	<b>FORMATO</b>	FECHA APROBACIÓN: <b>09/07/2015</b>
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: <b>006</b>
		CÓDIGO: <b>GE-NA-FM-041</b>

## INFORME DE LOGROS DEL II TRIMESTRE DE 2015

Bogotá, 14 de julio de 2015

Señor Coronel (RA)  
 JOHN ITALO CAMBEROS  
 SUBGERENTE DE VIVIENDA Y PROYECTOS Y ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN  
 ASUNTO  
 CONCEPTOS  
 RESUMEN DETALLADO  
 INDICADOR N° 7

### Introducción

En el presente informe se describen el cumplimiento de las metas establecidas en el indicador No. 7 "Quejas y Reclamos", constituidos 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 2015.

### 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. 7 "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. 7 "Quejas y reclamos radicadas en la Entidad".

#### AVANCE: 25% (II Trimestre)

De las siete (7) Quejas radicadas por los consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

De los treinta y cinco (35) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

Es de anotar que una vez allegado el escrito de queja o reclamación, cada una de ellas es analizada de manera íntegra, tomando como referencia los hechos plasmados en el escrito, los procedimientos administrativos y el informe solicitado por el Área SAC mediante tarea, memorando, correo electrónico, o cualquier otro medio eficiente para ello con destino a cada Área, Grupo y/o Punto de Atención implicado en el mismo.

De igual forma, independientemente de la respuesta generada, se les recomienda establecer mecanismos orientados a la plena satisfacción de nuestros consumidores financieros y partes interesadas, en los cuales debemos contribuir cada uno de los que en el proceso de su satisfacción intervienen.

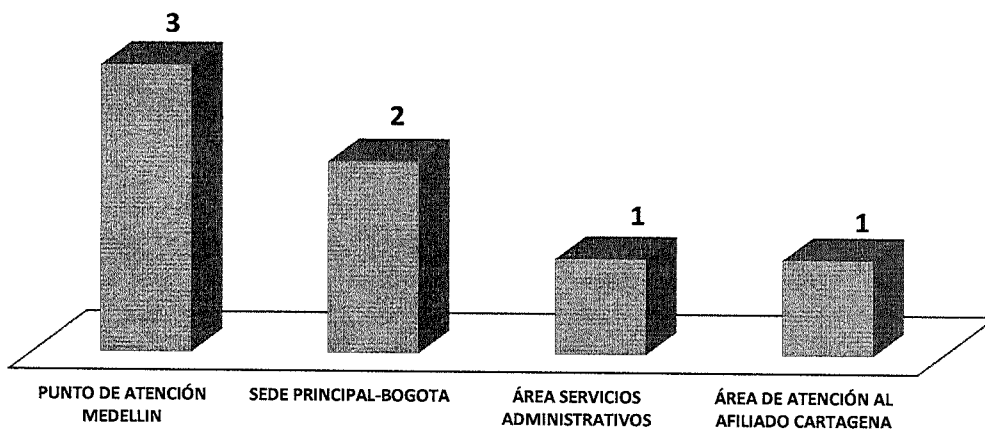
Una vez finalizado el II trimestre de 2015, se verifica individualmente cada queja o reclamación, identificando las causas que originaron la manifestación de inconformismo y previendo que a la fecha se encuentren instituidas las acciones de mejora (lo que mejorará la visión y dará impacto positivo en cada uno de nuestros consumidores financieros).

**ANALISIS DE AVANCE:** Durante el II trimestre de la vigencia, se establece que de treinta y cinco (35) reclamos y de las siete (7) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2015			
TIPO	II TRIMESTRE 2015	DÍAS DE RESPUESTA (promedio)	EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD
QUEJAS	7	5	100%
RECLAMOS	35	4,7	100%
DENUNCIA	0	0	0

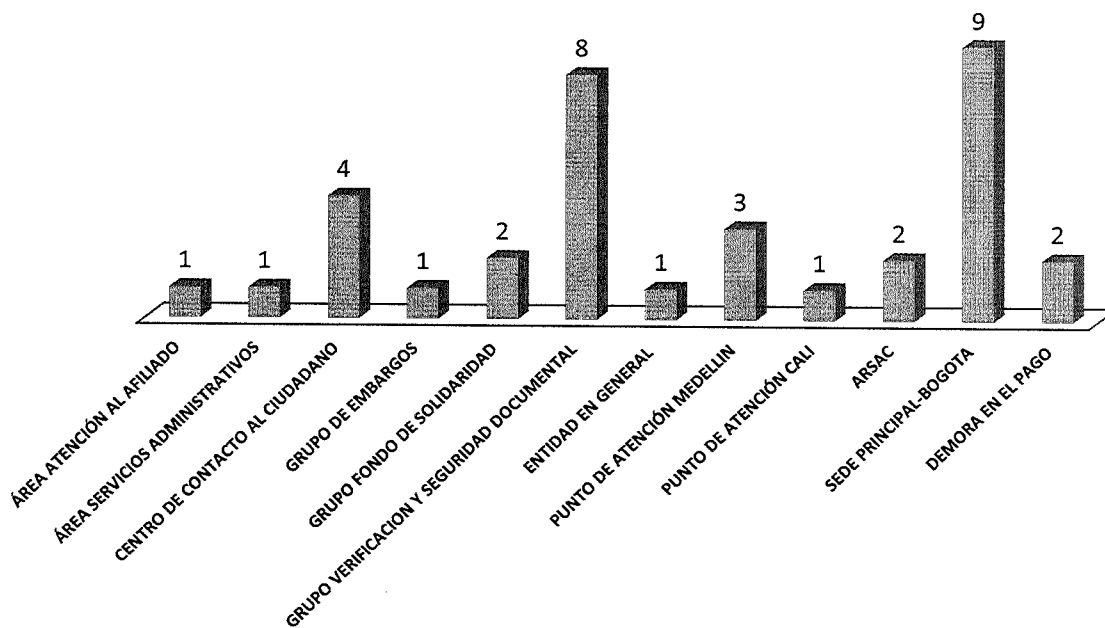
### QUEJAS POR DEPENDENCIA

7



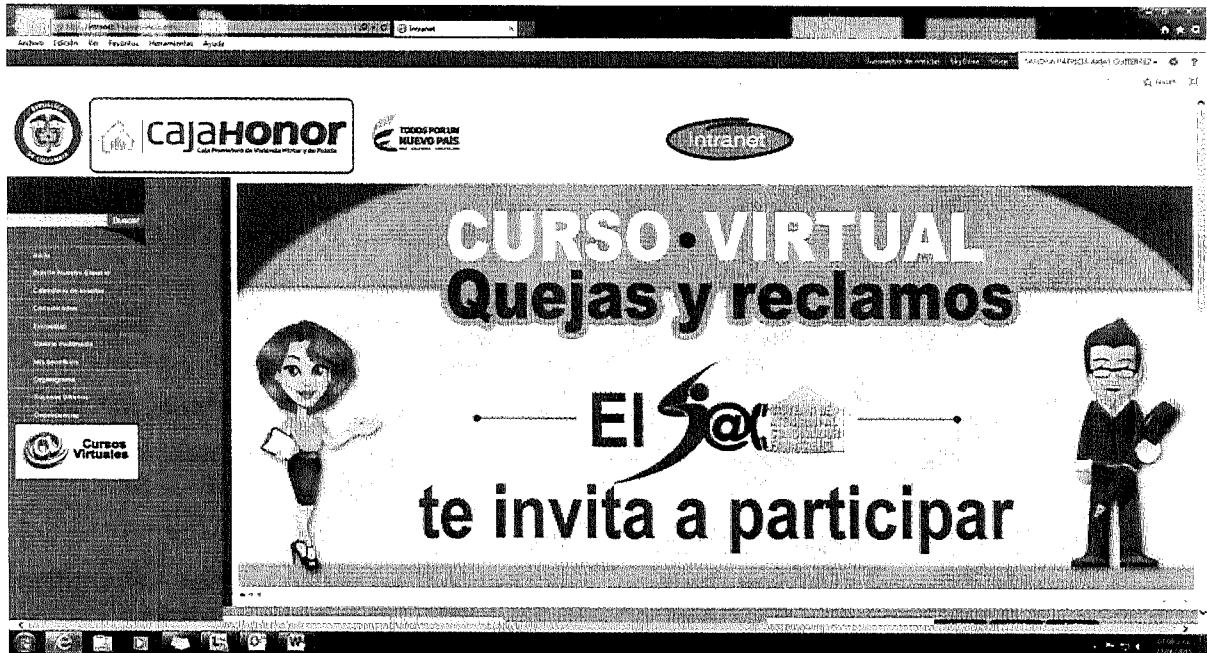
### RECLAMOS POR DEPENDENCIA

35

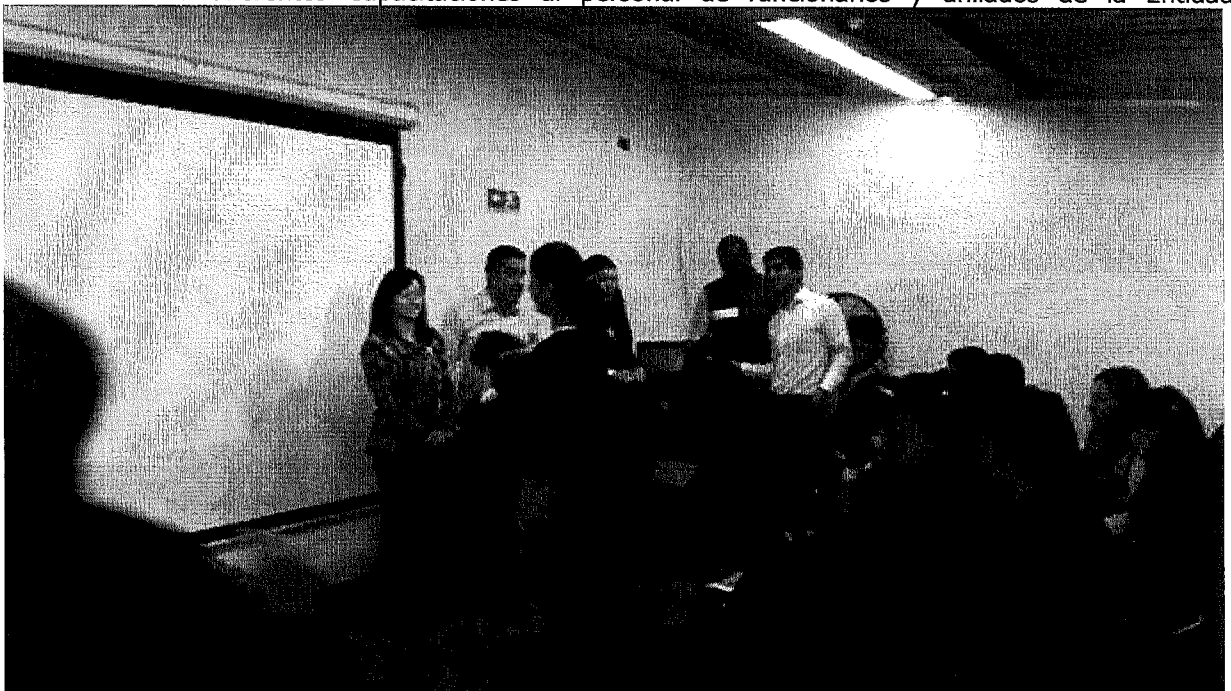


## Resumen detallado de las actividades realizadas

- ✓ Capacitaciones y sensibilización de servicio y humanización del mismo a nivel nacional.
- ✓ Se efectuó la Jornada de Capacitación y Curso Virtual de Quejas y Reclamos dirigido a todos los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.



- ✓ Se efectuó las diferentes Capacitaciones al personal de funcionarios y afiliados de la Entidad.





Lo anterior, se realizó con el fin de retroalimentar, sensibilizar y reiterar las políticas y la cultura de calidad, humanización y excelencia del servicio.

Por último, nos permitimos informar que Caja Honor, tiene un procedimiento específico para atender todas las Solicitudes allegadas a la Entidad (Gestión del SAC), como son: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, requerimientos, consulta, certificaciones y denuncias; y el gestor documental de la Entidad, le asigna un número de radicado consecutivo, con el tema específico, ello, para el control tanto interno, como del consumidor financiero. Adicionalmente, dependiendo la causa se informa directamente al líder del proceso para que realice el trámite específico. De igual forma, se cuenta con un control de estadísticas de las solicitudes, tiempo de respuesta, y la incidencia en cada una de las temáticas que llegan, para de esta forma brindar respuestas oportunas y tomar las acciones de mejora, paralelamente se informa a la Gerencia General para tomar las medidas del caso y así evitar que sucedan hechos que puedan afectar en la buena prestación del servicio.

Contamos con diferentes canales de comunicación; entre ellos: línea telefónica de nuestro **Centro de Contacto al Ciudadano CCC, 2207212** en Bogotá o línea gratuita nacional **018000 919429**, correo postal o correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co), o [solicitudessac@cajahonor.gov.co](mailto:solicitudessac@cajahonor.gov.co), atención personalizada en cualquiera de nuestros Puntos de Atención a nivel nacional o en nuestro **Punto Móvil Caja Honor**. Igualmente se puede agendar previamente cita vía telefónica o por medio del **Chat "Asesor en Línea"**.

A través del portal Web institucional [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) se podrá acceder a servicios en línea como **Chat** y **Portal Transaccional**, y recibir información de interés como consumidor financiero, también pueden seguirnos a través de las **redes sociales** Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.



**MARCELO MEJÍA GIRALDO**  
Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones



**Abg. SONIA JANETH GARCÍA AVILA**  
Jefe Área Sistema Atención al Consumidor Financiero – ARSAC  
Revisó



**ABG. Tatiana Paola Dagovett Velasco**  
Profesional Universitario 1 - Área SAC  
Proyectó y elaboró



Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
"Edificamos sueños con el corazón"

