

 	<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 QUEJAS Y RECLAMOS DEL III TRIMESTRE DE 2016

Bogotá, 10 de octubre 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 III 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*".**

Se establece que de las 7.117 solicitudes radicadas por el consumidor Financiero en la Entidad, se radicaron VEINTISEIS (26) Quejas; y SETENTA Y SEIS (76) Reclamos, que corresponden al 1.43% del 100% del total de solicitudes.

#### **AVANCE: 75% (III Trimestre)**

De las veintiséis (26) 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 seis (76) reclamos de los Consumidores Financieros, se tramitaron y brindaron respuesta garantizando el cumplimiento de la meta del 100%.

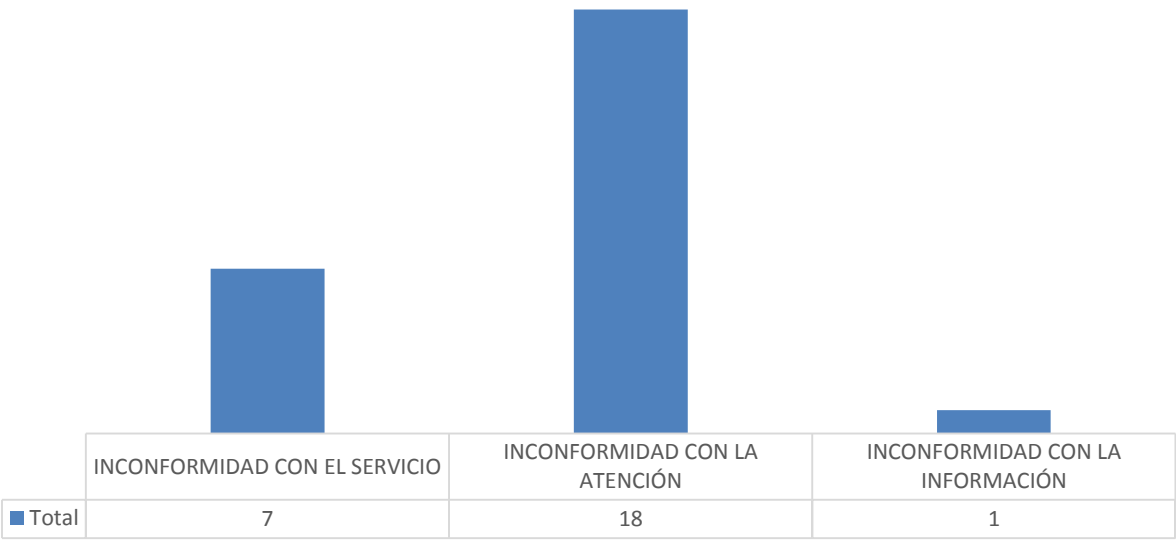
Es importante precisar que una vez allegado el escrito de queja o reclamación a la Entidad, cada una es analizada de manera completa, tomando como base los hechos plasmados en el escrito, los procedimientos administrativos y el informe solicitado por el Área SAC mediante tarea, memorando, correo electrónico,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

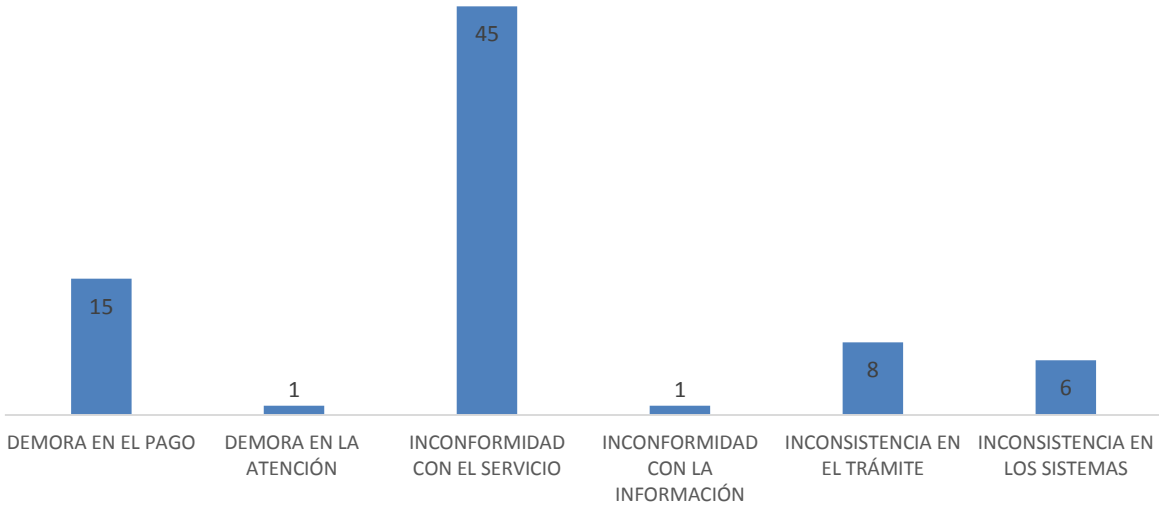
**ANALISIS DE AVANCE:** Durante el III Trimestre de la vigencia, se establece que fueron elevadas 7.117 peticiones de las cuales setenta y seis (76) fueron reclamos y veintiséis (26) fueron quejas, se tramitaron de fondo y en oportunidad dando cumplimiento al 100% de la meta.

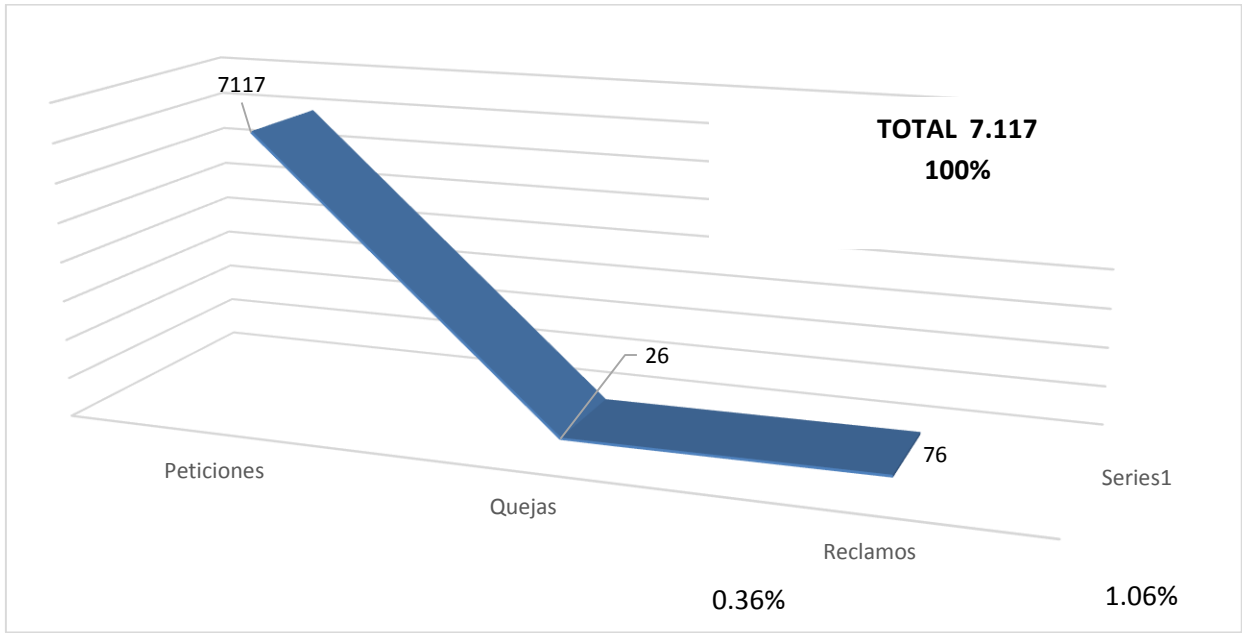
	<b>QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2016</b>			
<b>SOLICITUDES GENERAL</b>	<b>TIPO</b>	<b>III TRIMESTRE 2016</b>	<b>DÍAS DE RESPUESTA (promedio)</b>	<b>EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD</b>
7.117 100%	QUEJAS	26(0.36%)	3.8	100%
	RECLAMOS	76(1.06%)	2.9	100%

### TEMAS RECURRENTE EN LAS QUEJAS



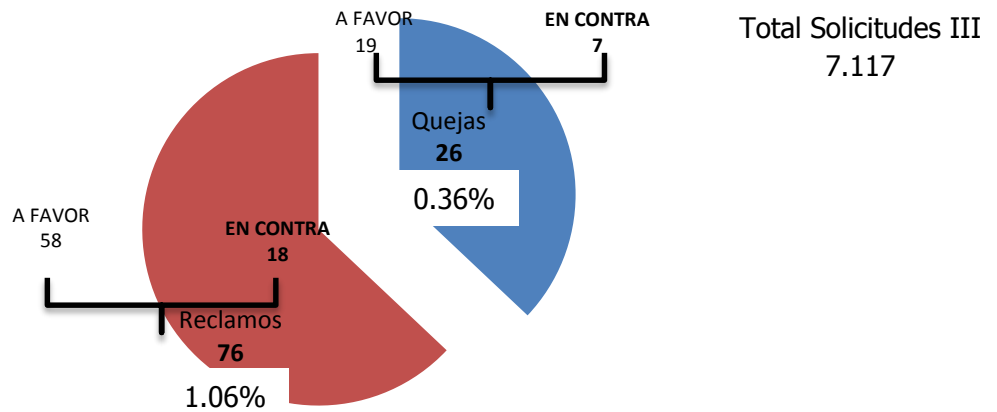
### TEMAS RECURRENTE RECLAMOS







Ahora bien, se resalta que de las **102** quejas y reclamos, **77** fueron **a favor** de la Entidad y **25** fueron a favor del afiliado, por razones de actualizaciones de cuentas individuales, demoras en los trámites, demoras en desembolsos de dineros, inconformidad con la información requerida, entre otras.

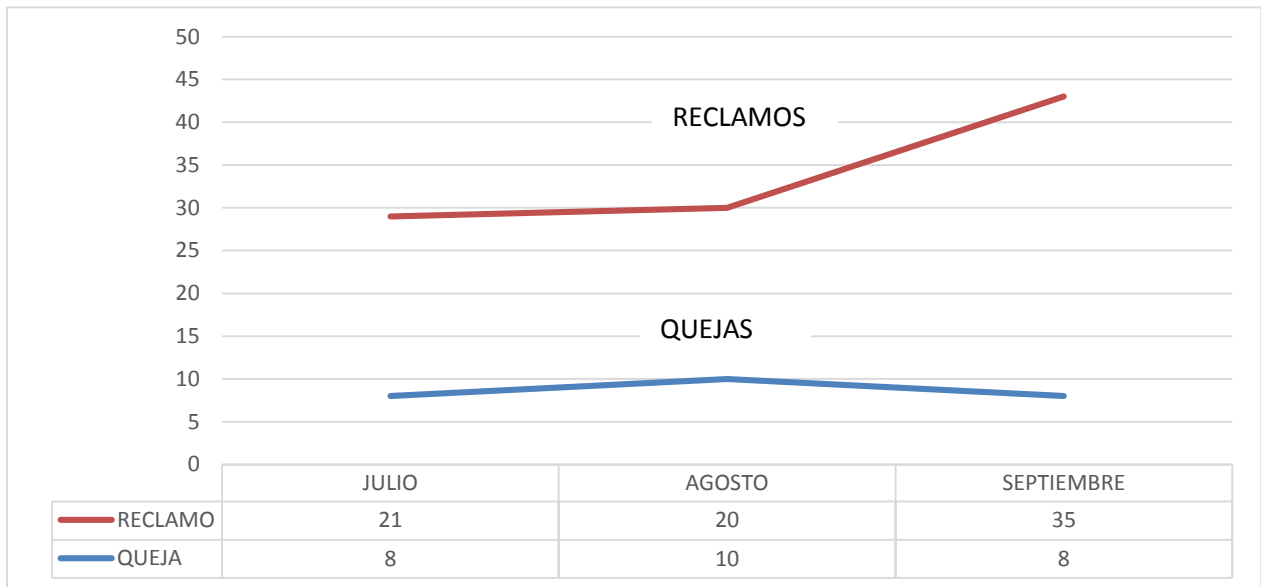


Mediante la encuesta de satisfacción realizada por la empresa Centro Virtual de Mercadeo, se logra evidenciar que incremento la percepción de nuestros afiliados frente al servicio brindado por Caja

Honor, lo cual se ve reflejado en la evaluación del índice de satisfacción del consumidor financiero, obteniendo un puntaje del 4.5/ 5.

## **ESTRATEGIA QUEJAS Y RECLAMOS**

En cumplimiento de las funciones establecidas, el Área SAC implementó el 22 de junio de 2016 la estrategia para el mejoramiento del proceso quejas y reclamos, remitiendo a todos los Puntos de Atención y Dependencias involucradas, presentación y retroalimentación de las quejas allegadas, con el fin de fortalecer la calidad, humanización, excelencia en el servicio y minimizar el impacto en los temas recurrentes que pueden afectar la imagen de la Entidad.



De igual forma Caja Honor se encuentra comprometida con la innovación, por tal razón se está implementando el servicio de trámites en línea, el cual busca racionalizar el proceso de los trámites y brindar un servicio eficiente y eficaz a nuestros consumidores financieros.

Por lo anterior, las pruebas pilotos de este nuevo servicio han generado un incremento en los reclamos en el mes de agosto de la presenta anualidad.

## **CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

Durante el III Trimestre de 2016, se elevó un reclamo ante el centro de contacto al ciudadano, el cual fue radicado con N° 06-01-20160908019109, y una queja radicada con N° 06-01-20160809016746, solucionada en el menor tiempo posible, brindado una respuesta clara y oportuna a nuestros afiliados.

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Durante el III Trimestre de 2016, se elevaron dos (2) peticiones (2) reclamos ante la Defensoría del Consumidor financiero, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, 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.

## **DIRECTIVA MINISTERIAL 42222 DEL 27 DE MAYO DE 2016 y CIRCULAR 2013-102 DEL 11 DE JULIO DEL 2013**

En atención al cabal cumplimiento de la Directiva y Circular en mención, Caja Honor, en la estructura organizacional dispone del Área de Atención al Consumidor Financiero –SAC, encargada del trámite y respuesta de las solicitudes de los afiliados y partes interesadas. A partir del 12 de noviembre de 2015, se implementó un nuevo gestor documental, denominado "WorkManager", herramienta tecnológica que contiene el PQRD como servicio en línea y con enlace en la página web de la Entidad [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co), que le permite a los afiliados y/o partes interesadas, la radicación inmediata, consulta en línea de las solicitudes, respuestas en el menor tiempo a lo dispuesto por Ley, así como la administración de un expediente electrónico por afiliado con el registro de los datos y solicitudes tramitadas.

En cuanto a las acciones de mejora el Área de Atención al Consumidor Financiero, y en pro del mejor servicio para nuestros usuarios y demás grupos de interés, dispone de un correo certificado [solicitudessac@cajahonor.gov.co](mailto:solicitudessac@cajahonor.gov.co), que garantiza de manera oportuna la notificación de las respuestas a nuestros consumidores y partes interesadas.

Por lo anterior, y atendiendo las directrices de Gobierno en línea en cuanto al fortalecimiento del servicio, Caja Honor, es una Entidad de constante innovación e implementación de herramientas tecnológicas que facilitan los trámites a nuestros afiliados a nivel nacional, enfocada en la humanización, calidad y excelencia del servicio, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y respeto.

### **Acciones de Mejora**

- Se efectuó seguimiento de la Estrategia de quejas y reclamos de manera semanal.
- Se efectuó capacitación por parte del Defensor del Consumidor Financiero en el Punto de Atención de Venecia y Sede Principal debido a que eran las oficinas con índices de mayor impacto.
- Se está realizando con la Universidad Sergio Arboleda un curso de Gerencia y Humanización en el servicio para los funcionarios, de manera presencial y video conferencia para los Puntos de Atención a nivel Nacional.
- Se implementó la acción de mejora No. 99 en el mes de Septiembre del año en curso en el sistema Isolución, con la finalidad de mejorar el proceso de quejas y reclamos con relación al procedimiento administrativo y causas reiterativas de las mismas.
- Se está proyectando la guía de quejas y reclamos con los ajustes de acciones a realizar posterior, y adecuando el formato de registro y control de las quejas y reclamos.
- **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 **136** visitas a unidades militares y de policía a través de las cuales se logró la atención y capacitación de **18.514** afiliados a nivel nacional de acuerdo con el cronograma establecido para la vigencia 2016.

AFILIADOS CAPACITADOS III TRIMESTRE 2016					
Oficinas Enlaces	Ejército	Armada	Fuerza Aérea	Policía	Total
	6.183	430	236	11.665	<b>18.514</b>
Unidades Visitadas	22	21	4	89	<b>136</b>

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.

Canal	Portal WEB	Portal Transaccional	Facebook	Twitter	Instagram	Youtube	Total
<b>Afiliados que han accedido a contenidos</b>	75.390	4.798	7.415	4.660	1.052	2.929	<b>96.244</b>

*Fuente: Comunicaciones e Informática Caja Honor*

- **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.





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

**SONIA JANETH GARCÍA ÁVILA**  
**Original Firmado**  
**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