



## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO II TRIMESTRE DE 2022

**Bogotá D.C, 23-09-2022**

Doctor;  
**ADEL JOSÉ CAICEDO CAMARGO**  
Subgerente Atención al Afiliado y Operaciones

**Asunto:** Resultado del análisis y tratamiento de las quejas, reclamos y casos de impacto radicados durante el II trimestre de 2022

### Tabla de contenido

Introducción

Resumen de las actividades

1. Información general solicitudes PQRS
2. Análisis de quejas
  - 2.1 Estadística por mes
  - 2.2 Estadística por área/dependencia implicada
  - 2.3 Estadística por tema
3. Análisis de reclamos
  - 3.1 Estadística por mes
  - 3.2 Estadística por área/dependencia implicada
  - 3.3 Estadística por tema
  - 3.4 Tema y subtema de los reclamos
4. Análisis de favorabilidad
5. Defensor del Consumidor Financiero -DCF
6. Información adicional
7. Conclusiones/Acciones de mejora
8. Siglas dependencias Caja Honor

### Introducción

De acuerdo con el Plan de Acción de Procesos en el cual se establece como indicador No. 2: “Quejas y Reclamos a favor de la Entidad”, el Área Atención Consumidor Financiero (ARACF), realiza un análisis de esta gestión, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 029 de 2014, respecto de la necesidad de: *“identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros”*.

### Resumen de las actividades

Una vez identificadas las quejas y los reclamos, se analizó su contenido, basado en los procedimientos administrativos, y se asignaron tareas a través del gestor documental,



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.

Realizado el análisis, 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 con la normatividad aplicable, según sea el caso.

Es importante mencionar que ARACF lleva a cabo reuniones de escalamiento táctico, 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, lo anterior 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 esta se encuentre a favor del Consumidor Financiero, de igual manera se verifica demás solicitudes que pueden ser de impacto.

A continuación, mediante gráficas se verán reflejadas las quejas y reclamos del trimestre, así como el análisis de estas:

SOLICITUDES II TRIMESTRE DE 2022		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Demás solicitudes	4.854	94,40%
Reclamos	264	5,13%
Quejas	24	0,47%
<b>TOTAL</b>	<b>5.142</b>	<b>100%</b>

Fuente: DodoDocs 2022.

## 1. Información General de solicitudes PQRS

A través del SAC se realiza constante monitoreo a la información con el fin a que esta se suministre al consumidor financiero de manera comprensible, cierta suficiente y oportuna respecto a los modelos de solución de vivienda y productos financieros ofrecidos, sus derechos como consumidores financieros y derechos de Caja Honor frente a su afiliación, medidas para el manejo de sus recursos y consecuencias derivadas del incumplimiento de la normativa aplicable, en especial frente al subsidio para vivienda, propendiendo por consolidar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros.

Por lo anterior, se da a conocer algunos aspectos relevantes de las solicitudes PQRS-D:

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Tiempo de respuesta a cada solicitud	Las solicitudes PQRS se responden en un término no superior a 15 días hábiles, por lo que, por buena práctica institucional, la mayoría de las solicitudes son contestadas en tiempo no mayor a 9 días hábiles, y para el caso de quejas y reclamos, se contestan en un tiempo no superior a 5 días hábiles; sin embargo, al presentarse alguna novedad o de requerir información de entes externos, se cumple en término legal establecido.	5.142



Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes, por lo que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	85
Reiteraciones	Corresponde a novedades propias de los peticionarios tales como uso inadecuado de la herramienta virtual, no lectura de respuestas enviadas y el desconocimiento de los términos legales de respuesta.	114
Trasladadas a otra entidad	No se evidencia durante el trimestre	0

## 2. Análisis de quejas

### 2.1 Estadística por mes

De las 5.142 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 24 son quejas equivalentes a un 0,47% del total de solicitudes; donde se evidenció que abril y mayo fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

QUEJAS II TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
abril	10	41,7%
mayo	11	45,8%
junio	3	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: *DodoDocs* 2022.

### 2.2. Estadística por área o dependencia implicada

Caja Honor tiene dispuestos como canales de atención al público los siguientes: Centro de Contacto al Ciudadano -CCC, Sede Principal (Bogotá), Puntos de Atención a Nivel Nacional (Cali, Ibagué, Florencia, Medellín, Ibagué, Barranquilla y Bucaramanga), Puntos Móviles (Nacional y Cundinamarca), Portal Transaccional y las diferentes dependencias involucradas en la atención al público.

A continuación, se verá reflejada la correspondencia del total de quejas antes enunciado, respecto de las dependencias implicadas:



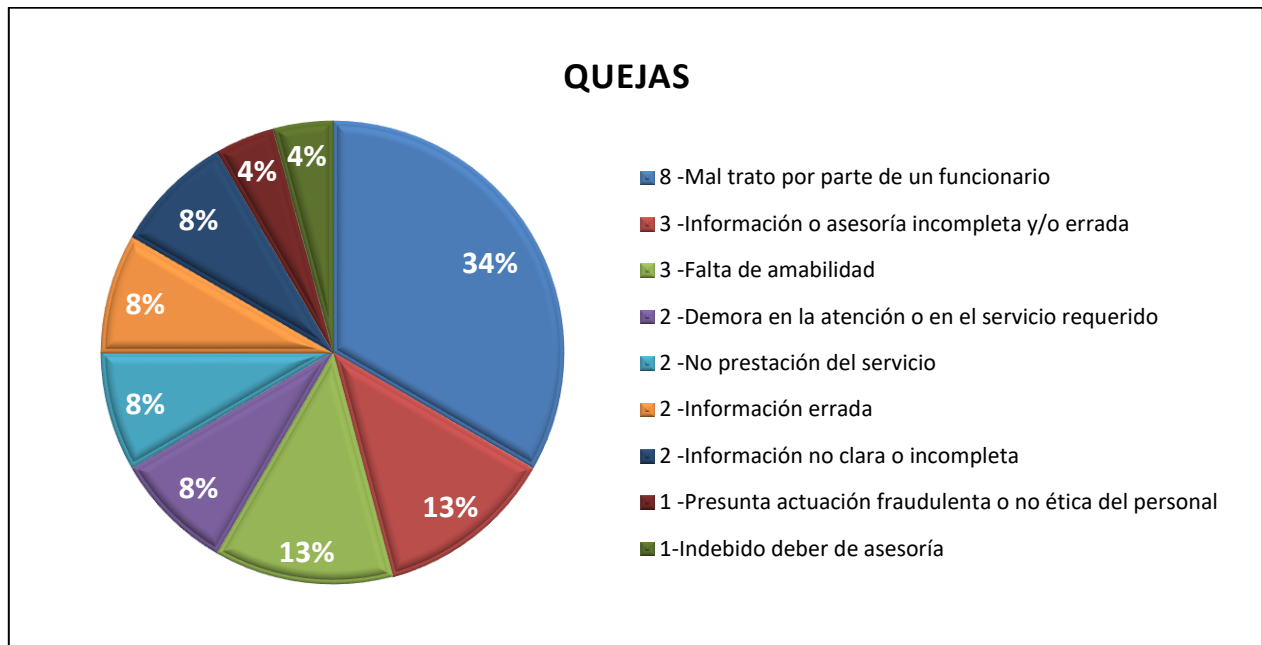
Fuente: Formato Control de PQRS-D 2022 (ARACF). Ver numeral 8. Siglas dependencias Caja Honor



Se evidenció que la Sede Principal – Bogotá sigue siendo la dependencia con más quejas en las que se encuentra implicada, debido a que es el punto de atención es el que tiene mayor afluencia de afiliados.

### 2.3. Estadística por tema

En la siguiente gráfica se evidencia los temas de las quejas presentadas en el trimestre, así:



Fuente: DodoDocs 2022.

Se puede observar que la mayoría de las quejas son relacionadas por “maltrato por parte de un funcionario” o “falta de amabilidad” presentándose 11 casos, relacionados a la atención brindada en los Puntos de Atención, lo que evidencia que es necesario tomar estrategias para mejorar el servicio prestado y aumentar la percepción de los afiliados con el servicio de la entidad.

Se siguen presentando quejas por “demora en la atención o el servicio requerido”, “información errada”, “información no clara o incompleta”, por lo que se considera pertinente que las dependencias implicadas realicen estrategias de mejora que permitan garantizar la calidad en el servicio y atención a los consumidores financieros, teniendo en cuenta que con respecto al trimestre anterior las quejas aumentaron un 42% (17 quejas I trimestre 2022).

### 3. Análisis de los Reclamos

#### 3.1. Estadística por mes

De las 5.142 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 264 son reclamos equivalentes a un 5,13% del total de solicitudes; donde se evidenció que junio tuvo mayor número de registros por este motivo:

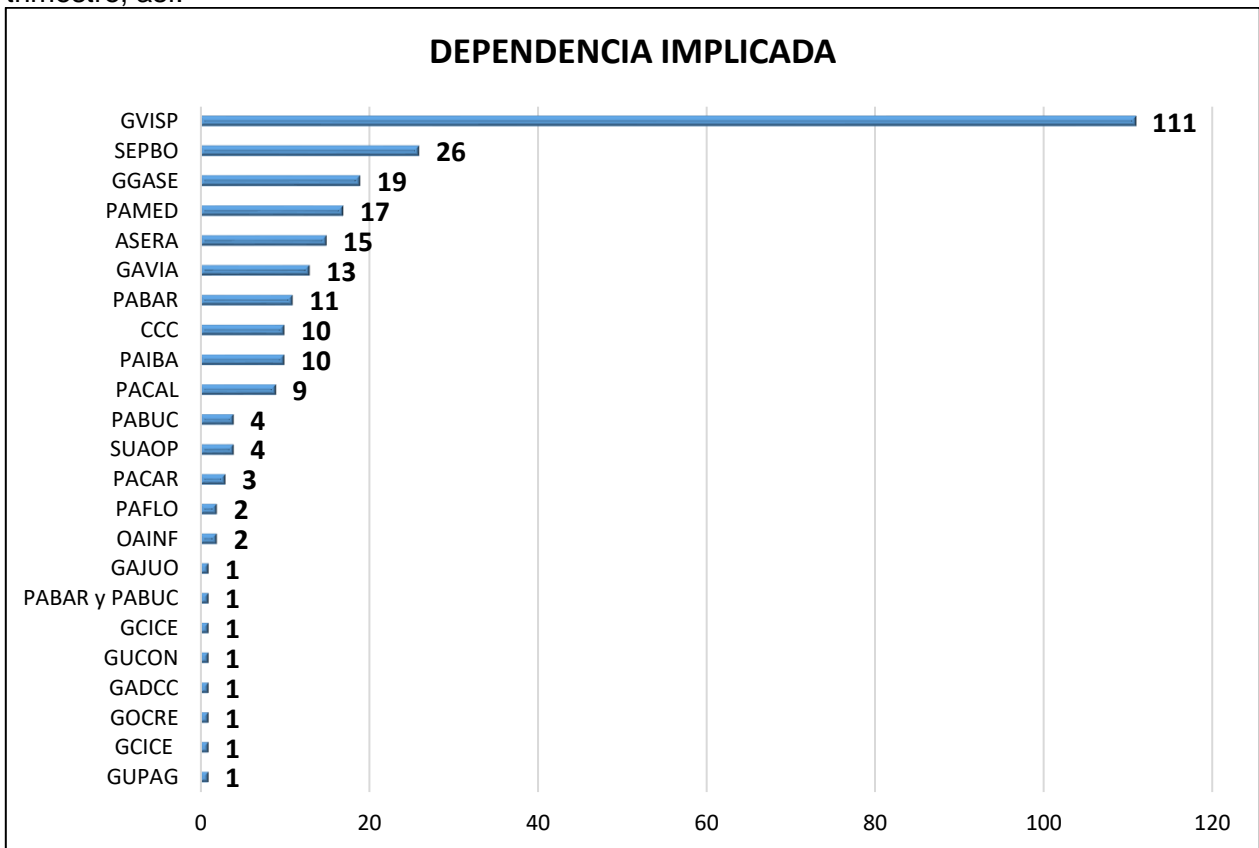


RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
abril	59	22,3%
mayo	98	37,1%
junio	107	40,5%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

Fuente: *DodoDocs* 2022.

### 3.2. Estadística por área o dependencia implicada

En la siguiente gráfica se evidencia las áreas y/o dependencias implicadas en los reclamos del trimestre, así:



Fuente: Formato Control de PQRS-D 2022 (ARACF). Ver numeral 8. Siglas dependencias Caja Honor

Para el periodo, se configuró como causa común la demora en el pago por revisión de documentos para los trámites de retiro definitivo y parcial de cesantías para mejora y compra de vivienda, situación que se presentó por parte del Grupo de Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención - GVISP, identificando las siguientes causas:

- Validaciones adicionales a la documentación aportada por los afiliados, por presentar “duda razonable”, lo que conllevó a desembolsos por fuera del término establecido.

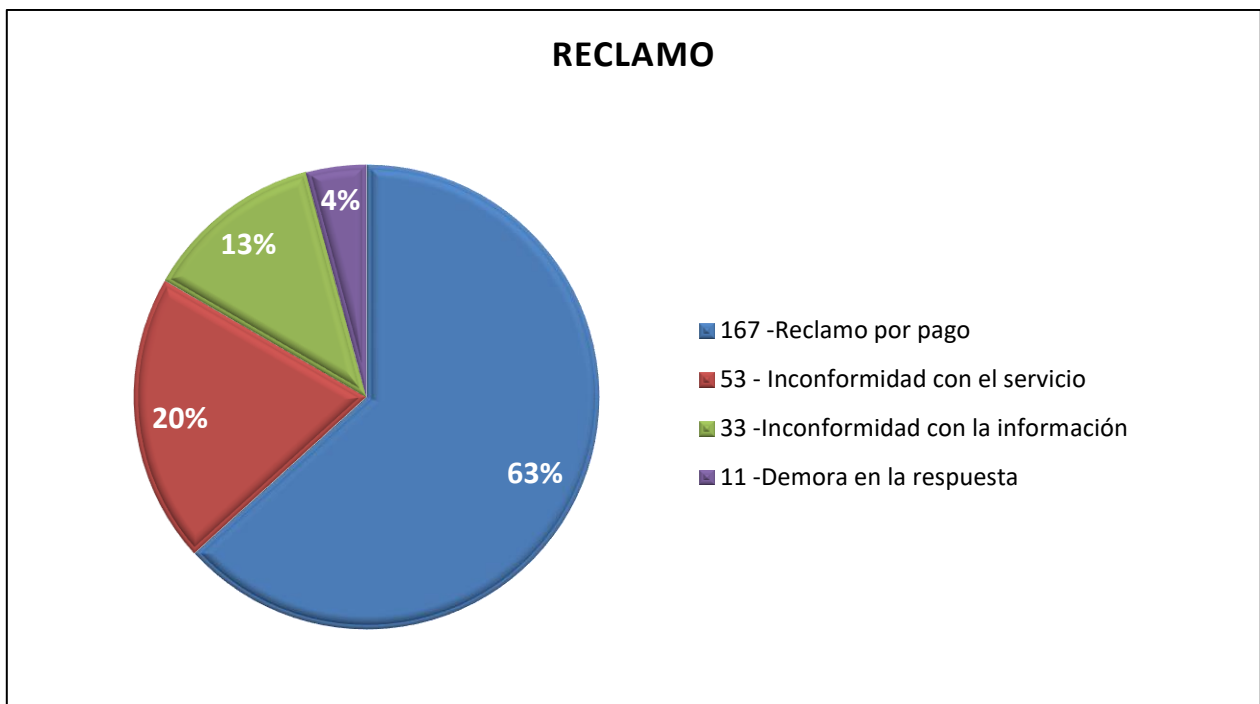


- Solicitud de subsanación de la documentación presentada por el consumidor financiero, sin obtener respuesta oportuna, demorando la gestión del trámite y la posible devolución de documentos.

Considerando las facultades de revisión, control y mitigación del riesgo que eviten la pérdida de los dineros de nuestros afiliados por la acción fraudulenta de terceros; Caja Honor tomó las acciones anteriormente mencionadas, lo que conllevó a que se presentará incremento de reclamos en GVISP.

### 3.3. Estadística por Tema

En la siguiente gráfica se evidencia los temas por reclamos presentados en el trimestre, así:



Fuente: DodoDocs 2022.

“Reclamo por Pago” sigue siendo el tema de mayor inconformidad por parte de los consumidores financieros; sin embargo, en esta ocasión se concentró por incidencia del GVISP como se mencionó en el anteriormente en el numeral 2.3. por concepto “demora en pago”. Para finales de junio 2022, se empezó a evidenciar una disminución de reclamos por este aspecto, consecuencia de las estrategias implementadas por la dependencia para la revisión de la documentación.

Sin embargo, se considera importante continuar con las estrategias que permitan atacar este tipo de reclamaciones debido a que se siguen presentando inconformidades por conceptos como “Error en la aplicación del pago”, “Inconsistencias en los pagos a terceros” y “Pago suma distinta a la solicitada”.



### 3.4. Temas y subtemas de los reclamos

En el siguiente cuadro se puede evidenciar los temas y subtemas de los reclamos presentados en el periodo, así:

TEMA /SUBTEMA	CANTIDAD
<b>Reclamo por pago</b>	<b>167</b>
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	108
Demora o no aplicación del pago	23
Demora en pago	20
Error en la aplicación del pago	6
Inconsistencias en los pagos a terceros	5
Pago suma distinta a la solicitada	3
Transacción mal aplicada	1
Pago en diferente cuenta	1
<b>Inconformidad con el servicio</b>	<b>53</b>
Demora en la atención o en el servicio requerido	22
Demora o no modificación de datos personales	11
No prestación del servicio	7
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	4
Actualización equivocada de datos personales	2
Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía	1
Dificultad en el acceso a la información	1
Demora en la Atención	1
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	1
Otros motivos	1
Inconformidad en proceso de embargos	1
Dificultad en la comunicación con la entidad	1
<b>Inconformidad con la información</b>	<b>33</b>
Información o asesoría incompleta y/o errada	10
Información incompleta y/o errada en la ejecución	8
Información errada	6
Indebido deber de asesoría	5
Información Incompleta	2
Publicidad engañosa	1
Información inoportuna	1
<b>Demora en la respuesta</b>	<b>11</b>
No recibo de respuesta	8
Respuesta de acreditación	1
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	1
Levantamiento de cláusula de no enajenación	1
<b>Total general</b>	<b>264</b>

Fuente: DodoDocs 2022





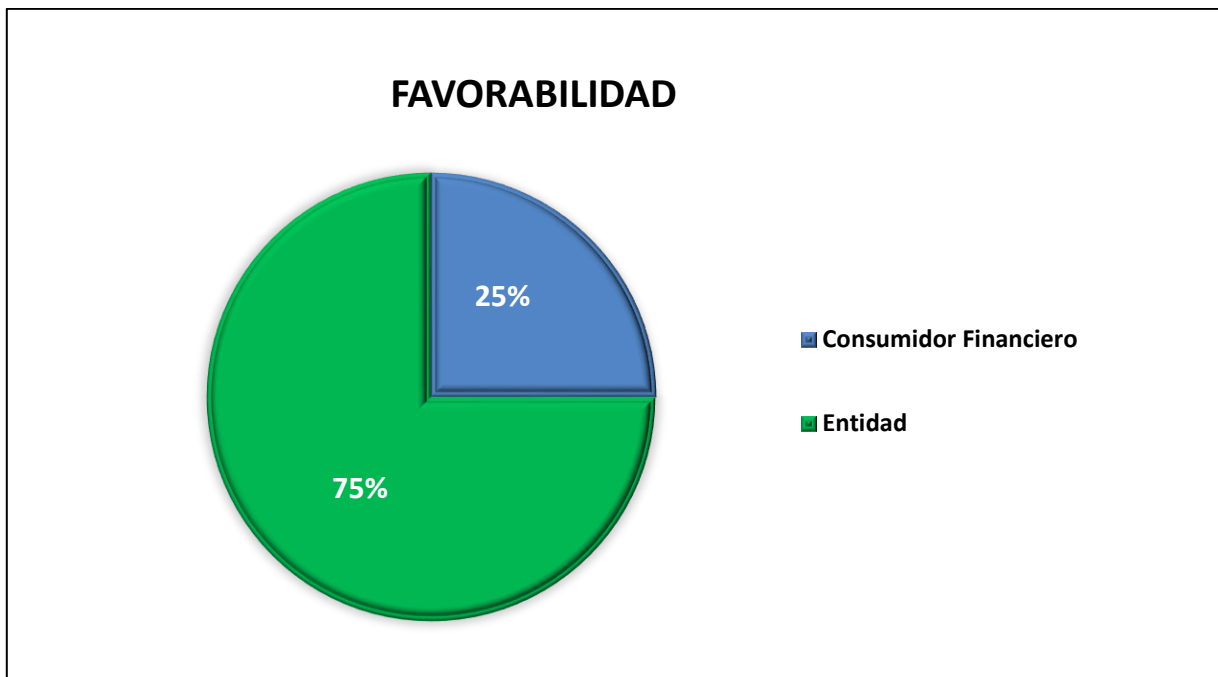
#### 4. Análisis de favorabilidad

**Quejas:** De las 24 quejas presentadas, 6 fueron favorables al consumidor financiero:

- 3 - Mal trato por parte de un funcionario y/o falta de amabilidad (Indebida atención del funcionario)
- 1 - Información no clara o incompleta (Indebida información del funcionario)
- 1 - presunta actuación fraudulenta o no ética del personal (Indebida atención del funcionario)
- 1 - Demora en la atención o en el servicio requerido (Inconformidad con el servicio)

**Reclamos:** De los 264 reclamos, 41 fueron favorables al consumidor financiero:

- 14 - Demora o no devolución de saldos, aportes o primas (Reclamo por pago)
- 5 - Demora en la Atención o en el servicio requerido (Inconformidad con el servicio)
- 4 - Demora o no modificación de datos personales (Inconformidad con el servicio)
- 4 - Información o asesoría incompleta y/o errada (Inconformidad con la información)
- 3 - Inconsistencias en los pagos a terceros (Reclamo por pago)
- 3 - Información incompleta y/o errada en la ejecución (Inconformidad con la información)
- 2 - Error en la aplicación del pago (Reclamo por pago)
- 2 - Indebido deber de asesoría (Inconformidad con la información)
- 1 - Demora o no aplicación del pago (Reclamo por pago)
- 1 - Actualización equivocada de datos personales (Inconformidad con el servicio)
- 1 - No disponibilidad o fallas de los canales de atención (Inconformidad con el servicio)
- 1 - Dificultad en la comunicación con la entidad (Inconformidad con el servicio)



Fuente: Formato Control de PQRS-D 2022 (ARACF).





Las causas que conllevaron a la favorabilidad hacia el consumidor financiero son el resultado del análisis donde se evidenció falla, ausencia, mala prestación o indebida atención de los procesos y/o funcionarios.

Así las cosas, se reiteró a las dependencias la necesidad de que establezcan medidas eficaces e inmediatas para que resuelvan la causa raíz, mitigando o eliminando el impacto causado hacia el consumidor financiero y que garantice la calidad en la atención y servicio brindado.

## 5. Defensor del Consumidor Financiero (DCF)

Se registraron 26 solicitudes (24 peticiones y 2 reclamos) ante el DCF, las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa; en aplicabilidad de las normas en materia del DCF, 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.

Lo anterior, en atención a la necesidad de establecer buenas prácticas en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC); de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1328 de 2009 y las demás normas concordantes con el tema.

## 6. Información adicional

### Mesa de Trabajo de Seguimiento a Estrategias (II trimestre 2022)

El 25 de julio de 2022 se llevó a cabo la reunión de “Escalamiento táctico de quejas, reclamos y casos de impacto del segundo trimestre de 2022”, con el objetivo de exponer las causas comunes de las quejas y de los reclamos que se consideraron de impacto en el servicio y que se presentaron como favorables para el consumidor financiero durante el periodo, en la que se identificaron las siguientes causas:

1. No se da cumplimiento a los protocolos (Causa Reiterada).
2. No se efectúa la revisión de los trámites en los términos (Causa Reiterada).
3. No se verifican correctamente los sistemas de información (Causa Reiterada).
4. Se brinda Información incompleta (Causa Reiterada).
5. Desembolsos erróneos
6. Problemas en la actualización de datos.

Los jefes y líderes indicaron que se está realizando lo siguiente para mitigar las causas de inconformidad:

1. Se fortaleció la Oficina Virtual por la reestructuración, con asignación de más funcionarios. (ASERA)
2. El mayor impacto de reclamos se originó por el GVISP, por la demora en la revisión de documentación, situación que se ha estado subsanando debido a la contratación de nuevo personal. (GVISP)



3. Se está realizando socialización y retroalimentación en los Puntos de Atención sobre la gestión del proceso, capacitaciones sobre temas relacionados al servicio y a la normativa aplicable. (ASERA)
4. Se actualizaron y optimizaron documentos previa revisión con dependencias involucradas. (ASERA)
5. Se están fortaleciendo estrategias con base en las encuestas de satisfacción. (ASERA).
6. La mayoría de las inconformidades fueron originados debido a la curva de aprendizaje que tienen los agentes del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC (ASERA)

Igualmente, el ARACF realizó las siguientes recomendaciones:

1. No recibir Formato de Actualización de Datos si no está diligenciado de manera completa.
2. Establecer estrategias que conlleven de qué manera rápida se puedan realizar los desembolsos de los dineros a los consumidores financieros y remitir el respectivo comprobante de pago.

## 7. Conclusiones

- En el segundo trimestre de 2022 se evidenció un leve aumento de quejas y reclamos, acompañada de un aumento en la favorabilidad hacia el consumidor financiero, lo que permite evidenciar fallas en la atención y servicio hacia el consumidor financiero.
- Se evidenció una reiteración en algunos temas de quejas y reclamos frente al primer trimestre de 2022, con temas como errores en los trámites y se han presentado nuevas causas raíz que han impactado en el servicio.
- Como ha ocurrido en los últimos dos trimestres, se evidencia la necesidad de generar mayor control, monitoreo y evaluación de los procesos, en especial en aquellos donde se han evidenciado fallas en el servicio no subsanables en tiempo mediano, así como las políticas de mejora en el servicio.
- Se constató la necesidad de que se unifique los criterios de los Puntos de Atención y Centro de Contacto al Ciudadano.
- Como resultado del análisis realizado por el ARACF y en sinergia en mesas de trabajo con demás dependencias, se sigue trabajando para el establecimiento de estrategias que conlleven a la mitigación y/o eliminación de inconformidades causadas y así contribuir con el bienestar y satisfacción en la atención y servicio hacia los consumidores financieros.

## 8. Siglas dependencias Caja Honor

1.	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES	SUAOP
1.1.	Área de Servicio al Afiliado	ASERA
1.2.	Sede Principal – Bogotá	SEPBO
1.3.	Punto de Atención al Afiliado Medellín	PAMED
1.4.	Punto de Atención al Afiliado Cali	PACAL
1.5.	Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	PABUC
1.6.	Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	PABAR
1.7.	Punto de Atención al Afiliado Ibagué	PAIBA



1.8.	Punto de Atención al Afiliado Florencia	PAFLO
1.9.	Grupo Atención Virtual al Afiliado	GA VIA
1.10.	Punto de Atención Móvil Nacional	PAMON
1.11.	Punto de Atención Móvil Bogotá	PAMOB
1.12.	Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	GVISP
1.13.	Área Atención Consumidor Financiero	ARACF
1.14.	Centro al Contacto al Ciudadano	CCC
1.15.	Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	GCICE
1.16	Grupo Gestión y Apoyo al Servicio	GGASE
1.17	Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	GCICE
2.	<b>SUBGERENCIA FINANCIERA</b>	<b>SUFIN</b>
2.1.	Grupo Originación de Crédito	GOCRE
2.3.	Grupo de Pagaduría	GUPAG
3.	<b>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	<b>SUADM</b>
3.1.	Área de Servicios Administrativos	ASEAD
4.	Oficina Asesora de Informática	OAINF
5.	<b>SUBGERENCIA FINANCIERA</b>	<b>SUFIN</b>
5.1	Grupo de Pagaduría	GUPAG
5.2	Grupo Originación de Crédito	GOCRE
5.3	Grupo Administración de Crédito y Cartera	GADCC

Cordialmente,

**ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ**  
Jefe del Área Atención Consumidor Financiero (ARACF)

Proyectó y elaboró  
**Adriana Camila Mora Sánchez**  
Profesional Universitario – ARACF

**Nota: Documento original firmado digitalmente**