



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2020

Bogotá D.C, 14 de Julio 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 II 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 cuenta con un cronograma establecido para llevar a cabo la reunión 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 coadyuvan 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
Per nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR



| SOLICITUDES II TRIMESTRE DE 2020 | | |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| CLASE DE SOLICITUD | CANTIDAD | % |
| DEMÁS SOLICITUDES | 5.557 | 96,74% |
| RECLAMOS | 173 | 3,01% |
| QUEJAS | 14 | 0,24% |
| TOTAL | 5.744 | 100% |

Fuente: Workmanager 2020

1. Análisis de quejas

1.1 Estadística por mes

De las 5.744 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 14 son quejas lo que equivale a un 0,24% del total.

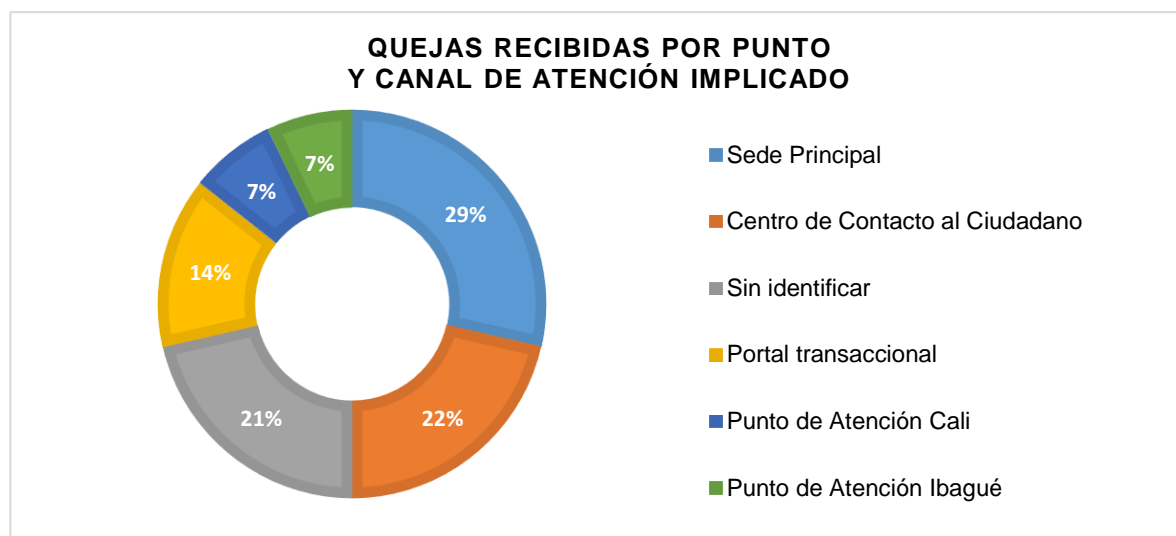
| QUEJAS II TRIMESTRE DE 2020 | | |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| OCTUBRE | CANTIDAD | % |
| ABRIL | 5 | 35,71% |
| MAYO | 2 | 14,28% |
| JUNIO | 7 | 50,00% |
| Total | 14 | 100% |

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 tuvo mayor recepción de quejas con 4 casos, el CCC recibió 3 casos, se registraron 3 casos en los cuales no se identificó el canal de atención, el Portal Transaccional registró 2 casos y los Puntos de Atención Cali e Ibagué recibieron 1 queja cada uno.



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

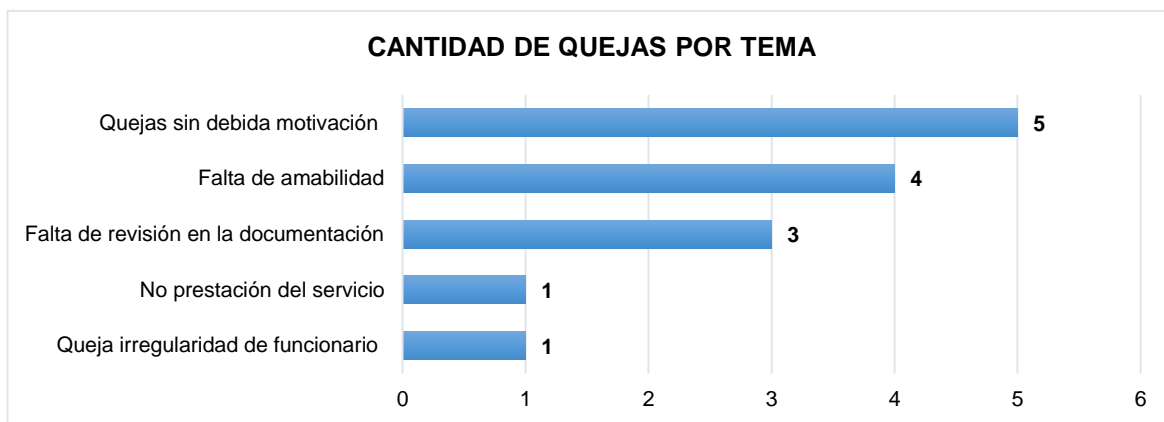


Desde la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por la enfermedad por coronavirus COVID-19, se ha incentivado el uso del Portal Transaccional para la realización de trámites con el objeto de facilitar la radicación de las solicitudes de los afiliados, arrojando a su vez un incremento en la asesoría de servicios para el uso del Portal Transaccional.

1.3. Estadística por tema

Para el tratamiento de quejas, el ARSAC solicita a los asesores implicados, los líderes de Puntos de Atención y jefes de las dependencias correspondientes que rindan un informe de los hechos de cada situación, y de las medidas adoptadas para ofrecer una solución al caso concreto; así como de las oportunidades de mejora que puedan ser identificadas desde cada proceso.

Adicionalmente, se realiza un análisis de los casos para determinar las causas generadoras y son clasificados por tema, por lo que se evidenció que, de las 14 quejas, en 5 no se identificaron el motivo de la queja (3 fueron radicadas por medio de casillero virtual), 4 indicaron que no se prestó un buen servicio por falta de amabilidad por parte del asesor, 3 manifestaron que no se le revisó bien los documentos por lo que generaron demora en la radicación de trámite y 1 afiliado indicó que se le negó el servicio.



Fuente: Workmanager 2020

Aquellos casos en los que se evidenció que se presentaba una situación de impacto en la relación entre Caja Honor y los consumidores financieros, fueron escalados mediante reunión trimestral que realiza ARSAC (Casos de Impacto), con la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, las Jefaturas y demás dependencias que se requiera.

2. Análisis de los reclamos

2.1 Estadística por mes

De las 5.744 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el trimestre, 173 son reclamos por lo que corresponden a un 3,01% del total.

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



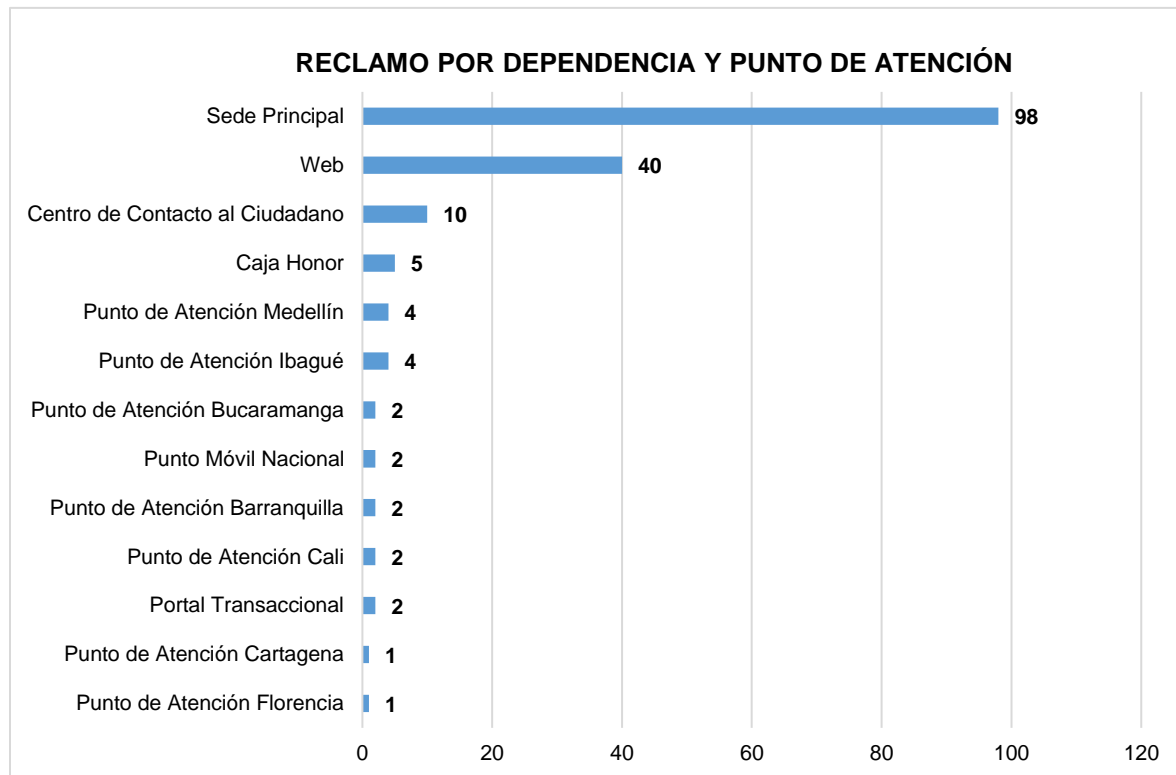
| RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2020 | | |
|-------------------------------|------------|-------------|
| MES | CANTIDAD | % |
| ENERO | 59 | 34,10% |
| FEBRERO | 63 | 36,41% |
| MARZO | 51 | 29,47% |
| Total | 173 | 100% |

Fuente: Workmanager 2020

2.2 Estadística por dependencia y Punto de Atención

De los 173 reclamos, 98 corresponden a la Sede Principal, frente a la gestión de los trámites a través del Área de Atención al Afiliado -ATEAF; 40 estaban relacionados con la gestión de los trámites radicados por el Portal Transaccional; 10 correspondientes a la prestación del servicio del C.C.C. y 5 casos de inconformidad por los requisitos, las condiciones establecidas para la prestación del servicio y el desembolso de recursos en vigencia de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con el objeto de mitigar los efectos derivados de la difusión del virus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad Covid-19.

Los demás reclamos se relacionan con el servicio prestado por los Puntos de Atención y Móvil Nacional, tal como se muestra en la siguiente tabla.



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

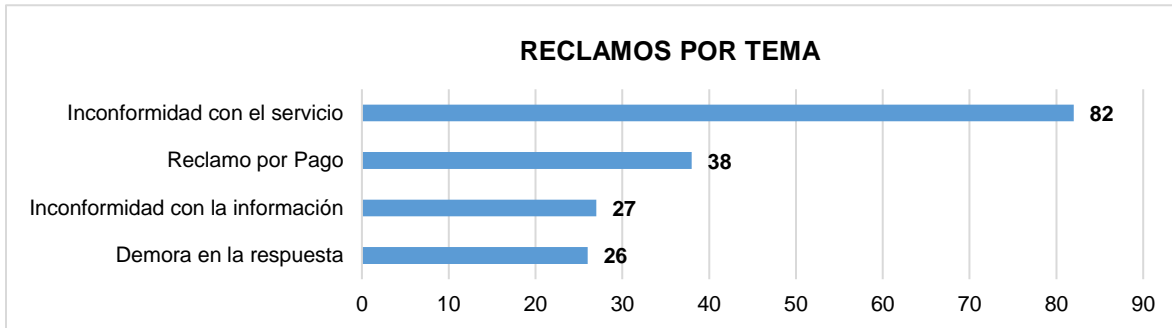


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



2.3 Estadística por tema

El número más alto de casos se observa en aquellos que indican que no se les brindó un servicio óptimo con 82 casos; 38 casos indican que tuvieron demora en el pago o inconsistencia en el trámite de pago; 27 reclamos por inconformidad con la información brindada por diferentes dependencias de Caja Honor y 26 reclamos por demora en la respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por los Consumidores Financieros.



Fuente: Workmanager 2020

A continuación, se realiza un análisis teniendo en cuenta los temas y las dependencias o grupos involucrados de acuerdo con los tipos de reclamos:

2.4 Análisis por tema

➤ Inconformidad con el servicio (82)

- 49 por radicación de trámites de pago, en los que los afiliados expresaron que no les fue prestado el servicio debido o que no se cumplieron los requisitos de los trámites y servicios,
- 14 por falta de radicación de trámites,
- 7 por inconformidad con las políticas y los protocolos de seguridad de Caja honor para ingreso a
- los Puntos de Atención y al Portal transaccional,
- 7 por demora en la atención,
- Afiliados expresaron que los documentos aportados para solicitar la prestación de servicios les fueron devueltos en repetidas ocasiones y
- Inconformidad con la adecuación de las instalaciones de Caja Honor.

Así mismo, las áreas, dependencias y/o puntos de atención de se vieron involucradas corresponden a:

- 37 casos del Área de Atención al Afiliado, 13 de la Oficina Asesora de Informática.
- 9 del CCC, 6 al Grupo de Gestión de Novedades.
- 6 del Grupo de Verificación y Seguridad Documental.
- 3 para Caja Honor en general.
- 3 del Grupo de Crédito y Cartera.
- 1 del Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Cesantías.

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 del Grupo de Afiliaciones y Embargos.
- 1 del Área de Leasing.
- 1 relacionado con la Empresa que presta el servicio de seguridad privada en las instalaciones físicas de Caja Honor.
- 1 reclamo en el que se vieron implicadas las Firmas Avaluadoras con las que Caja Honor tiene convenios.

➤ **Reclamo por pago (38)**

- 28 por demora en el desembolso de dineros solicitados en diferentes trámites (Vivienda 14, Vivienda 8, Futuro, desembolso de cesantías y pago de subsidio).
- 10 por inconsistencias en el pago que fueron resueltas dentro de la oportunidad de atención del reclamo.

Así mismo, las áreas, dependencias y/o puntos de atención de se vieron involucradas corresponden a:

- 26 del Área de Atención al Afiliado, 06 del Grupo de Verificación y Seguridad Documental.
- 3 del Grupo de Administración de Cuentas Individuales y Cesantías.
- 2 del Grupo de Pagaduría y 01 para la Oficina Asesora de Informática.

➤ **Inconformidad con la información (27)**

- 17 por inconformidad con la información brindada por diferentes dependencias de Caja Honor.
- 6 casos en los que los consumidores financieros señalaron haber recibido información errada.
- 4 afiliados expresaron que los documentos aportados para solicitar la prestación de servicios les fueron devueltos en repetidas ocasiones.

Así mismo, las áreas, dependencias y/o puntos de atención de se vieron involucradas corresponden a:

- 15 del Área de Atención al Afiliado.
- 3 de la Oficina Asesora de Informática.
- 2 del Grupo de Cuentas Individuales y Cesantías.
- 2 del Grupo de Verificación y Seguridad Documental.
- 1 del Área *Leasing*, 01 del Grupo de Gestión de Novedades.
- 1 del Grupo de Afiliaciones y Embargos, 01 en el que se expresó inconformidad con la información brindada por Caja Honor acerca de la prestación del servicio en el contexto de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión de la emergencia sanitaria.
- 1 en el que se relacionó la Empresa de envío de correspondencia Red-472.

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 REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



➤ **Demora en la respuesta (26)**

- Relacionados por demoras en la emisión de respuestas a los trámites y solicitudes.

Las áreas, dependencias y/o puntos de atención de se vieron involucradas corresponden a:

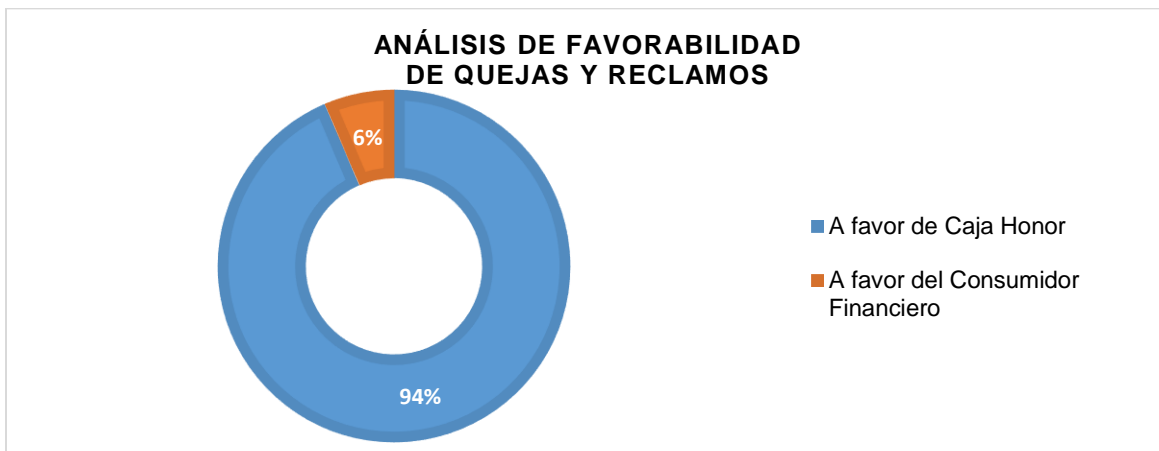
- 12 del Área de Atención al Afiliado.
- 9 del Grupo de Crédito y Cartera frente a las solicitudes de levantamiento de condición resolutoria en las escrituras públicas de adquisición de las soluciones de vivienda.
- 3 de la Empresa que presta el servicio de correspondencia Red-472.
- 1 del CCC.
- 1 al grupo de Verificación y Seguridad Documental

3. Análisis de favorabilidad

Realizando un análisis de las 14 quejas presentadas, se identificó solo una queja a favor del Consumidor Financiero debido a que el asesor no registró el valor correcto por desembolsar solicitado por el afiliado en el Formulario Único de Pago -FUP, con lo cual el trámite presentó inconsistencia que impidió el pago efectivo.

De los 173 reclamos se determinó que 162 fueron a favor de Caja Honor y solo 11 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- 5 por demora en respuesta en pre-trámite radicado en Portal Transaccional, respuesta al trámite de levantamiento de cláusula de condición resolutoria tácita, dos respuestas a solicitudes, respuesta a trámite que fue radicado doble vez.
- 2 por demora en el pago de trámites.
- 1 por error en el pago, ya que consignaron valor diferente al indicado en el FUC
- 1 por error en el pago ya que no se tuvo en cuenta en dividir los valores a los vendedores del inmueble.
- 1 por inconformidad en el servicio ya que no se radicó trámite de retiro parcial d cesantías que el afiliado solicitó.
- 1 por error en el sistema, ya que el trámite no se activó para dar continuidad.



Fuente: Área SAC 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



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 41 peticiones y 02 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 correspondieron a una inconformidad con el servicio debido a que manifiesta que Caja Honor no cuenta con la opción virtual de desafiliación en línea y una inconformidad por la demora en el trámite de levantamiento de cláusulas de escritura pública, en el cual se dio el tratamiento a lugar.

5. Información Adicional

El 27 de mayo de 2020, ARSAC llevó a cabo la reunión para dar a conocer los casos de impacto, en la que se propuso la implementación de las mejoras del aplicativo de pagos SEVEN y se convino verificar la reglamentación de los procedimientos de pago de cesantías, para establecer responsabilidades en relación con el procesamiento de paz y salvos de las obligaciones legalmente deducibles registradas en la Hoja de Servicio de la Policía Nacional.

El 09 de julio de 2020, se adelantó una segunda reunión, donde se concluyó que ATEAF, 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 de esta manera formular y adoptar los planes de mejora correspondientes.

ARSAC a través del funcionario encargado, hará seguimiento periódico a la implementación de la mejora en la radicación de los trámites por medio del portal transaccional con supresión del pre-trámite, a efectos de determinar la idoneidad de la medida para disminuir el riesgo en temas relacionados a demoras al iniciar los respectivos flujos.

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 está reportando de manera quincenal a las áreas y dependencias de Caja Honor, las solicitudes radicadas por punto, funcionario y temas, para su conocimiento, y en el caso que establezcan estrategias de seguimiento y control en búsqueda de soluciones con inmediatez sin recurrir a solicitudes innecesarias.

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



- Se está haciendo seguimiento a la decisión adoptada en las mesas de trabajos con el Equipo Técnico del SAC en relación con la necesidad de emitir respuesta de fondo y oportuna a los trámites de acreditación de vivienda 8.
- Se realizó la retroalimentación con asesores del Centro de Contacto a Ciudadano- CCC en temas relacionados con la mejora en el servicio con el fin de brindar y fortalecer la calidad en la atención.

Atentamente,

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

Proyectó y elaboró
 ABG. DAVID MENDOZA VEGA
 Profesional Universitario 1 – SAC

Firmado por:
 Ana Milena Rosero
 Alvarez
 2020/08/03
 05:44:11:550

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 REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE ENTIDADES REGULADAS