



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Bogotá D.C, 26-04-2022

Doctora;

LINA MARIA RENDÓN LOZANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Asunto: Resultado del análisis y tratamiento de las quejas, reclamos y casos de impacto radicados durante el I trimestre de 2022

Tabla de contenido

Introducción

Resumen de las actividades

1. Análisis de quejas
 - 1.1 Estadística por mes
 - 1.2 Estadística por área/dependencia implicada
 - 1.3 Estadística por tema
2. Análisis de reclamos
 - 2.1 Estadística por mes
 - 2.2 Estadística por área/dependencia implicada
 - 2.3 Estadística por tema
 - 2.4 Tema y subtema de los reclamos
3. Análisis de favorabilidad
4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF
5. Información adicional
6. Conclusiones/Acciones de mejora
7. 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"*.

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.

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD
REGISTRADO



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 su 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; con el fin de establecer estrategias y/o correctivos pertinentes, según las particularidades de los casos, y las acciones que coadyuvan a la no repetición de la inconformidad, cuando ésta se encuentre a favor del Consumidor Financiero y demás solicitudes 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 2022		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Demás solicitudes	5.789	95,34%
Reclamos	266	4,38%
Quejas	17	0,28%
TOTAL	6.072	100%

Fuente: WorkManager 2022.

1. Análisis de quejas

1.1 Estadística por mes

De las 5.789 solicitudes allegadas a Caja Honor, durante el primer trimestre de 2022, 17 son quejas equivalentes a un 0,28% del total de solicitudes; donde se evidenció que febrero fue el mes con mayor número de quejas:

QUEJAS I TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
Enero	5	29%
Febrero	8	47%
Marzo	4	24%
TOTAL	17	100%

Fuente: WorkManager 2022.

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.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



1.2. 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:



Fuente: Formato Control de PQRS-D 2022 (ARACF). Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

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

1.3. Estadística por tema

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

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

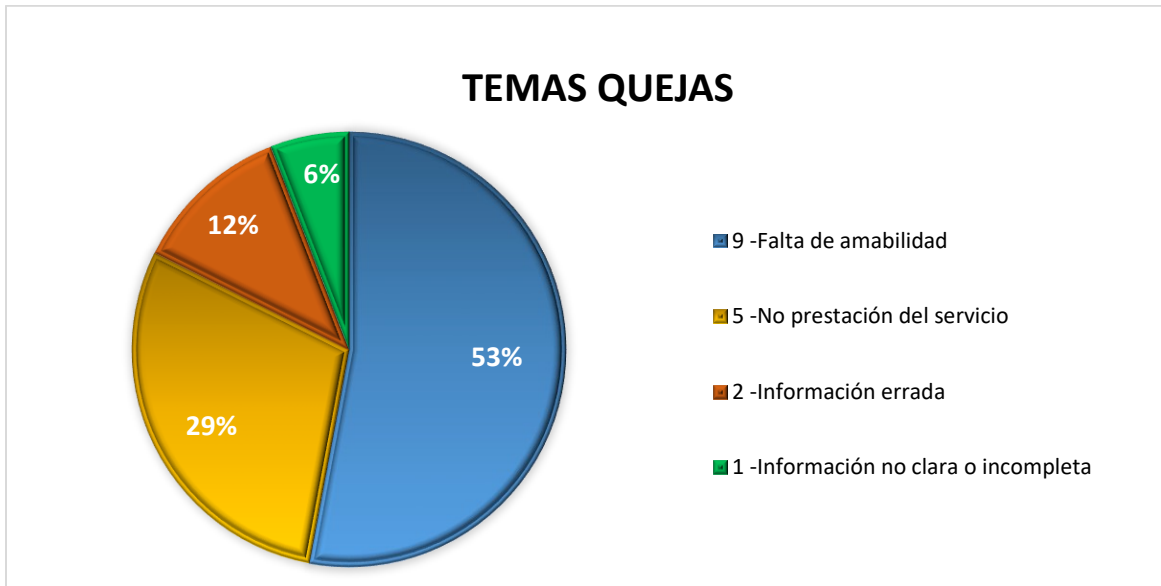


ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Fuente: Workmanager 2022.

Frente al trimestre inmediatamente anterior, se evidencia que para el presente no fueron radicadas quejas relacionadas con “*demora en la atención*”, lo que puede responder a las estrategias implementadas en los Puntos de Atención para racionalizar el tiempo de los trámites.

Respecto de los demás, “*falta de amabilidad*” continúa siendo el tema de mayor impacto, seguido por “No prestación del servicio”, “información errada” e “Información no clara o incompleta”.

2. Análisis de los Reclamos

2.2. Estadística por mes

De las 5.789 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el primer trimestre de 2022, 266 son reclamos lo que equivale a un 4,38% del total de solicitudes; donde se evidenció un incremento de 110 reclamos en comparación al trimestre anterior.

RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2022		
MES	CANTIDAD	%
Enero	55	21%
Febrero	132	50%
Marzo	79	30%
TOTAL	266	100%

Fuente: WorkManager 2022.

2.3. Estadística por área o dependencia implicada

En la siguiente gráfica se evidencia las áreas y/o dependencias implicadas en los reclamos del trimestre, así:

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

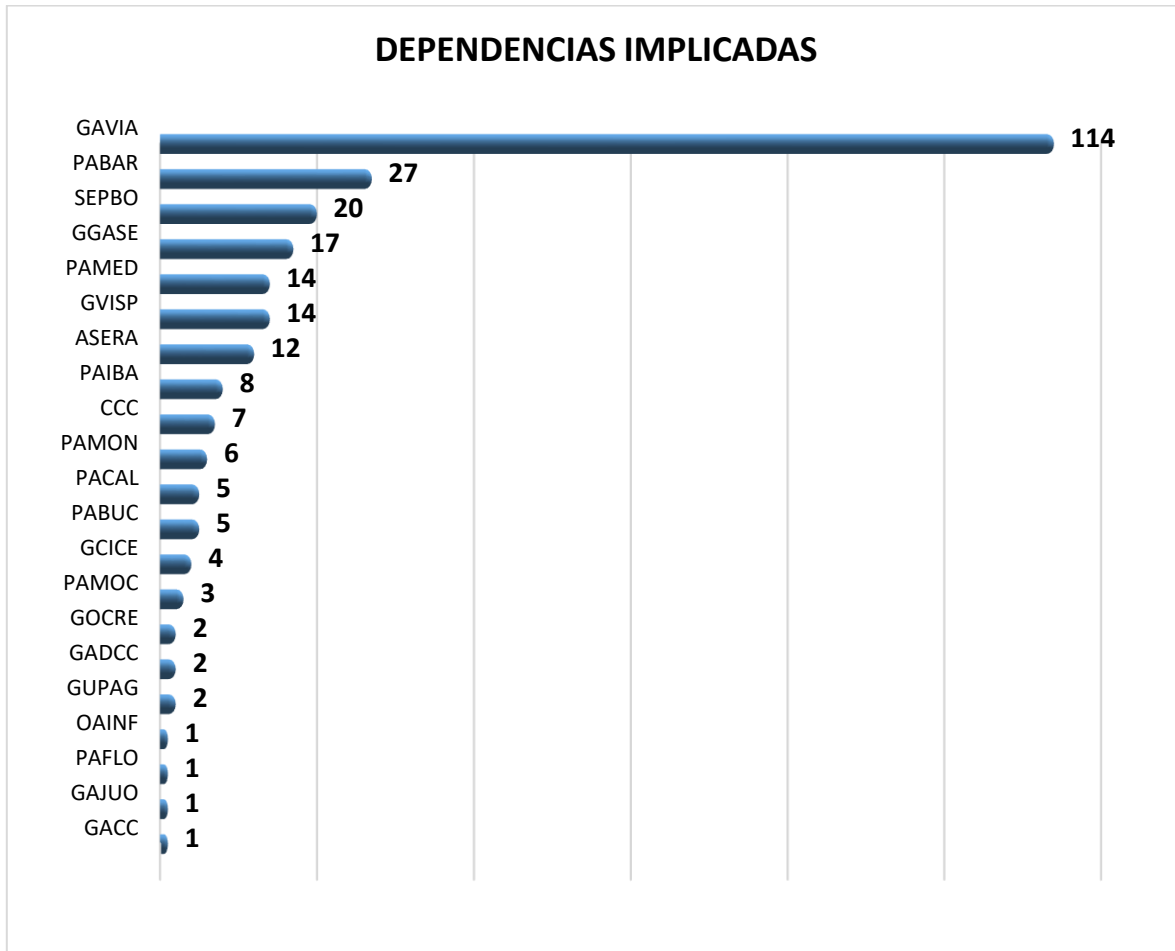


ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Fuente: Formato Control de PQRS-D 2022 (ARACF). Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

Como se evidencia en la gráfica, GAVIA presentó un incremento sustancial de las reclamaciones durante el trimestre debido a una novedad con respecto a el tiempo de revisión de trámites (reclamos por “Demora en pago”), especialmente en el mes de febrero, por lo que se implementaron estrategias para agilizar el servicio, evidenciándose una notable disminución para el mes de marzo.

2.4. Estadística por Tema

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

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

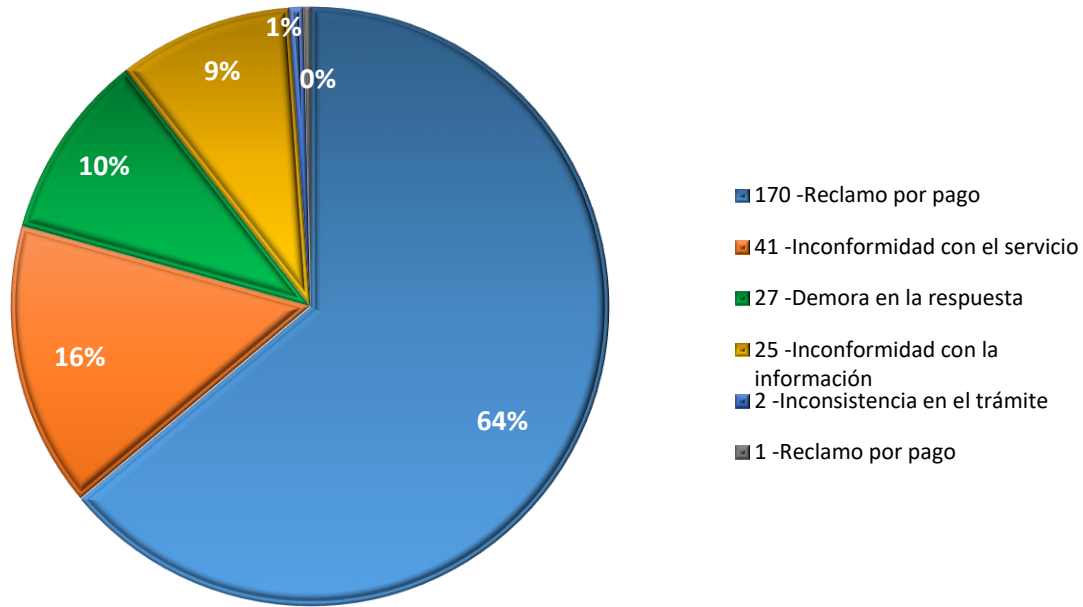


Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



TEMAS RECLAMOS



Fuente: WorkManager 2022.

La causa más común de reclamaciones para el trimestre fue por el tema de “Demora en el pago”. Si bien se tomaron las medidas para mitigar la inconformidad, Caja Honor debe seguir trabajando en las mejoras del servicio, con aras de evitar contratiempos y perjuicios hacia los afiliados.

Algunos temas que se siguen presentado como “Inconformidad con el servicio”, “Demora en la respuesta”, “Inconformidad con la información” e “Inconformidad con el trámite”.

2.5. 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
Reclamo por pago	171
Demora en pago	162
Pago en diferente cuenta	5
Pago suma distinta a la solicitada	4
Inconformidad con el servicio	41
No prestación del servicio	35
Demora en la Atención	3
Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional	2
Políticas de Seguridad	1
Demora en la respuesta	27

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 recibo de respuesta	15
Respuesta de acreditación	10
Levantamiento de cláusula de no enajenación	1
Recibo de la respuesta fuera de los términos	1
Inconformidad con la información	25
Información errada	13
Información Incompleta	7
Unificación de criterios	5
Inconsistencia en el trámite	2
Bloqueo matrículas inmobiliarias	2
Total general	266

Fuente: WorkManager 2022

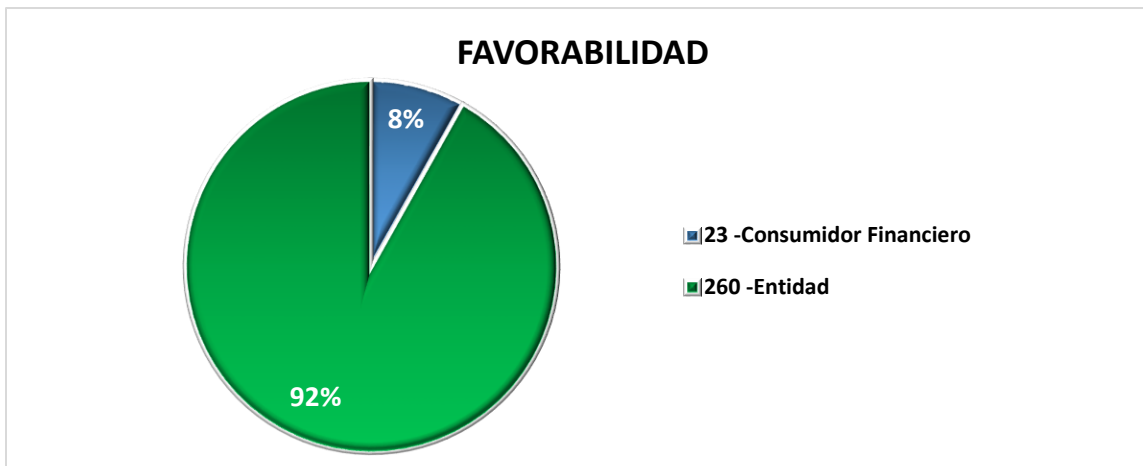
3. Análisis de favorabilidad

Quejas: De las 17 quejas presentadas, 2 fueron favorables al consumidor financiero:

- 1 - No prestación del servicio (Indebida atención del funcionario)
- 1 - Falta de amabilidad (Indebida atención del funcionario)

Reclamos: De los 266 reclamos, 21 fueron favorables al consumidor financiero:

- 7 - Demora en el pago (Reclamo por pago)
- 5 - No prestación del servicio (Inconformidad con el servicio)
- 4 - Información errada (Inconformidad con la información)
- 2 - Información Incompleta (Inconformidad con la información)
- 2 - Unificación de criterios (Inconformidad con la información)
- 1 - Bloqueos matrículas inmobiliarias (Inconsistencia en el trámite)



Fuente: Formato Control de PQRS-D 2022 (ARACF). Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

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 Fuertes Armados, para Colombia entera.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



Ahora bien, a pesar que para el periodo se evidencia un aumento de quejas y reclamos frente al trimestre inmediatamente anterior, la favorabilidad para el consumidor financiero disminuyó en un 19%; lo cual demuestra que: a) Se han reducido aquellos casos en que, a pesar de la gestión de la Entidad, no es posible dar soluciones de fondo a sus afiliados y b) Se han establecido estrategias y se han tomado correctivos para mitigar novedades que no son susceptibles de ser solucionadas oportunamente.

Con lo anterior, existen un mayor numero de casos en que las fallas o deficiencias del servicio se pueden subsanar y, en consecuencia, se resguarda la confianza de los afiliados de Caja Honor.

4. Defensor del Consumidor Financiero (DCF)

Se registraron 22 solicitudes (20 peticiones y 2 reclamos) 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.

5. Información adicional

Mesa de Trabajo de Seguimiento a Estrategias (IV trimestre 2021)

El 20 de abril de 2022 se realizó reunión de seguimiento a las estrategias establecidas para la mitigación de las causas comunes a las quejas y reclamos del cuarto trimestre de 2021; donde se habían establecido la realización de las siguientes actividades:

- Reuniones con los líderes de los Puntos de Atención (para socializar y retroalimentar la gestión del proceso).
- Capacitaciones (sobre temas relacionados al servicio y a la normativa),
- Optimización y actualización de documentos del área (previa concertación con demás dependencias involucradas).
- Mesas de trabajo con asesores sobre los modelos de solución de vivienda
- Racionalización de los requisitos de los trámites (para minimizar cargas y tiempos).
- Fortalecimiento de estrategias con base en las encuestas de satisfacción.

Mesa de Trabajo de Escalonamiento Táctico (I trimestre 2022)

El 25 de marzo de 2022 se llevó a cabo la reunión de “Escalamiento táctico de quejas, reclamos y casos de impacto del primer trimestre de 2022”, con el objetivo de exponer las causas comunes de las quejas y de los reclamos que se consideraron de

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.

VERIFICADO por el Ministerio de Defensa



impacto en el servicio y que se presentaron como desfavorables durante el periodo; donde se identificaron las siguientes causas:

1. No se aplican criterios a casos particulares.
2. No se da cumplimiento a los protocolos.
3. No se verifican correctamente los sistemas de información.
4. No hay unidad de criterios.
5. No se identifican las resoluciones de retiro.
6. Se brinda Información incompleta.
7. No se efectúa la revisión de los trámites en los términos.

Las anteriores causas fueron estudiadas con las diferentes dependencias involucradas, a través de los diferentes casos que reflejaban las novedades antes indicadas.

6. Conclusiones

- Durante el periodo, se presentó un aumento de quejas y reclamos con respecto al trimestre anterior del 64,5%; sin embargo, al realizar un análisis de favorabilidad se evidencia que las estrategias establecidas han funcionado, ya que no ha habido un mayor impacto y/o afectación hacia el consumidor financiero.
- Se presenta reiteración en algunos temas de quejas y reclamos frente al cuarto trimestre de 2021; lo cual indica, que las dependencias pertinentes deben establecer acciones y estrategias más agresivas para solventar de fondo de las fallas del servicio, especialmente Área de Servicio al Afiliado y a los Puntos de Atención que son las dependencias con mayor implicación.
- Como se comentó en el trimestre anterior, surge la necesidad de generar mayor control, monitoreo y evaluación de los procesos, en especial en aquellos donde se han evidenciado fallas en el servicio.
- Se continuará con el seguimiento de las estrategias y compromisos establecidos en las mesas de trabajo con la finalidad de disminuir las causas de no conformidad por parte de los consumidores financieros, fortaleciendo y mejorando el servicio

7. Definiciones para tener en cuenta

1.	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES	SUAOP
1.1.	Área de Servicio al Afiliado	ASERA
1.2.	Sede Principal – Bogotá	SEPBO
1.3.	Punto de Atención al Afiliado Medellín	PAMED
1.4.	Punto de Atención al Afiliado Cali	PACAL
1.5.	Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	PABUC
1.6.	Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	PABAR
1.7.	Punto de Atención al Afiliado Ibagué	PAIBA
1.8.	Punto de Atención al Afiliado Florencia	PAFLO
1.9.	Grupo Atención Virtual al Afiliado	GA VIA
1.10.	Punto de Atención Móvil Nacional	PAMON
1.11.	Punto de Atención Móvil Bogotá	PAMOB

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.

VISTALAB - Laboratorio de Análisis de Datos



1.12.	Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención	GVISP
1.13.	Área Atención Consumidor Financiero	ARACF
1.14.	Centro al Contacto al Ciudadano	CCC
1.15.	Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	GCICE
2.	SUBGERENCIA FINANCIERA	SUFIN
2.1.	Grupo Originación de Crédito	GOCRE
2.3.	Grupo de Pagaduría	GUPAG
3.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	SUADM
3.1.	Área de Servicios Administrativos	ASEAD

Cordialmente,

ING. JORGE E. CAICEDO RUBIANO

Profesional Especializado IV, encargado de las funciones del Jefe del Área Atención Consumidor Financiero (ARACF).

Proyectó y elaboró
Santiago García Tovar
Profesional Universitario – ARACF.

Nota: Documento original firmado digitalmente

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.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS