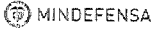



|   |                |                                     |
|---|----------------|-------------------------------------|
|   | <b>FORMATO</b> | <b>FECHA APROBACIÓN:</b> 09/07/2015 |
|   | <b>INFORME</b> | <b>VERSIÓN:</b> 006                 |
|   |                | <b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041      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

## INFORME DE LOGROS DEL I TRIMESTRE DE 2016

Bogotá, 14 de marzo 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 I trimestre de 2016.

### 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% (I Trimestre)**

De las veinte (20) 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 cuatro (34) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

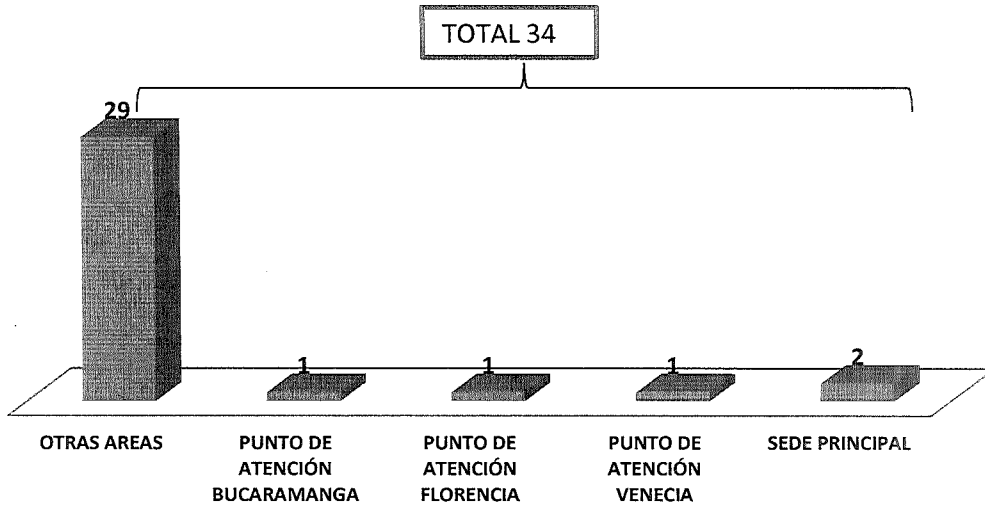
Es importante precisar que una vez allegado el escrito de queja o reclamación a la Entidad, cada una es analizada de manera completa, tomando como base los hechos plasmados en el escrito, los procedimientos administrativos y el informe solicitado por el Área SAC mediante tarea, memorando, correo electrónico, 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 I trimestre de 2016, 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).

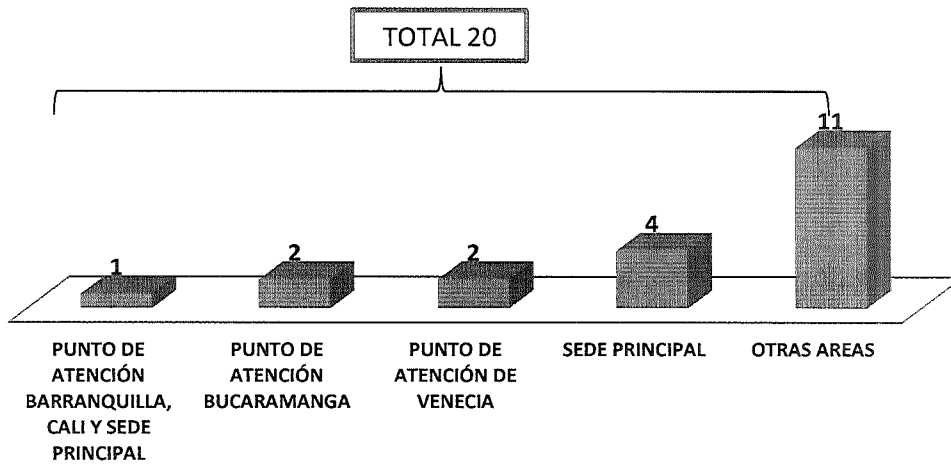
**ANALISIS DE AVANCE:** Durante el I trimestre de la vigencia, se establece que de treinta y cuatro (34) reclamos y de las veinte (20) quejas radicadas por el consumidor Financiero, se tramitaron y brindaron respuesta al 100%, efectuando la relación de las solicitudes y requerimientos.

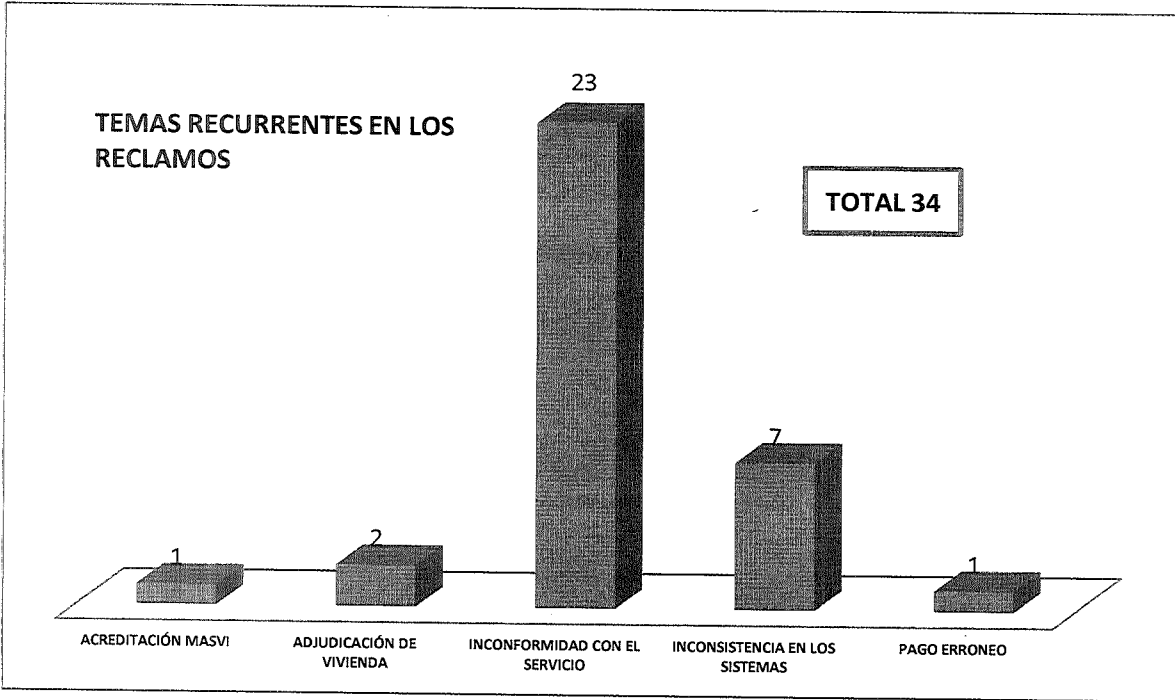
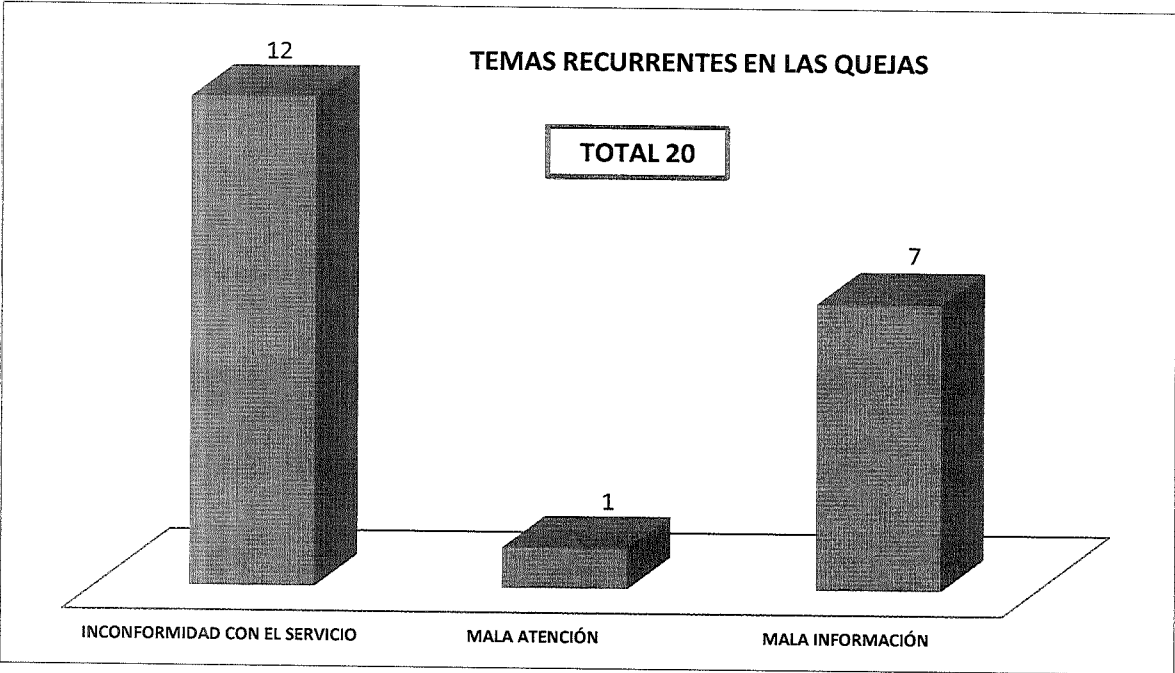
| <b>QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2016</b> |                         |                                     |                                 |
|---|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| <b>TIPO</b>                               | <b>I TRIMESTRE 2016</b> | <b>DÍAS DE RESPUESTA (promedio)</b> | <b>EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD</b> |
| QUEJAS                                    | 20                      | 6.8                                 | 100%                            |
| RECLAMOS                                  | 34                      | 6.8                                 | 100%                            |

### RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



### QUEJAS POR DEPENDENCIAS





**QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2016**

| MES          | QUEJAS    | DIA RESPUESTA (PROMEDIO) | DE RECLAMOS | DIA RESPUESTA (PROMEDIO) | DE % RESPUESTA EN TRÁMITE Y OPORTUNIDAD |
|--------------|-----------|--------------------------|-------------|--------------------------|---|
| Enero        | 9         | 9.8                      | 12          | 8.9                      | 100.00%                                 |
| Febrero      | 8         | 6.8                      | 7           | 7.7                      | 100.00%                                 |
| Marzo        | 3         | 4                        | 15          | 3.9                      | 100.00%                                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>20</b> | <b>6.8</b>               | <b>34</b>   | <b>6.8</b>               | <b>100%</b>                             |

| MES          | QUEJAS          |                   | RECLAMOS        |                   |
|--------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|
|              | A FAVOR ENTIDAD | EN CONTRA ENTIDAD | A FAVOR ENTIDAD | EN CONTRA ENTIDAD |
| Enero        | 7               | 2                 | 9               | 3                 |
| Febrero      | 8               | -                 | 6               | 1                 |
| Marzo        | 3               | -                 | 10              | 5                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>18</b>       | <b>2</b>          | <b>25</b>       | <b>9</b>          |

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

Durante el I Trimestre de 2016, se elevó un reclamo ante el centro de contacto al ciudadano, la cual fue radicada con N°06-01-20160329005696 y solucionada en el menor tiempo posible, brindado una respuesta clara y oportuna a nuestro afiliado.

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Durante el I Trimestre de 2016, 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 mesas de trabajo, con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 052 de 2015, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, que entró a regir a partir del 1 de Febrero del año en curso, tema exclusivo al procedimiento de atención de quejas denominado como "Quejas Exprés", y se presentó por parte del Defensor las recomendaciones al proyecto de del Reglamento de "Quejas Exprés" diseñado por Caja Honor.

Se realizaron actividades de seguimiento y acompañamiento con el Defensor del Consumidor para el programa de Educación Financiera, asistencia a la jornada Derecho Comparado con respecto al Consumidor Financiero" (4-Marzo-2016), mesa de trabajo con la Superintendencia Financiera de Colombia (9-Marzo-2016), se aportó con recomendaciones para la participación de Caja Honor en Money Week, y se resaltó por la Defensoría de Consumidor, implementación y desarrollo de la herramienta tecnológica del PQRD en línea a nivel nacional para la radicación, seguimiento y consulta de las solicitudes en pro de un ambiente de atención en línea, protección, humanización y calidad del servicio que garantiza los derechos de los consumidores financieros.

## **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.

### **Resumen detallado de las actividades realizadas**

#### **Nuevas Tecnologías de la información**

- Difusión de información a través de noticias, banner y galerías fotográficas para el portal web del GSED sobre Vivienda Leasing, Vivienda 14, Revista Notivivienda No. 53 y campaña para evitar el uso de tramitadores.
- Difusión en redes sociales de Punto Móvil, portal transaccional, Programa de Educación Financiera.

Capacitación Consumidores financieros con apoyo oficiales de enlace, también a los Funcionarios y Contratistas según el Plan de Capacitación SAC-2016.

#### **Capacitación Afiliados Nivel Nacional**

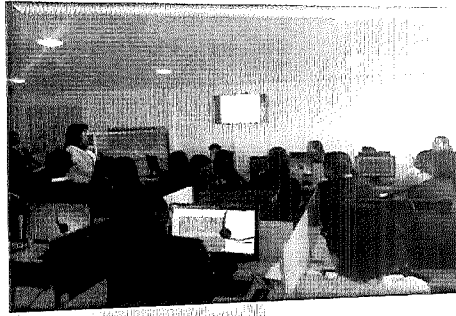
Las Oficinas de Enlace de las diferentes fuerzas en la Entidad, realizaron **75** visitas a unidades militares y de policía a través de las cuales se logró la atención y capacitación de 25.861 afiliados a nivel nacional de acuerdo con el cronograma establecido para la vigencia 2016.

| <b>AFILIADOS CAPACITADOS I TRIMESTRE 2016</b> |                 |               |                     |                |              |
|---|-----------------|---------------|---------------------|----------------|--------------|
| <b>Oficinas Enlaces</b>                       | <b>Ejército</b> | <b>Armada</b> | <b>Fuerza Aérea</b> | <b>Policía</b> | <b>Total</b> |
|   | 4.425           | 675           | 276                 | 4.761          | 10.137       |
| <b>Unidades Visitadas</b>                     | 13              | 8             | 3                   | 51             | 75           |

Se trataron temas respecto a modelos de solución de vivienda, trámites, requisitos y servicios de la Entidad en general, además de información general con relación a estados de cuenta, actualización bases de datos y verificación de biometrías.

#### **Capacitación funcionarios nuevos planta y Centro de Contacto al Ciudadano**

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero a través de su Programa de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor" de manera permanente realiza jornadas de capacitación, re-inducción y mesas de trabajo con los funcionarios de la Entidad y personal de Call Center en temas de actualidad y trascendentales en la atención al afiliado.



### Acciones de Mejora

- Se efectuó la difusión de quejas y reclamos radicados en la Entidad en el I trimestre a todas las dependencias implicadas, con el fin de que nos informen acerca de las mejoras a desarrollar.
- Se recomienda a todas las dependencias implicadas realizar la respectiva retroalimentación y capacitación a los funcionarios.
- Se realiza capacitación de quejas y reclamos al Área de Atención al Afiliado de la Sede Principal.
- Mediante la encuesta de satisfacción realizada por la empresa Centro Virtual de Mercadeo, se logra evidenciar que mejoró notoriamente la percepción de nuestros afiliados frente al servicio brindado por Caja Honor, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento del indicador de índice de satisfacción.

Lo anterior, se realizó con el fin de retroalimentar, sensibilizar y reiterar las políticas y la cultura de calidad, brindando atención en oportunidad y de forma humanizada para así contribuir en la satisfacción y bienestar de nuestros afiliados.

**SONIA JANETH GARCÍA ÁVILA**  
**Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC**

Proyectó y elaboró  
ABG. TATIANA DAGOVETT VELASCO  
Profesional Universitario 1 - SAC



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"



GE-NA-FM-041\_V6\_09/07/2015

