

## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO 2° TRIMESTRE DE 2023

**Bogotá D.C, 31/07/2023**

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 II 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 recepcionadas en el segundo trimestre del año 2023, así como el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los resultados del primer 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 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 I TRIMESTRE DE 2023	
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
Demás solicitudes	5.985
Reclamos	321
Quejas	24
<b>TOTAL</b>	<b>6.330</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 2° 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 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.	6.330
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	94
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.	43
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	0

## 2. Análisis de quejas

### 2.1 Estadística por mes

De las 6.330 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 24 son quejas equivalentes a un 0,37% del total de solicitudes; donde se evidenció que abril y mayo fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

MES	Queja
Abril	9
Mayo	8
Junio	7
<b>Total general</b>	<b>24</b>

Fuente: *Dodo Docs* 2023, 2° 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.

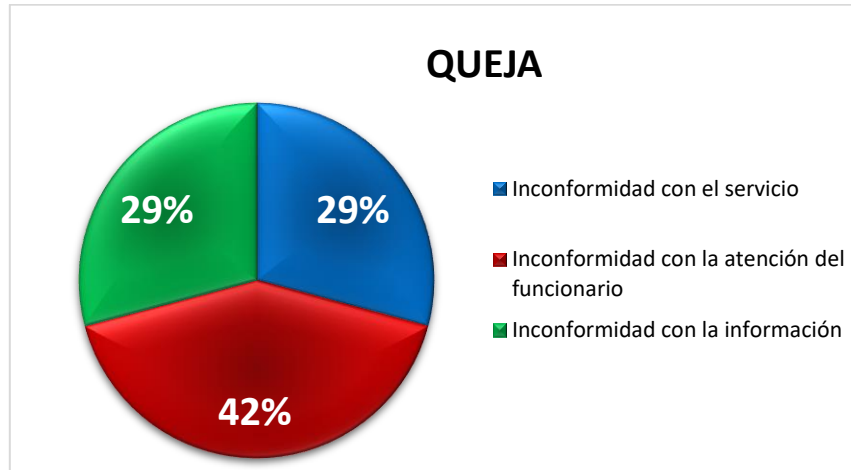
A continuación, se verá reflejada la correspondencia del total de quejas antes enunciado, respecto de las dependencias implicadas:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	5
Sede Principal — Bogotá	5
Punto de Atención al Afiliado Cali	4
Oficina Cartagena	3
Área Servicio al Afiliado	2
Punto de Atención al Afiliado Medellín	1
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Área de Servicios Administrativos	1
Oficina de Enlace del Ejército	1
<b>Total general</b>	<b>24</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 2° 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, 2° trimestre.

La mayoría de las quejas son relacionadas por “inconformidad con el servicio” 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 6.330 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 321 son reclamos equivalentes a un 5,07% del total de solicitudes; donde se evidenció que mayo tuvo mayor número de registros así:

MES	Reclamo
Abril	56
Mayo	173
Junio	92
<b>Total general</b>	<b>321</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 2° 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	205
Oficina Asesora Jurídica	28
Sede Principal — Bogotá	18
Área Servicio al Afiliado	11
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	10
Punto de Atención al Afiliado Cali	8
Grupo Atención Virtual al Afiliado	6
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	6
Oficina Asesora de Informática	5
Punto de Atención al Afiliado Medellín	4
Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	3
Grupo Gestión de Novedades	3
Grupo de Pagaduría	2
Grupo Gestión y Apoyo al Servicio	2
Área de Crédito y Cartera	2
Oficina Cartagena	1
Grupo Administración de Crédito y Cartera	1
Punto de Atención al Afiliado Florencia	1
Grupo Originación de Crédito	1
Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones	1
Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	1
Oficina de Enlace del Ejército	1
Área de Operaciones - Back Office	1
<b>Total general</b>	<b>321</b>

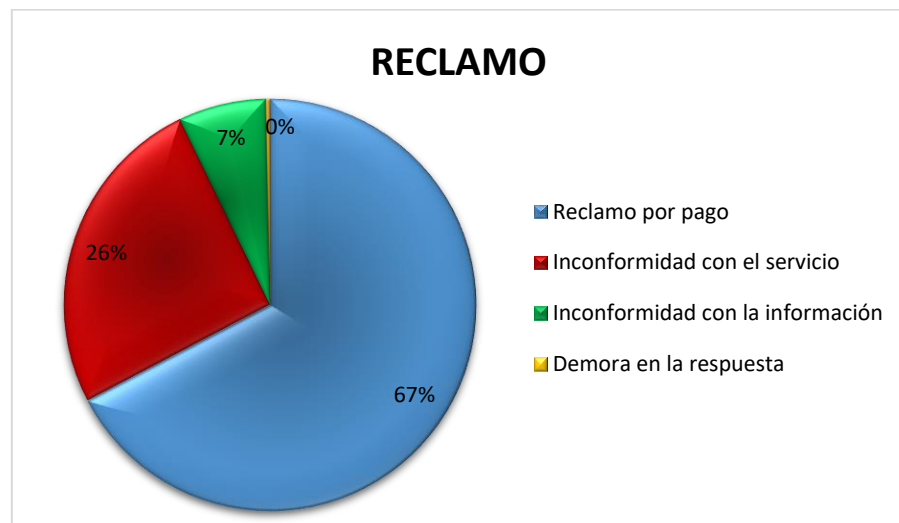
Fuente: Dodo Docs 2023, 2° trimestre.

Para el periodo, se configuró como causa común la demora por pago de pre-trámites y trámites, inconformidad con el servicio, inconformidad con la información brindada por el Centro de Contacto al Ciudadano, así como de la demora en las respuestas respecto de las acreditaciones de trámites de vivienda 8, resciliaciones y cláusulas de no enajenación; identificando así las siguientes causas:

- No se está realizando una revisión oportuna de los términos estipulados en la revisión y desembolsos de pre-trámites y trámites.
- En el CCC los agentes deben realizar una revisión a fondo de los sistemas de información y tener más clara la normatividad interna y lo trámites que se ofrecen.

### 3.3. Estadística por Tema

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



Fuente: Dodo Docs 2023, 2° trimestre.

“Reclamo por pago” sigue siendo el tema de mayor inconformidad por parte de los consumidores financieros, seguido de la inconformidad con el servicio.

### 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:

TEMA	CANTIDAD
<b>Demora en la respuesta</b>	<b>1</b>
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	1
<b>Inconformidad con el servicio</b>	<b>82</b>
Afiliación - Inconformidad en el proceso de afiliación	1
Demora en la atención o en el servicio requerido	61
Demora o no modificación de datos personales	7
Dificultad en el acceso a la información	2
Dificultad en la comunicación con la entidad	3
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	2
Inconformidad por bloqueo de productos	1
Negación injustificada a la apertura del producto	4

No disponibilidad o fallas de los canales de atención	1
<b>Inconformidad con la información</b>	<b>22</b>
Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado	1
Información incompleta y/o errada en la ejecución	4
Información inoportuna	2
Información o asesoría incompleta y/o errada	15
<b>Reclamo por pago</b>	<b>216</b>
Demora o no aplicación del pago	2
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	210
Error en la aplicación del pago	3
Transacción mal aplicada	1
<b>Total general</b>	<b>321</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 2° 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 del consumidor financiero; por lo que se evidenció que el 65% fue favorable, al 9% se le pudo solucionar parcialmente y al 32% no se le pudo dar solución de manera favorable. Asimismo, de las quejas y reclamos el 65% fueron producto por novedades en el servicio.

De manera que, durante el II trimestre de 2023 se registraron 321 reclamos y 24 quejas (345 quejas y reclamos). Entre los temas recurrentes de quejas y reclamos, se encontraron: reclamos por pago, inconformidad por el servicio e inconformidad con la información.

FAVORABILIDAD	NOVEDADES EN EL SERVICIO		TOTAL GENERAL	FAVORABILIDAD %
	NO	SI		
Favorable	38	187	225	65%
No favorable	76	35	111	32%
Parcialmente Favorable	8	1	9	3%
<b>Total general</b>	<b>122</b>	<b>223</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>
<b>Falla en el servicio %</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>		

Fuente: Dodo Docs 2023, 2° 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 58 (53 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.

Temas Peticiones	
✓	22 - Estado de trámite
✓	4 - Información de respuesta a solicitudes y/o trámites / Reiteraciones
✓	3 - Bloqueo/Desbloqueo matrículas inmobiliarias
✓	3 - Información retiro de Cesantías
✓	2 - Información Modelo Leasing Habitacional

Temas Reclamos	
✓	2 - Demora en trámite

Fuente: *Dodo Docs* 2023, 2° trimestre.

## 6. Seguimiento de compromisos anteriores

- El Área de Servicio al Afiliado informó que en la presente vigencia se han realizado capacitaciones a los agentes del centro de contacto al ciudadano, no solamente en generalidades y requisitos de los trámites de vivienda 8 y vivienda 14, sino en todos los trámites que ofrece Caja Honor.
- La Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones indicó que se ha logrado el desembolso dentro de los términos del 80% de los trámites que se radican en la Entidad, esto gracias al trabajo conjunto de las Áreas y Grupos.

## 7. Conclusiones y Compromisos adquiridos

Teniendo en cuenta la reunión de escalonamiento táctico del 2° trimestre del 2023 llevada a cabo el 27 de julio de 2023, se establecieron los siguientes compromisos:

- El Sistema de Atención al Consumidor Financiero validará de manera exhaustiva y congruente las bases de datos de los nombres de los funcionarios de la Entidad con el Área o Grupo a los que corresponden.
- Adicionalmente, el SAC realizará una tipificación con mayor detenimiento de los casos recepcionados, es decir, queja, reclamo o petición.

- El SAC analizará la favorabilidad de las quejas y reclamos, en conjunto con el estudio de las bases de datos de la Entidad, de los insumos brindados y del análisis del caso en concreto, para así determinar si hubo o no falla por parte de la Entidad.
- El Área de Servicio al Afiliado procederá a actualizar la información registrada en la página web de la Entidad, respecto de los requisitos del trámite de vivienda 14 nueva, específicamente a que se aclare que los avalúos deben allegarse de una firma autorizada.
- El Grupo de Atención Virtual al Afiliado mantendrá al SAC informado acerca del trámite virtual que se implementará

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,

**JORGE E. CAICEDO RUBIANO**

Profesional Especializado IV

Encargado de las funciones del Jefe del Área Atención Consumidor Financiero

Elaboró:  
Natalia Padilla Rodríguez  
Profesional Universitario 1 AREA. ARACF