

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. INTRODUCCIÓN
2. ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
4. CAPACITACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
5. EDUCACIÓN FINANCIERA

1. INTRODUCCIÓN

En el año de 2018, El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), del Fondo Nacional del Ahorro, atendiendo los lineamientos de la ley 1328 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuenta con el Manual SAC que da lineamientos en las siguientes políticas:

2. ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento a la atención de los derechos de petición, se presenta la información correspondiente:

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos														
Tema / mes	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	
2017	Quejas y Reclamos	1.147	1.658	2.952	2.137	1.847	1.241	1.040	1.207	980	853	727	756	16.545
	Peticiones	2.368	2.610	2.427	1.700	1.855	1.853	1.881	2.203	2.659	2.356	1.991	1.641	25.544
	Total	3.515	4.268	5.379	3.837	3.702	3.094	2.921	3.410	3.639	3.209	2.718	2.397	42.089
2018	Quejas y Reclamos	1.060	1.262	1.789	1.502	1.676	1.096	917	870	757	601	672	822	13.024
	Peticiones	2.731	3.103	2.624	2.674	2.025	1.728	1.813	2.126	1.881	1.890	1.492	1.527	25.614
	Total	3.791	4.365	4.413	4.176	3.701	2.824	2.730	2.996	2.638	2.491	2.164	2.349	38.638
Variación Total	8%	2%	-18%	9%	0%	-9%	-7%	-12%	-28%	-22%	-20%	-2%	-8%	

Tabla 1

El avance de la gestión del proceso de PQRS se evidencia en una disminución del 8% en PQRS recibidas de 2018 frente al año anterior.

Se presentan las tipologías más representativas de quejas y reclamos del 2018, donde las áreas que más se destacan son: Cesantías, crédito, cartera y comercial, el top 5 de las tipologías corresponden al 66% de los casos, como sigue:

Consolidado Tipologías Quejas y Reclamos													
Tipologías	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total General
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	87	90	97	2.764
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	183	217	203	2.425
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	60	86	235	1.309
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	163	137	113	129	199	84	100	89	80	46	34	49	1.223
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	34	38	32	815
Otras tipologías	364	435	655	511	707	467	285	241	219	191	207	206	4.488
Total general	1.060	1.262	1.789	1.502	1.676	1.096	917	870	757	601	672	822	13.024

Tabla 2

1.1 Logros del proceso PQRS

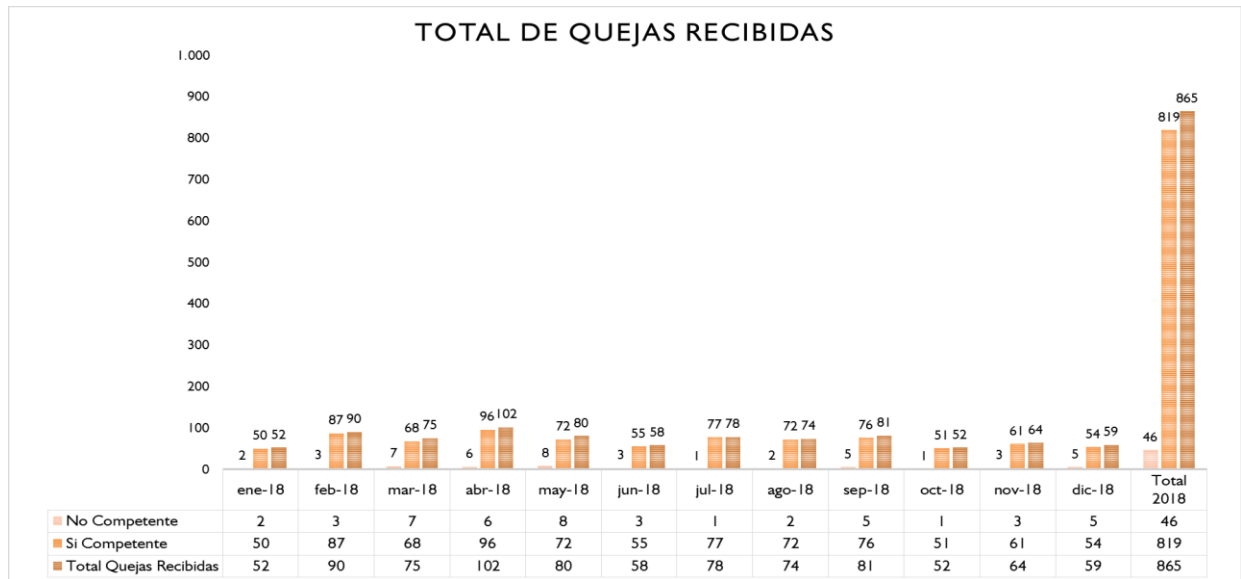
Dando cumplimiento al plan estratégico en la optimización de los procesos, se rediseñó el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs), para brindar solución en primer contacto, respuestas de fondo y optimización en los tiempos de respuesta, con los siguientes cambios:

- Creación un grupo de líderes de reparto, donde además de clasificar el derecho de petición realizan la solicitud de insumo a las áreas.
- Reestructuración de los grupos de atención, se contaba con seis (6) grupos especializados en cada producto del FNA, pasando a dos (2) grupos el de captación y colocación, para atender de manera integral las peticiones.
- Unificación de los formularios de recepción de los derechos de petición y homologación de las tipologías.
- Definición de tres únicos canales para la recepción de las peticiones, puntos de atención, Página Web y Contact Center.
- Análisis de causa raíz, con modelos predictivos logrando identificar las causas generadoras de las reclamaciones.

1.2 Defensor del Consumidor Financiero

Se atendieron un total de **819 reclamaciones** en el año de 2018, donde se realizaron mesas de trabajo con las diferentes áreas para dar respuestas con solución de fondo y acciones de mejora frente a las reclamaciones. Se representa un aumento del 50% en comparación con el año 2017, toda vez que para dicho año se recibieron quinientas cuarenta y siete (547) reclamaciones.

Durante el período en evaluación la Defensoría recibió cuarenta y seis (46) casos no competentes, cuyo asunto se encontraba exceptuado para darle trámite, conforme a la Ley 1328 de 2009 en su artículo 14. No obstante, a cada uno de los solicitantes se le manifestó los motivos por los cuales se adoptó ésta decisión, e igualmente se le informó que, podrían utilizar los distintos medios de atención con que cuenta la entidad.



Gráfica 1

Se presentan las tipologías más representativas por producto:

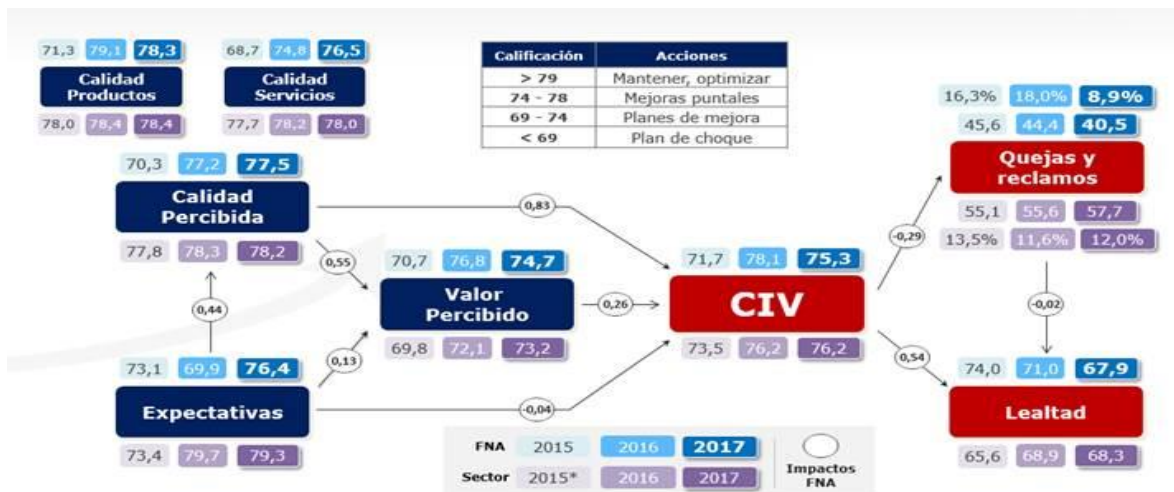


Gráfica 2

3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

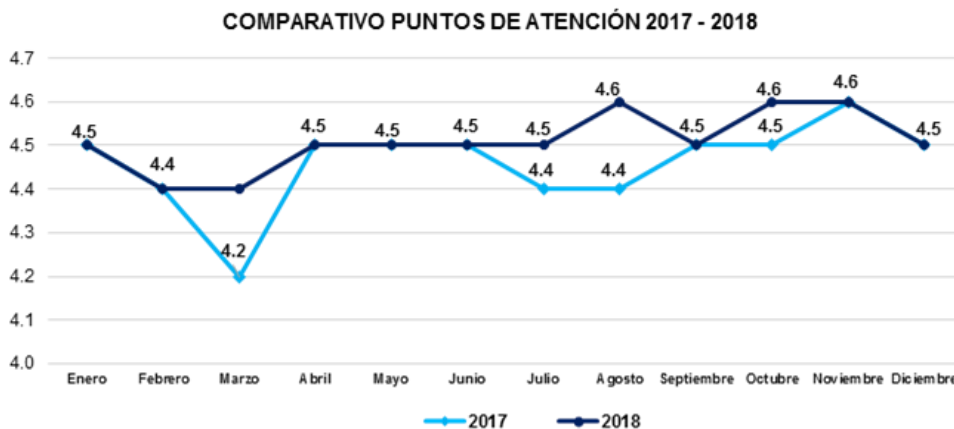
Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los Consumidores Financieros, el SAC elabora encuesta interna y externa.

- **Encuesta Externa:** Se realiza anual con un outsourcing, donde se miden los productos y servicios del FNA, en cuanto a; expectativas, calidad del servicio, valor percibido, lealtad, NPS y atención de Peticiones, quejas y reclamos. obteniendo una calificación de 75,3 sobre 100 para el año de 2017.



Grafica 3

- **Encuesta Interna:** Se realiza mensual, donde se evalúa la calidad del servicio en puntos de atención, en cuanto a; Calidad del servicio, tiempo de espera, información suministrada e infraestructura, obteniendo un promedio consolidado de 4,5 sobre 5 en 2018, logrando mantenernos en la misma calificación con respecto de 2017.



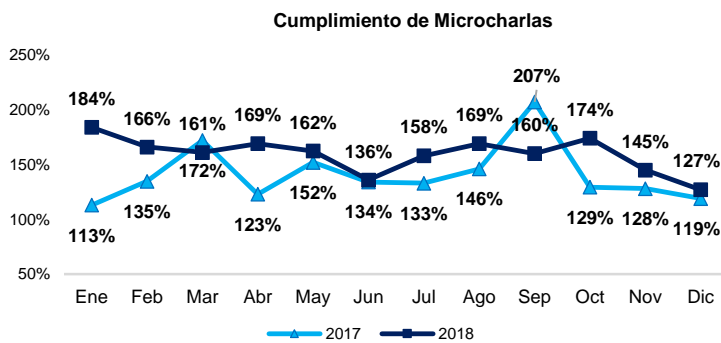
Grafica 4

4. CAPACITACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

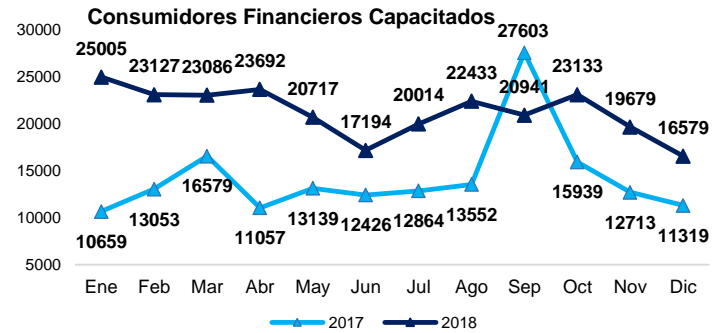
Programa de capacitación dirigido a todos los empleados de la entidad, en temas de servicio al cliente en inducción y reinducción y a través del curso de e-learning en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero. La calificación promedio del curso de SAC a la fecha es 96.94% para un total de 1.562 entre funcionarios y colaboradores del FNA.

5. EDUCACIÓN FINANCIERA

Campaña de educación financiera en todas las regiones del país, mediante la divulgación de información sobre productos y servicios del FNA, a través de los diferentes canales de comunicación, realizando “microcharlas” en los puntos de atención, logrando un aumento del 18% en charlas dictadas, pasando de 15.636 en 2017 a 19.804 en 2018, y un aumento del 33% de consumidores financieros, pasando de 170.903 en 2017, a 255.527 en 2018.



Grafica 5



Grafica 6

Finalmente, la gestión de servicio al cliente del año 2018, resalta los ajustes a los procesos y la implementación de las acciones mencionadas anteriormente, todo ello en busca del cumplimiento del plan estratégico del FNA en materia de mejoramiento del nivel de satisfacción del consumidor financiero.

Cordialmente,

HERNAN DAVID RUBIO PEÑA
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo (E)

Proyectó: Karen Quiroga Cadena - OCM
Aprobó: Jose Antonio Dueñas Gonzalez - SAC