

INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO III° TRIMESTRE DE 2024

Bogotá D.C., 30/10/2024

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 III trimestre del año 2024.

Tabla de contenido

Introducción.

Objetivo General.

Resumen de las actividades.

1. Información general solicitudes PQRS.
2. Análisis de Quejas
 - 2.1 Estadística por mes – Quejas
 - 2.2 Estadística y análisis de quejas
3. Análisis de Reclamos
 - 3.1 Estadística por mes
 - 3.2 Estadística y análisis de quejas.
4. Análisis de favorabilidad de las quejas y reclamos.
5. Defensor del Consumidor Financiero (DCF) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)
6. Información adicional
7. Conclusiones

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 con 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 III trimestre del año 2024, así como el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los resultados del trimestre anterior.

Resumen de las actividades realizadas

Una vez analizadas y tipificadas las solicitudes que se consideran quejas y reclamos basados en los procedimientos administrativos, se asignaron tareas a través del gestor documental, memorandos, correos

electrónicos 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 III trimestre, así como el análisis de estas:

SOLICITUDES	TOTAL
Demás solicitudes	7.079
Reclamo	175
Queja	10
Total general	7.264

Fuente: DodoDocs 3° trimestre 2024

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.	7.264
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	93
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.	256
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	10

Fuente: DodoDocs 3° trimestre 2024

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, Página web, Defensor del Consumidor Financiero y Superintendencia Financiera de Colombia.

2. Análisis de Quejas

2.1. Estadística por mes - Quejas

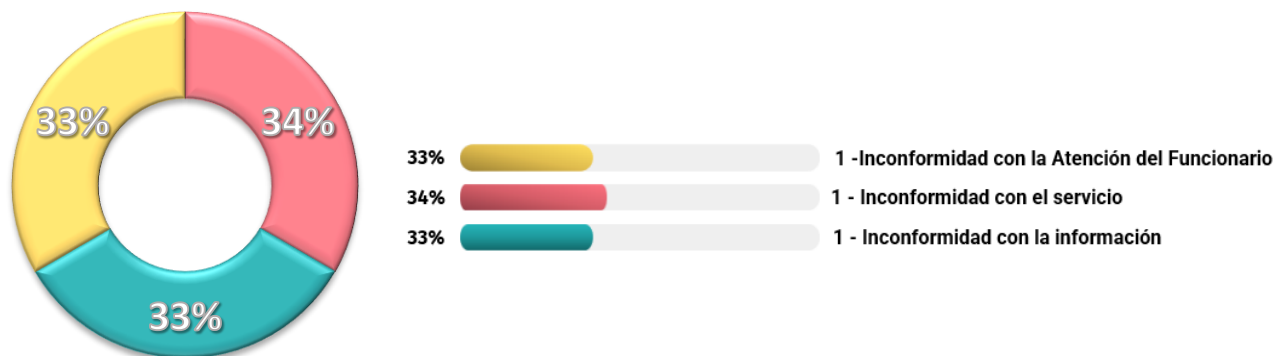
Durante el periodo se registraron diez (10) quejas, donde se evidenció que julio y agosto fueron los meses con mayor número de registros por este concepto.

MES	CANTIDAD
julio	4
agosto	5
septiembre	1
Total	10

Fuente: ARACF 3° trimestre 2024

2.2. Estadística y análisis de quejas

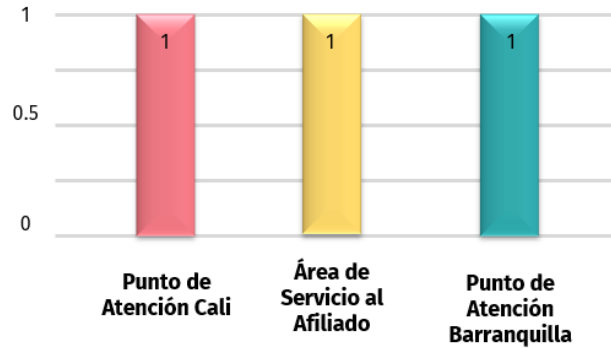
De las diez (10) quejas registradas, tres (3) tuvieron novedades en el servicio por los siguientes temas:



Fuente: DodoDocs 3° trimestre 2024

Las novedades presentadas fueron relacionadas a inconformidad con la atención, información y servicio prestado por un funcionario, por lo que se considera necesario tomar estrategias efectivas que permitan garantizar la calidad en el servicio y atención hacia los consumidores financieros.

Las dependencias que tuvieron novedad con las quejas presentadas fueron:



Fuente: ARACF, 3° trimestre 2024.

3. Análisis de Reclamos

3.1. Estadística por mes - Reclamos

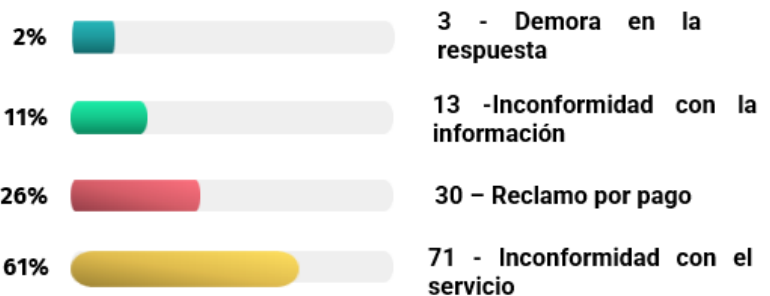
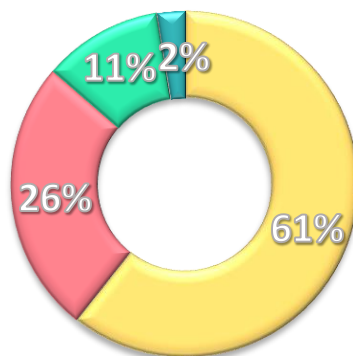
Durante el periodo se registraron 175 reclamos, donde se evidenció que julio fue el mes con mayor número de registros por este concepto, de lo que se puede establecer que las mismas disminuyeron, teniendo en cuenta que de la mano de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones se han realizado las acciones y mejoras tendientes a la optimización del servicio.

MES	CANTIDAD
julio	75
agosto	51
septiembre	49
Total	175

Fuente: ARACF 3° trimestre 2024

3.2. Estadísticas y análisis de reclamos

De los 175 reclamos, 117 tuvieron novedades en el servicio por los siguientes temas:

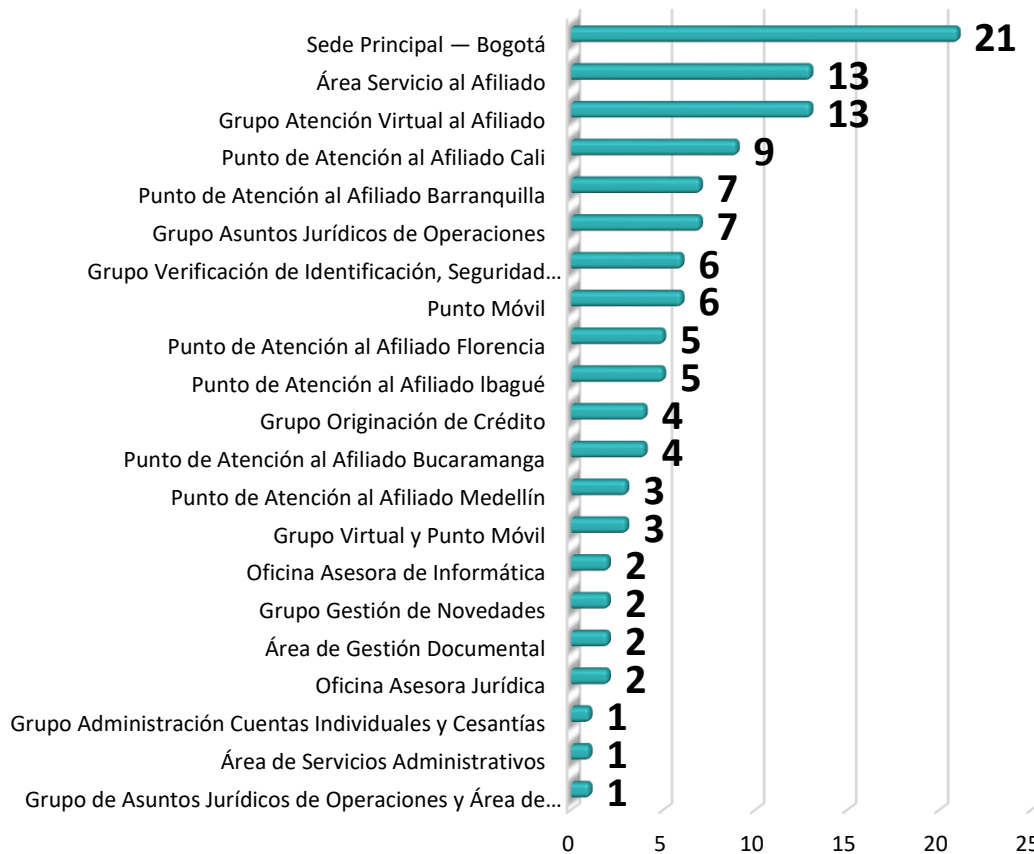


Fuente: DodoDocs 3° trimestre 2024

La mayoría de los reclamos se presentaron por “Inconformidad con el servicio” en un 61%, situación que se presentó en su mayoría por parte de la Sede Principal Bogotá D.C, identificando las siguientes causas:

- Error en la actualización de datos.
- Novedad en el procedimiento para el trámite de actualización de datos y/o desbloqueo del ingreso al Portal Transaccional.
- Demora en tiempo de espera en sala.

Las dependencias que tuvieron novedad con los reclamos presentados fueron:



Fuente: ARACF 3° trimestre 2024

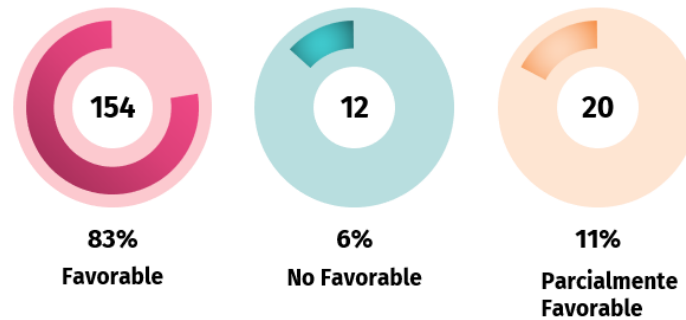
Se evidenció que la Sede Principal – Bogotá fue la dependencia con más reclamos en las que se encuentra implicada, debido a que es el punto de atención que tiene mayor afluencia de afiliados.

4. Análisis de favorabilidad de las quejas y reclamos

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, bajo los lineamientos y la normatividad de la Entidad; por lo que se evidenció que el 83% fue favorable, al 11% se le pudo solucionar

parcialmente y al 6% no se le pudo dar solución de manera favorable por aspectos normativos u operacionales. Asimismo, de las quejas y reclamos el 65% fueron producto por novedades en el servicio.

FAVORABILIDAD	NOVEDADES EN EL SERVICIO		TOTAL GENERAL
	NO	SI	
Favorable	60	94	154
No favorable	1	11	12
Parcialmente Favorable	4	15	20
Total general	65	120	185



Fuente: ARACF 3° trimestre 2024

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) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

Como complemento del SAC y de conformidad con la norma, Caja Honor cuenta con los mecanismos de protección; siendo así que a través del DCF se recibieron 32 peticiones, 2 reclamos y 1 queja; y a través de la SFC se recibieron 18 peticiones y 2 reclamos. Los temas de mayor consulta fueron: información sobre estado de trámite y desbloqueo Portal Transaccional.

A las solicitudes anteriores 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. Información adicional

Reunión de Escalonamiento Táctico III Trimestre del año 2024

El día 21 de octubre de 2024 se llevó a cabo la reunión de Escalonamiento Táctico de los resultados de las quejas, reclamos y casos de impacto del III Trimestre del año 2024, con el objetivo de exponer las causas comunes que generaron novedades en el servicio durante el periodo, así:

- Asesoría incompleta o errada respecto a la radicación de requerimientos judiciales.
- Error en la radicación de trámites por parte del asesor.

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

- Inconformidad con el servicio de actualización de datos.
- Demora en las respuestas de recursos y resciliaciones.
- Inconformidad por motivo de demora de revisión de documentos en la etapa de pre-trámite.

Los jefes y líderes de las dependencias competentes informan que se están realizando acciones para mitigar las causas de inconformidad de nuestros afiliados. Asimismo, el Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones informó que se están realizando mejoras en el portal Transaccional con el fin de facilitar a los afiliados el ingreso y actualización de datos por este canal con la firma TransUnion, por lo tanto, se dio por atendida la recomendación del Defensor del Consumidor Financiero correspondiente al mes de septiembre de 2024.

Se establecieron los siguientes compromisos por parte de las dependencias para poder mitigar y contribuir con la disminución de las quejas y los reclamos para el IV trimestre del año 2024, así:

No.	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Seguimiento al CCC frente a evitar instar a radicar PQRS-D al consumidor financiero.	Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio
2	Realizar una mesa de trabajo con el fin de ajustar la información que se plasma en las cartas de inconsistencia, dando aplicabilidad al Lenguaje Claro.	Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio y Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención
3	Diseño e implementación de protocolo frente al manejo de objetos perdidos.	Área de Servicios Administrativos

Fuente: ARACF 3° trimestre 2024

7. Conclusiones

- El Área de Atención al Consumidor Financiero realiza estudio de las quejas y reclamos con la información suministrada por las dependencias responsables y al análisis basado en la normatividad vigente y aplicable.
- Las causas más comunes de los reclamos durante el periodo se dieron por inconformidad con el servicio.
- Se evidenciaron oportunidades de mejoramiento en las comunicaciones remitidas por parte de Grupo de Gestión y Apoyo al Servicio y Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención, por lo que se considera importante la implementación de lenguaje claro en las cartas de inconsistencia.
- La mayor cantidad de reclamos son dirigidas hacia la Sede Principal Bogotá por ser el Punto de Atención con mayor afluencia de afiliados.
- 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.

Cordialmente,

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

Laura Camila Parra.

Elaboró:
ABG. Laura Camila Parra
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