



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO I TRIMESTRE DE 2023

Bogotá D.C, 08-05-2023

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 I trimestre de 2023

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. 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”*.

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 I TRIMESTRE DE 2023	
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
Demás solicitudes	6.253
Reclamos	215
Quejas	26
TOTAL	6.494

Fuente: DodoDocs 2023.

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.	6.494
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	118
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.	370
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre	10

2. Análisis de quejas

2.1 Estadística por mes

De las 6.494 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 26 son quejas equivalentes a un 0,40% del total de solicitudes; donde se evidenció que febrero y marzo fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

QUEJAS I TRIMESTRE DE 2023		
MES	CANTIDAD	%
Enero	1	3%
Febrero	16	61%
Marzo	9	36%
TOTAL	26	100%

Fuente: DodoDocs 2023.

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:

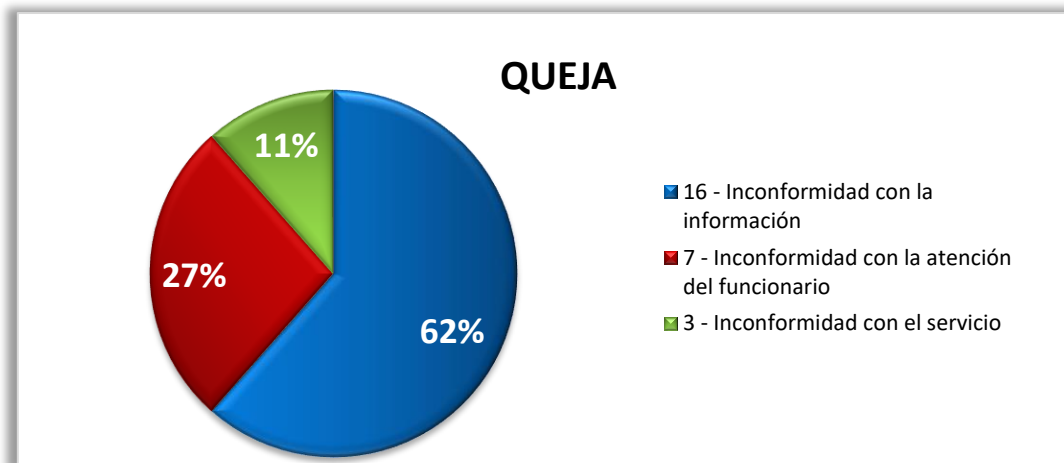
DEPENDENCIA	Cantidad
Sede Principal — Bogotá	5
Punto de Atención al Afiliado - Cali	4
Área de Servicio al Afiliado	4
Punto de atención al Afiliado – Bucaramanga	4
Punto de atención al Afiliado – Florencia	3
Área de Servicios Administrativos	2
Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos	1
Punto de Atención al Afiliado - Ibagué	1
Punto de Atención al Afiliado – Medellín	1
Oficina Asesora de Informática	1
Total general	26

Fuente: DodoDocs 2023

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 2023.



La mayoría de las quejas son relacionadas por “inconformidad con la información” 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

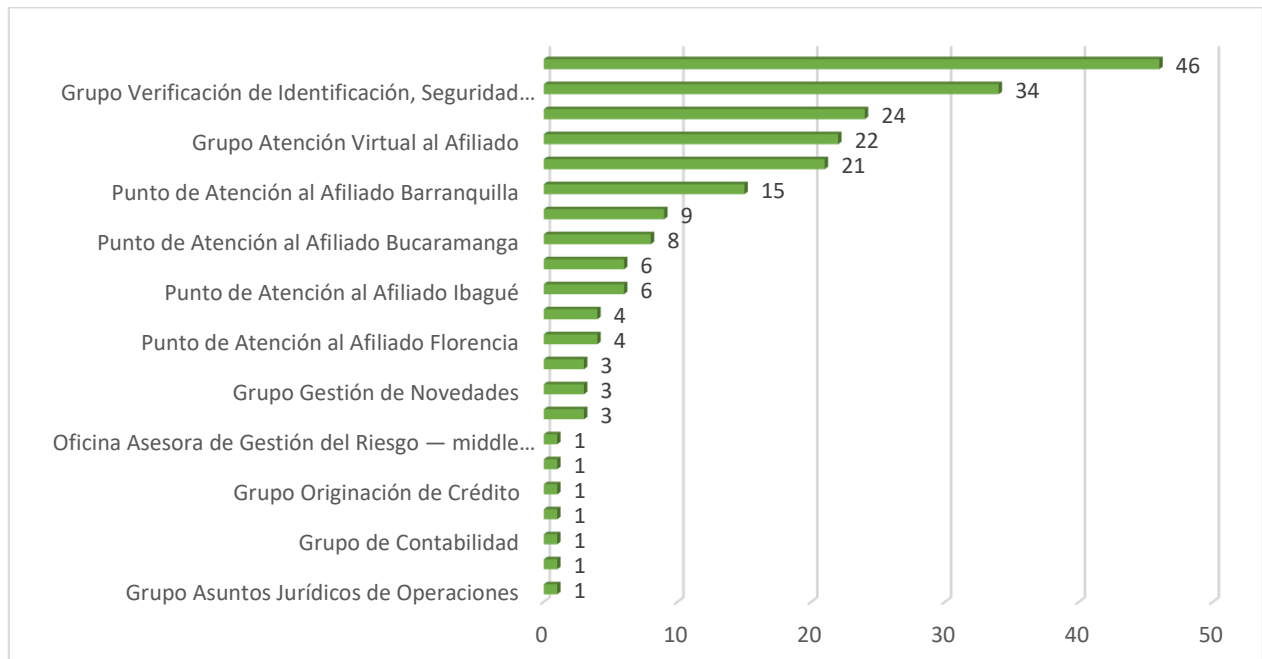
De las 6.494 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 215 son reclamos equivalentes a un 3,31% del total de solicitudes; donde se evidenció que marzo tuvo mayor número de registros así:

RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2023		
MES	CANTIDAD	%
Enero	39	18%
Febrero	80	37%
Marzo	96	45%
TOTAL	215	100%

Fuente: DodoDocs 2023.

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 2023.

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 nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

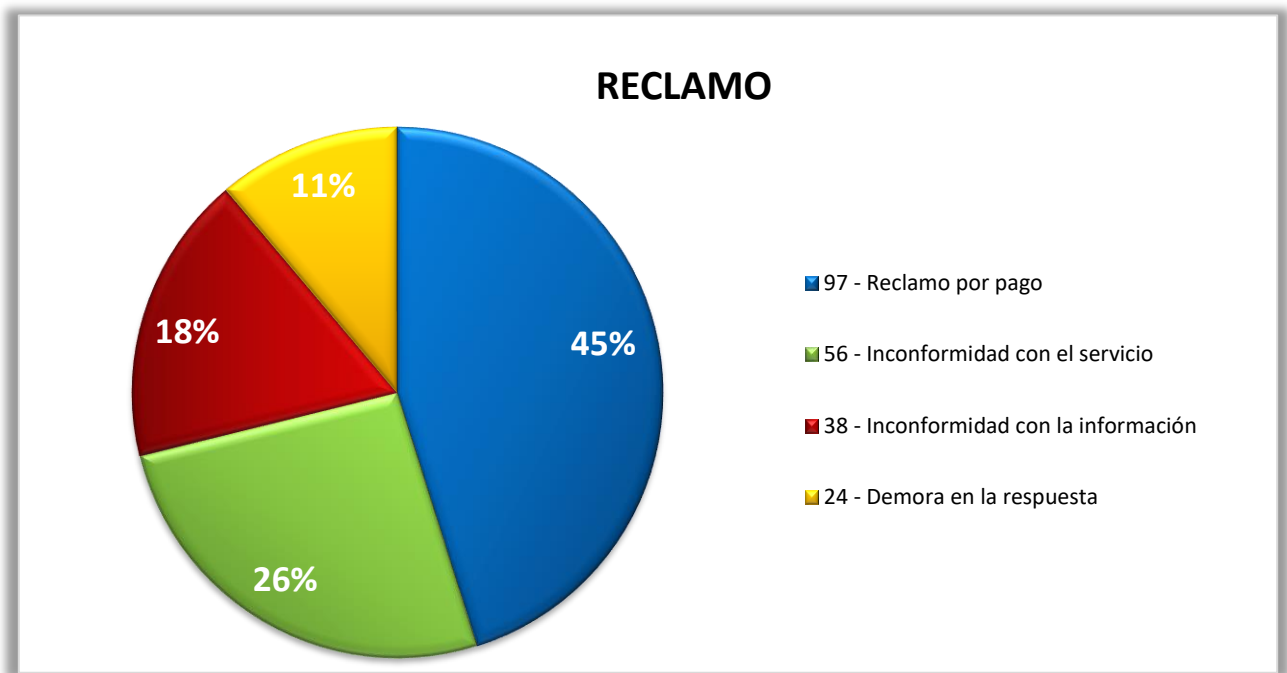


Para el periodo, se configuró como causa común la demora en el pago de pre trámites y trámites, inconformidad con la información brindada por el Centro de Contacto al Ciudadano, así como de la demora en la gestión de las acreditaciones de trámites de vivienda 8, resciliaciones y cláusulas de no enajenación;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

- No se esta 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.

3.3. Estadística por Tema

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



Fuente: DodoDocs 2023.

“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:

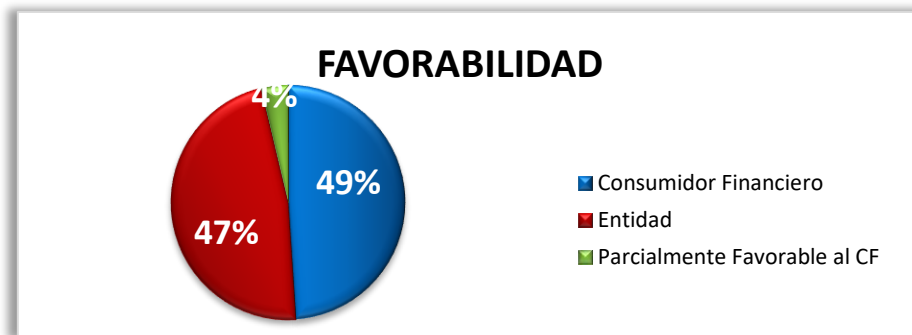


TEMA	CANTIDAD
97 - Reclamo por pago	97
56 - Inconformidad con el servicio	56
38 - Inconformidad con la información	38
24 - Demora en la respuesta	24
Total general	215

4. Análisis de favorabilidad

Quejas: De las 26 quejas presentadas, 4 fueron favorables al consumidor financiero:

Reclamos: De los 215 reclamos, 114 fueron favorables al consumidor financiero:



Fuente: Informe Quejas y Reclamos I Trimestre 2023

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 56 (50 peticiones, 4 certificaciones y 2 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.



6. Compromisos adquiridos reunión escalonamiento táctico.

Teniendo en cuenta la reunión de escalonamiento táctico del 1° trimestre del 2023 llevada a cabo el 05 de mayo de 2023, se establecieron los siguientes compromisos:

- a. ASERA realizará una constante capacitación a los agentes del CCC, fortaleciendo así el contenido de la información, requisitos y generalidades de los trámites de modelo anticipado de solución de vivienda 8 (nueva y usada) y de solución de vivienda 14.
- b. La SUAOP en coordinación con las áreas y grupos de la Entidad, trabajará en conjunto para gestionar el desembolso de los trámites dentro del tiempo estipulado por la Entidad.
- c. Los jefes y líderes remitirán constantemente un listado de los funcionarios que hagan parte de las áreas al ARACF con el fin de mantener la relación de las quejas y reclamos vigente.

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 del Área Atención Consumidor Financiero (ARACF)

Elaboró:
Natalia Padilla R
Profesional Universitario 1 AREA. ARACF

Nota: Documento original firmado digitalmente con respectivo control de calidad.

