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

INFORME DE LOGROS DEL IV TRIMESTRE DE 2015

Bogotá, 20 de enero de 2016

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 IV 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% (IV Trimestre)

De las treinta y ocho (38) Quejas radicadas por los consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta, garantizando el cumplimiento del 100% en la Gestión del SAC.

De los setenta y ocho (78) 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.

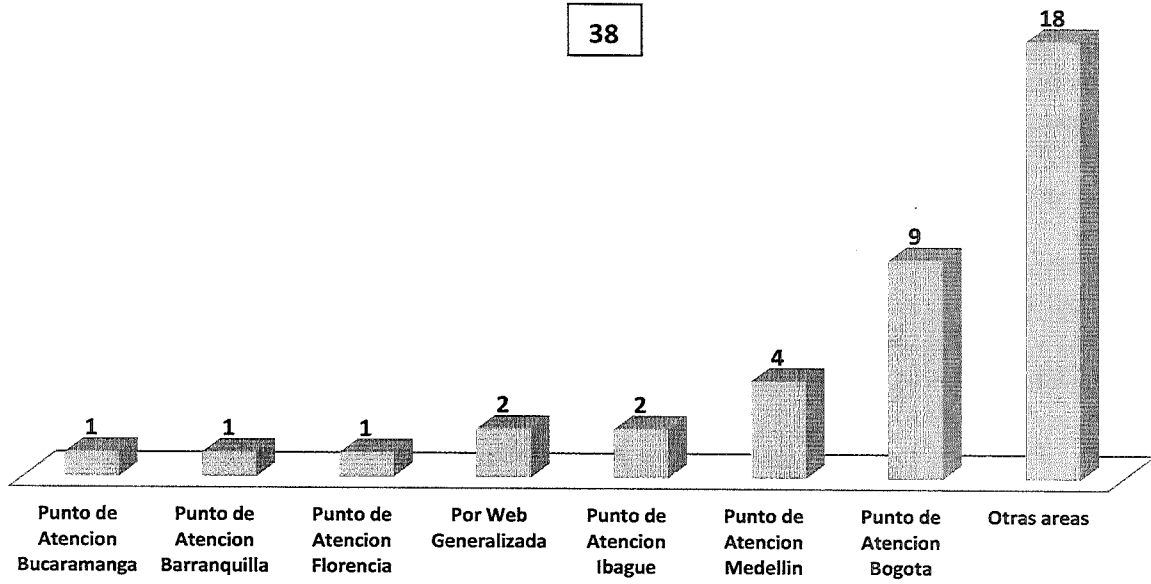
Una vez finalizado el IV trimestre de 2015, se verifica individualmente cada queja o reclamación, identificando las causas que originaron la manifestación de inconformismo y previendo que a la fecha se encuentren instituidas las acciones de mejora (lo que mejorará la visión y dará impacto positivo en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

ANALISIS DE AVANCE: Durante el IV trimestre de la vigencia, se establece que de setenta y ocho (78) reclamos y de las treinta y ocho (38) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2015			
TIPO	IV TRIMESTRE 2015	DÍAS DE RESPUESTA (promedio)	EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD
QUEJAS	38	3.0	100%
RECLAMOS	78	3.50	100%

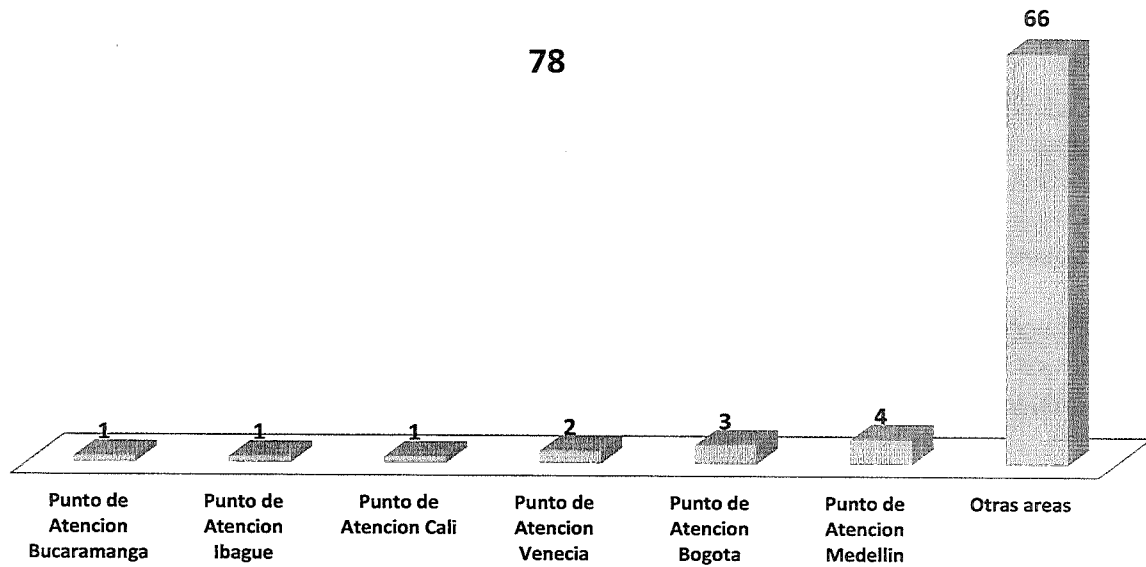
QUEJAS POR DEPENDENCIA

38



RECLAMOS POR DEPENDENCIA

78



CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Durante el IV 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 IV Trimestre de 2015, se elevó un reclamo ante la Defensoría del Consumidor financiero, el cual fue solucionado en el menor tiempo posible y dando solución a la inconsistencia presentada en el momento; Por tanto 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.

CIRCULAR 2013-102 DEL 11 DE JULIO DEL 2013.

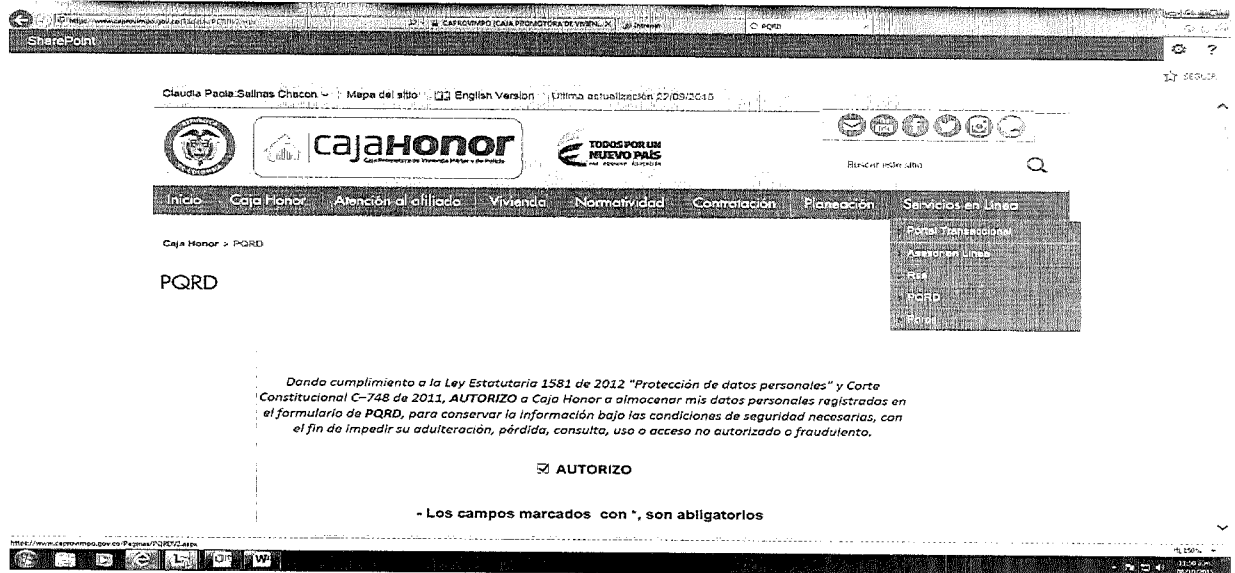
En atención al cabal cumplimiento de la Circular en mención, debe ser: PQRS radicadas, tener Un Gestor documental que las clasifique e informe y por último identificar si se requiere tratarlo Como acción correctiva o producto no conforme.

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.

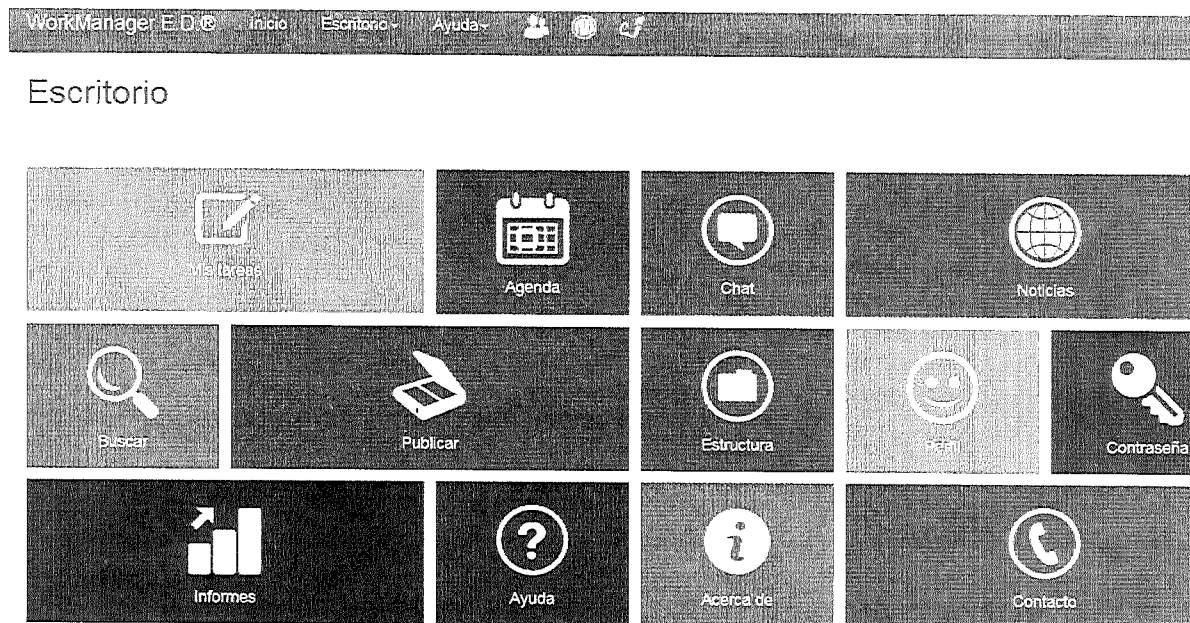
Caja Honor implementó el formulario electrónico del PQRD (Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias), en la página web, con el acceso directo servicio en línea PQRD, que le permite a nuestros afiliados la radicación inmediata y en línea de las solicitudes, y la respuesta en el menor tiempo a lo dispuesto 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.

Implementación de la herramienta Workmanager



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - CAJA HONOR - BOGOTÁ

© 2016 - WorkManager E.D.©

Resumen detallado de las actividades realizadas

- Se realizó la solicitud de los informes a los Líderes de los Puntos de Atención para la socialización de las quejas y reclamos.
- Se realizó la retroalimentación de las quejas y los reclamos por Áreas, Puntos de Atención y temas frecuentes.
- Se efectuó jornada de capacitación a los funcionarios del Call Center de Caja Honor
- Se efectuó capacitación sobre el aplicativo Workmanager

- Se efectuó curso de Derecho Inmobiliario en convenio con la Universidad del Rosario para los funcionarios de Caja Honor, con el fin de lograr la consolidación de criterios.

Lo anterior, con el objetivo de brindar una atención personalizada, de calidad, oportunidad, de forma humanizada, contribuyendo de la manera más atenta y eficaz posible, para así satisfacer las necesidades de nuestros afiliados.



SONIA JANETH GARCÍA ÁVILA

Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero



ABG. Manuel Santos Baez
Profesional Universitario 1 - Área SAC
Proyectó y elaboró



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015