



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO IV TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C, 07-02-2023

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 IV trimestre de 2022

Tabla de contenido

Introducción

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. Información adicional
7. Conclusiones/Acciones de mejora
8. 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 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”*.





Resumen de las actividades

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 IV TRIMESTRE DE 2022	
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
Demás solicitudes	5.078
Reclamos	86
Quejas	12
TOTAL	5.078

Fuente: DodoDocs 2022.

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:

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.



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.	5.078
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	64
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.	272
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre	0

2. Análisis de quejas

2.1 Estadística por mes

De las 5.078 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 12 son quejas equivalentes a un 0,23% del total de solicitudes; donde se evidenció que octubre y diciembre fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

QUEJAS III TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
octubre	4	33%
noviembre	3	25%
diciembre	5	41%
TOTAL	12	100%

Fuente: DodoDocs 2022.

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	3
Área de Servicio al Afiliado	3
Área de Atención al Consumidor Financiero	2
Punto de Atención al Afiliado Cali	1
Oficina de Enlace del Ejército	1



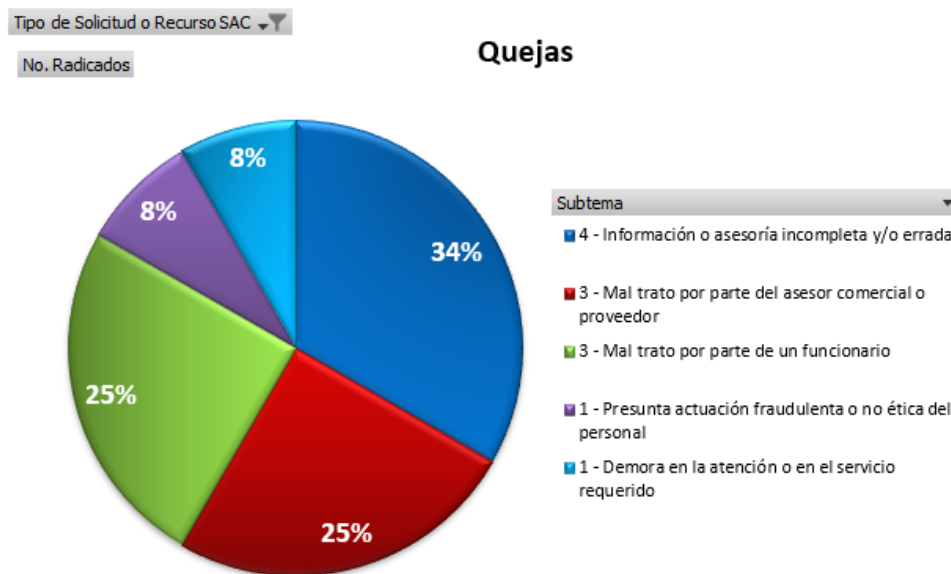
Punto de atención al Afiliado - Barranquilla	1
Punto de atención al Afiliado - Medellín	1
Total general	12

Fuente: DodoDocs 2022

Se evidenció que la Sede Principal – Bogotá sigue siendo la dependencia con más quejas en las que se encuentra implicada, debido a que es el punto de atención es el que tiene mayor afluencia de afiliados.

2.3. Estadística por tema

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



Fuente: DodoDocs 2022.

La mayoría de las quejas son relacionadas por “información o asesoría y/o errada” y situaciones relacionadas a la atención brindada en los Puntos de Atención, 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 5.078 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 86 son reclamos equivalentes a un 1,63% del total de solicitudes; donde se evidenció que diciembre tuvo mayor número de registros por este motivo:

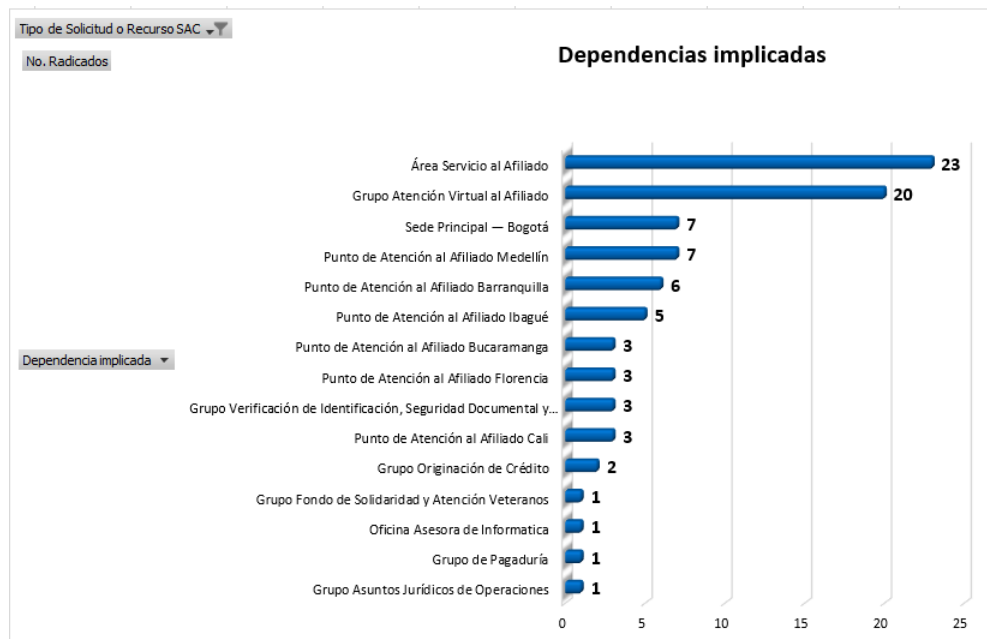


RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
Octubre	30	34%
Noviembre	25	29%
Diciembre	31	36%
TOTAL	86	100%

Fuente: DodoDocs 2022.

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:



Fuente: DodoDocs 2022.

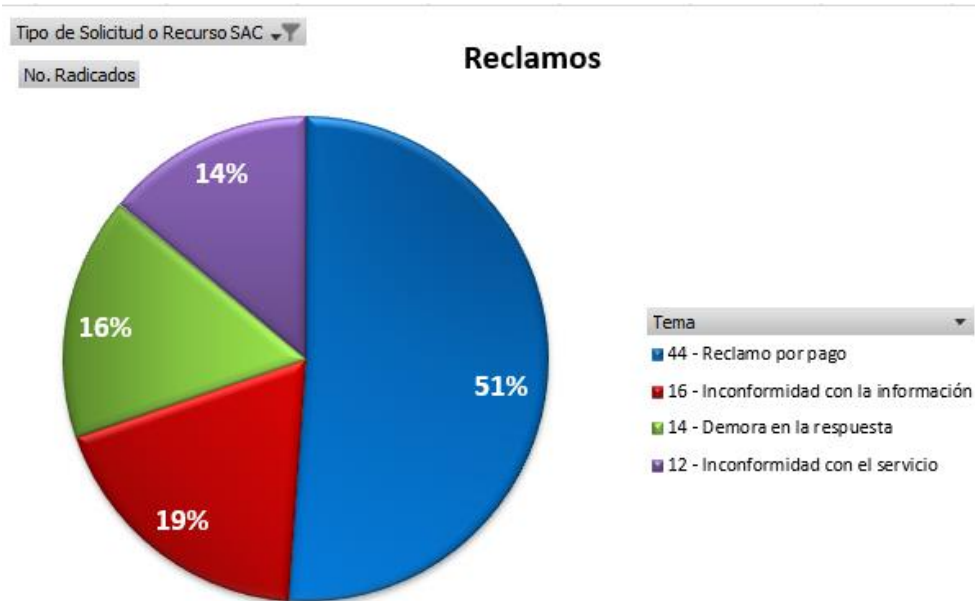
Para el periodo, se configuró como causa común la demora en el pago e inconformidad por la demora con la información, situación que se presentó por parte del Grupo de Atención Virtual al Afiliado- GAVIA, identificando las siguientes causas:

- No se está iniciando flujo de trámite a tiempo cuando se determina que éste procede, por lo que conlleva la imposibilidad de realizar el desembolso de los dineros dentro del término establecido.
- No se esta efectuando la revisión de la documentación del trámite en tiempo, excediendo del límite de tiempo indicado inicialmente.
- Los afiliados exponen su descontento con relación a la información brindada en el centro de contacto.



3.3. Estadística por Tema

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



Fuente: DodoDocs 2022.

“Reclamo por pago” sigue siendo el tema de mayor inconformidad por parte de los consumidores financieros; en esta ocasión se concentró por incidencia de GAVIA como se mencionó en el numeral 3.2.

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:



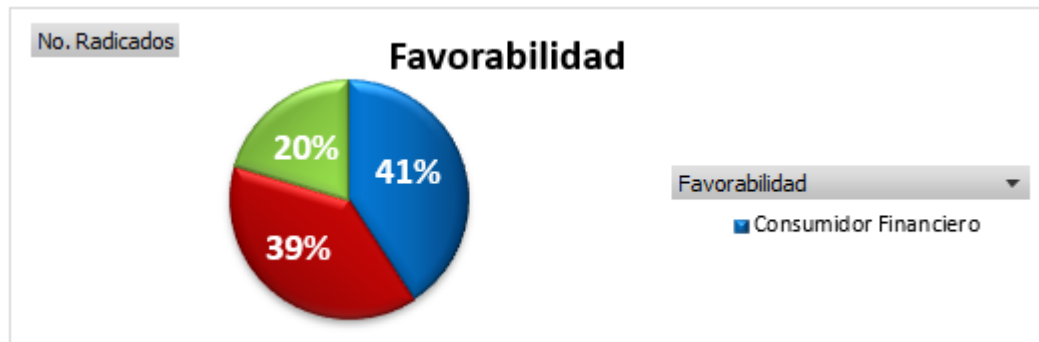


Tipo de Solicitud o Recurso SAC	Reclamo
Mes	No. Radicados
Reclamo por pago	44
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	31
Demora o no aplicación del pago	5
Error en la aplicación del pago	5
Transacción mal aplicada	3
Inconformidad con la información (Reclamo)	16
Información o asesoría incompleta y/o errada	10
Indebido deber de asesoría	3
Información incompleta y/o errada en la ejecución	2
Información inoportuna	1
Demora en la respuesta	14
Demora en la respuesta a resciliaciones y acreditaciones	10
Demora o no entrega de la cotización y/o simulación	4
Inconformidad con el servicio (Reclamo)	12
Demora en la atención o en el servicio requerido	7
Actualización equivocada de datos personales	2
Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o cor	1
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	1
Demora o no modificación de datos personales	1
Total general	86

4. Análisis de favorabilidad

Quejas: De las 12 quejas presentadas, 3 fueron favorables al consumidor financiero:

Reclamos: De los 86 reclamos, 25 fueron favorables al consumidor financiero:



Fuente: Informe Quejas y Reclamos IV Trimestre 2022

Las causas que conllevaron a la favorabilidad hacia el consumidor financiero son el resultado del análisis donde se evidenció falla, ausencia, mala prestación o indebida atención de los procesos y/o funcionarios.

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 41 solicitudes (38 peticiones, 2 certificaciones y 1 reclamo) 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.

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.

6. Información adicional

Mesa de Trabajo de Seguimiento a Estrategias (IV trimestre 2022)

El 18 de enero de 2023 se llevó a cabo la reunión de “Escalamiento táctico de quejas, reclamos y casos de impacto del IV trimestre de 2022”, con el objetivo de exponer las causas comunes de las quejas y de los reclamos que se consideraron de impacto en el servicio y que se presentaron como favorables para el consumidor financiero durante el periodo, en la que se identificaron las siguientes causas:

1. Demora en revisión de pre-trámites.
2. Transacciones mal aplicadas.
3. Demora en respuesta de resciliaciones y acreditaciones.
4. Indevida asesoría por parte de agentes del Contact Center.
5. Comunicación oportuna y precisa de las cartas de inconsistencias.

Los jefes y líderes indicaron que se está realizando lo siguiente para mitigar las causas de inconformidad:

- Se procedió a socializar las causas más comunes respecto de este ítem, indicando así, que surge la necesidad de actualizar la información publicada en la página web de la Entidad y en el Portal Transaccional.
- Por lo que, al respecto la Dra. Sonia Garcia indicó que la figura de pre-trámites ya no será utilizada en la Entidad, lo cual, se encuentra en validación.
- Se hizo extensiva la invitación a los asesores para que se realice una revisión de la totalidad de los documentos y que las inconsistencias evidenciadas se comuniquen al afiliado, pues al respecto, se hace un llamado para que se realice una comunicación oportuna de las cartas de inconsistencias, y así los afiliados puedan ser conocedores de lo que tienen que subsanar en el menor tiempo posible.





- Acto seguido se comunicó que una causa común adicional, se da por las transacciones mal aplicadas, bien sea porque se realizan pagos de mayor o menor valor o a cuentas diferentes de las indicadas en el FUP, por lo que se hace un llamado al debido cuidado.

7. Conclusiones

- El Coronel Jairo Alberto Martínez extendió la invitación para que, tanto los agentes del Contact Center como los asesores que brindan información a los afiliados respecto de trámites, indiquen que la información que se le esta suministrando de los requisitos, no es un aval para que sea aprobado el trámite, pues la documentación se encuentra sujeta a la verificación de cada punto de atención.
- El Ingeniero Victor Eduardo Restrepo, planteó la idea de implementar un capítulo de temas identificados de tramitadores, al respecto el Dr. Adel José Caicedo acogió la sugerencia e indicó que en muchas ocasiones, se procede a comunicarse vía telefónica con el afiliado, para así corroborar si se trata del afiliado, pues en caso negativo, se debe proceder con el cierre de la queja o reclamo.
- La Coronel Lida Sther Zambrano, añadió indicando que respecto de las quejas de tramitadores, se debe proceder a la validación con la llamada a la persona, validando los correos e identificarlos bien sea que provengan de apoderado o tramitador.

Cordialmente,

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

Proyectó y elaboró
Natalia Padilla R.
Profesional Universitario 1 – ARACF

Nota: Documento original firmado digitalmente

