



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2021

Bogotá D.C, 29-07-2021

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 2021

Tabla de contenido

Introducción

Resumen de las actividades

1. Análisis de quejas
 - 1.1 Estadística por mes
 - 1.2 Estadística por área/dependencia implicada
 - 1.3 Estadística por tema
2. Análisis de reclamos
 - 2.1 Estadística por mes
 - 2.2 Estadística por área/dependencia implicada
 - 2.3 Estadística por tema
 - 2.4 Tema y subtema de los reclamos
3. Análisis de favorabilidad
4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF
5. Información adicional
6. Conclusiones/Acciones de mejora
7. Siglas dependencias Caja Honor

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.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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 REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



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 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.

Una vez 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 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 coadyuvan a la no repetición de la inconformidad, cuando ésta se encuentre a favor del Consumidor Financiero y demás solicitudes de impacto.

A continuación, mediante graficas se verá reflejadas las quejas y reclamos del trimestre, así como el análisis de las mismas.

SOLICITUDES II TRIMESTRE DE 2021		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
DEMÁS SOLICITUDES	6,401	94,91%
RECLAMOS	315	4,67%
QUEJAS	28	0,41%
TOTAL	6.744	100%

Fuente: Workmanager 2021

1. Análisis de Quejas

1.1 Estadística por mes

De las 6.744 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre, 28 son quejas lo que equivale a un 0,41% del total.

QUEJAS II TRIMESTRE DE 2021		
MES	CANTIDAD	%
Abril	8	28,5%
Mayo	10	35,7%
Junio	10	35,7%
Total	28	100%

Fuente: Workmanager 2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1

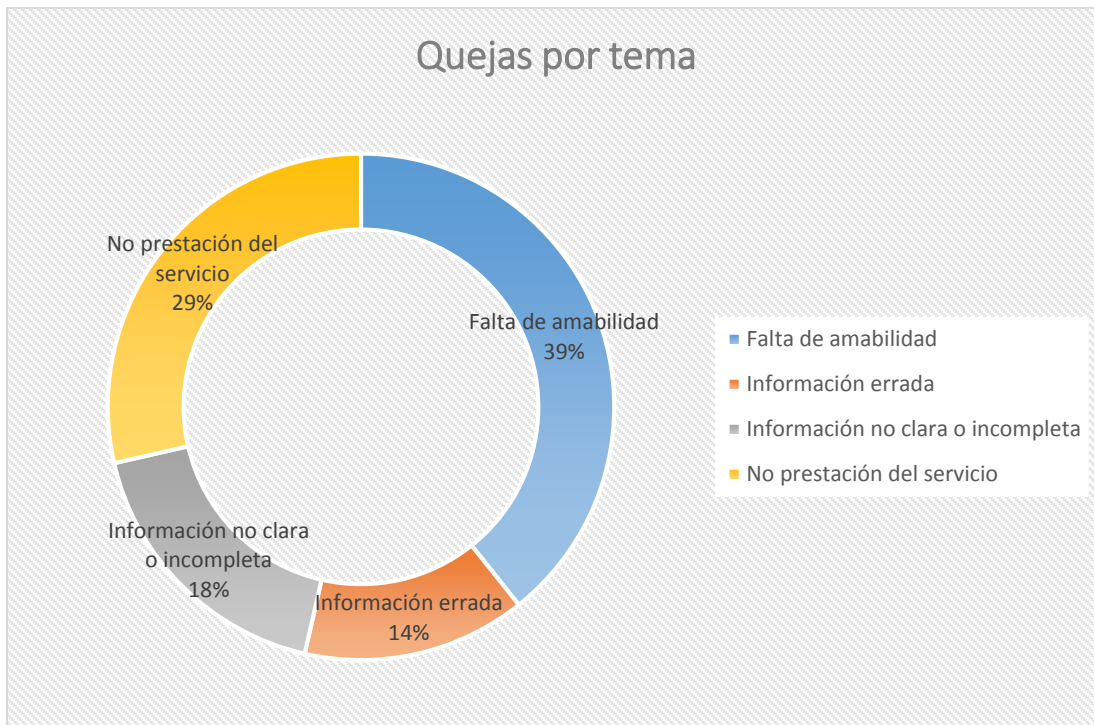


CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD ISO 9001:2015



Fuente: Workmanager 2021

2. Análisis de los Reclamos

2.1. Estadística por mes

De las 6.744 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre, 315 son reclamos lo que equivale a un 4,67% del total.

RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2021		
MES	CANTIDAD	%
Enero	116	36,8%
Febrero	102	32,4%
Marzo	97	30,7%
Total	315	100%

Fuente: Workmanager 2021

2.2. Estadística por Área /Dependencia Implicada

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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1

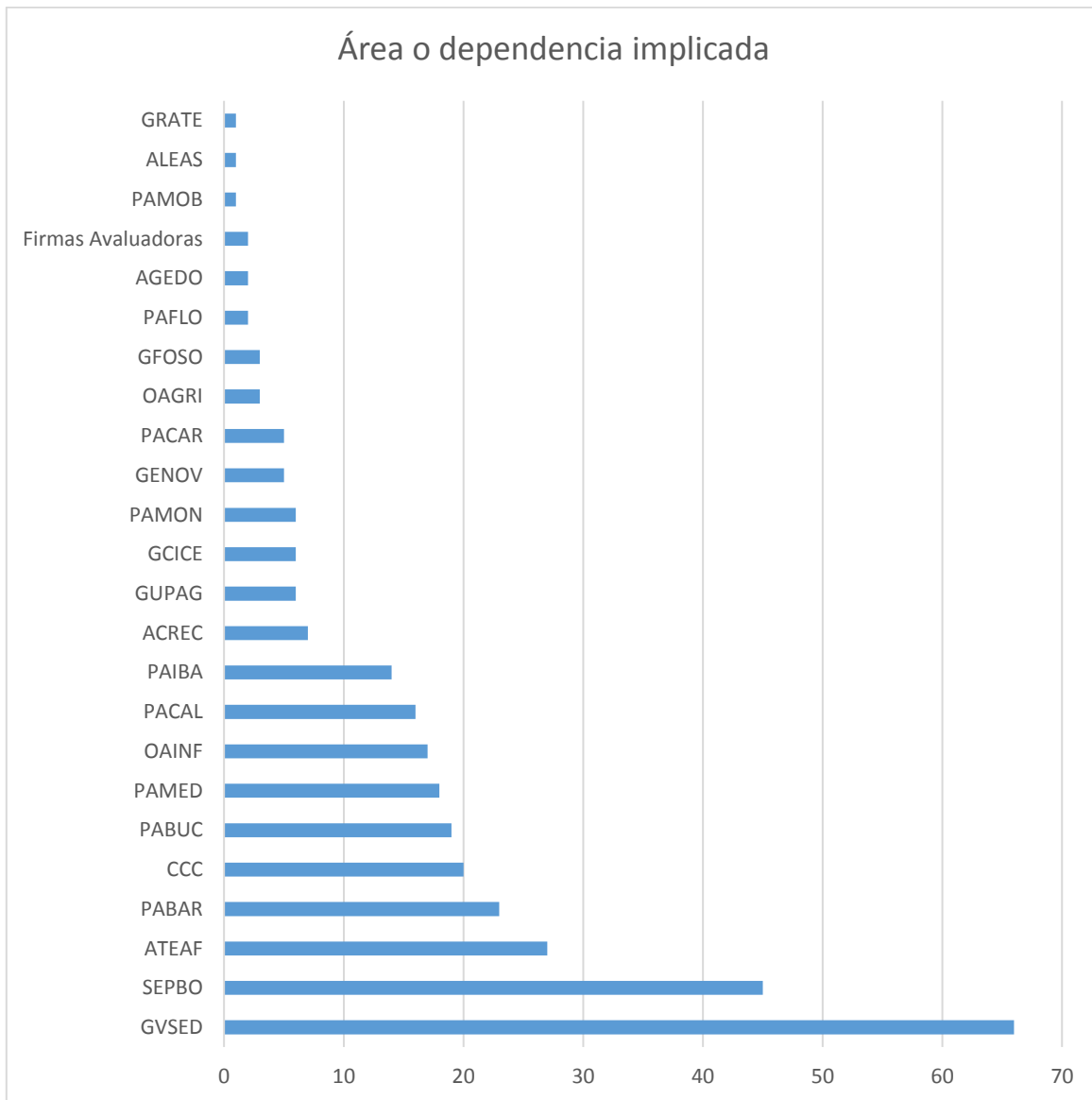


CO-SI-CER507703



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

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Workmanager 2020. Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

2.3. Estadística por Tema

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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

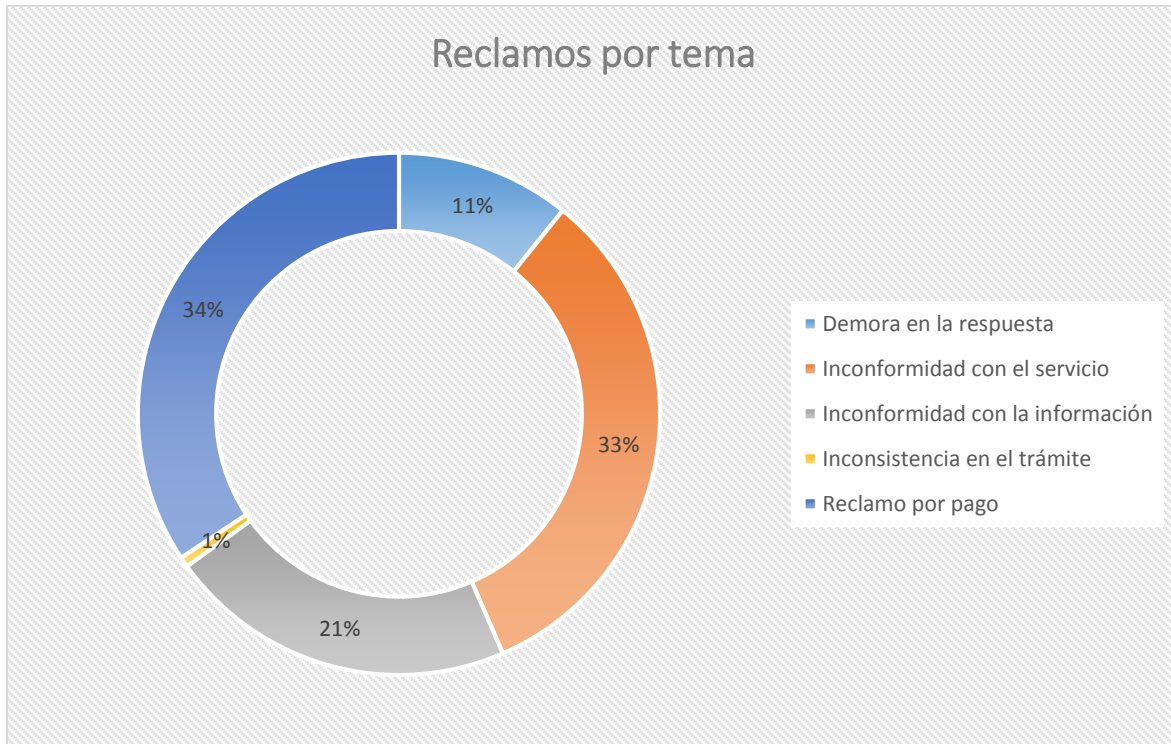
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Fuente: Workmanager 2020

2.4. Tema y Subtema de los Reclamos

En el siguiente cuadro se puede evidenciar los temas y subtemas de los reclamos presentados en el cuarto trimestre del año 2020, así:

TEMA/SUBTEMA	CANTIDAD
Inconformidad con el servicio	103
No prestación del servicio	62
Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional	15
Demora en la Atención	16
Políticas de Seguridad	7
Reclamo de posventa en proyectos -Fondo de Solidaridad	2
Resciliación parcial de cesantías	1
Reclamo por pago	108
Demora en pago	89
Pago en diferente cuenta	6
Pago suma distinta a la solicitada	13
Inconformidad con la información	68
Información Incompleta	26
Información errada	42

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.



Demora en la respuesta	34
No recibo de respuesta	20
Respuesta de acreditación	10
Levantamiento de cláusula de no enajenación	4
Inconsistencia en el trámite	2
Bloqueo matrículas inmobiliarias	2
Total general	189

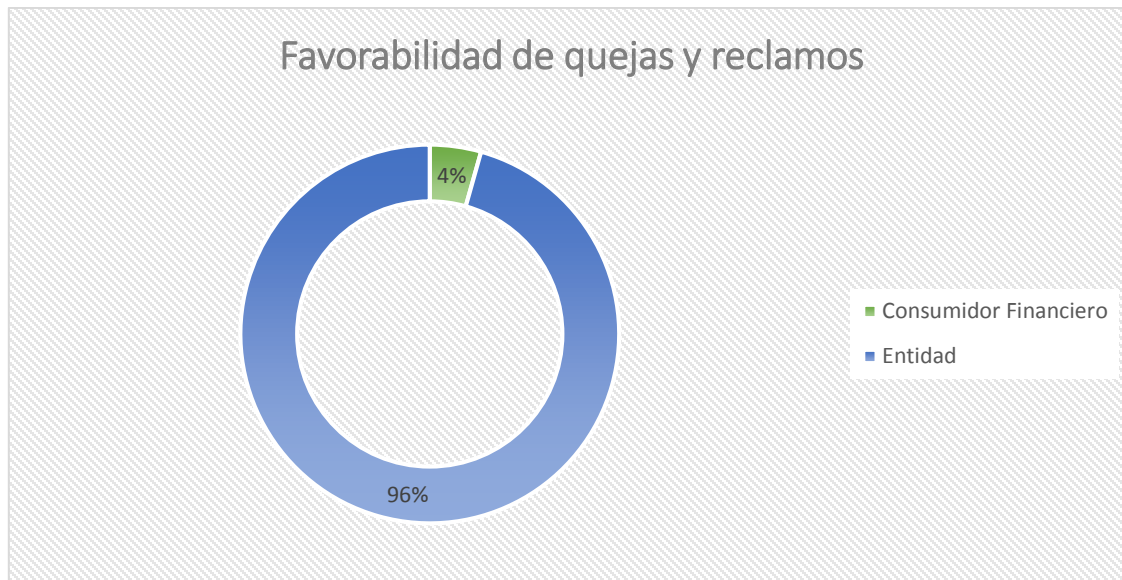
Fuente: Workmanager 2020

3. Análisis de Favorabilidad

Realizando una investigación y análisis de las 28 quejas presentadas, 1 fue a favor del Consumidor Financiero por información errada.

De los 315 reclamos se determinó que 301 fueron a favor de Caja Honor y solo 14 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- Demora en pago (3)
- No prestación del servicio (3)
- Información incompleta (2)
- Información errada (3)
- Pago suma distinta a la solicitada (3)



Fuente: Área SAC 2021

De igual forma, estos reclamos a favor del consumidor financiero fueron resueltos de manera inmediata sin requerir acciones de mejora.

4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.



Se elevaron 79 peticiones, 01 queja y 01 reclamo ante la Defensoría del Consumidor Financiero, para un total de 81 interacciones, 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; todo lo anterior derivado de la buena práctica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) 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.

5. Información Adicional

El 23 de julio de 2021, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-ARSAC llevó a cabo la reunión para analizar las causas comunes de las quejas y los reclamos que se consideraron de impacto en el servicio y que se presentaron como desfavorables durante el II Trimestre de 2021, donde las áreas implicadas se comprometieron a adoptar medidas, de la siguiente forma:

- **Primera Causa común:** casos en los que el afiliado se presenta en Punto de Atención a actualizar información con el objeto de habilitar la opción de radicar trámites por medio del portal transaccional. No obstante, solo se actualiza un tipo de datos, de modo que queda faltando registrar información de contacto, o bien, queda faltando registrar datos biométricos. Por lo tanto, el afiliado se ve obligado a acercarse nuevamente a un punto de atención a aportar información nuevamente.

Al respecto, se evidencia la necesidad de diseñar e implementar un protocolo único de actualización de datos (biométricos y de contacto) en un solo procedimiento. Esto, con el objeto de remover todo obstáculo operativo posible para que los afiliados puedan radicar sus trámites por medio del portal transaccional, de acuerdo con la normatividad vigente, fortaleciendo la autogestión de estos, contribuyendo a la reducción de filas en los puntos de atención y estimulando el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Segunda Causa común:** casos en los que los asesores no mantienen criterio uniforme al verificar requisitos de pretrámites radicados por medio del portal transaccional

En cuanto a la segunda causa común, se observa la necesidad del Área de Atención al Afiliado de unificar criterios de interpretación normativa para la validación de trámites y pretrámites por parte de los asesores, así como establecer listas de chequeo uniformes para la verificación de requisitos por parte de estos.

- **Tercera Causa común:** casos en los que el GVSED suspende indefinidamente trámite por verificación de beneficiario de pago con OAGRI, sin brindar información al afiliado, ni emitir carta indicando la suspensión del trámite.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



Al respecto, se determina que, en aquellos trámites que sean suspendidos por parte del Grupo de Verificación y Seguridad Documental (GVSED) de conformidad con instrucciones del Área de Atención al Afiliado (ATEAF) y/o la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI), el GVSED debe realizar la gestión correspondiente ante la dependencia competente para determinar la viabilidad del trámite dentro de un plazo oportuno. Esto, en virtud del enfoque en el proceso, con el objeto de resolver de fondo si procede o no el trámite respectivo, dentro del plazo de 05 días establecido en las políticas de atención al afiliado.

Igualmente, se observa que, en los casos en que se produzca una demora en un trámite, la dependencia que haya suspendido el procesamiento debe brindar información al afiliado indicando los motivos por los cuales se produjo la demora y, en el caso en que se requiera el cumplimiento de algún requisito por parte del afiliado, indicando la gestión que este debe realizar.

- **Cuarta Causa común:** casos en los que el funcionario reconoce haber incurrido en error involuntario en un procedimiento, pese a lo cual no se adelantan gestiones pertinentes para brindar una solución a la inconformidad del afiliado.

En cuanto a la cuarta causa común, se evidencia la necesidad de que el funcionario implicado en una queja o reclamo, debe adelantar la gestión correspondiente para dar solución de fondo al caso antes de emitir respuesta a la respectiva tarea asignada por medio del gestor documental.

- **Quinta Causa común:** casos en los que se produce una demora en gestionar trámites y pretrámites radicados por medio del portal transaccional. Se identificaron 33 casos, los cuales se conceptuaron como favorables a Caja Honor porque el desembolso se efectuó dentro del plazo de gestión de la queja o reclamo, si bien se evidencia que el asesor presentó demora en la verificación de documentos recibidos como pretrámite por medio del portal transaccional.

En cuanto a la quinta causa común, se evidenció la necesidad de que, desde el Área de Atención al Afiliado, se fortalezcan los controles para que los trámites y pretrámites sean procesados dentro de los términos definidos en las políticas de servicio, evitando demoras injustificadas en el paso de validación de requisitos por parte de los asesores.

6. Conclusiones/ Acciones de mejora

- ARSAC realiza análisis de las quejas con la información suministrada por las dependencias involucradas, y en caso de ser necesario, realiza seguimiento a la aplicabilidad a las mejoras correspondientes.
- Se logra establecer que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia ATEAF, quienes se comprometieron a adoptar medidas para mejorar el servicio y así disminuir las inconformidades frente al mismo.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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.

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



- Se continuará 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.

7. Siglas dependencias Caja Honor

1.	GERENCIA GENERAL	GERGE
1.1	Área de Asuntos Gerenciales y Protocolo	ARAGP
1.2	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAPLA
1.3	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OAJUR
1.4	OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO – MIDDLE OFFICE	OAGRI
1.5	OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA	OAINF
1.6	OFICINA DE CONTROL INTERNO	OFCIN
1.7	OFICINA DE ENLACE DEL EJÉRCITO	OEJER
1.8	OFICINA DE ENLACE DE LA ARMADA	OEARM
1.9	OFICINA DE ENLACE DE LA FUERZA AÉREA	OEFAE
1.10	OFICINA DE ENLACE DE LA POLICÍA NACIONAL	OEPOL
2.	SUBGERENCIA DE VIVIENDA Y PROYECTOS	SUVIP
2.1	Grupo Apoyo Jurídico	GAJUR
2.2	Área de Vivienda	ARVIV
2.2.1	Grupo Apoyo Técnico	GRATE
2.2.2	Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos	GFSVE
2.2.3	Grupo Promoción Modelos de Vivienda	GPROM
2.3.	Área de Comunicaciones	ARCOM
3.	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES	SUAOP
3.1	Área de Atención al Afiliado	ATEAF
3.1.1	Sede Principal – Bogotá	SEPBO
3.1.2	Punto de Atención al Afiliado Medellín	PAMED
3.1.3	Punto de Atención al Afiliado Cali	PACAL
3.1.4	Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	PABUC
3.1.5	Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	PABAR
3.1.6	Punto de Atención al Afiliado Cartagena	PACAR
3.1.7	Punto de Atención al Afiliado Ibagué	PAIBA
3.1.8	Punto de Atención al Afiliado Florencia	PAFLO
3.1.9	Punto de Atención Móvil Nacional	PAMON
3.1.10	Punto de Atención Móvil Bogotá	PAMOB
3.1.11	Grupo Verificación y Seguridad Documental	GVESD
3.2	Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC	ARSAC
3.2.1	Centro al Contacto al Ciudadano	CCC
3.3	Área de Operaciones - Back Office	AOPER
3.3.1	Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	GCICE
3.3.2	Grupo Gestión de Novedades	GENOV
3.3.3	Grupo Afiliaciones y Embargos	GRAEM
4.	SUBGERENCIA FINANCIERA	SUFIN
4.1	Área de Finanzas	ARFIN

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



4.1.1	Grupo de Presupuesto	GUPRE
4.1.2	Grupo de Contabilidad	GUCON
4.2	Área de Crédito y Cartera	ACREC
4.2.1	Grupo Originación de Crédito	GOCRE
4.2.2	Grupo Administración de Crédito y Cartera	GADCC
4.3	Área de Tesorería – Front Office	ARTES
4.3.1	Grupo de Negociación	GUNEG
4.3.2	Grupo de Pagaduría	GUPAG
5.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUADM
5.1	Unidad de Control Disciplinario Interno	UCODI
5.2	Área de Talento Humano	ARTAH
5.3	Área de Contratación	ARCON
5.3.1	Grupo de Supervisión de Contratos	GSUCO
5.4	Área de Gestión Documental	AGEDO
5.5	Área de Servicios Administrativos	ASEAD
5.5.1	Grupo de Servicios Generales	GSEGE
5.5.2	Almacén	ALMAC

Cordialmente,

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

Proyectó y elaboró
David Fernando Mendoza Vega
Profesional Universitario – ARSAC

Nota: Documento original firmado digitalmente

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
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