

## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO 4° TRIMESTRE DE 2023

**Bogotá D.C., 26/01/2024**

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 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 cuarto trimestre del año 2023, así como el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los resultados del periodo.

## 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	CANTIDAD
Demás solicitudes	4.656
Reclamo	159
Queja	22
<b>Total</b>	<b>4837</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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.	<b>4.837</b>
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	<b>82</b>
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.	<b>244</b>
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	<b>20</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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](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

## 2. Análisis de quejas

### 2.1. Estadística por mes

De las 4.837 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 22 son quejas equivalentes a un 0,45% del total de solicitudes; donde se evidenció que octubre y noviembre fueron los meses con mayor número de registros por este concepto:

Mes	CANTIDAD
octubre	9
noviembre	11
diciembre	2
<b>Total general</b>	<b>22</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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.

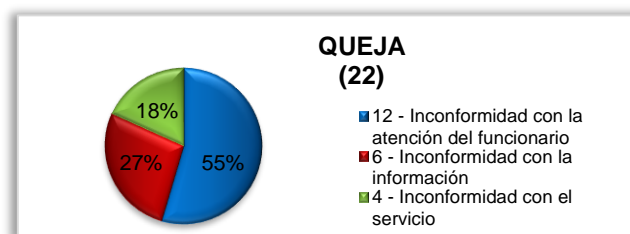
A continuación, se verá reflejada la correspondencia del total de quejas antes enunciado, respecto de las dependencias implicadas:

DEPENDENCIA IMPLICADA	CANTIDAD
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	6
Sede Principal — Bogotá	5
Área Servicio al Afiliado	3
Punto de Atención al Afiliado Cali	2
Oficina de Enlace del Ejército	2
Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos	1
Punto de Atención al Afiliado Medellín	1
Grupo Gestión de Novedades	1
Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	1
<b>Total general</b>	<b>22</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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, 4° 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](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

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 4.837 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el periodo, 159 son reclamos equivalentes a un 3.29% del total de solicitudes; donde se evidenció que noviembre tuvo mayor número de registros así:

Mes	CANTIDAD
octubre	48
noviembre	67
diciembre	44
<b>Total general</b>	<b>159</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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 IMPLICADA	CANTIDAD
Oficina Asesora Jurídica	30
Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	29
Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	19
Sede Principal — Bogotá	18
Grupo Atención Virtual al Afiliado	15
Área Servicio al Afiliado	7
Punto de Atención al Afiliado Cali	7
Punto de Atención al Afiliado Medellín	7
Grupo Administración de Crédito y Cartera	7
Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	5
Punto de Atención al Afiliado Florencia	3
Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones	2
Grupo de Pagaduría	2
Grupo Gestión de Novedades	2
Oficina Asesora de Informática	2
Área de Gestión Documental	1
Grupo Originación de Crédito	1
Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	1
Punto de Atención al Afiliado Ibagué	1
<b>Total general</b>	<b>159</b>

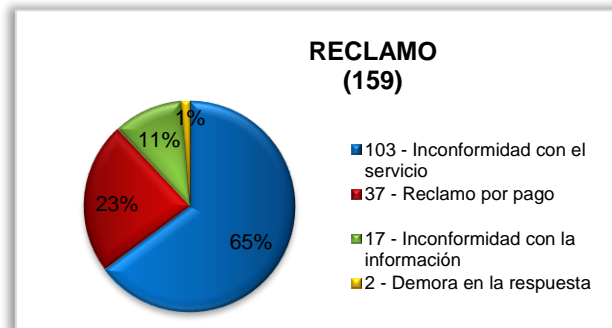
Fuente: Dodo Docs 2023, 4° trimestre.

Para el periodo, se configuró como causa común la inconformidad con el servicio relacionado a la tardanza en la respuesta a solicitudes radicadas, reclamo por pago e inconformidad con la información brindada por la Entidad; identificando así las siguientes causas:

- En el trámite de levantamiento de cláusula de no enajenación no se están cumpliendo los términos internos de la entidad para brindar respuesta (9 días), como tampoco se está cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011).
- En el Punto de Atención de Barranquilla a los afiliados se les exigía cita previa para radicación de trámites, se evidencia tardanza en la gestión de las cartas de inconsistencia de los trámites, no recepción de trámites, y no se siguieron los protocolos para el desbloqueo del portal transaccional.
- No se está cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente para la verificación a las acreditaciones.

### 3.3. Estadística por Tema

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



Fuente: Dodo Docs 2023, 4° trimestre

“Inconformidad con el servicio” resulta siendo el tema de mayor inconformidad por parte de los consumidores financieros en el cuarto trimestre, seguido de reclamo por pago.

### 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
103 - Inconformidad con el servicio	103
37 - Reclamo por pago	37
17 - Inconformidad con la información	17
2 - Demora en la respuesta	2
<b>Total general</b>	<b>159</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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 77% fue favorable, al 3% se le pudo solucionar parcialmente y al 19% no se le pudo dar solución de manera favorable. Asimismo, de las quejas y reclamos el 56,9% fueron producto por novedades en el servicio.

De manera que, durante el IV trimestre de 2023 se registraron 159 reclamos y 22 quejas (181 quejas y reclamos). Entre los temas recurrentes de quejas y reclamos, se encontraron: reclamos por inconformidad con el servicio, reclamos por pago e inconformidad con la atención del funcionario.

FAVORABILIDAD	NOVEDADES EN EL SERVICIO		Total general
	NO	SI	
Favorable	37	102	139
No favorable	22	14	35
Parcialmente Favorable	1	5	6
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>121</b>	<b>181</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° 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)

De las solicitudes remitidas por la DCF se registraron 3 reclamos, 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	Reclamo
<b>DCF</b>	<b>3</b>
octubre	1
noviembre	1
diciembre	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>

Fuente: Dodo Docs 2023, 4° trimestre

## 6. Seguimiento de compromisos anteriores

- 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, teniendo resultado lo siguiente:

**Actualización de datos:** Se ha llevado a cabo mesas de trabajo por parte de los jefes de área, con el fin de establecer una postura por parte de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP) a presentar frente a los demás procesos que intervienen en esta situación. Por lo tanto, es un compromiso que se encuentra en curso.

- 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, teniendo como resultado lo siguiente:

**Trazabilidad de SMS (proceso acreditación):** Se menciona que se ha validado directamente con el Área de Gestión Documental (AGEDO), pero a hoy se cuenta únicamente que al enviar los mensajes de texto se genera el correo electrónico de recibido. Por lo tanto, para este 2024 se continuará haciendo el seguimiento para ver la posibilidad del cargue de esta información.

Sin embargo, menciona que frente al control del trámite de vivienda 8, se habilitaron 6 claves más en la Ventanilla Única de Registro (VUR), de las cuales 2 quedaron dentro del proceso de Gestión del Trámite, exactamente frente al Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio (GGASE), lo cual generará una mayor facilidad a la hora de consultar sobre la adquisición del inmueble y poder notificar al afiliado de manera adecuada sobre su compra. Por lo tanto, es un compromiso que se encuentra en curso.

- 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, teniendo como resultado lo siguiente:

**Envío de evidencias y soportes compromisos anteriores:** Por parte del ARACF se menciona que se han recibido todos los soportes solicitados por las dependencias involucradas. Por lo tanto, es un compromiso que se da cierre.

## 7. Conclusiones y compromisos adquiridos

Teniendo en cuenta la reunión de escalonamiento táctico del 4° trimestre del 2023 llevada a cabo el 22 de enero de 2024, se establecieron los siguientes compromisos:

- **Punto de Atención Bogotá:** Llevar a cabo una mesa de trabajo con informática, para dar solución a los permisos o licencias con que se cuentan y poder expedir las cartas de inconsistencia de manera correcta, sin que se modifique el formato de manera errónea.
- **GAVIA:** Notificar a través de un memorando informativo a todos los Puntos de Atención y Asesores, y demás dependencias correspondientes, del procedimiento a seguir y los lineamientos establecidos desde GAVIA, para gestionar el levantamiento del bloqueo. Dicho compromiso se trabajará de manera conjunta con ASERA y GGASE.
- **OAJUR:** Emitir un comunicado informando el sustento normativo y las causas de esas demoras externas a la entidad, que refieren a las circulares directas de la Superintendencia de Notariado y Registro. Conforme este pronunciamiento jurídico, se debe informar a través de los diferentes canales de la entidad, que por circunstancias externas a Caja Honor se pueden generar demoras en el proceso de levantamiento de la cláusula de no enajenación. De igual manera, frente a los insumos que se solicitan por parte del ARACF, contar con la trazabilidad de la OAJUR dentro del flujo 06.

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**