



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO III TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C, 10-11-2022

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 III 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 III TRIMESTRE DE 2022		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Demás solicitudes	5.301	97,34%
Reclamos	110	2,02%
Quejas	35	0,64%
TOTAL	5.446	100%

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.	5.446
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	74
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.	134
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre	1

2. Análisis de quejas

2.1 Estadística por mes

De las 5.446 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 35 son quejas equivalentes a un 0,64% del total de solicitudes; donde se evidenció que julio y septiembre fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

QUEJAS III TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
julio	11	31%
agosto	8	23%
septiembre	16	46%
TOTAL	35	100%

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:

DEPENDENCIA	Cantidad
Sede Principal — Bogotá	8
Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	5
Grupo Atención Virtual al Afiliado	4
Grupo Gestión y Apoyo al Servicio	4
Área Servicio al Afiliado	3



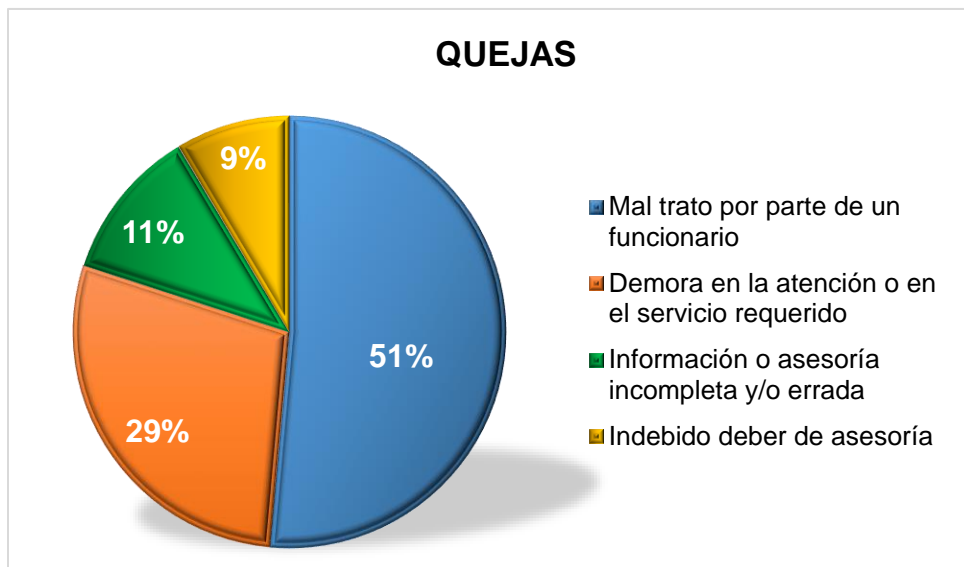
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	2
Área de Servicios Administrativos	2
Punto de Atención al Afiliado Medellín	2
Oficina Asesora de Gestión del Riesgo — middle office	1
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	1
Punto de Atención al Afiliado Cali	1
Oficina de Enlace de la Policía Nacional	1
Oficina de Enlace del Ejército	1
Total general	35

Fuente: DodoDocs 2022

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.

La mayoría de las quejas son relacionadas por “maltrato por parte de un funcionario”, “demora en la atención o en el servicio requerido”, “información o asesoría y/o errada” e “indebido deber de asesoría”, situaciones relacionadas a la atención brindada en los Puntos de Atención y Oficinas de Enlace, por lo que se considera necesario tomar estrategias efectivas que permitan garantizar la calidad en el servicio y atención hacia los consumidores financieros.



3. Análisis de los Reclamos

3.1. Estadística por mes

De las 5.446 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 110 son reclamos equivalentes a un 2,02% del total de solicitudes; donde se evidenció que septiembre tuvo mayor número de registros por este motivo:

RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
julio	33	30%
agosto	35	32%
septiembre	42	38%
TOTAL	264	100%

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:

DEPENDENCIA	Cantidad
Grupo Atención Virtual al Afiliado	34
Grupo Gestión y Apoyo al Servicio	20
Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	9
Área Servicio al Afiliado	8
Sede Principal — Bogotá	8
Punto de Atención al Afiliado Medellín	7
Oficina Asesora de Informática	5
Área de Servicios Administrativos	4
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	4
Punto de Atención al Afiliado Cali	3
Grupo de Pagaduría	2
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	2
Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	1
Grupo Originación de Crédito	1
Punto de Atención al Afiliado Ibagué - Área Servicio al Afiliado - Grupo Gestión de Novedades	1
Oficina de Enlace de la Policía Nacional	1
Total general	110

Fuente: DodoDocs 2022.

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

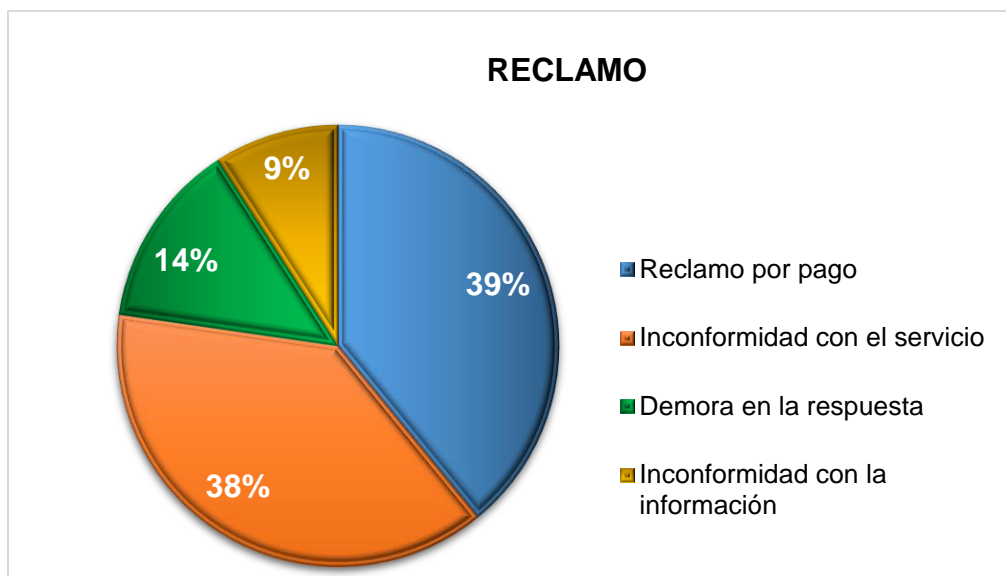


vivienda, situación que se presentó por parte del Grupo de Atención Virtual al Afiliado- GAVIA, identificando las siguientes causas:

- No se está iniciando flujo de trámite a tiempo cuando se determina que éste procede, por lo que conlleva la imposibilidad de realizar el desembolso de los dineros dentro del término establecido.
- Para los trámites radicados por medio del Portal Transaccional, se tiene establecido término de 10 días hábiles para pago; de los cuales, 5 días hábiles son tomados para revisión de GAVIA y 5 días hábiles para verificación de las demás áreas para culminar el proceso. Sin embargo, se evidencia que el asesor legal del Grupo de Atención Virtual al Afiliado se ha demorado más tiempo e inclusive los 10 días hábiles.

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; en esta ocasión se concentró por incidencia de GAVIA como se mencionó en el numeral 3.2.

Asimismo, se evidencia inconformidad por “demora en la respuesta” de solicitudes de acreditación “vivienda 8” y resciliaciones. No obstante, para finales de septiembre 2022, se empezó a evidenciar una disminución de reclamos por este tema, consecuencia de las estrategias implementadas por el Área del Servicio al Afiliado -ASERA para la agilización en la revisión de la documentación.

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:



MOTIVO	Cantidad
Reclamo por pago	43
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	32
Error en la aplicación del pago	6
Demora o no aplicación del pago	4
Transacción no reconocida	1
Inconformidad con el servicio	42
Demora en la atención o en el servicio requerido	26
Dificultad en la comunicación con la entidad	6
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	5
Demora o no modificación de datos personales	3
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	1
Actualización equivocada de datos personales	1
Demora en la respuesta	15
Demora o no entrega de la cotización y/o simulación	13
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	2
Inconformidad con la información	10
Información incompleta y/o errada en la ejecución	7
Información o asesoría incompleta y/o errada	3
Total general	110

Fuente: DodoDocs 2022

4. Análisis de favorabilidad

Quejas: De las 35 quejas presentadas, 6 fueron favorables al consumidor financiero:

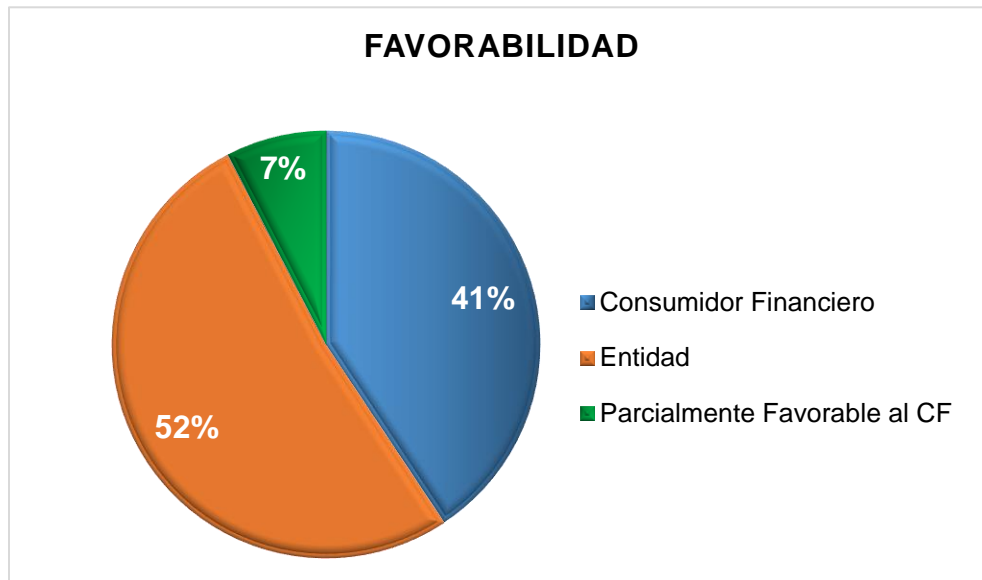
- 3 - Mal trato por parte de un funcionario y/o falta de amabilidad (Indebida atención del funcionario)
- 2 - Información o asesoría incompleta y/o errada
- 1 - Indebido deber de asesoría

Reclamos: De los 110 reclamos, 53 fueron favorables al consumidor financiero:

- 12 - Demora en la atención o en el servicio requerido (Inconformidad con el servicio)
- 12 - Demora o no devolución de saldos, aportes o primas (Reclamo por pago)
- 12 - Demora o no entrega de la cotización y/o simulación (Demora en la respuesta)
- 4 - Error en la aplicación del pago (Reclamo por pago)
- 4 - Información incompleta y/o errada en la ejecución (Inconformidad con la información)
- 2 - Demora o no aplicación del pago (Reclamo por pago)
- 2 - Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal (Inconformidad con el servicio)



- 1 - Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones (Demora en la respuesta)
- 1 - Demora o no modificación de datos personales (Inconformidad con el servicio)
- 1 - Dificultad en la comunicación con la entidad (Inconformidad con el servicio)
- 1 - Transacción no reconocida (Reclamo por pago)



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 21 solicitudes (16 peticiones, 2 quejas y 3 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 (III trimestre 2022)

El 25 de octubre de 2022 se llevó a cabo la reunión de “Escalamiento táctico de quejas, reclamos y casos de impacto del III 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. Revisión en términos de resciliaciones y acreditaciones (Causa Reiterada).
2. Radicaciones sin inicio de flujo de trabajo (Causa Reiterada).
3. Unificación de criterios e información incompleta (revisión documental) (Causa Reiterada).
4. Información de trámites en verificación, de conformidad con lo indicado en el memorando N° 18-01-20220912002156.
5. Asesoría brindada por parte del Centro de Contacto al Ciudadano (Información errada e incompleta)

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

1. Se fortaleció el GAVIA por la reestructuración, con asignación de más funcionarios.
2. 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.
3. Se optimizaron los tiempos de respuesta de acreditaciones y resciliaciones.
4. Se proponen mesas de trabajo, con el fin de analizar y determinar si el error es de *DodoDocs* o del funcionario, Asimismo, indican que se encuentran en proceso de automatización con el fin de no generar nuevamente el error.
5. La mayoría de las inconformidades fueron originados debido a la curva de aprendizaje que tienen los agentes del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC.
6. Se proponen mesas de trabajo con el fin de determinar la respuesta indicada a través de las respuestas de ARACF y en los puntos de atención, con el fin de que los asesores puedan obtener información y de esta manera disminuir la insatisfacción de los afiliados.

7. Conclusiones

- En el III trimestre de 2022 se evidenció que, aunque las quejas y reclamos hayan disminuido en un 49% con respecto al trimestre pasado; se observa un aumento en la favorabilidad hacia el consumidor financiero, evidenciándose fallas reiterativas en la atención y servicio hacia el consumidor financiero.
- Se evidenció nuevas causas raíz que han afectado la atención y servicio, derivadas en la gestión del proceso del trámite.
- Aunque se han implementado estrategias de mejora para agilización en el proceso de los trámites, se considera que se deben fortalecer, debido a que no se está solucionando de fondo y se sigue presentando demora por pago y/o respuestas a acreditaciones y resciliaciones.



- Se resalta la necesidad de que se fortalezcan las capacitaciones que conlleven a la unificación de criterios para los asesores de los Puntos de Atención y agentes del Centro de Contacto al Ciudadano – CCC.
- Como resultado del análisis realizado por el ARACF y en sinergia en mesas de trabajo con demás dependencias, se sigue trabajando para el establecimiento y seguimiento 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.

Cordialmente,

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

Proyectó y elaboró
Andrea Mesa Cruz
Profesional Universitario 1 – ARACF

Nota: Documento original firmado digitalmente