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

## INFORME DE LOGROS DEL III TRIMESTRE DE 2015

Bogotá, 09 de octubre de 2015

Doctora  
LINA MARÍA RENDÓN LOZANO  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN  
ASUNTO  
CONCEPTOS  
RESUMEN DETALLADO  
INDICADOR N° 7

### Introducción

En el siguiente 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 mantener la continuidad del servicio y fortalecer 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 III 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% (III Trimestre)**

De las diez (10) Quejas radicadas por los consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

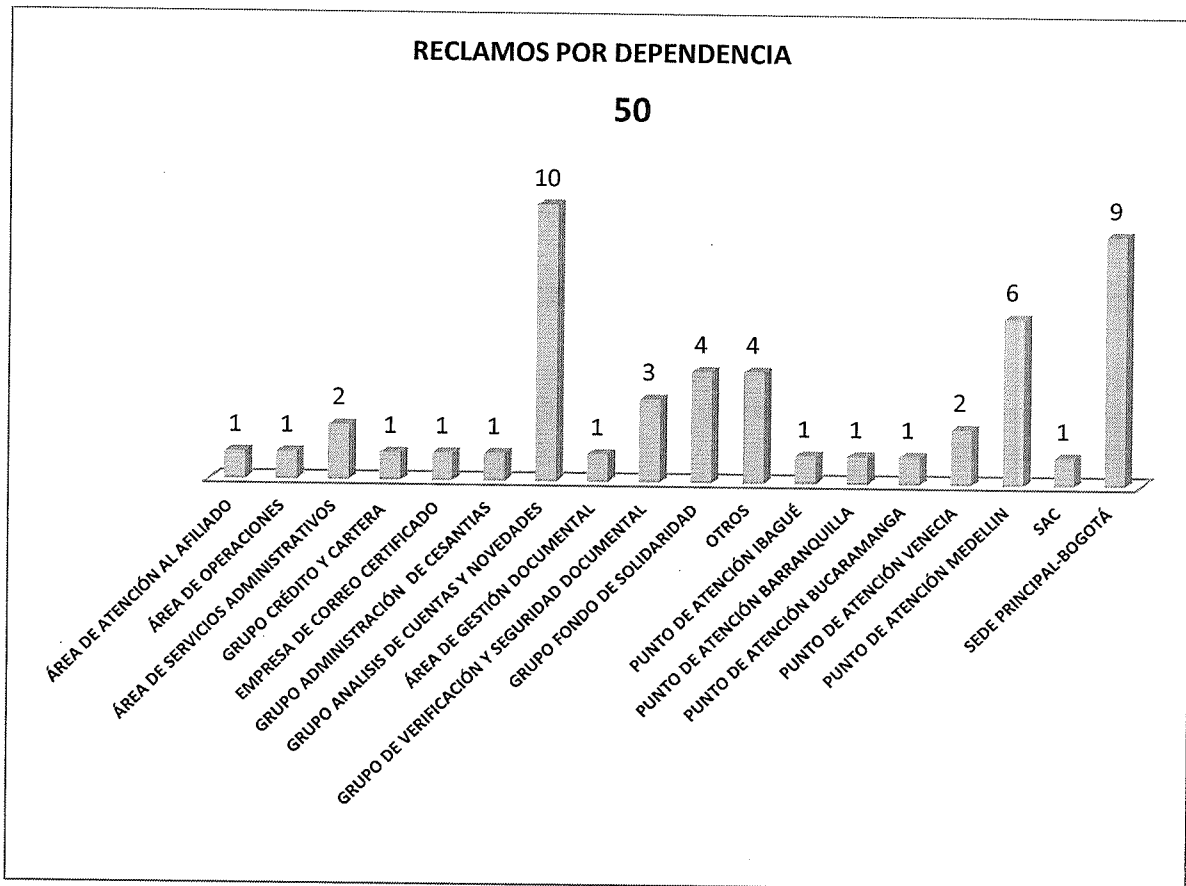
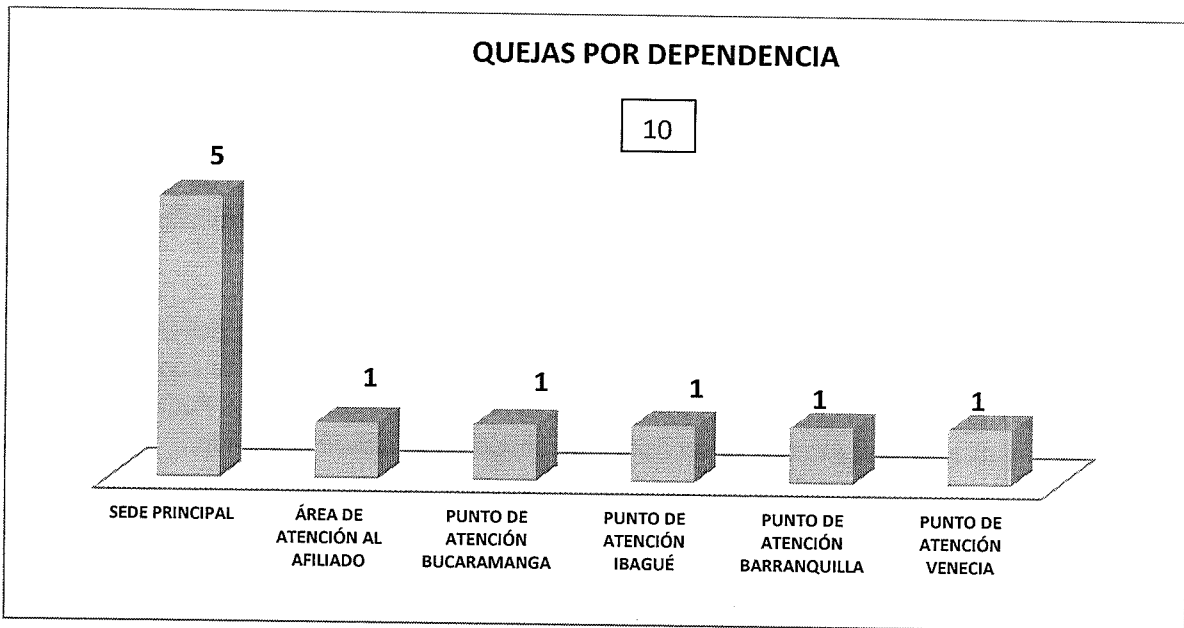
De los cincuenta (50) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

Es importante precisar que una vez allegado el escrito de queja o reclamación a la Entidad, cada una es analizada de manera completa, tomando como base 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.

Una vez finalizado el III 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 III trimestre de la vigencia, se establece que de cincuenta (50) reclamos y de las diez (10) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

<b>QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2015</b>			
<b>TIPO</b>	<b>III TRIMESTRE 2015</b>	<b>DÍAS DE RESPUESTA (promedio)</b>	<b>EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD</b>
QUEJAS	10	4.3	100%
RECLAMOS	50	4.42	100%
DENUNCIA	1	4	100%



#### CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Durante el III Trimestre de 2015, no se elevó ninguna queja y/o reclamos ante el centro de contacto al ciudadano de Caja Honor.

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Durante el III Trimestre de 2015, no se elevó ninguna queja ante la Defensoría del Consumidor financiero, notando el cumplimiento a las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, derivados 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.

Se realizaron actividades de seguimiento y acompañamiento con el Defensor del Consumidor a las quejas elevadas a la Entidad, para la mejora del servicio en los Puntos de Atención; se contó con el apoyo para la revisión y actualización de la cartilla SAC y la cartilla del Mundo Financiero de los Pequeños Héroes, en pro de la calidad, humanización, excelencia del servicio, y percepción del servicio al afiliado.

### **✓ TRÁMITES Y SERVICIOS**

Con la Resolución 006 del 10 de Enero del 2012, por la cual *"se adoptan políticas para la recepción de trámites de pago y devolución de aportes, reconocimiento y pago de subsidio de vivienda, retiro parcial y definitivo de cesantías descritos en el formulario único de pago de la caja promotora de vivienda militar y de policía"*, Caja Honor, fortalece que todos los trámites anteriormente mencionados sean adelantados de forma personalizada por los Afiliados en cualquiera de los Puntos de atención a Nivel Nacional, buscando así evitar que Asesores ilegales brinden una información inadecuada perjudicando los recursos de nuestros Afiliados.

Para el III trimestre del 2015, se toma el resultado de la última medición del índice de satisfacción de los afiliados encuesta realizada durante el I trimestre de 2015, en la cual se obtuvo una calificación de 4.03 puntos, mostrando un buen comportamiento por parte de Caja Honor y el mejoramiento continuo.

### **CIRCULAR 2013-102 DEL 11 DE JULIO DEL 2013.**

En atención al cabal cumplimiento de la Circular en mención, debe ser: PQRS radicadas, tener Un Gestor documental que las clasifique e informe y por último identificar si se requiere tratarlo Como acción correctiva o producto no conforme.

Por lo anterior, 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 y certificaciones; 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.

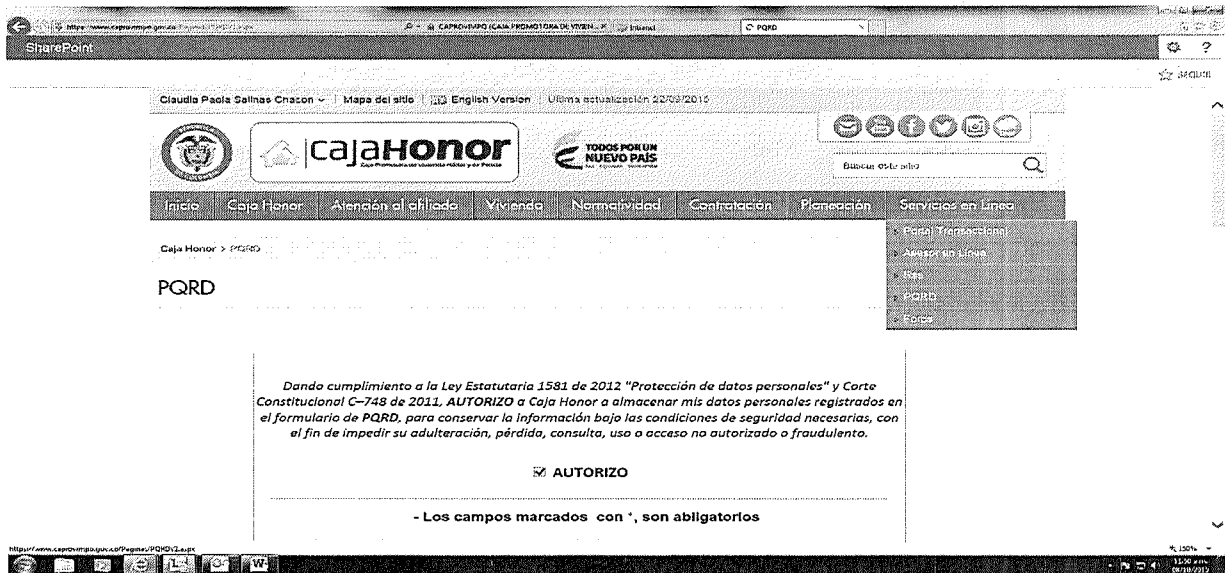
Adicionalmente, dependiendo la causa se informa directamente al líder del proceso para que realice el trámite específico. De igual forma, se cuenta con un control de estadísticas de las solicitudes, tiempo de respuesta, y la incidencia en cada una de las temáticas que llegan, para de esta forma brindar 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.

En cuanto a las acciones de mejora implementadas por el Área de Atención al Consumidor Financiero, y en pro del mejor servicio para nuestros usuarios y demás grupos de interés, se implementó el correo certificado [solicitudessac@cajahonor.gov.co](mailto:solicitudessac@cajahonor.gov.co) que garantiza de manera inmediata la notificación de las respuestas a nuestros usuarios y grupos de interés garantizando la seguridad de la información.

Caja Honor implementó el formulario electrónico del PQRD (Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias), en la página web, con el acceso directo servicio en línea PQRD, que le permite a nuestros afiliados la radicación

inmediata y en línea de las solicitudes, y la respuesta en el menor tiempo a lo dispuesto por Ley y por el mismo canal.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones informó que **Caja Honor**, ha cumplido satisfactoriamente las etapas de Recepción Validación y Conceptualización con la solicitud tendiente a estandarizar bajo los lineamientos de lenguaje común de intercambio de información, el **Formulario de PQRS de su sitio Web de la entidad**, y notificó el cumplimiento del **NIVEL 1** del dominio semántico - Lenguaje Común de Intercambio de Información, del marco de interoperabilidad.



Actualmente, se está interactuando el Sistema de Gestión del Consumidor Financiero y el Gestor Documental, que integra la digitalización de documentos físicos, la automatización del flujo de trabajo, bajo una herramienta tecnológica, firma digital, efectividad en la notificación y oportunidad, aporta a la campaña de cero papel "Caja Honor se viste de verde" y reducción de tiempo en los tramites y respuestas.

Cordialmente,

## Resumen detallado de las actividades realizadas

### Nuevas Tecnologías de la información

- Actualización portal web e Intranet
- Difusión de información a través de noticias, banner y galerías fotográficas para el portal web del GSED sobre Vivienda Leasing, Vivienda 14, Revista Notivivienda.
- Difusión en redes sociales de Punto Móvil, portal transaccional, Programa de adecuación financiera.



## EDUCACIÓN FINANCIERA:

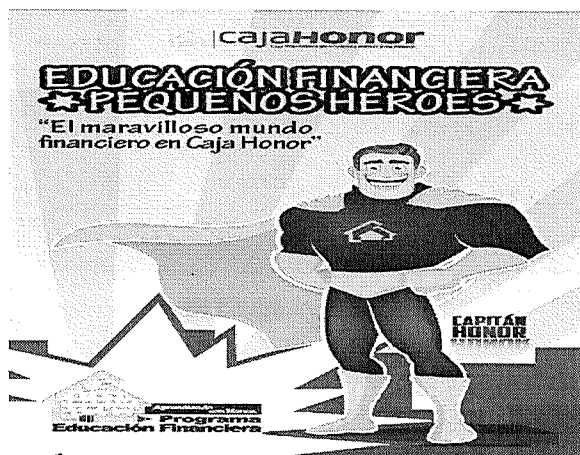


En cumplimiento al Programa de Educación Financiera, durante el III trimestre del 2015 se desarrollaron las siguientes actividades:

✓	Se efectuó la Jornada de Capacitación y lanzamiento de la nueva cartilla SAC.
✓	Se efectuó Jornada de Capacitación a los funcionarios del Call Center de Caja Honor.
✓	Se efectuó Jornada de Capacitación al Punto de Atención de Venecia.
✓	Se efectuó Campaña de Seguimiento a las Quejas y Reclamos con nuestros afiliados



- ✓ Se realizó y diseño de la Cartilla "PEQUEÑOS HÉROES", programa dispuesto para los niños de nuestros afiliados de CAJA HONOR.
- ✓



- ✓ Se efectuó los diferentes artículos en la revista Notivienda enfocados al programa de "Educación financiera"

Edición No. 50 Abril / Junio 2015

**Caja Honor**  
contribuye a cuidar su vida financiera

**Programa Educación Financiera**

Con el objetivo de educar a los consumidores financieros en el uso responsable del dinero, el Banco de la República y el Banco de Bogotá han creado el Programa de Educación Financiera. Este programa tiene como propósito principal brindar información y orientación a los consumidores financieros para que tomen decisiones acertadas en el uso de sus recursos.

El programa de Educación Financiera del Banco de la República y el Banco de Bogotá se enfoca en brindar información y orientación a los consumidores financieros para que tomen decisiones acertadas en el uso de sus recursos.

El programa de Educación Financiera del Banco de la República y el Banco de Bogotá se enfoca en brindar información y orientación a los consumidores financieros para que tomen decisiones acertadas en el uso de sus recursos.

Edición No. 51 Julio / Septiembre 2015

**"Aprendiendo con Honor"**

Con el fin de brindar a los consumidores financieros información sobre los productos y servicios que brinda el Banco de la República y el Banco de Bogotá, se realizó el programa de educación financiera "Aprendiendo con Honor". Este programa tiene como propósito principal brindar información y orientación a los consumidores financieros para que tomen decisiones acertadas en el uso de sus recursos.

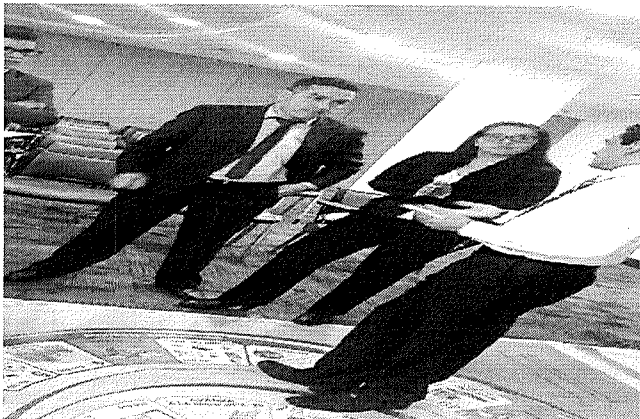
El programa de Educación Financiera del Banco de la República y el Banco de Bogotá se enfoca en brindar información y orientación a los consumidores financieros para que tomen decisiones acertadas en el uso de sus recursos.

**HONOR ORGULLO HOGAR**

**El ahorro de hoy, garantiza los sueños del mañana. Sus cesantías le permitirán comprar vivienda o realizarle mejoras, construir sobre lote, liberar hipoteca y garantizar educación para usted y su grupo familiar.**

El ahorro de hoy, garantiza los sueños del mañana. Sus cesantías le permitirán comprar vivienda o realizarle mejoras, construir sobre lote, liberar hipoteca y garantizar educación para usted y su grupo familiar.

- ✓ Se cumplió con diversas Jornadas de Capacitaciones en la Superintendencia Financiera de Colombia: "Las Supefinanzas"



**Superfinanciera de Colombia**

Superfinanciera de Colombia

- ✓ Difusión y Sensibilización del Programa de Educación Financiera en los Puntos, por la página web de la Entidad y Emisoras Radiales (Marina Estéreo y Colombia 93.4 –Ejercito)

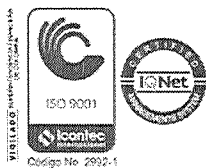


Lo anterior, se realizó con el fin de retroalimentar, sensibilizar y reiterar las políticas y la cultura de calidad, humanización y excelencia del servicio.

**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"

