


<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>CAPROVIMPO Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía BIENESTAR Y EXCELENCIA</p>	<p>FORMATO</p> <p>INFORME</p>	<p>FECHA APROBACIÓN: 03/03/2014</p>
		<p>VERSIÓN: 003</p>
		<p>CÓDIGO: GE-NA-FM-041</p>

INFORME DE LOGROS DEL I TRIMESTRE DE 2014

AREA SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Bogotá, 22 de Abril de 2014

Doctora

LINA MARÍA RENDON RENDÓN
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

ASUNTO

CONCEPTOS

RESUMEN DETALLADO

INDICADOR N° 2

INDICADOR N° 4

Introducción

En el presente informe se describen el cumplimiento de las metas establecidas en los seis (6) indicadores de gestión establecidos en el Plan de Acción para el proceso de Gestión del SAC, que han permitido fortalecer y mantener la continuidad del servicio y el fortalecimiento en 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 primer trimestre de 2014.

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. 02 "*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.

Se establece el Indicador No. 4 "*Resultados Encuesta de Satisfacción*", de gestión en el Plan de Acción, lo que conlleva al cumplimiento de cada una de las metas fijadas.

INDICADOR No. 02 "*Quejas y reclamos radicadas en la Entidad* "

AVANCE: 25%

De las ocho (8) Quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta a las ocho (8) quejas, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

De los sesenta y cinco (65) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta a los 65 reclamos, garantizando el cumplimiento de la meta del 100% de los reclamos se gestionaron.

ANALISIS DE AVANCE: Durante el primer trimestre de la vigencia, se establece que de 65 reclamos y de las ocho (8) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2014			
TIPO	QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS	RESPUESTAS TRAMITADAS	SOLICITUDES/QUEJAS
QUEJAS	8	8	100%
RECLAMOS	65	65	100%
TOTAL	73	73	100%

INDICADOR No. 04 Resultados encuesta satisfacción

AVANCE: 25%.

Se estableció el nivel de satisfacción general del servicio prestado por CAPROVIMPO a sus afiliados con los resultados de la evaluación del consumidor financiero durante el cuarto trimestre de 2013, la cual fue socializada en el primer trimestre de la vigencia, el día 26 de febrero de 2014; En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, se obtuvo un promedio de 4,6 en la prontitud en la atención a las quejas y reclamos de la Gestión del SAC, y la meta se cumplió por cuanto se fijó como Índice de Satisfacción del Consumidor Financiero 4 puntos, superando la meta al alcanzar como calificación 4.54 logrando el 100% del cumplimiento.



SONIA JANETH GARCIA AVILA
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero



Portal web. www.caprovimp.gov.co Correo electrónico. contactenos@caprovimp.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"

