFECTS OF THE



... ..
... ..

2. Elaboración y envío de 5 cápsulas financieras a todos los funcionarios y las Oficinas de Enlace de Caja Honor.

- ✦ Cápsula No. 16. Mi proyección financiera impacta en mi núcleo familiar.
- ✦ Cápsula No. 17. Algunas Entidades en Colombia no educan financieramente a sus clientes.
- ✦ Cápsula No. 18. Que las deudas no lo hagan estresar.
- ✦ Cápsula No. 19. Familia Caja Honor que no le gane la emoción de la navidad.
- ✦ Cápsula No. 20. ¿Ya está preparado para la cuesta de enero?

3. Sensibilización, difusión y reforzamiento a los consumidores financieros actuales y potenciales, tratando los temas de productos y servicios, trámites en línea, quejas y reclamos, PQRD 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.

ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ

Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Proyectó y elaboró
ABG. MÓNICA MONTAÑO
Profesional Universitario 1 – 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



BIENESTAR Y EXCELENCIA

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..



... ..

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..