

## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO 3° TRIMESTRE DE 2023

**Bogotá D.C., 20/10/2023**

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 2023.

### Tabla de contenido

Introducción.

Objetivo General.

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. Seguimiento de compromisos anteriores.
7. Conclusiones y compromisos adquiridos.

### 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”.

### Objetivo General

Análisis de las quejas y reclamos recibidas en el tercer trimestre del año 2023, así como el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los resultados del segundo trimestre.

## Resumen de las actividades realizadas

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 se informe lo sucedido.

Realizado el análisis, se sensibiliza a los funcionarios respecto del impacto que causan las quejas y reclamos, y así 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 acorde 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, aunado a lo anterior se verifica las 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	TOTAL
Demás solicitudes	5.692
Reclamo	83
Queja	21
<b>Total general</b>	<b>5.796</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

### 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 normatividad 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.	5.796
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	117
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.	299
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	36

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

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

### 2. Análisis de quejas



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

## 2.1. Estadística por mes

De las 5.796 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 21 son quejas equivalentes a un 0,36% del total de solicitudes; donde se evidenció que agosto y septiembre fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

MES	Queja
julio	3
agosto	8
septiembre	10
<b>Total general</b>	<b>21</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

## 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.

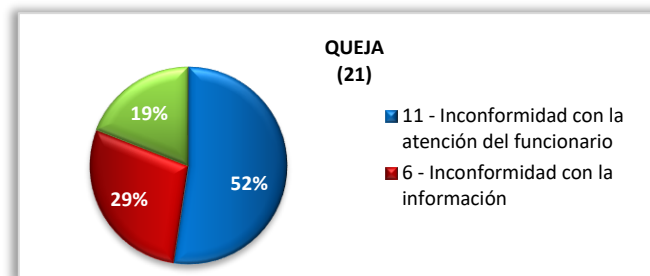
A continuación, se verá reflejada la correspondencia del total de quejas antes enunciado, respecto de las dependencias implicadas:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Sede Principal — Bogotá	7
Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	3
Punto de Atención al Afiliado Cali	3
Área Servicio al Afiliado	2
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	2
Subgerencia Administrativa	1
Oficina de Enlace de la Armada	1
Punto de Atención al Afiliado Medellín	1
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

## 2.3. Estadística por tema

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



Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

La mayoría de las quejas son relacionadas por “inconformidad con la atención del funcionario” y situaciones relacionadas a la atención brindada en los Puntos de Atención por los funcionarios, 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 5.796 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 83 son reclamos equivalentes a un 1,43% del total de solicitudes; donde se evidenció que julio y agosto tuvieron mayor número de registros así:

MES	Reclamo
julio	32
agosto	28
septiembre	23
<b>Total general</b>	<b>83</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

#### 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 Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	13
Grupo Atención Virtual al Afiliado	13
Área Servicio al Afiliado	11
Sede Principal — Bogotá	9
Oficina Asesora Jurídica	8
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	7
Oficina Asesora de Informática	5
Punto de Atención al Afiliado Medellín	3
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	3
Grupo Originación de Crédito	3
Punto de Atención al Afiliado Cali	3
Área de Operaciones - Back Office	1
Área de Crédito y Cartera	1
Subgerencia Administrativa	1
Grupo de Pagaduría	1
Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	1
<b>Total general</b>	<b>83</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre.

Para el periodo, se configuró como causa común la demora en la verificación de acreditaciones y resciliaciones, inconformidad con el servicio, inconformidad con la información brindada por la Entidad respecto de las devoluciones que se generan en los trámites y pre-trámites y demora en la aplicación del pago; identificando así las siguientes causas:

- No se está realizando una revisión de fondo en los documentos radicados en los pre-trámites.
- No se están gestionando los trámites de pago de manera oportuna y dentro del término señalado por la Entidad para tal fin.

**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**

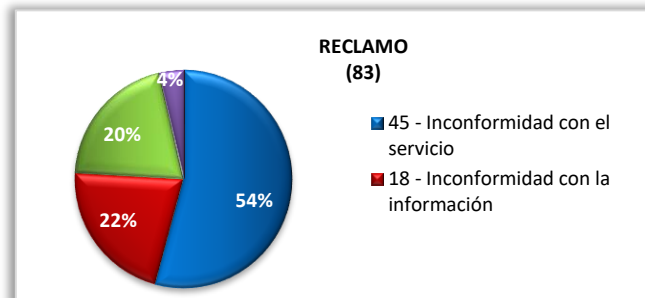


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

- No se está cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente para respuesta a acreditaciones y/o resciliaciones.

### 3.3. Estadística por Tema

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



Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre

“Inconformidad con el servicio” resulta siendo el tema de mayor inconformidad por parte de los consumidores financieros en el tercer trimestre, seguido de la inconformidad con la información.

### 3.4. Tema y subtema de los reclamos

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

TEMA	CANTIDAD
<b>Inconformidad con el servicio</b>	<b>45</b>
Demora en la atención o en el servicio requerido	29
Actualización equivocada de datos personales	6
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	3
Demora o no modificación de datos personales	3
No aplicación de los protocolos especiales de atención	2
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	1
Dificultad en el acceso a la información	1
<b>Inconformidad con la información</b>	<b>18</b>
Información o asesoría incompleta y/o errada	8
Información incompleta y/o errada en la ejecución	6
Indebido deber de asesoría	3
Información inoportuna	1
<b>Reclamo por pago</b>	<b>17</b>
Demora o no aplicación del pago	13
Error en la aplicación del pago	2
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	2
<b>Demora en la respuesta</b>	<b>3</b>
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	3
<b>Total general</b>	<b>83</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre

#### 4. Análisis de favorabilidad

Se realizó análisis de favorabilidad al consumidor financiero entendiendo dicha favorabilidad como aquellos casos en que se le da solución a la solicitud; por lo que se evidenció que el 64,42% fue favorable, al 11,53% se le pudo solucionar parcialmente y al 24% no se le pudo dar solución de manera favorable. Asimismo, de las quejas y reclamos el 61,53% fueron producto por novedades en el servicio.

De manera que, durante el III trimestre de 2023 se registraron 83 reclamos y 21 quejas (104 quejas y reclamos). Entre los temas recurrentes de quejas y reclamos, se encontraron: reclamos por inconformidad con la información, inconformidad por el servicio y quejas por inconformidad con la atención del funcionario.

Favorabilidad	NO	SI	Total general
Favorable	15	52	67
No favorable	21	4	25
Parcialmente Favorable	4	8	12
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre

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 30 (25 peticiones y 5 reclamos) solicitudes 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.

Mes	julio	agosto	septiembre	Total general
<b>DCF</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>30</b>
Petición (SSAC)	8	9	8	25
Reclamo	4	1		5

Fuente: Dodo Docs 2023, 3° trimestre

#### 6. Seguimiento de compromisos anteriores

**Frente a los compromisos adquiridos por parte del Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF):**

- Respecto a realizar una tipificación con mayor detenimiento de los casos recepcionados, desde el ARACF, se está realizando verificación diaria de las PQRS-D que son recibidas, mediante monitoreo constante para que los abogados del área realicen con inmediatez la tipificación y de esta manera contar con la oportunidad para que las diferentes áreas puedan suministrar el insumo solicitado (para peticiones 3 días y para quejas y reclamos 1 día).
- En cuanto a los insumos que son solicitados a las otras áreas, se está realizando un reporte a los jefes y líderes de área, con el término de la tarea en curso, con el fin de procurar oportunidad y calidad en la gestión que se realiza con el fin de evitar tareas innecesarias.

**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](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 ST-CER887079

- Respecto a analizar la favorabilidad de las quejas y reclamos, se esta realizando el estudio de las bases de datos de la Entidad, de los insumos brindados y del análisis del caso en concreto, para determinar si hubo falla por parte de la Entidad; se hace la claridad que la favorabilidad se entiende conforme las exigencias de la SFC, en el sentido de la solución que se le brinda al caso como tal, de manera conjunta con las otras dependencias. Es por esto, que se ha presentado desde el Sistema un control y monitoreo al cumplimiento de tareas por parte de los demás procesos.

#### **Frente al compromiso por parte del Área de Servicio al Afiliado (ASERA):**

- Se realizó la actualización de los requisitos en la página web, tanto en vivienda 14 como en vivienda 8 (nueva y usada) y se realizó la respectiva orden de producción con el Área de Comunicaciones (ARCOM), por lo que se da como cumplido el compromiso adquirido.

#### **Frente al compromiso por parte del Grupo de Atención Virtual al Afiliado (GAVIA):**

- Se realizó capacitación acerca de la nueva plataforma al Área de Atención al Consumidor Financiero; así mismo, que al momento en que se esté cerca al lanzamiento oficial de la plataforma, se reforzará dicha capacitación.

### **7. Conclusiones y compromisos adquiridos**

Teniendo en cuenta la reunión de escalonamiento táctico del 3° trimestre del 2023 llevada a cabo el 19 de octubre de 2023, se establecieron los siguientes compromisos:

- Llevar a cabo una mesa de trabajo con las dependencias involucradas en el establecimiento de una política clara frente al manejo de los bloqueos que se presentan en el Portal Transaccional y la actualización de datos.
- Llevar a cabo una mesa de trabajo desde ASERA con AGEDO, para que, dentro del flujo documental de acreditaciones, se logre dejar la trazabilidad de los mensajes de texto que son enviados a los afiliados dentro del proceso de acreditación.
- Poner en conocimiento del ARACF, el soporte de las actividades realizadas frente a los compromisos adquiridos, tanto en la reunión anterior, como de la presente.

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.

Cordialmente,

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



**Elaboró**  
**Daniel Steven Marin Alarcon**  
Profesional Universitario 1 (ARACF)

**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**