INFORME CONSOLIDADO SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2015

CONTENIDO

1. Introducción
2. Informe Peticiones, Quejas y Reclamos.
3. Informe del Defensor del consumidor financiero.
4. Informe Medición de la Satisfacción al Consumidor Financiero.
5. Actividades desarrolladas en temas de Educación Financiera SAC.
6. Informe de Capacitación SAC a Funcionarios de la entidad.
7. Logros obtenidos por la gestión del SAC.

1. Introducción

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero en adelante SAC, atendiendo lo establecido en el Manual SAC, en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa 015 del 30 de junio de 2010 y resolución 065 de 2011, identifica hechos o situaciones que afectan directa e indirectamente su atención, por medio de la adopción de controles, y formulación de lineamientos a las políticas, procesos y procedimientos del FNA, para que se implementen acciones de mejora, buscando como resultado final la protección de sus derechos.

2. Informe de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Para el año 2015 se tramitaron 90.502 Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los consumidores financieros directamente ante la Entidad.

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

Proceso/ mes	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Total proceso	Var %
Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	34242	-36%
Peticiones	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260	-49%
Total	**4394**	**5888**	**15775**	**13118**	**9868**	**7175**	**9242**	**5768**	**6457**	**6182**	**4256**	**2379**	**90502**	**-44%**

Tabla 1
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

➢ Tiempo promedio de respuesta Quejas y Reclamos

Se evidencia el tiempo promedio de respuesta de las Quejas y Reclamos tramitados durante cada mes.

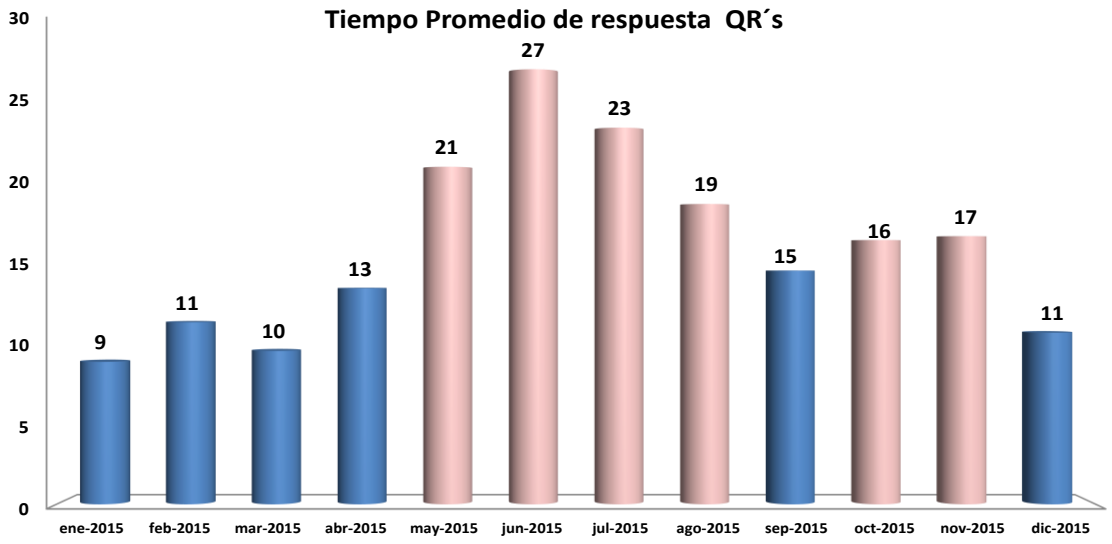

Grafico 1
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

➢ Tiempo promedio de respuesta Peticiones.

Se evidencia el tiempo promedio de respuesta de las Peticiones tramitadas durante cada mes.

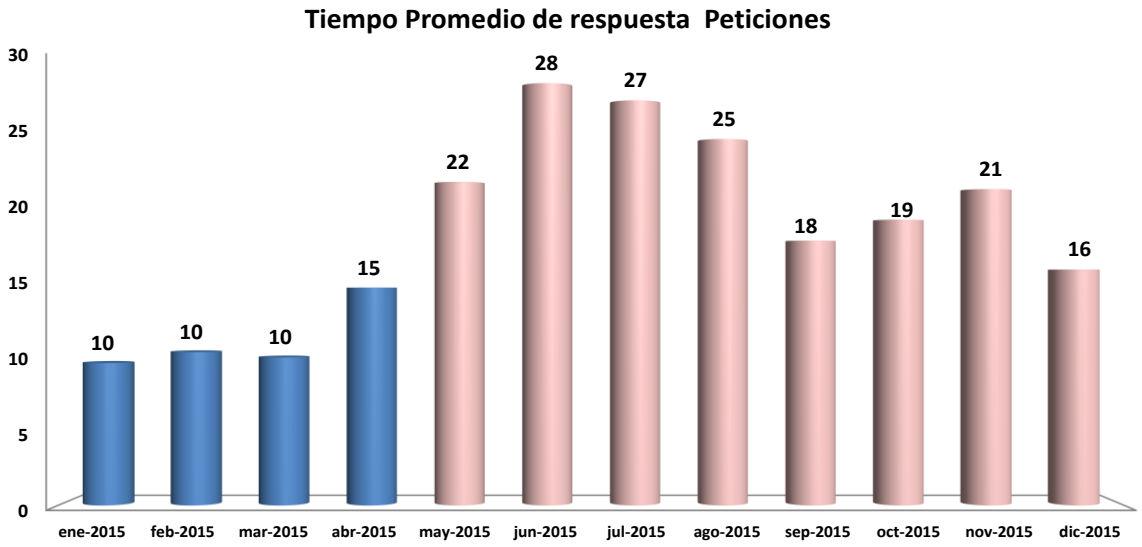

Grafico 2
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

- **Tipologías más representativas**

Se observan que las 3 tipologías más representativas equivalen a un 52% del total de Quejas y Reclamos Durante el año 2015, Las áreas a las que corresponden dichas tipologías son en su orden, Cesantías, crédito y DAE.

TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	1441	542	195	155	11105	925	32%	-21%	-40
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	12%	-82%	-272
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	2634	220	8%	30%	14
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	173	69	2629	219	8%	-60%	-104
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	6%	-24%	-40
CARTERA	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	164	149	372	118	70	132	158	102	70	20	1757	146	5%	-71%	-50
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	152	67	1699	142	5%	-56%	-85
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	34	188	172	65	70	948	79	3%	8%	5
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (Cesantías)	69	115	148	137	143	62	44	30	29	13	16	29	835	70	2%	81%	13
CREDITO	Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	50	24	29	62	95	44	54	76	48	21	595	50	2%	-56%	-27
	Demás Tipologías	477	438	443	699	391	416	520	609	481	431	457	421	5783	482			
	TOTAL	**1170**	**1354**	**2399**	**4330**	**2708**	**3838**	**5254**	**3974**	**3839**	**2562**	**1718**	**1096**	**34242**	**2854**			
	Total Top 5	363	433	1437	2978	1603	2952	4253	3041	2675	1512	910	468	22625	1885			
	% Top 5	31%	32%	60%	69%	59%	77%	81%	77%	70%	59%	53%	43%	66%	66%			

Tabla 2
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

3. Informe del Defensor del consumidor financiero.

Para el Año 2015 se radicaron 1.172 quejas y reclamos a través del Defensor del Consumidor Financiero.

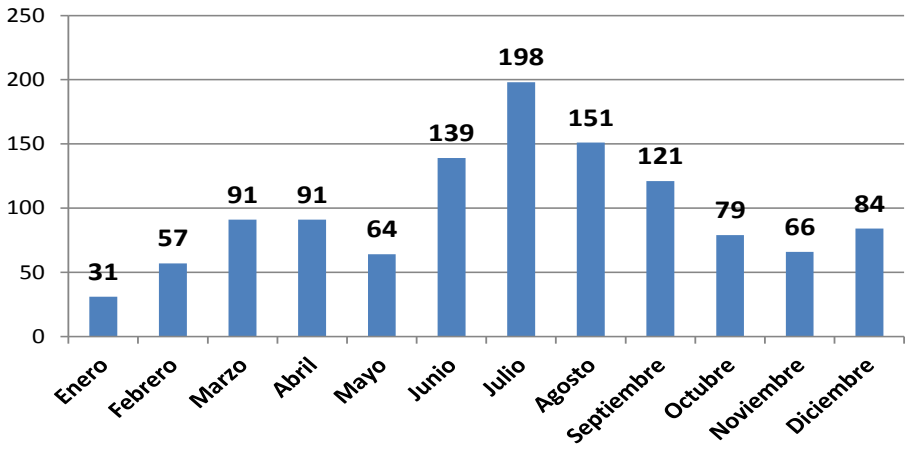

Grafico 3
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

- **Tiempo promedio de respuesta Quejas y Reclamos**

Se evidencia el tiempo promedio de respuesta de las Reclamaciones tramitadas durante cada mes.

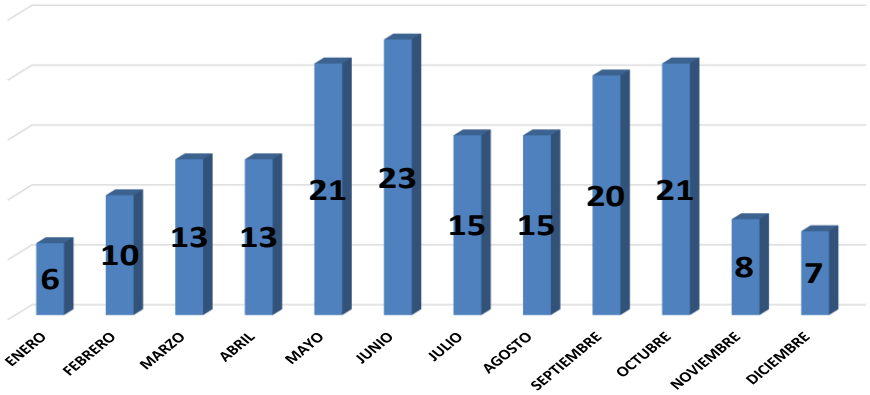

Grafico 4
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

4. Informe Medición de la Satisfacción al Consumidor financiero.

El SAC realiza medición de la satisfacción del Consumidor Financiero interna y externa. La Medición interna se realiza por medio de encuestas a los consumidores financieros que ingresan a los Puntos de Atención y la externa se realiza por medio de contratación de un tercero.

- **Medición de la Satisfacción interna**

El promedio ponderado para el periodo de Enero a Octubre del 2015 en la aplicación de las encuestas físicas en los puntos de atención, como resultado de la satisfacción del consumidor financiero fue 9.1.

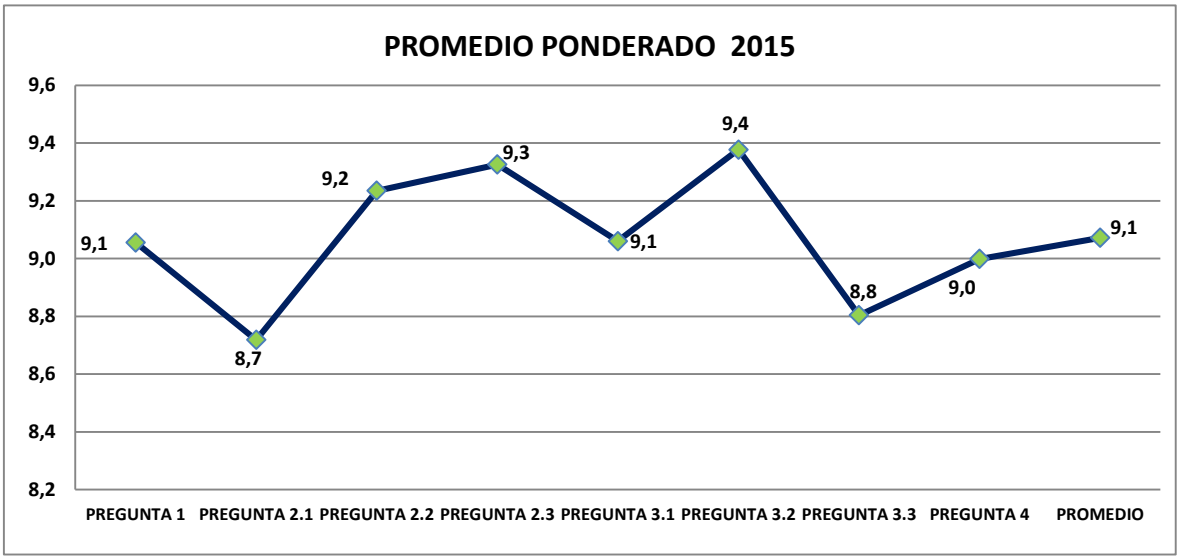

Grafico 5
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

Para el mes de Noviembre y Diciembre, el SAC dio el lineamiento de cambiar la encuesta física en los puntos de atención por una encuesta a través del Call Center, para garantizar independencia al Consumidor Financiero.

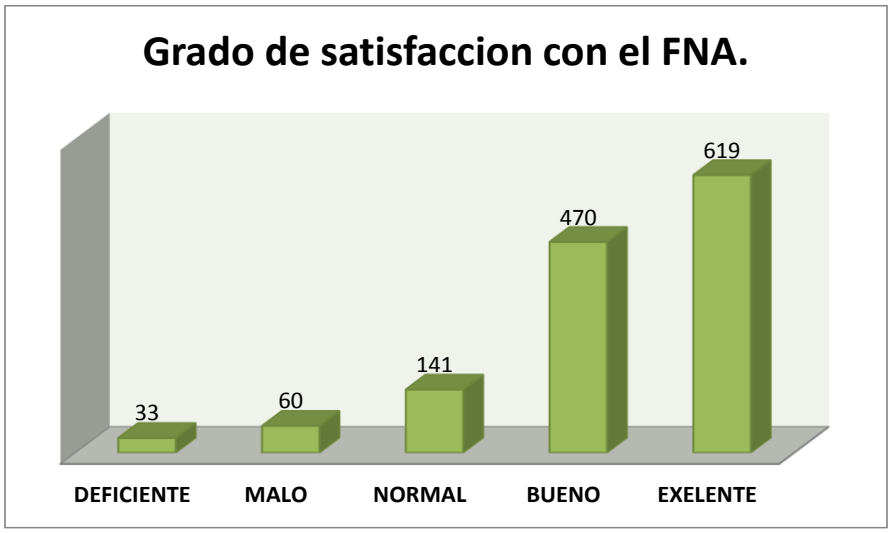

Grafico 6
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

- **Medición de la Satisfacción externa**

Para el año 2015 se contrató a Customer Index Value para realizar el estudio de medición del FNA, El cual nos arrojó un resultado del 71.7.

- **Comparativo 2014-2015**

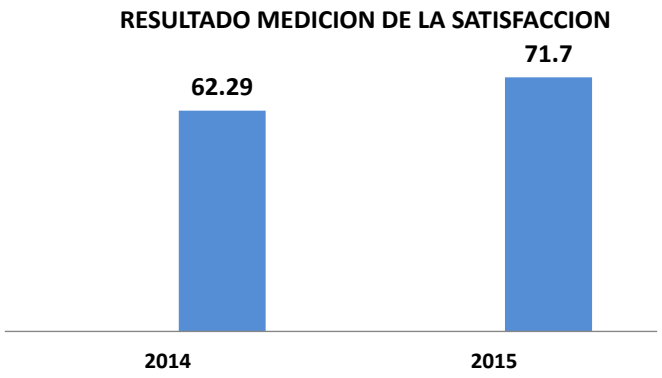

Grafico 7
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

5. Actividades desarrolladas en temas de educación Financiera SAC.

El SAC en desarrollo de sus funciones promueve la educación financiera en todas las regiones del país, mediante la verificación de divulgación de información sobre productos y servicios del FNA a través de los diferentes canales de comunicación al consumidor financiero así como la definición e implementación de charlas denominadas " microcharlas" en los diferentes puntos de atención

- **Microcharlas**

De forma particular se realizaron Micro charlas sobre Fidelización, Retención, Ley del Cesante, Finanzas personales, Defensor del Consumidor Financiero, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, Carta de Trato Digno, derechos y obligaciones del consumidor financiero, instancias de reclamación, entre otras.

- **Cumplimiento de Microcharlas en %**

Se evidencia que los 3 puntos de atención con mayor cumplimiento fueron Ocaña, Guainía y Valle.

PUNTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM.	CUM. %	% ACUM
OCAÑA	14	19	21	13	17	19	22	16	24	21	4	0	190	78%	12%
GUAINIA	20	20	20	16	19	21	19	15	4	0	18	13	185	76%	12%
VALLE	0	1	0	0	20	36	42	38	6	0	5	10	158	65%	10%
SAN ANDRES	0	0	0	1	11	19	40	0	0	0	35	20	126	52%	8%
CUCUTA	19	20	5	0	9	16	22	26	6	0	0	0	123	50%	8%
MAGDALENA	14	18	5	0	9	16	18	3	0	0	18	8	109	45%	7%
VAUPES	0	0	0	0	21	19	22	9	0	0	18	14	103	42%	7%
AMAZONAS	0	0	0	0	38	41	12	0	0	0	0	0	91	37%	6%
ARAUCA	0	0	0	0	10	1	18	22	6	0	13	17	87	36%	6%
CORDOBA	18	9	0	0	0	18	20	16	4	0	0	0	85	35%	5%
QUINDIO	0	0	0	0	2	0	0	0	29	27	12	0	70	29%	4%
ANGEL	0	0	0	0	12	20	21	0	0	0	0	0	53	22%	3%
RISARALDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	7	38	16%	2%
PUTUMAYO	0	0	0	0	20	8	0	0	1	0	0	0	29	12%	2%
BOYACA	0	0	0	0	0	13	8	0	0	0	0	0	21	9%	1%
CESAR	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	20	8%	1%
CHOCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20	8%	1%
GUAVIARE	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	8%	1%
META	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	16	7%	1%
APARTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	4	14	6%	1%
SOACHA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	1%	0%
HUILA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1%	0%

Tabla 3
Fuente: Puntos de Atención

6. Informe de Capacitación SAC a Funcionarios de la entidad

➢ Inducción General

Para el año 2015 a través del Centro de estudios del FNA se surtió capacitación SAC dentro del proceso de Inducción General al 100 % de los Puntos de Atención a nivel Nacional y 1023 funcionarios del FNA.

➢ Capacitaciones SAC

El Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero realizó capacitaciones del sistema de atención al consumidor financiero a los funcionarios vinculados directamente en los procesos de Medición de la Satisfacción y Peticiones Quejas y Reclamos.

En un primera etapa del proceso de mejores prácticas para el Consumidor Financiero el SAC diseñó con insumo de las áreas competentes unos Tips informativos para los funcionarios que intervienen en la atención directa al consumidor financiero.

7. Logros obtenidos por la gestión del SAC

- Se realizó la Centralización del Grupo de PQR'S para el control y monitoreo de la Gestion y respuesta de las PQR'S.

- Se implementó la herramienta de gestión documental Work Manager, incorporando el flujo de PQRs, buscando tener una automatización del proceso e integración de todos los canales de atención en la radicación de las mismas.

- Se llevó a cabo una estrategia de homologación, en busca una Equivalencia entre las tipologías del Proceso de PQR'S en SFC, DFC y FNA, así como la definición de cada uno de los temas de las tipologías, para optimizar el nivel de identificación y trazabilidad de los eventos de riesgo del SAC, y así poder implementar acciones de mejora concretas a cada una de ellas.

EJEMPLO EVENTO RIESGO SAC								
CODIGO SFC		RIESGO SAC	PRODUCTO	TIPOLOGIA	TEMA	CAUSA	FACTOR DE ORIGEN	AREA
Reclamacion sobre credito de vivienda	Indebida atencion al consumidor financiero	Inconsistencia en calidad de informacion suministrada al C.F.	Crédito de Vivienda	Reclamo	Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito hipotecario.	Divuglación insuficiente y/o CF no conoce el sistema y su aplicación y el tiempo de permanencia de la información negativo sobre procedimiento de reporte a centrales de riesgo.	Información	Cartera

Tabla 4
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

- Se Creó mesa de servicio para colombianos en el exterior, por medio de correo electrónico obteniendo confiabilidad y agradecimiento por los CF en el exterior.

Grafico 8
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

- Se Creó un control de las felicitaciones que ingresan a la entidad.

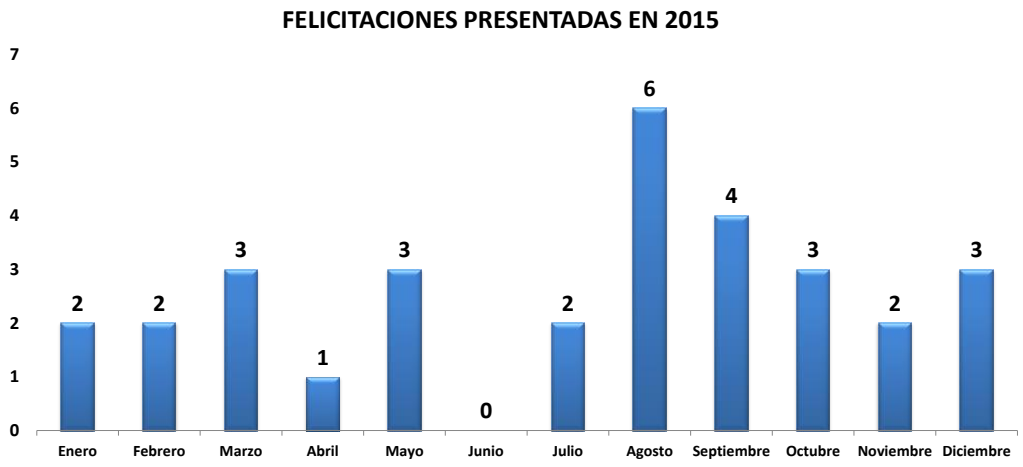

Grafico 9
Fuente: Grupo de atención y respuesta al consumidor financiero

- El proceso periódico de monitoreo de las respuestas a quejas y reclamos para medir el grado de satisfacción del consumidor financiero frente a la gestión, arrojó los siguientes resultados;

- Tamaño de la Muestra

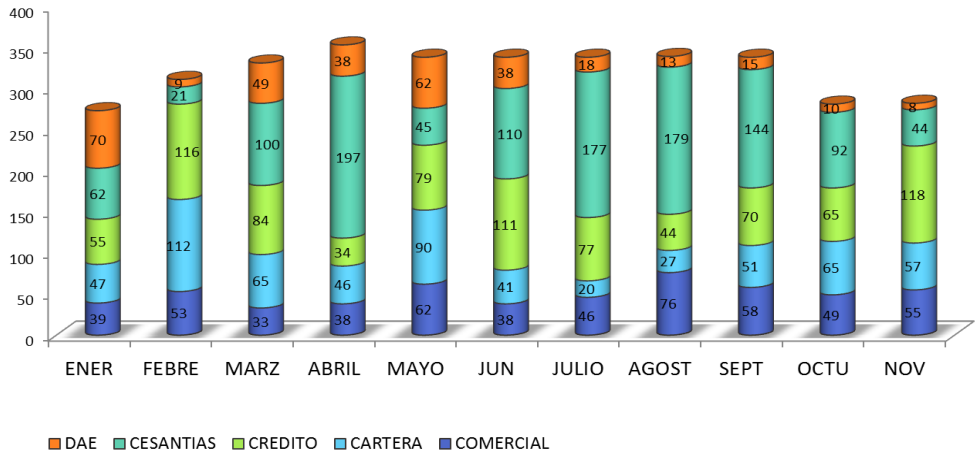

Grafico 10
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

- Resultado de la encuesta

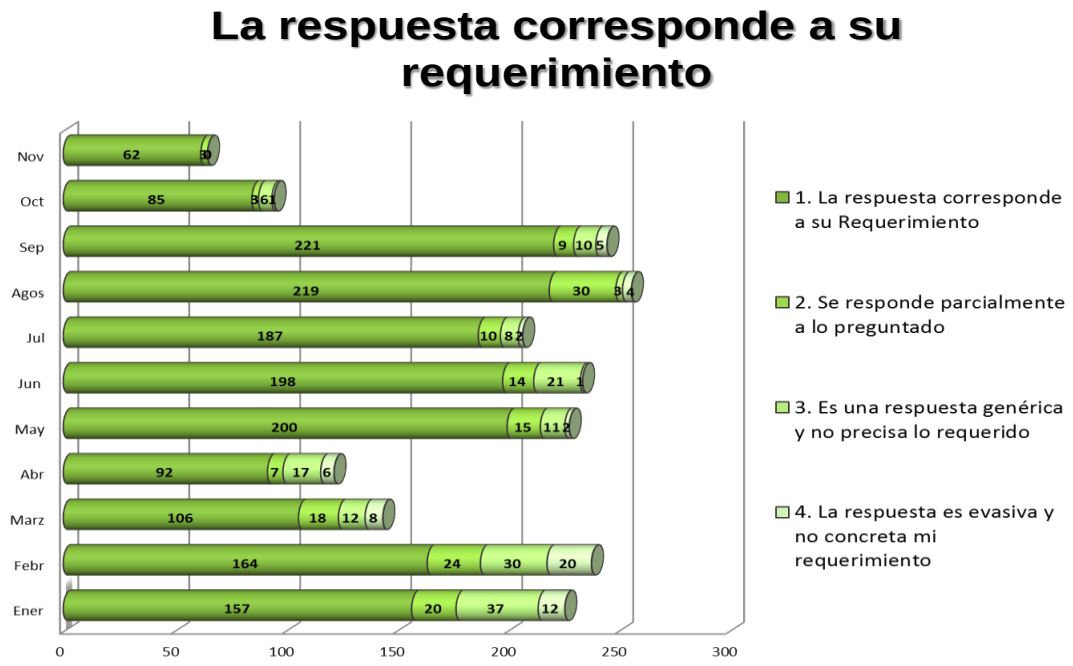

Grafico 11
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

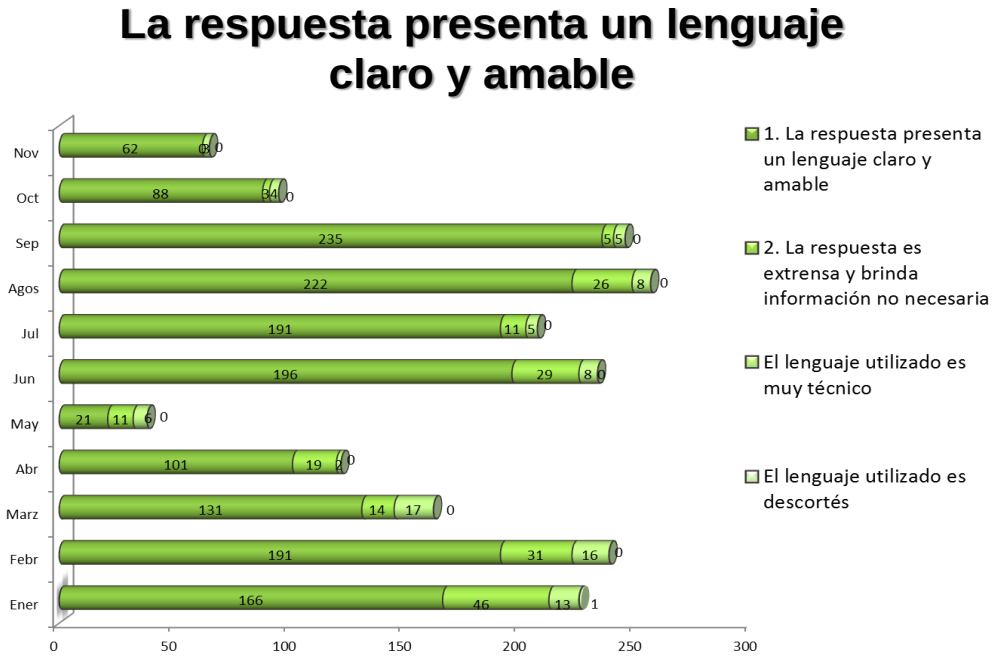

Grafico 12
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

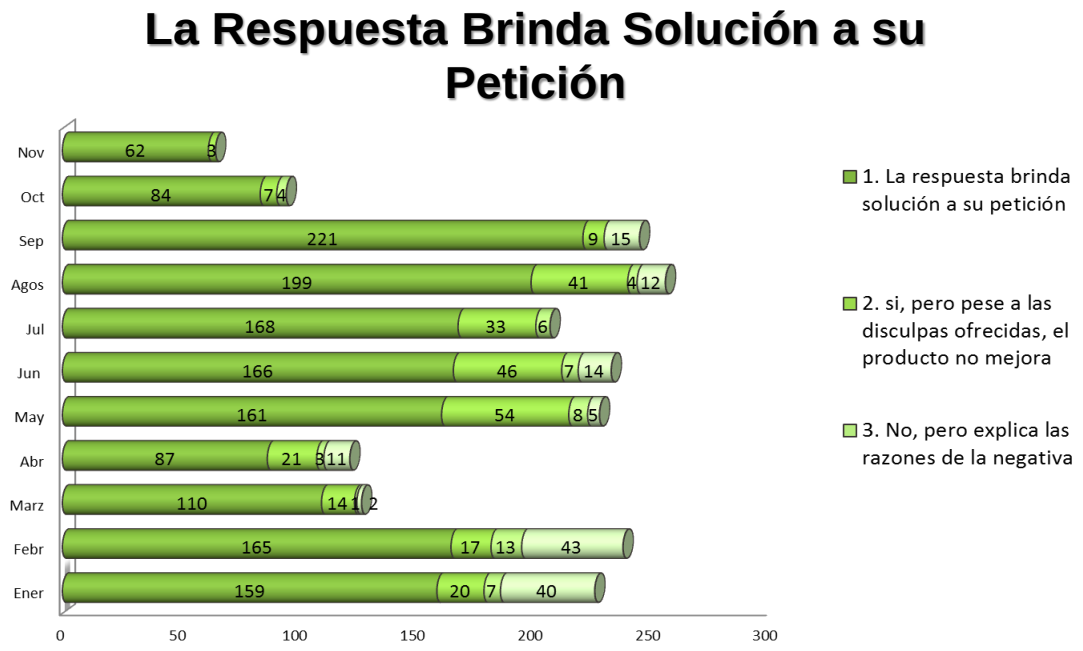

Grafico 13
Fuente: Grupo de Optimización y servicio al consumidor financiero

En los anteriores términos el SAC resume su gestión para el año 2015, resaltando los ajustes de procesos y la implementación de las acciones concretas arriba mencionadas, encaminado todo ello a reforzar el cumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor financiero.

Cordialmente,

Grupo de Optimización y Servicio al Consumidor Financiero

Elaboro: karen quiroga cadena
V.B.: Angela Bibiana Gomez Contreras