


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

**INFORME DE LOGROS DEL IV TRIMESTRE DE 2014**  
**AREA SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Bogotá, 29 de diciembre 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 IV 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 once (11) 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 ocho (38) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

**ANALISIS DE AVANCE:** Durante el IV trimestre de la vigencia, se establece que de treinta y ocho (38) reclamos y de las once (11) 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 III trimestre de 2014, se tramitaron y brindaron respuesta a cuatro (4) quejas y sesenta y dos (62) reclamos, dentro de los términos dispuestos por la Entidad.

<b>QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2014</b>				
<b>TIPO</b>	<b>III TRIMESTRE 2014</b>	<b>IV TRIMESTRE 2014</b>	<b>TOTAL</b>	<b>EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD</b>
<b>QUEJAS</b>	4	11	15	100%
<b>RECLAMOS</b>	62	38	100	100%

### **ACCIONES DE MEJORA DE SERVICIO**


De igual manera, finalizando el cuarto trimestre del año en curso, se llevó a cabo una sensibilización del proceso SAC; tocando los siguientes puntos:

- Política General.
- Que es el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Objetivos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Alcance del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Política del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Derechos del Consumidor Financiero de CAPROVIMPO.
- Tipos de solicitudes.
- Estadísticas de cada uno de los tipos de solicitudes entre el primer semestre de 2013 y primer semestre de 2014.
- Canales de comunicación de nuestros consumidores financieros con CAPROVIMPO.
- Defensoría del Consumidor Financiero.

Es de anotar que en el transcurso del semestre, se han llevado a cabo los seminarios "Talleres del Servicio" para continuar fortaleciendo la humanización en la prestación del servicio en cada uno de los puntos de atención de CAPROVIMPO a nivel nacional así como también la prestación del servicio a través de los diferentes canales de comunicación no presenciales; siempre, en busca de la mejora continua y satisfacción en cada uno de nuestros consumidores financieros.



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



Proyectó y elaboró  
**HECTOR RAMIREZ**  
Técnico 1 – Área SAC



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"

