



## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE DE 2021

**Bogotá D.C, 22-10-2021**

Doctora;

**LINA MARIA RENDÓN LOZANO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Asunto:** Resultado del análisis y tratamiento de las quejas y reclamos radicadas durante el III 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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 TÉCNICAS  
NORMA TÉCNICA NTC 8000000



## Resumen de las actividades

Una vez identificadas las quejas y reclamos, se analizó su contenido, basados 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.

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 estas:

SOLICITUDES III TRIMESTRE DE 2021		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
DEMÁS SOLICITUDES	6.762	95,06%
RECLAMOS	310	4,36%
QUEJAS	41	0,58%
<b>TOTAL</b>	<b>7.113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2021

## 1. Análisis de Quejas

### 1.1 Estadística por mes

De las 7.113 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el periodo, 41 son quejas lo que equivale a un 0,58% del total.

QUEJAS III TRIMESTRE DE 2021		
MES	CANTIDAD	%
Julio	18	43.9%
Agosto	9	22%
Septiembre	14	34.1%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



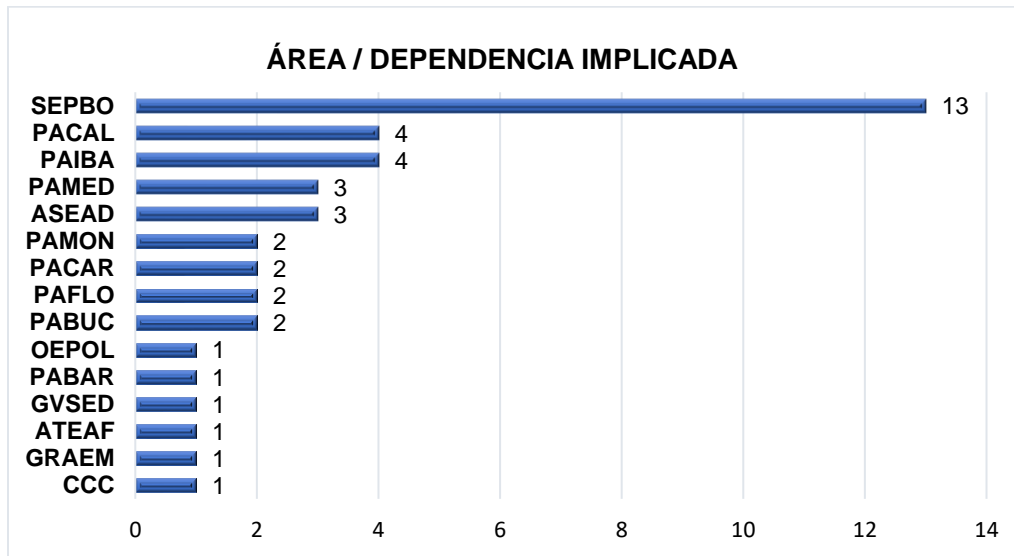
Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



### 1.2. Estadística por Área /Dependencia Implicada

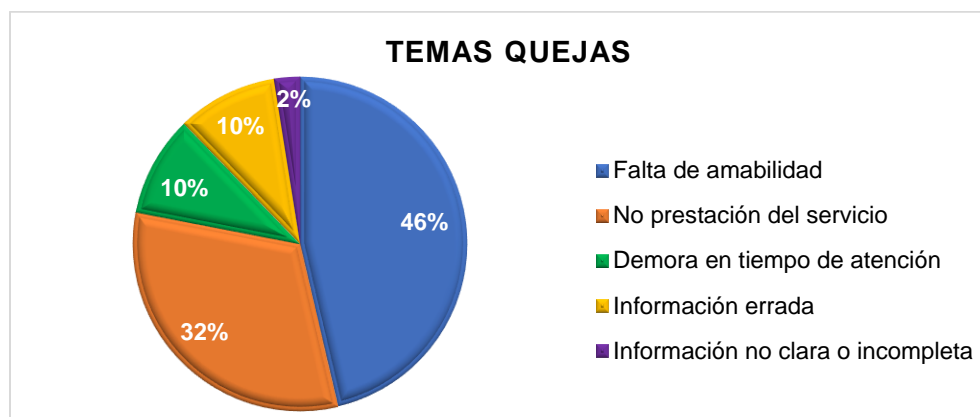
Caja Honor tiene dispuesto 10 canales de atención al público: Centro de Contacto al Ciudadano -CCC, Puntos de Atención a Nivel Nacional (Cartagena, Cali, Ibagué, Florencia, Medellín, Ibagué, Barranquilla y Bucaramanga), Puntos Móviles (Nacional y Cundinamarca), Sede Principal y Portal Transaccional y las diferentes dependencias u Áreas. A continuación se verán reflejadas dichas quejas en las dependencias implicadas.



Fuente: Workmanager 2021. Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

### 1.3. Estadística por Tema

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



Fuente: Workmanager 2021





## 2. Análisis de los Reclamos

### 2.1. Estadística por mes

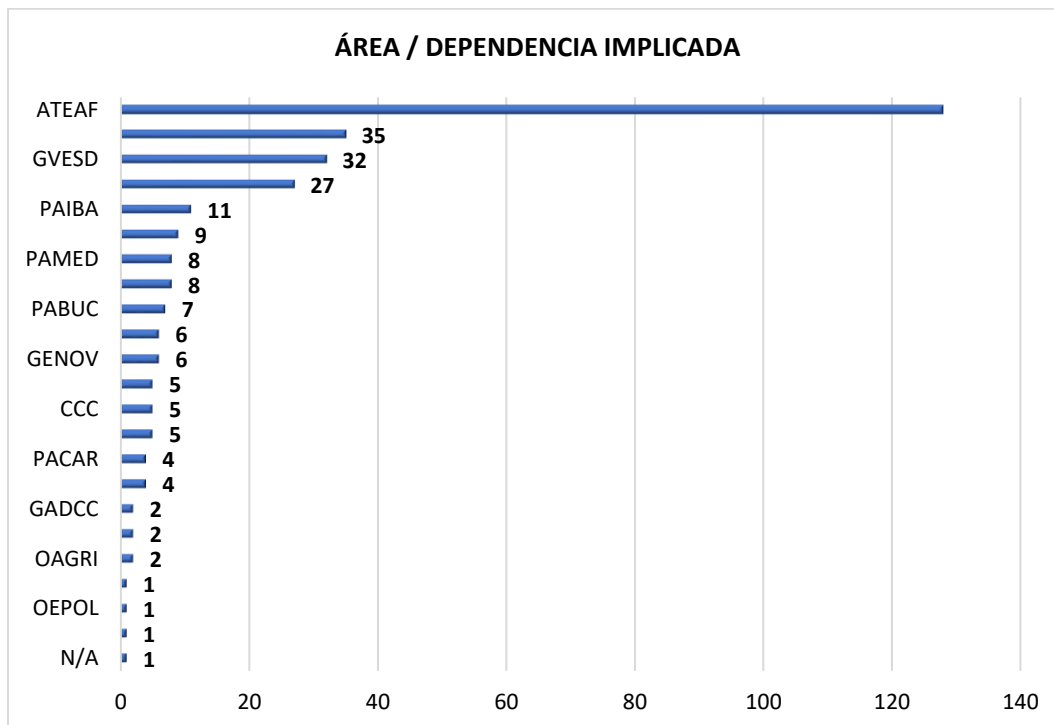
De las 7.113 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el periodo, 310 son reclamos lo que equivale a un 4.36% del total.

RECLAMOS III TRIMESTRE DE 2021		
MES	CANTIDAD	%
Julio	128	41.3%
Agosto	133	42.9%
Septiembre	49	15.8%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

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 periodo, así:



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 periodo, 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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

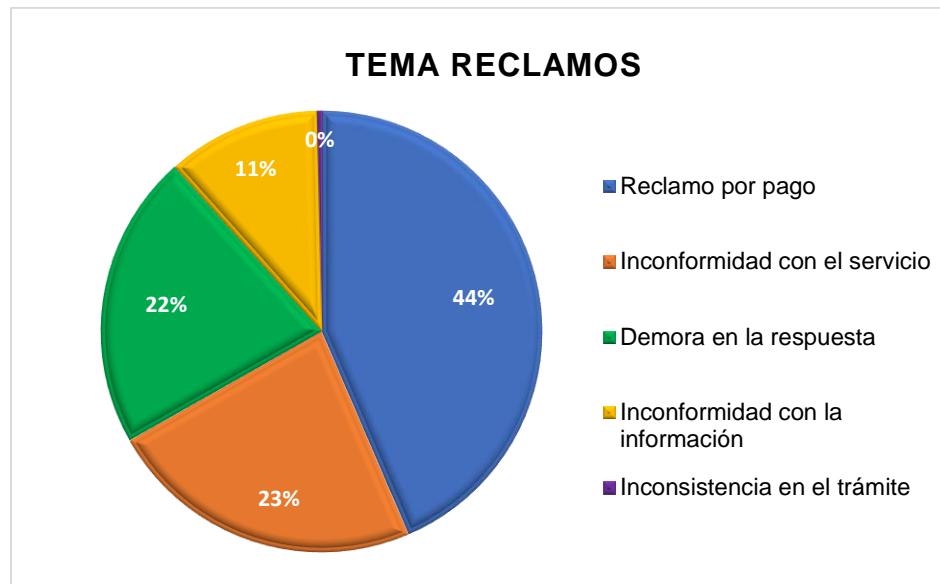
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
"Por 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
<b>Reclamo por pago</b>	<b>135</b>
Demora en pago	123
Pago suma distinta a la solicitada	6
Pago en diferente cuenta	6
<b>Inconformidad con el servicio</b>	<b>72</b>
No prestación del servicio	49
Demora en la Atención	16
Políticas de Seguridad	4
Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional	3
<b>Demora en la respuesta</b>	<b>67</b>
No recibo de respuesta	34
Respuesta de acreditación	27
Recibo de la respuesta fuera de los términos	6
<b>Inconformidad con la información</b>	<b>35</b>
Información errada	13
Información Incompleta	13

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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.

SISTEMA DE MANEJO DE CALIDAD

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Unificación de criterios	9
<b>Inconsistencia en el trámite</b>	<b>1</b>
Bloqueo por unidad de cumplimiento-SARLAFT	1
<b>Total general</b>	<b>310</b>

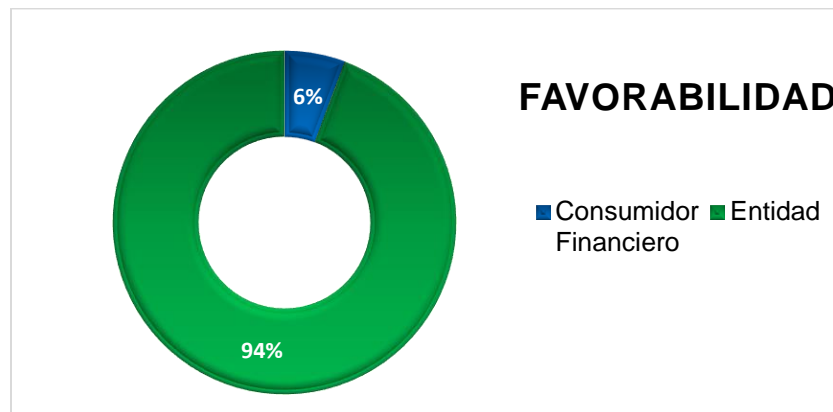
Fuente: Workmanager 2020

### 3. Análisis de Favorabilidad

Realizando una investigación y análisis de las 41 quejas presentadas, 3 fueron a favor del Consumidor Financiero por motivo de falta de amabilidad por parte del asesor.

De los 310 reclamos se determinó que solo 17 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- Demora en pago (6)
- Pago suma distinta a la solicitada (2)
- Demora en la atención (1)
- No prestación del servicio (2)
- No recibo de respuesta (2)
- Respuesta fuera de los términos (2)
- Información incompleta (1)
- Unidad de criterios (1)



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

Se elevaron 78 peticiones, 1 reclamo, 1 certificación y 1 consulta ante la Defensoría del Consumidor Financiero, para un total de 81 solicitudes, 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

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 nuestros Puercos Armados, para Colombia entera.



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, como consecuencia 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 20 de octubre 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 III Trimestre de 2021, donde las áreas implicadas se comprometieron a adoptar medidas, de la siguiente forma:

- **Primera causa común.** No se brinda la respuesta en los términos de ley. Esta causa tiene que ver con la demora en la notificación de la inconsistencia de trámites o de pre-trámites y con las respuestas a las resciliaciones allegadas a través del flujo 194. Frente a esta última novedad, se evidenció que, en los casos desfavorables, los tiempos de respuesta van de los 19 a los 45 días hábiles, contados a partir de la recepción del documento.

En este caso, se evidenció la necesidad de que, desde el Área de Atención al Afiliado, se fortalezcan los controles para que los trámites y pre-trámites sean procesados dentro de los términos definidos en las políticas de servicio y se brinden respuestas oportunas a las resciliaciones, evitando demoras injustificadas en el paso de validación de requisitos por parte de los asesores y en la elaboración de las respuestas, según corresponde.

- **Segunda causa común.** El sistema de información (GA2) no reconoció el acto administrativo de retiro, en los trámites de retiro definitivo de cesantías. Lo anterior, en la medida de que el sistema genera una inconsistencia automática y, en ese sentido, el trámite no puede procesarse.

Adicionalmente, se evidenció que los asesores no gestionaron el SR (reporte de la novedad del sistema) a tiempo para que se reconozca el acto de retiro y se pueda realizar el desembolso, lo que ha aumentado significativamente el tiempo en que se pagan las cesantías definitivas. En los casos desfavorables, los tiempos de respuesta van de los 21 los 25 días hábiles, contados a partir de la recepción del documento.

- **Tercera causa común.** Se evidenció demora para procesar los trámites de pago; debido a que no se tuvo la precaución debida en la revisión del pre-trámite / trámite o por omitir la notificación de las inconsistencias. Un ejemplo de lo expuesto es cuando se presenta una inconsistencia del GVESD, la cual se debe ser notificado por el asesor y no se estaba haciendo, o cuando la resolución se encuentra cargada

NIT: 860021967 - 7

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS





en el gestor documental, el sistema no la reconoce y no se reporta la novedad para que el trámite pueda ser procesado.

Se menciona la importancia de dejar anotación y registro de la trazabilidad de la gestión que se está realizando con los trámites, así como las inconsistencias que se han generado, con el fin de poder brindar una mejor información al afiliado con respecto a su trámite; así como también, se resalta la importancia de contar con los soportes necesarios.

- **Cuarta causa común.** Pago de una suma distinta a la solicitada. Se han presentado varios casos en el trimestre, sin embargo, se resaltan dos en particular: El primero, por el pago de una suma menor a la solicitada, realizándose este desembolso en 14 días hábiles, y el segundo, por el pago de una suma superior a la solicitada, en la cual la Entidad no logró brindar solución, teniendo el afiliado que remitirse al Banco Caja Social para lograr recuperar estos dineros.
- **Quinta causa común.** Se evidenció una falta de unificación de criterios en la revisión de trámites de pago. En estos casos, se observa la necesidad de que Área de Atención al Afiliado en fortalecer las capacitaciones referentes a la normativa aplicable, con fines de alinear los criterios de interpretación de la misma y validación de trámites y pre-trámites por parte de los asesores; así como establecer listas de chequeo uniformes para la verificación de los requisitos.
- **Sexta causa común.** Demora en la atención en los Puntos de Atención. Se ha informado con frecuencia que algunas atenciones han redondeado una hora y media o dos horas. En ese sentido, dada la frecuencia de estas apreciaciones, se considera importante verificar si se cuenta con el personal suficiente para brindar la atención bajo estándares de eficacia, eficiencia y calidad.
- **Séptima causa común.** No se está permitiendo el ingreso a vendedores para ratificar los negocios jurídicos. Se evidenció una novedad en la coordinación del GVEDS con el encargado de la seguridad, para se facilite el ingreso a los vendedores y poder adelantar la ratificación que se requiere para que los trámites se procesen. Esta novedad dilata la negociación de los afiliados y retarda el pago de los dineros solicitados.

## 6. Conclusiones/ Acciones de mejora

- ARSAC realiza análisis de los reclamos y 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.
- Con base en el análisis realizado, se logró identificar que los temas de mayor impacto, por dependencia, fueron los siguientes:

### ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO - ATEAF

- Respuestas fuera de términos a las resciliaciones.

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 COLOMBIA





- Respuestas fuera de términos de las acreditaciones.
- Revisión tardía de documentos enviados a través del Centro de Contacto al Ciudadano.

**GRUPO GESTIÓN DE NOVEDADES - GENOV**

- GA2 no reconoce acto administrativo de retiro, generando trámites inconsistentes que conllevan a reclamos por demora en pago.

**OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO - OAGRI**

- Política de actualización de datos.

- Se logra establecer que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia ATEAF, quienes deben comprometerse a adoptar medidas para mejorar el servicio y así disminuir las inconformidades frente al mismo.
- 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.	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>GERGE</b>
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	OFAE
1.10	OFICINA DE ENLACE DE LA POLICÍA NACIONAL	OEPOL
2.	<b>SUBGERENCIA DE VIVIENDA Y PROYECTOS</b>	<b>SUVIP</b>
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.	<b>SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES</b>	<b>SUAOP</b>
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

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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.	<b>SUBGERENCIA FINANCIERA</b>	<b>SUFIN</b>
4.1	Área de Finanzas	ARFIN
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.	<b>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	<b>SUADM</b>
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  
**Santiago García Tovar**  
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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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.

