FORMATO RECEPCIÓN PETICIÓN, SUGERENCIA, FELICITACIÓN, CERTIFICACIÓN, QUEJA O RECLAMO

Código: GS-NA-FM-014 / V 017
Fecha aprobación: 28-01-2025

Ciudad:	Fecha:	**ESPACIO RESERVADO PARA EL STICKER DE RADICACIÓN**

Nombres y apellidos del afiliado:	SEXO	Tipo y N° de Documento	Fuerza:
	F M N/A		
Nombres y apellidos del solicitante:	**SEXO**	**Tipo y N° de Documento**	**PUNTO DE ATENCIÓN**
	F M N/A		

CONDICIÓN ESPECIAL (seleccionar solo uno)		Adulto mayor		Pensionado	
Receptor de subsidio		Discapacidad auditiva		Discapacidad física	
Menor de edad		Indígena		Mujer embarazada	
Reinsertado		Víctima de conflicto		Afrocolombiano	
Desplazado		Madre cabeza de familia		Sordomudo	
Discapacidad cognitiva		Discapacidad visual		Periodista	
Otra		No aplica		**Pertenece a LGBTIQ : SÍ NO**	

Dirección de residencia: (Especificar nomenclatura, torre, número de apartamento o casa, nombre del edificio, etc.):			Teléfonos:
			Celular 1:
Ciudad de residencia:	Departamento:	Barrio:	Celular 2:
			Fijo:
Correo electrónico: institucional y/o personal: (El cual debe estar actualizado)			Preferencia envío correspondencia
			Dirección de residencia ☐ Correo electrónico ☐

Autorización de tratamiento de datos personales

Autorizo a Caja Honor para que mis datos aquí registrados, sean tratados de manera confidencial, exclusivamente para propósitos relacionados con los servicios que presta la Entidad y de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos establecida para tal fin. De igual manera conozco que la administración de los datos suministrados por los usuarios y/o visitantes se regirá por los principios y demás disposiciones consagrados de la Ley de Hábeas Data (Ley 1581 de 2012) y demás normatividad aplicable para la gestión.

Acepto : SÍ NO

Marque con X una de las siguientes opciones: (ver definición al respaldo)

Petición: ☐ **Sugerencia:** ☐ **Felicitación:** ☐ **Certificación:** ☐
Queja: ☐ **Reclamo:** ☐

Describa el motivo de la petición, sugerencia, felicitación, certificación, queja o reclamo:

Firma del solicitante:	**Presenta anexos: SÍ** ☐ **NO** ☐ **Folios:** _____

DEFINICIONES

Petición: Tiene como propósito requerir la intervención de Caja Honor en un asunto concreto o solicitar documentos o información del estado de un trámite, cuando no se evidencie prestación deficiente del servicio. Son peticiones aquellas solicitudes en las que se evidencia el desconocimiento de información del peticionario acerca de normatividad aplicable, y políticas de servicio.

Sugerencia: Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

Certificación: Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en Caja Honor, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.

Felicitación (pronunciamientos favorables): Manifestación de satisfacción por un hecho a resaltar de un funcionario, área y/o Caja Honor frente a la atención y/o servicio brindada.

Queja: Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero y/o parte interesada, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor de Caja Honor.

Reclamo: Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero y/o parte interesada, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio.

IMPORTANTE

* La información solicitada está alineada a requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia para el cumplimiento de la C. E.023 de 2022.
* Caja Honor resolverá toda solicitud de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, la que la sustituya o modifique.
* Cuando la información a suministrar sea de naturaleza pública clasificada , se brindará solamente si el correo electrónico o la dirección de correspondencia esté registrado en las bases de datos de Caja Honor.
* La respuesta será notificada a la dirección de residencia o correo electrónico establecido como preferencia para el envío, para lo cual debe haber surtido la actualización de la misma ante Caja Honor, conforme los parámetros establecidos para tal fin.

En caso de incumplimiento a las disposiciones normativas en materia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), acarrea las sanciones previstas en la Ley 1952 de 2019, y en cuanto a la Defensoría del Consumidor Financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Articulo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que lo modifiquen o sustituyen.