



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2021

Bogotá D.C, 19-01-2022

Doctora;

LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Asunto: Resultado del análisis y tratamiento de las quejas y reclamos radicadas durante el IV 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

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 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 **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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



ST-CER887079



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

VERIFICADO por el Organismo de Acreditación
VICOLCOP



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.

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

| SOLICITUDES IV TRIMESTRE DE 2021 | | |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| CLASE DE SOLICITUD | CANTIDAD | % |
| Demás solicitudes | 5.764 | 97,10% |
| Reclamos | 156 | 2,63% |
| Quejas | 16 | 0,27% |
| TOTAL | 5.936 | 100% |

Fuente: WorkManager 2021.

1. Análisis de Quejas

1.1 Estadística por mes

De las 5.936 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el cuarto trimestre de 2021, 16 son quejas lo que equivale a un 0,27% del total; las cuales se distribuyen por mes de la siguiente forma:

| QUEJAS IV TRIMESTRE DE 2021 | | |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| MES | CANTIDAD | % |
| Octubre | 4 | 25,0% |
| Noviembre | 6 | 37,5% |
| Diciembre | 6 | 37,5% |
| TOTAL | 16 | 100% |

Fuente: WorkManager 2021.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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



ST-CER887079



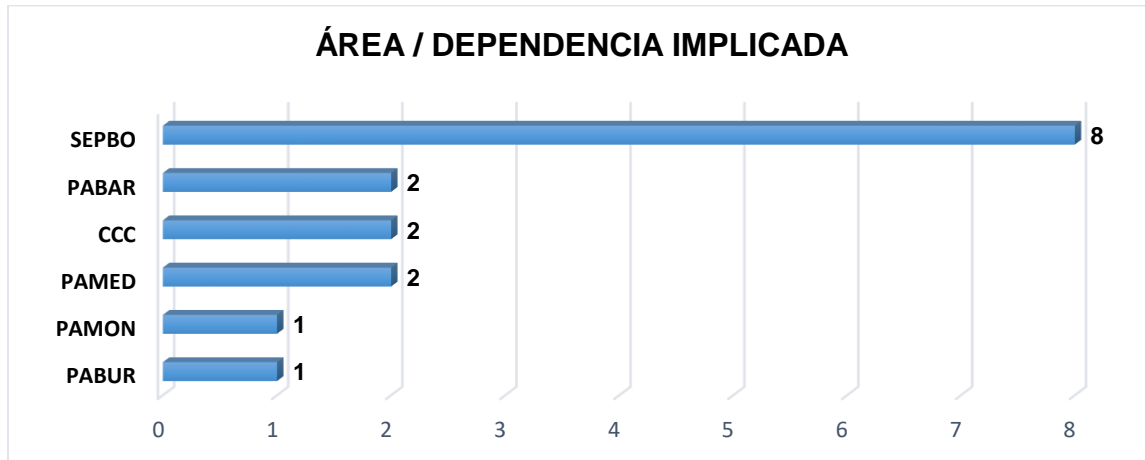
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.





1.2. Estadística por Área /Dependencia Implicada

Caja Honor tiene dispuestos como canales de atención al público: 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) y Portal Transaccional y las diferentes dependencias u Áreas. A continuación se verán reflejadas dichas quejas en las dependencias implicadas.

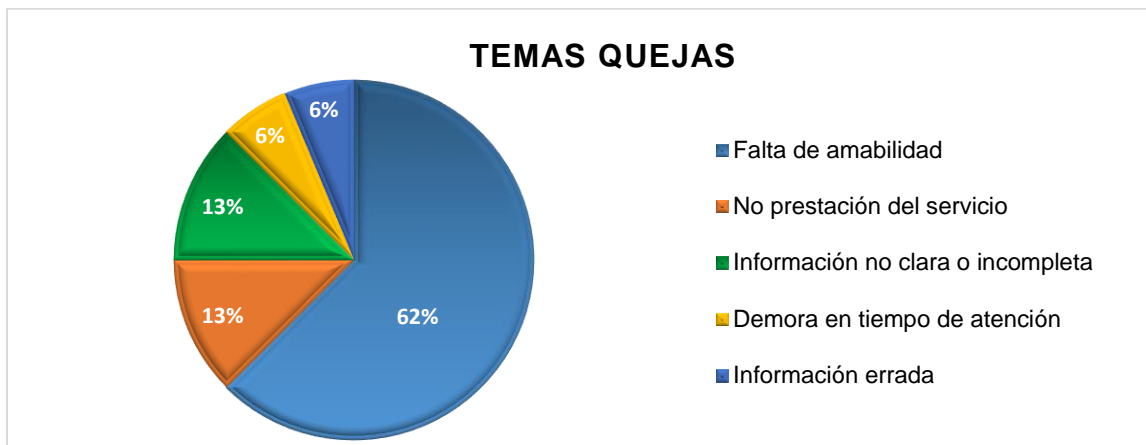


Fuente: WorkManager 2021. Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

Se evidenció una disminución del 61% de las quejas en comparación del trimestre anterior.

1.3. Estadística por Tema

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



Fuente: WorkManager 2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



Frente al trimestre anterior, se logró evidenciar que persisten los temas objeto de quejas por parte de los afiliados y para el cuarto trimestre, se adiciona un nuevo tema objeto de inconformidad: "Información no clara o incompleta".

2. Análisis de los Reclamos

2.2. Estadística por mes

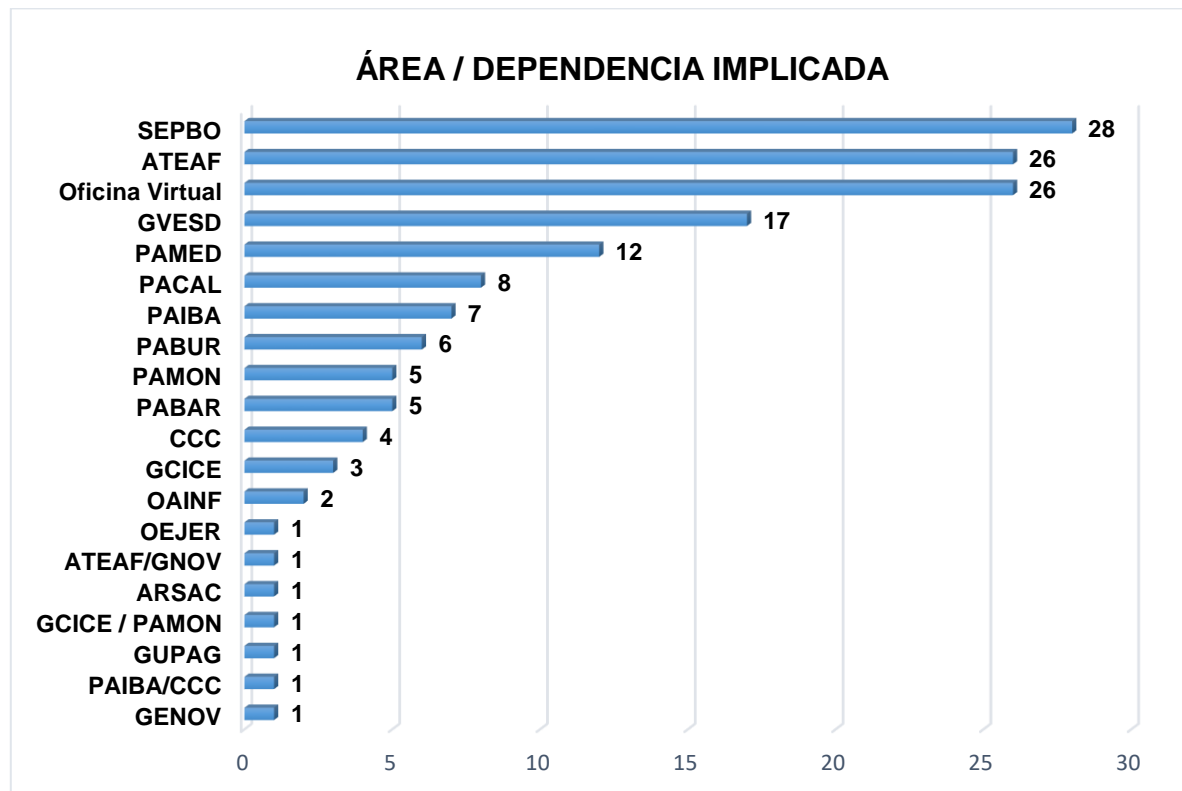
De las 5.936 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre de 2021, 156 son reclamos lo que equivale a un 2,63% del total; las cuales se distribuyen por mes de la siguiente forma:

| RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2021 | | |
|-------------------------------|------------|-------------|
| MES | CANTIDAD | % |
| Octubre | 44 | 28,21% |
| Noviembre | 52 | 33,33% |
| Diciembre | 60 | 38,46% |
| Total | 156 | 100% |

Fuente: WorkManager 2021.

2.3. Estadística por Área /Dependencia Implicada

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



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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



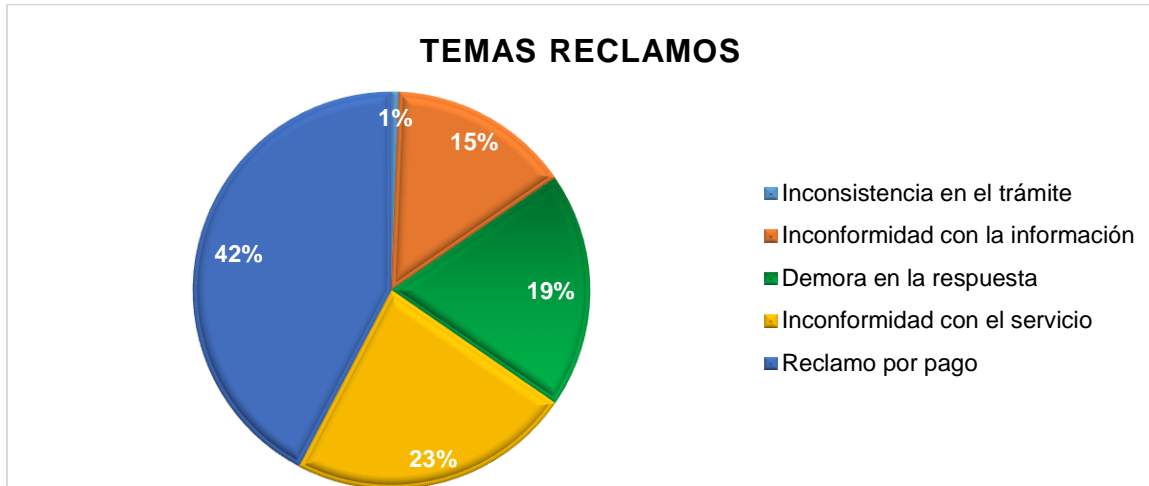
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



En comparación con el trimestre anterior, se evidenció que se disminuyó número de reclamos en un 50%.

2.4. Estadística por Tema

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



Fuente: WorkManager 2021.

Con respecto del anterior trimestre, se evidencia que los temas objeto de reclamación son los mismos; siendo el “reclamo por pago” el tema más recurrente.

2.5. 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 |
|---|-----------|
| Reclamo por pago | 66 |
| Demora en pago | 45 |
| Pago en diferente cuenta | 11 |
| Pago suma distinta a la solicitada | 10 |
| Inconformidad con el servicio | 36 |
| No prestación del servicio | 25 |
| Demora en la Atención | 10 |
| Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional | 1 |
| Demora en la respuesta | 30 |

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



| | |
|--|------------|
| No recibo de respuesta | 19 |
| Respuesta de acreditación | 7 |
| Recibo de la respuesta fuera de los términos | 4 |
| Inconformidad con la información | 23 |
| Información errada | 11 |
| Unificación de criterios | 9 |
| Información Incompleta | 3 |
| Inconsistencia en el trámite | 1 |
| Bloqueo matrículas inmobiliarias | 1 |
| Total general | 156 |

Fuente: WorkManager 2021

3. Análisis de Favorabilidad

Realizando una verificación de las 16 quejas presentadas, 2 fueron a favor del Consumidor Financiero por falta de amabilidad. De los 156 reclamos, se determinó que 45 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- Demora en pago (11)
- Pago suma distinta a la solicitada (5)
- Pago en diferente cuenta (2)
- Demora en la atención (3)
- No prestación del servicio (10)
- No recibo de respuesta (1)
- Respuesta fuera de los términos (2)
- Repuesta de acreditación (1)
- Unificación de criterios (6)
- Información errada (3)
- Información incompleta (1)

En ese sentido, a pesar de que se ha presentado una significativa disminución de reclamos y quejas presentadas a la Entidad, se evidenció que para este trimestre se incrementó la favorabilidad hacia el consumidor financiero en un 57% con respecto al trimestre pasado. Precisamente, se evidenció que de la totalidad de las quejas y de los reclamos del tercer trimestre de 2021 tan solo el 6% fueron favorables al consumidor financiero, mientras que en el cuarto trimestre de 2021 representaron el 27%.

Se evidencia que los reclamos y quejas reiterativas; en algunos casos, ha llevado a que el consumidor financiero acuda a otros mecanismos de protección para resolver su situación, como la Defensoría del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



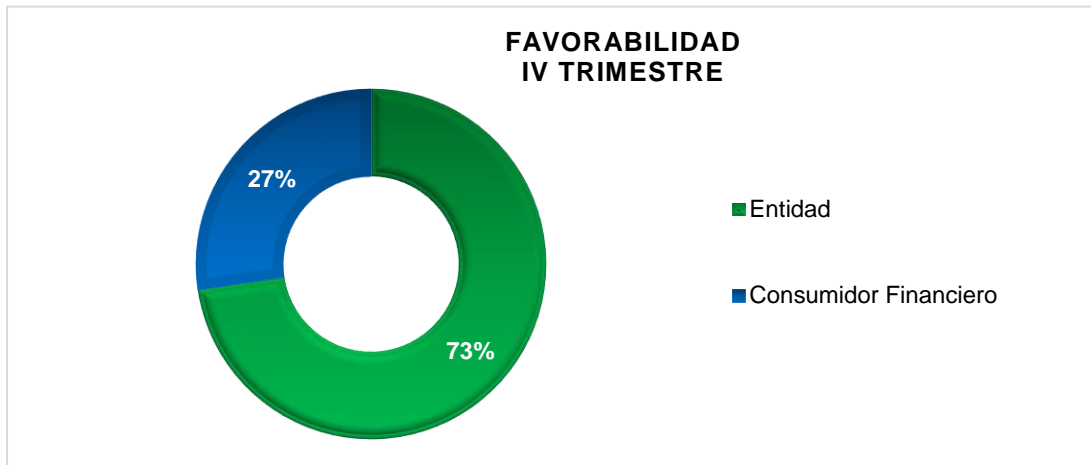
CO-SI-CER507703



ST-CER887079



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



Fuente: Área SAC 2022.

4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF

Se elevaron 62 peticiones, 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.

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 18 de enero de 2022, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-ARSAC llevó a cabo la reunión de “Escalamiento táctico de quejas, reclamos y casos de impacto del cuarto trimestre de 2021”, con el objetivo de hacer seguimiento a los compromisos del anterior trimestre y para exponer las causas comunes de las quejas y de los reclamos que se consideraron de impacto en el servicio y que se presentaron como desfavorables durante el IV Trimestre de 2021.

En ese orden de ideas, se identificaron las siguientes causas comunes a los casos de impacto:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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



ST-CER887079



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



| CAUSAS COMUNES | ÁREA INVOLUCRADA | TEMAS RELACIONADOS |
|---|------------------|--|
| No se verificó correctamente el trámite | ATEAF | Pago en diferente cuenta y pago de suma distinta a la solicitada |
| No se subsana oportunamente la novedad | ATEAF | Recibo de la respuesta fuera de los términos. |
| No se verifican correctamente los sistemas de información | CCC y ATEAF. | No recibo de respuesta y no prestación del servicio. |
| No se adelantan las gestiones pertinentes | ATEAF y ARVIV. | Respuesta de acreditación, información errada y demora en pago. |
| No se verifica la información que se brinda al afiliado | CCC y ATEAF | No prestación del servicio, información errada e información incompleta. |
| No se dejan soportes de las gestiones (procedimientos) en los sistemas de información | ATEAF | No prestación del servicio. |
| No se sigue el protocolo establecido para los procesos | ATEAF | No prestación del servicio. |
| No hay continuidad en la prestación del servicio | OAINF | No prestación del servicio. |
| Demora en la atención | ATEAF (SEPBO) | Falta de amabilidad. |
| No hay unidad de criterios en la revisión de trámites de pago | ATEAF | Unificación de criterios |

Frente a estas causas comunes, se generaron compromisos por parte de las áreas involucradas, con el fin de solventar las fallas del servicio y minimizar los eventos de repetición de estas.

6. Conclusiones/ Acciones de mejora

- En el IV trimestre de 2021, se evidenció una disminución de quejas y reclamos; sin embargo, se identificó un aumento de favorabilidad hacia el consumidor financiero, las cuales requieren de pronta atención y que se establezcan estrategias de mejora en los procesos involucrados en aras de buscar la satisfacción del consumidor financiero.
- Se evidencia la necesidad de la realización de mayor control, monitoreo y evaluación de los procesos, en especial en aquellos donde se han evidenciado fallas en el servicio.
- Se logra establecer que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia el ATEAF y sus Puntos de Atención, quienes deben comprometerse a adoptar medidas para mejorar el servicio y así disminuir las inconformidades de los afiliados.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



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

VIGILADO por el Departamento Administrativo de Planeación



- 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. Definiciones para tener en cuenta

| | | |
|----|---|-------|
| 1 | Oficina Asesora de Gestión Del Riesgo – Middle Office | OAGRI |
| 2 | Oficina Asesora de Informática | OAINF |
| 3 | Área de Vivienda | ARVIV |
| 4 | Área de Atención al Afiliado | ATEAF |
| 5 | Sede Principal – Bogotá | SEPBO |
| 6 | Punto de Atención al Afiliado Medellín | PAMED |
| 7 | Punto de Atención al Afiliado Cali | PACAL |
| 8 | Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga | PABUC |
| 9 | Punto de Atención al Afiliado Barranquilla | PABAR |
| 10 | Punto de Atención al Afiliado Cartagena | PACAR |
| 11 | Punto de Atención al Afiliado Ibagué | PAIBA |
| 12 | Punto de Atención al Afiliado Florencia | PAFLO |
| 13 | Punto de Atención Móvil Nacional | PAMON |
| 14 | Punto de Atención Móvil Bogotá | PAMOB |
| 15 | Grupo Verificación y Seguridad Documental | GVESD |
| 16 | Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC | ARSAC |
| 17 | Centro al Contacto al Ciudadano | CCC |
| 18 | Área de Operaciones - Back Office | AOPER |

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 **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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



ST-CER887079



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