



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE DE 2020

Bogotá D.C, 19 de octubre 2020

Doctora
LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Asunto: Resultado del análisis y tratamiento de las quejas y reclamos radicadas durante el III trimestre de 2020

Introducción

Conforme al Plan de Acción de Procesos, en el cual se establece como indicador No. 2 quejas y reclamos a favor de la Entidad, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero - ARSAC, realiza un análisis de dicha favorabilidad, con el fin de realizar la identificación, medición, control e implementación de mejoras que permitan dar el tratamiento necesario bajo criterios de calidad y oportunidad en aras de fortalecer el servicio.

Resumen de las actividades

Una vez identificadas las quejas y reclamos, se analizó su contenido, basados en los procedimientos administrativos y se colocó tareas a través del aplicativo *Workmanager* memorando, correo electrónico o el medio más expedito disponible, a la(s) dependencia(s) o Punto(s) de Atención involucrado(s), con el fin de que remitan informe de lo sucedido.

Una vez realizado el análisis y establecidos los correctivos, se sensibiliza a los funcionarios respecto al impacto que causan las quejas y reclamos, con el fin de promover una cultura de servicio de calidad, con criterio práctico, que conlleve a la satisfacción del consumidor financiero y/o parte interesada; lo cual se traduce en una humanización del servicio, brindando soluciones o información afines a la normatividad aplicable, según sea su caso.

Es importante mencionar que ARSAC lleva a cabo reuniones de casos de impacto, con el aval y apoyo de la SUAOP, y la participación de las demás jefaturas de la Subgerencia, así como otras dependencias en los casos de requerirse; con el fin de establecer estrategias y/o correctivos pertinentes, según las particularidades de los casos, y las acciones que coadyuven a la no repetición de la inconformidad, cuando ésta se encuentre en favor del Consumidor Financiero y demás solicitudes de impacto.

A continuación, se muestra cuadro de las atenciones de quejas y reclamos durante el periodo, que serán analizadas a lo largo del informe.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE NORMAS INTERNACIONALES



SOLICITUDES III TRIMESTRE DE 2020		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
DEMÁS SOLICITUDES	8.563	98,17%
RECLAMOS	139	1,59%
QUEJAS	21	0,24%
TOTAL	8.723	100%

Fuente: Workmanager 2020

1. Análisis de quejas

1.1 Estadística por mes

De las 8.723 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 21 son quejas lo que equivale a un 0,24% del total.

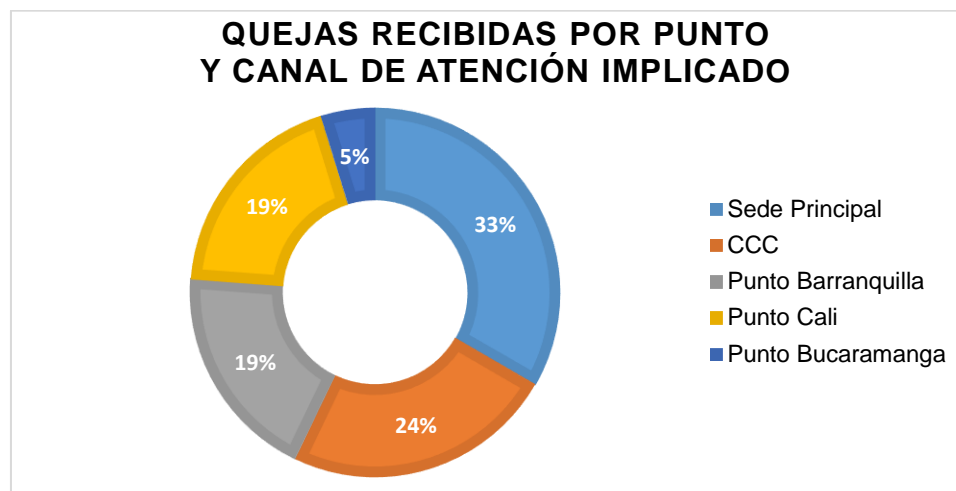
QUEJAS III TRIMESTRE DE 2020		
MES	CANTIDAD	%
JULIO	7	33,33%
AGOSTO	6	28,57%
SEPTIEMBRE	8	38,10%
Total	21	100%

Fuente: Workmanager 2020

1.2. Estadística por puntos de atención/dependencia

Caja Honor tiene dispuesto 10 canales de atención al público: Centro de Contacto al Ciudadano - CCC, Puntos de Atención a nivel nacional (Cali, Ibagué, Florencia, Medellín, Ibagué, Barranquilla, Bucaramanga), Sede Principal y Portal Transaccional.

Para el periodo, se evidencia que la sede principal recibió mayor número de quejas con 7 casos, el CCC con 5 casos, Punto Barranquilla y Cali tuvieron 4 casos respectivamente y 1 caso en el Punto de Bucaramanga.



Fuente: Workmanager 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

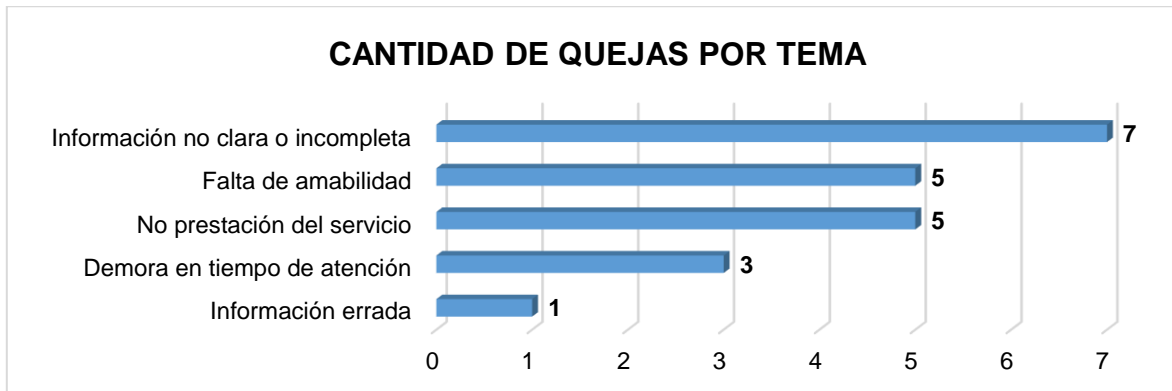


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



1.3. Estadística por tema

En la siguiente gráfica se evidencia que los temas más presentados fueron por: información incompleta con el 33%, falta de amabilidad con el 23,8% y no prestación del servicio con el 23,8%.



Fuente: Workmanager 2020

2. Análisis de los reclamos

2.1 Estadística por mes

De las 8.723 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 139 son reclamos por lo que corresponden a un 1,59% del total.

RECLAMOS III TRIMESTRE DE 2020		
MES	CANTIDAD	%
JULIO	49	35,25%
AGOSTO	52	37,41%
SEPTIEMBRE	38	27,34%
Total	139	100%

Fuente: Workmanager 2020

2.2 Estadística por dependencia y Punto de Atención

En la siguiente gráfica se evidencia que, las áreas y/o grupos que tuvieron mayor número de reclamos fueron: Área de Atención al Afiliado (Grupos y Puntos de Atención) con el 65,47%, Área de Operaciones con el 12,23% y el Centro de Contacto al Ciudadano con el 8,63%.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

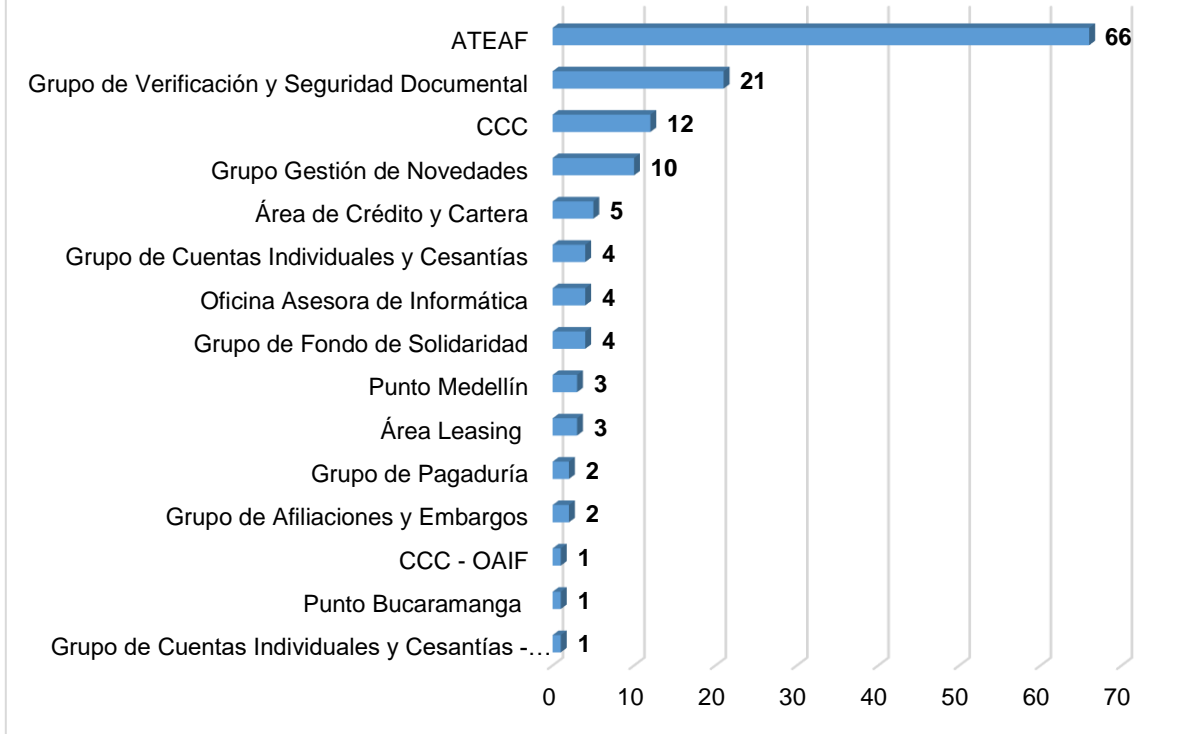
BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



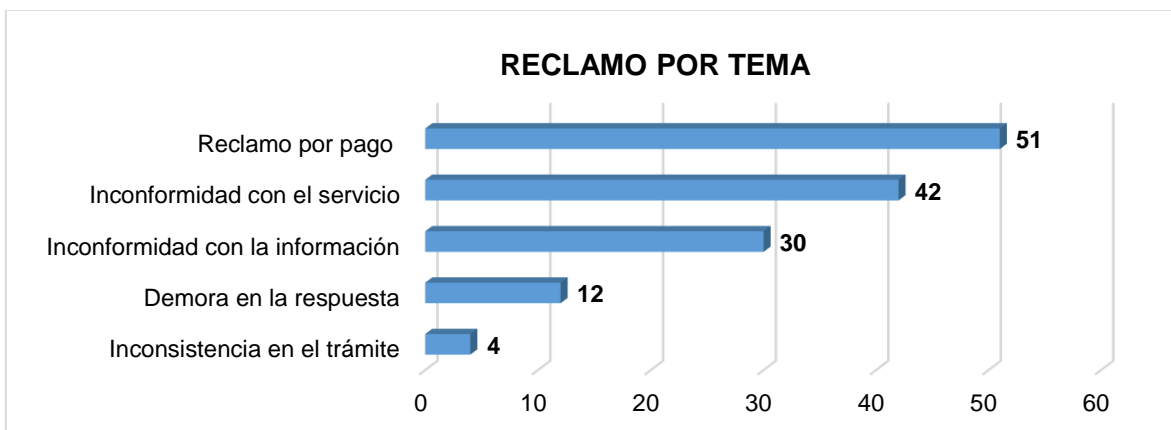
RECLAMO POR DEPENDENCIA Y PUNTO DE ATENCIÓN



Fuente: Workmanager 2020

2.3 Estadística por tema

En la siguiente gráfica se evidencia que los temas más presentados fueron por: reclamo por pago con el 36,6% e inconformidad con el servicio con el 30,2%.



Fuente: Workmanager 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



2.4 Análisis por tema y subtema

TEMA /SUBTEMA	CANTIDAD
Reclamo por pago	51
Demora en pago	35
Pago suma distinta a la solicitada	11
Pago en diferente cuenta	5
Inconformidad con el servicio	42
No prestación del servicio	21
Demora en la Atención	9
Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional	7
Inconformidad en demora de proyectos -Fondo de Solidaridad	3
Reclamo de posventa en proyectos -Fondo de Solidaridad	1
Políticas de Seguridad	1
Inconformidad con la información	30
Información Incompleta	17
Información errada	13
Demora en la respuesta	12
Recibo de la respuesta fuera de los términos	12
Inconsistencia en el trámite	4
Falsedad en documentos	2
Intermediación externa	1
Bloqueo matrículas inmobiliarias	1
Total general	139

3. Análisis de favorabilidad

Realizando un análisis de las 21 quejas presentadas, no se registraron situaciones en las que la conducta de los funcionarios de Caja Honor se haya apartado de las políticas de servicio y los criterios de atención y amabilidad.

De los 139 reclamos se determinó que 126 fueron a favor de Caja Honor y solo 13 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- Devolución de trámite el cual no fue informado al afiliado (3)
- Demora en la revisión de documentos para trámite (4)
- Inconsistencia en el sistema en el proceso de trámite (1)
- Error en la radicación de modelo vivienda 8, el cual había un bloqueo no correspondiente (1)
- Error en pago por cuenta distinta al indicado por el afiliado (1)
- Error en pago por valor superior al solicitado (1)
- Falta de validación de pago en el sistema por bloqueo en la cuenta (1)
- Error en pago por valor menor al solicitado (1)

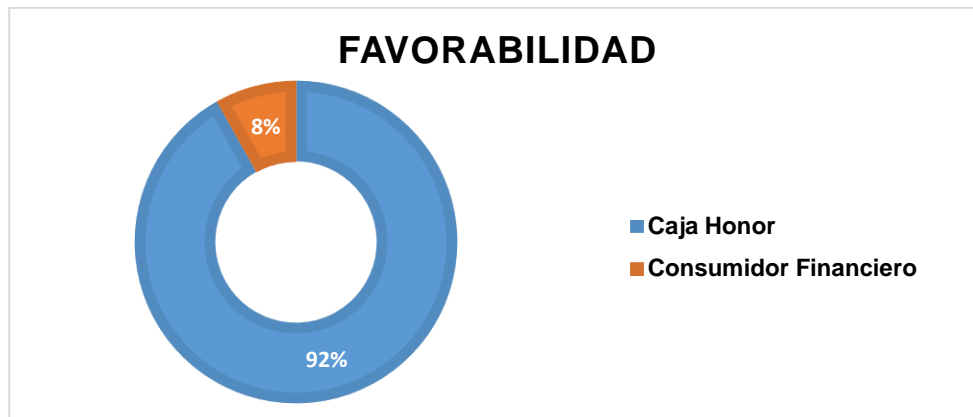
NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Fuente: Área SAC 2020

Se hizo una distinción entre aquellos casos en los que el motivo de la desfavorabilidad del reclamo fue resuelto de manera inmediata sin requerir acciones de mejora.

4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF

Se elevaron 101 peticiones y 2 reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, en aplicabilidad de las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, y en especial a la Circular 21 del 15 de marzo de 2019, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en lo que respecta a la obligación de suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros; aplicando buenas prácticas en ARSAC dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1328 de 2009 y las demás normas aplicables.

Los 2 reclamos allegados por parte del DFC que correspondieron a una inconformidad con la información debido a que no se le informó de manera clara los documentos a anexar para su trámite y una inconformidad debido a que el afiliado manifiesta que ha tenido inconvenientes en el ingreso al Portal Transaccional para acceder a los tramites y servicios de Caja Honor.

5. Información Adicional

El 09 de julio de 2020, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC llevo a cabo la reunión para dar a conocer el tratamiento de las quejas y los reclamos que se presentaron como desfavorables durante el periodo, donde las áreas implicadas se comprometieron a adoptar medidas, de la siguiente forma:

- El Área de Atención al Afiliado realizará la investigación de los casos de mayor impacto en la prestación del servicio, con el objeto de realizar la respectiva retroalimentación a los funcionarios y formular y adoptar los planes de mejora correspondientes.
- Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones realizará el seguimiento de los siguientes temas:
 - ✓ Implementación de la mejora en la radicación de los trámites por medio del Portal Transaccional con supresión del pretrámite, a efectos de determinar la idoneidad de la

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



medida para disminuir el riesgo de que se presenten demoras al iniciar los respectivos flujos.

- ✓ Solicitará información al Grupo de Crédito y Cartera para que informe sobre las novedades que se han presentado para cumplir con los tiempos de las solicitudes de levantamiento de condición resolutoria.
- ✓ Comunicación respectiva con la Subgerencia Financiera y la Oficina Asesora de Informática, para validar las opciones de integración de aplicativos que permitan poner a disposición de los afiliados la opción de descarga de comprobantes de pago de los trámites presentados en caja Honor.

Sobre la reglamentación del procedimiento de pago, en el que se establezcan responsabilidades en relación con la generación de los paz y salvos de las obligaciones legalmente deducibles registradas en la Hoja de Servicio de la Policía Nacional, el Área de Operaciones y el Área de Atención al Afiliado coincidieron en que es competencia de los profesionales del Área de Atención al Afiliado, mediante el inicio de un flujo en el gestor documental, del cual es determinado por el funcionario al verificar el tipo de solicitud requerido por el afiliado, la documentación aportada y las condiciones que presente la cuenta individual, conforme al numeral 3.1 del Procedimiento para el desembolso de cesantías CU-NA-PR-008, Versión 012, aprobado el 10 de marzo de 2020.

6. Conclusiones/ Acciones de mejora

- El Área SAC realiza análisis de las quejas con la información suministrada por las dependencias involucradas, y en caso de ser necesario, realizar seguimiento a la aplicabilidad a las mejoras correspondientes.
- Se evidencia que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia el Área de Atención al Afiliado, quienes deberán adoptar medidas para mejorar el servicio frente a las inconsistencias que se están presentando y así poder brindar satisfacción a los afiliados, con el fin de disminuir las inconformidades.
- Se debe continuar con el seguimiento de las estrategias y compromisos establecidos en las mesas de trabajo con la finalidad de disminuir las causas de no conformidad por parte de los consumidores financieros, fortaleciendo y mejorando el servicio.

Cordialmente,

ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

Proyectó y elaboró
ABG. KATHERINE CHAVARRO CRUZ
Profesional Universitario 2 – SAC

Nota: Documento original firmado digitalmente

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703