



INFORME DE LOGROS DEL I TRIMESTRE DE 2019

Bogotá, 08/04/2019

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 I 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



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



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 5.500 solicitudes radicadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas, 11 fueron quejas y 57 reclamos, equivalente al 0.2 % y 1.04% del total de solicitudes respectivamente.

AVANCE: 25% (I 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 coadyuvan 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 culturizar a un 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



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



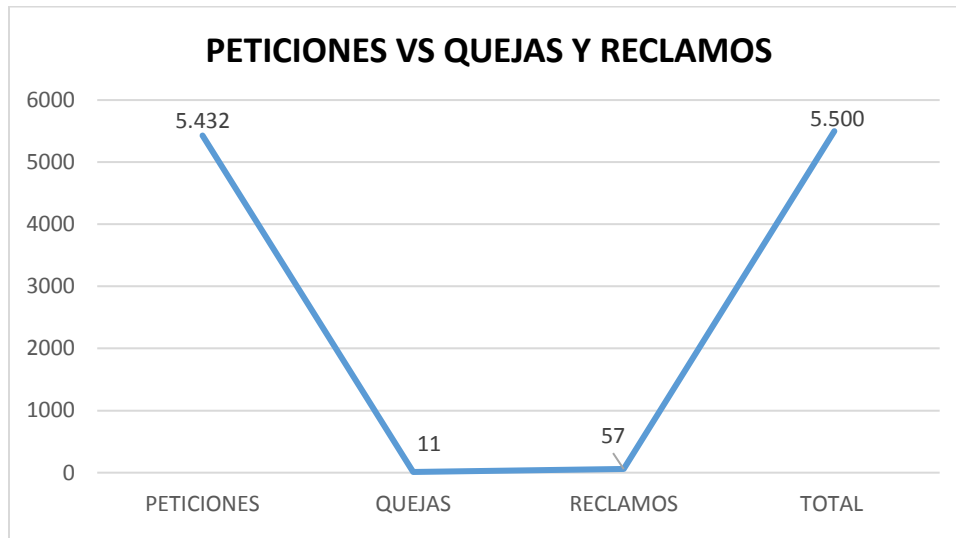
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA



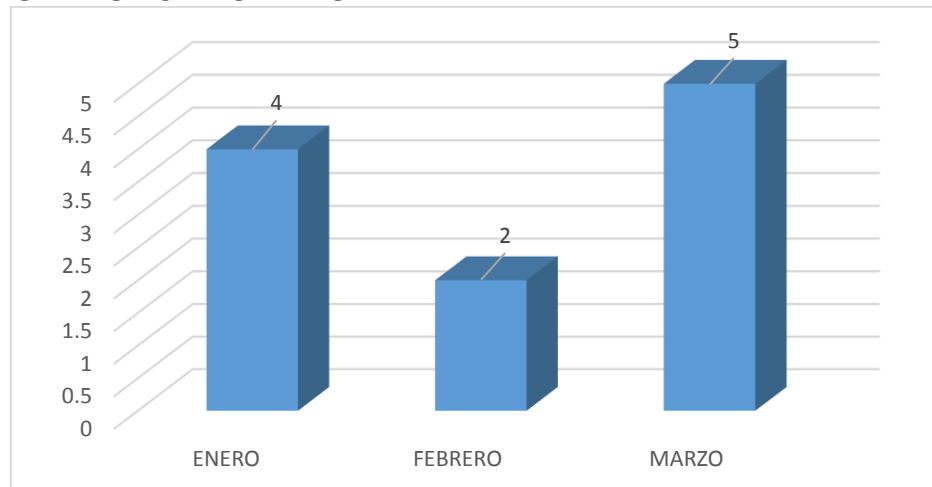
la obtención de una información en contravía de la normatividad aplicable según sea su caso.

ÍTEM	CANT.	%
PETICIONES	5.432	98.76%
QUEJAS	11	0.2%
RECLAMOS	57	1.04%
TOTAL	5.500	100%



1. ANÁLISIS QUEJAS

1.1 ESTADÍSTICA POR MES



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



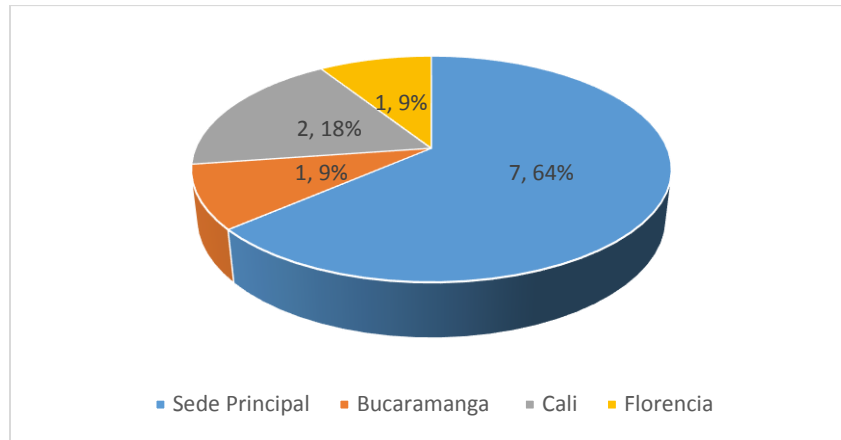
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

ESTUDIO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



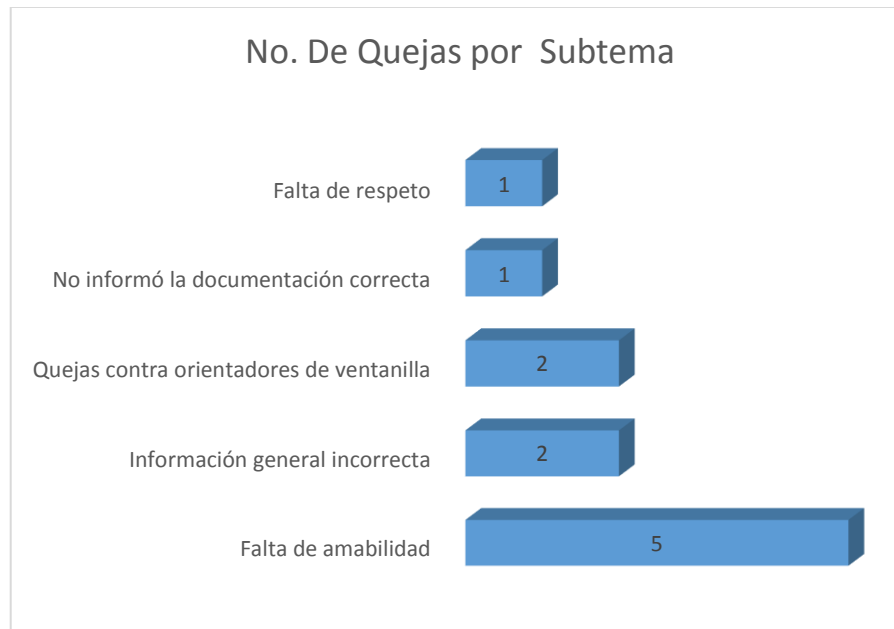
En la gráfica anterior se establecen las quejas allegadas en los meses de enero, febrero y marzo cuya sumatoria del trimestre corresponden a 11 quejas.

1.2. ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



De las 11 quejas allegadas en el Área SAC; como un mecanismo de control se realiza una validación para establecer los grupos o dependencias involucradas, con el fin de retroalimentar y establecer acciones de ser necesario, en el trimestre en estudio las quejas se distribuyen en 4 puntos de atención dispuestos a nivel nacional, y el mayor número de inconformidades se reportan en la Sede Principal, Bogotá.

1.3. ESTADÍSTICAS POR SUBTEMAS



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

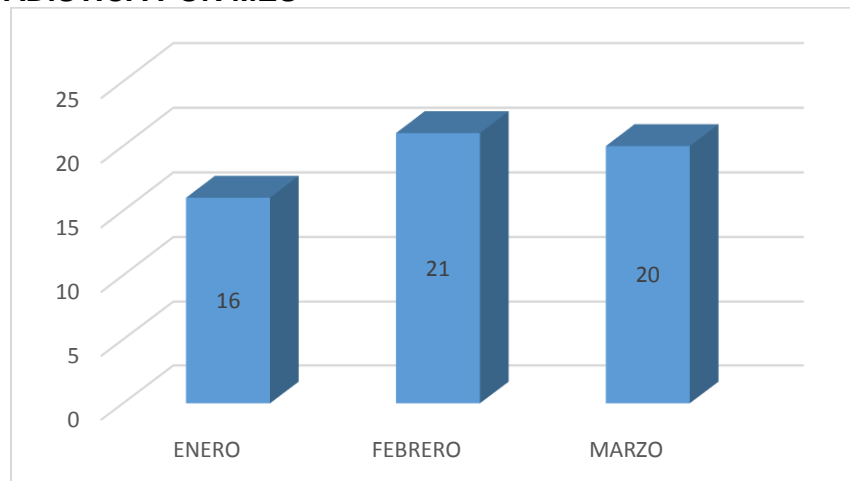
MINISTERIO DE DEFENSA



De las 11 quejas se determinó que 5 de ellas manifestaban una inconformidad en la falta de amabilidad llevada a cabo por parte de los funcionarios, lo que hace que por parte del Área SAC, se tome contacto con los implicados y se socialice con el fin de realizar una sensibilización respecto a la importancia de aplicar buenas prácticas de atención al afiliado, estableciéndose la necesidad de continuar en la capacitación a los diferentes asesores que interactúan con los consumidores financieros y/o partes interesadas en consultas y requerimientos.

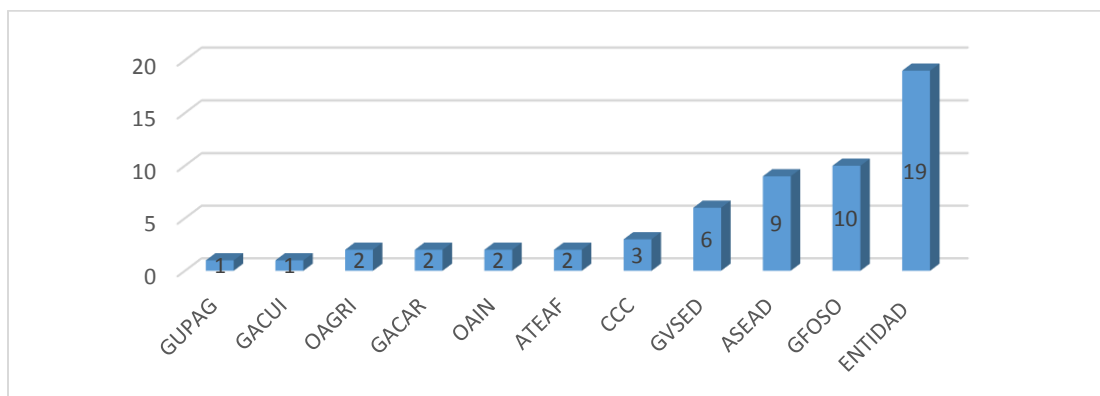
2. ANÁLISIS RECLAMOS

2.1 ESTADÍSTICA POR MES



En la gráfica anterior se establecen los reclamos allegados en los meses de enero, febrero y marzo, cuya sumatoria del trimestre corresponden a 57 reclamos.

2.2 ESTADÍSTICA POR DEPENDENCIAS



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



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

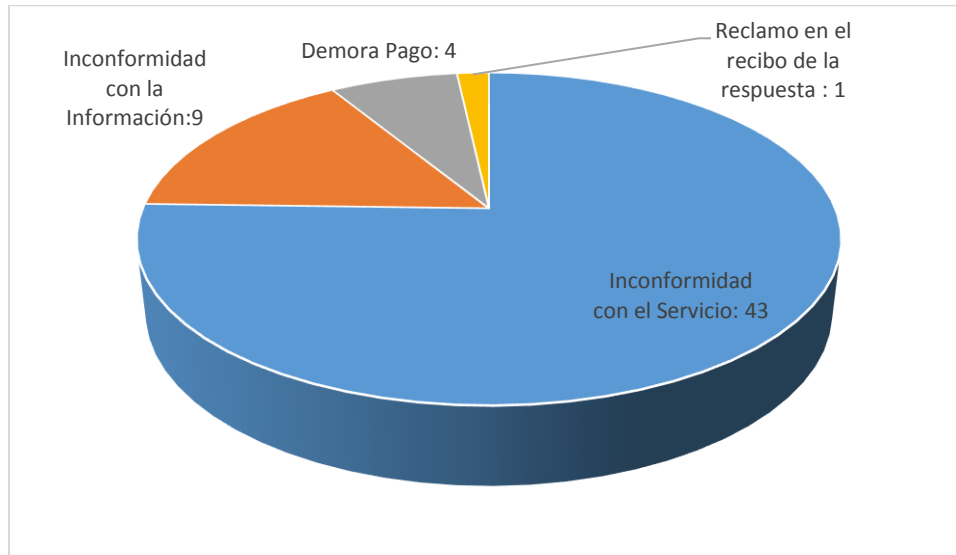


Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE COLOMBIA

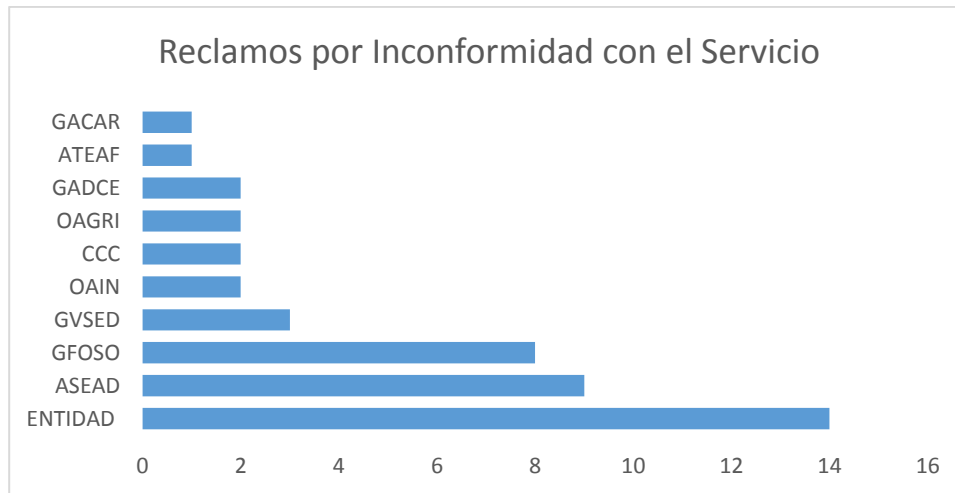


2.3 ESTADÍSTICAS POR TEMAS



En la gráfica anterior, se establece que por temas hubo 43 reclamos por inconformidad del servicio, 9 reclamos por inconformidad de la información, 4 por demora en el pago y 1 por recibo en la respuesta, para un total de 57 reclamos.

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



En la grafica anterior, indica los reclamos presentados por inconformidad del servicio, en el cual 14 fueron de la Entidad, 9 del Area de Servicios Administrativos, 8 del Grupo de Fondo de Solidaridad, 3 del Grupo de Verificación y Seguridad Documental, 2 de la Oficina Asesora de Informatica, 2 del Centro de Contacto al Ciudadano, 2 de la Oficina



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



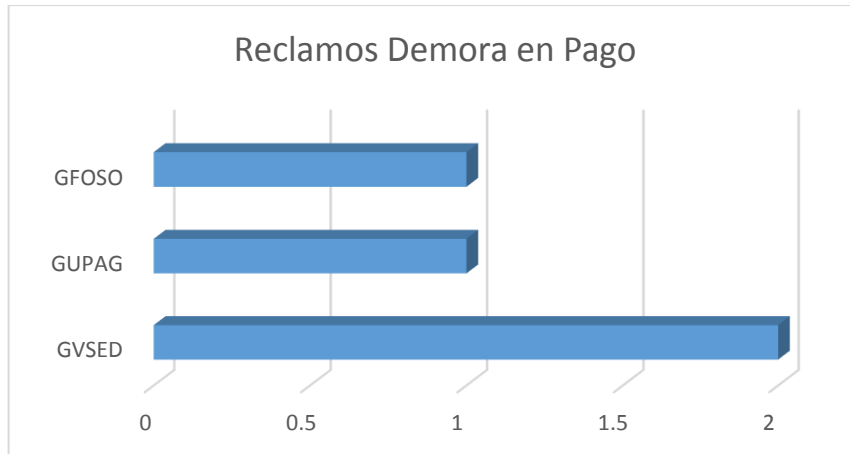
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA

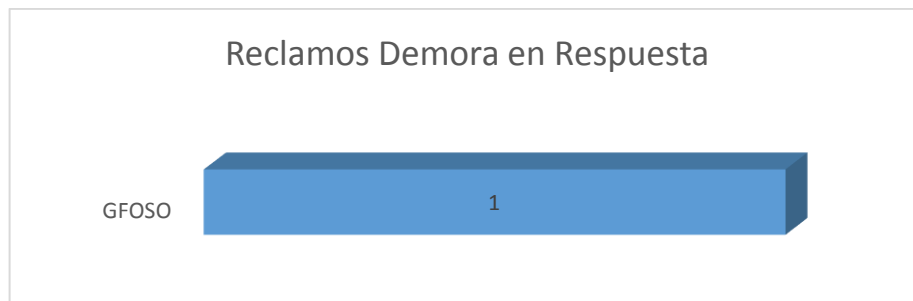


Asesora de Gestion del Riesgo, 2 del Grupo de Adminsitración de Cesantías, 1 del Area de Atención al Afiliado y 1 del Grupo de Credito y Catera, para un total de 43.

En la gráfica anterior, se establecen los reclamos por inconformidad de la información en virtud de cual, 4 fueron de la Entidad, 1 del Centro de Contacto al Ciudadano, 1 del Grupo de Administración de Cuentas Individuales, 1 Grupo de Crédito y Cartera, 1 del Grupo de Verificación y Seguridad Documental y 1 del Grupo de Fondo de Solidaridad, para un total de 9.



La anterior gráfica, muestra los reclamos por demora en el pago, en el cual, 2 presentó el Grupo de Verificación y Seguridad Documental, 1 el Grupo de Pagaduría y 1 la Entidad.



Finalmente, se indica que en la gráfica anterior, se visualizan los reclamos por demora en la respuesta, en la cual corresponde a 01 unidad por parte del Grupo de Fondo de Solidaridad.

3. ANÁLISIS DE FAVORABILIDAD

De las 11 quejas y 57 reclamos, 57 fueron a favor de la Entidad y 11 fueron en contra de la Entidad, por razones de equivocaciones en los procedimientos del Área de Servicios Administrativos, información del modelo Leasing Habitacional, por no dejar el



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

MINISTERIO DE DEFENSA



ingreso de un acompañante adulto mayor, uso del celular al interior de la Entidad, demora en la atención en los puntos de atención entre otros.

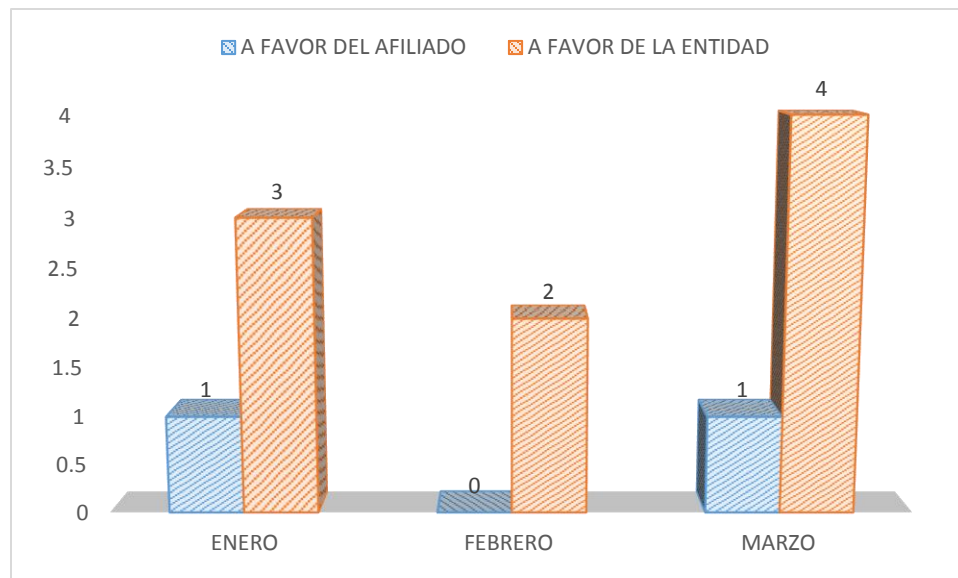
De las 11 quejas, 9 fueron a favor de la Entidad y 02 fueron en contra de la Entidad por los siguientes motivos:

- Falta de conocimiento del Modelo Leasing Habitacional.
- Mal trato de afiliado en punto de atención, manifiesta que fue tratado de manera grosera y abusiva.

Ahora bien, de los 57 reclamos, 48 fueron a favor de la Entidad y 09 fueron en contra de la Entidad, por los siguientes motivos:

- Ingreso al Portal Transaccional por una persona diferente al titular.
- No se permitió el ingreso al acompañante de un afiliado, teniendo en cuenta que el acompañante era un adulto mayor y adicional a ello, el afiliado presentaba una condición de discapacidad.
- Prohibición de ingreso con objetos personales a la Entidad.
- Inconformidad en respuestas enviadas por parte del Fondo de Solidaridad.
- Inconformidad por prestación del servicio en Punto de Atención Barranquilla.
- No generación de estado de cuenta en la Sede Principal de Caja Honor.
- Demora en respuesta por parte del Grupo de Crédito y Cartera.
- No suministro de información en hora permitida en el Chat de la Entidad.
- Falta de información en el Centro de Contacto al Ciudadano.

FAVORABILIDAD QUEJAS



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

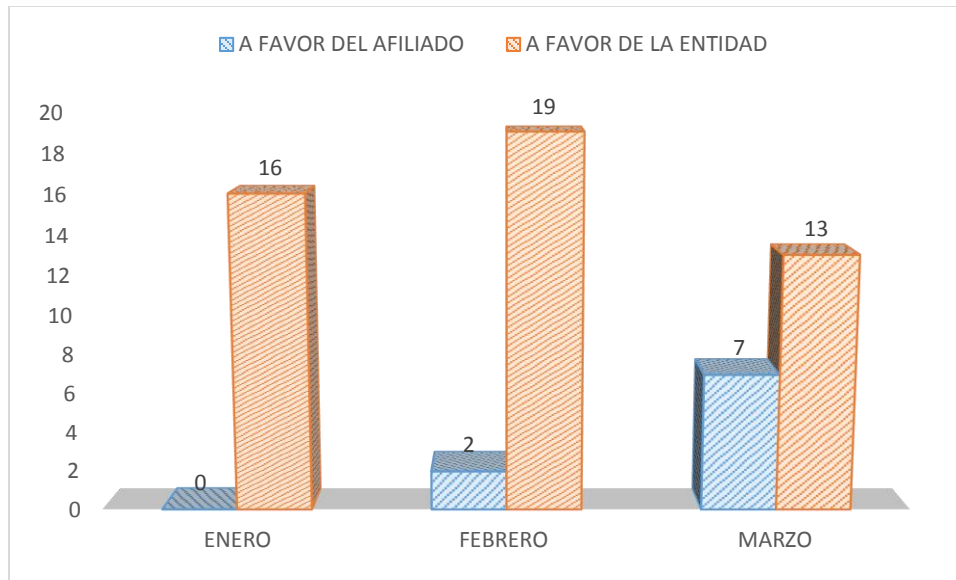


GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA

Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.



FAVORABILIDAD RECLAMOS



DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se elevaron 27 peticiones ante la Defensoría del Consumidor Financiero, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, en aplicabilidad de las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, y en especial a la Circular 21 del 15 de marzo de 2019, emitida por la Superfinanciera de Colombia en lo que respecta a la obligación de suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros; todo lo anterior derivado 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

- 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.



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
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
 Por nuestras Fuerzas Armadas,
 para Colombia entera.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE COLOMBIA



- Se han brindado capacitaciones al Centro de Contacto a Ciudadano en temas relacionados con el agendamiento de citas, educación financiera, leasing habitacional, entre otros, con el fin de que la información que se brinda sea clara precisa y concisa.

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, los días 21, 23 de enero, 18, 20 de febrero y 18 y 20 de marzo de 2019, con temas relacionados de presupuesto y programación de citas, así mismo, la 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 invitadas, 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.

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

- Cápsula No. 05. Como saber si esta sobre endeudado.
- Cápsula No. 06. Sabe usted a quien le confía su dinero.

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, 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.

4. De la misma manera, el Defensor del Consumidor Financiero, Doctor Pablo Tomas Silva Mariño, realizó sensibilización a todos los funcionarios de Caja Honor y las Oficinas de Enlace, tratando los temas que abordan la Ley 1328 de 2009, derechos y obligaciones del Consumidor Financiero y aspectos relevantes de Ley 1755 de 2015.



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE CALIFICACIONES DE COLOMBIA



5. Capacitación virtual del Manual SAC, con el fin de que toda la Entidad este alineada a las políticas y manejo de PQRDS, ya que para SAC es muy importante establecer la calidad desde los procesos que otorgan los insumos para las respuestas de los consumidores financieros.

(Original Firmado)

ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ

Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

Proyectó y elaboró
ABG. CESAR GÓMEZ
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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



HOJA EN BLANCO



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
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA