

	<b>FORMATO INFORME</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 03/03/2014
		<b>VERSIÓN:</b> 003
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

## INFORME DE LOGROS DEL II TRIMESTRE DE 2014

### AREA SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Bogotá, 27 de junio de 2014

Doctora

**LINA MARÍA RENDON RENDÓN**  
**JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION**

#### TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN  
ASUNTO  
CONCEPTOS  
RESUMEN DETALLADO  
INDICADOR N° 2

#### Introducción

En el presente informe se describen el cumplimiento de las metas establecidas en el indicador No. 2 "Quejas y Reclamos", 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 II 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.

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

#### **AVANCE: 25%**

De las cuatro (4) Quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

De los cincuenta y ocho (58) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

**ANALISIS DE AVANCE:** Durante el II trimestre de la vigencia, se establece que de cincuenta y ocho (58) reclamos y de las cuatro (4) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

De igual forma, durante el I Semestre de 2014, se tramitaron y brindaron respuesta a doce (12) quejas y ciento veintitrés (123) reclamos, dentro de los términos dispuestos por la Entidad.

QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE 2014				
TIPO	I TRIMESTRE 2014	I TRIMESTRE 2014	TOTAL	EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD
QUEJAS	8	4	12	100%
RECLAMOS	65	58	123	100%

**SONIA JANETH GARCÍA AVILA**

Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero



Portal web. [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co) Correo electrónico. [contactenos@caprovimpo.gov.co](mailto:contactenos@caprovimpo.gov.co)

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041