

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

Bogotá D.C., 30/07/2024

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 II trimestre del año 2024.

Tabla de contenido

- Introducción.
- Objetivo General.
- Resumen de las actividades.
 1. Información general solicitudes PQRS.
 - 1.1. Estadística y análisis de quejas.
 - 1.2. Estadística y análisis de reclamos.
 2. Análisis de favorabilidad de las quejas y reclamos.
 3. Defensor del Consumidor Financiero (DCF) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)
 4. Información adicional
 5. 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 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 segundo 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 II trimestre, así como el análisis de estas:

SOLICITUDES	TOTAL
Demás solicitudes	5.905
Reclamo	183
Queja	6
Total general	6.094

Fuente: DodoDocs 2° 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 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:

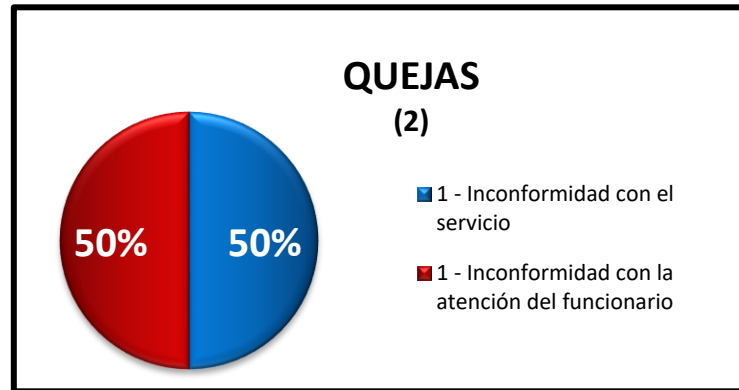
ASPECTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Tiempo de respuesta a cada solicitud	Las solicitudes PQRS se responden en un término no superior a 15 días hábiles, por lo que, por buena práctica institucional, la mayoría de las solicitudes son contestadas en tiempo no mayor a 9 días hábiles, y para el caso de quejas y 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.	6.094
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	75
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.	253
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	5

Fuente: DodoDocs 2° 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.

1.2. Estadística y análisis de quejas

Durante el II trimestre se identificaron 6 quejas, de las cuales se evidenció que 2 registraron novedades en el servicio, por los siguientes temas:

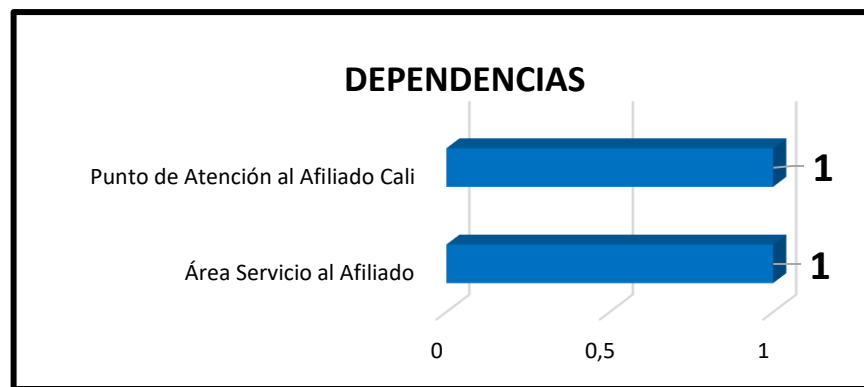


Fuente: DodoDocs 2° trimestre 2024

NOVEDADES EN EL SERVICIO	CANTIDAD
NO	4
SI	2
Total general	6

Fuente: ARACF 2° trimestre 2024

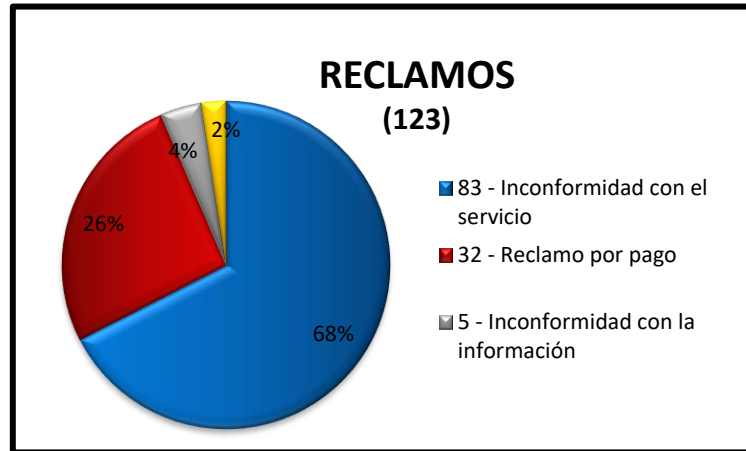
Las novedades presentadas fueron relacionadas a inconformidad con la atención y servicio prestado por un funcionario, por lo que se considera necesario que las dependencias responsables implementen estrategias que motiven y fortalezcan el servicio conllevando a la excelencia de este.



Fuente: ARACF, 2° trimestre 2024.

1.2. Estadística y análisis de los Reclamos

Durante el II trimestre se identificaron 183 reclamos, de las cuales se evidenció que 123 registraron novedades en el servicio, por los siguientes temas:



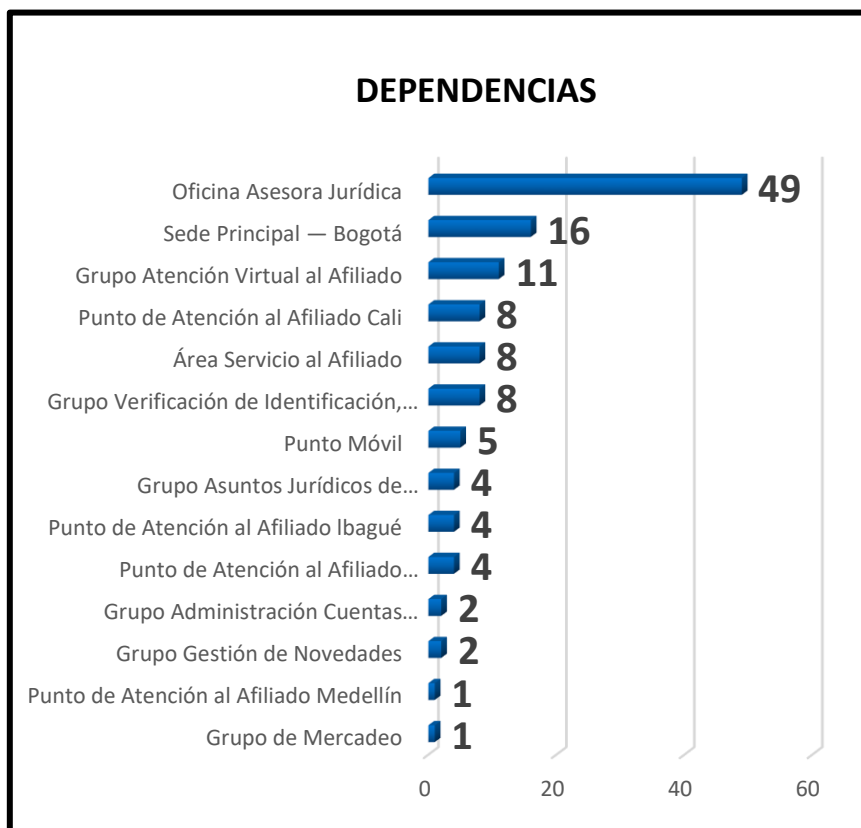
Fuente: DodoDocs 2° trimestre 2024

NOVEDADES EN EL SERVICIO	CANTIDAD
NO	60
SI	123
Total general	183

Fuente: ARACF 2° trimestre 2024

La mayoría de los reclamos se presentaron por "Inconformidad con el servicio" en un 68%, lo que resulta siendo el tema de mayor inconformidad, siendo todavía la causa más relevante la demora en respuesta del levantamiento de la cláusula de no enajenación a cargo de la Oficina Asesora Jurídica (OAJUR).

Un 26% de inconformidad por reclamos de pagos, situación que se presentó en su mayoría por parte del Grupo de Atención Virtual al Afiliado en lo concerniente a las verificaciones y análisis de los trámites en su etapa previa de pre-trámite y por la Sede Principal de Bogotá en lo concerniente a los trámites sin gestión; teniendo en cuenta que es el punto de atención con mayor afluencia de afiliados.



Fuente: ARACF 2° trimestre 2024

2. 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 89% fue favorable, al 9% se le pudo solucionar parcialmente y al 2% no se le pudo dar solución de manera favorable por aspectos normativos u operacionales. Asimismo, de las quejas y reclamos el 66% fueron producto por novedades en el servicio.

FAVORABILIDAD	NOVEDADES EN EL SERVICIO		Total general
	NO	SI	
Favorable	54	115	169
No favorable		3	3
Parcialmente Favorable	10	7	17
Total general	64	125	189

Fuente: ARACF 2° 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.

3. 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 44 peticiones, 3 reclamos y 1 certificación; y a través de la SFC se recibieron 27 peticiones y 3 reclamos. Los temas de mayor consulta fueron: información sobre estado de trámite y desbloqueo Portal Transaccional.

4. Información adicional

Reunión de Escalonamiento Táctico I Trimestre del año 2024

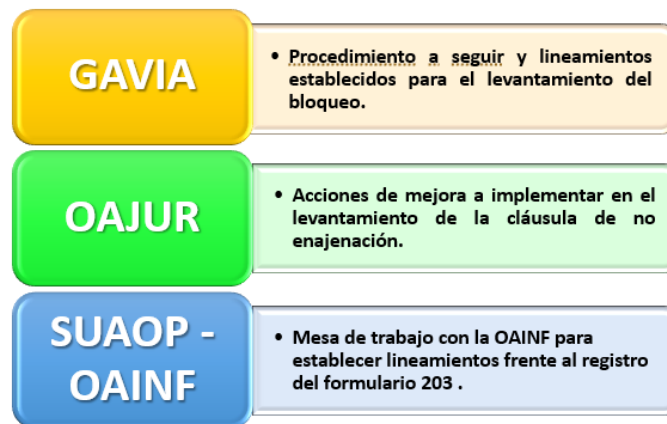
El día 30 de abril de 2024 se llevó a cabo la reunión de “Escalonamiento Táctico de los resultados de las Quejas Reclamos y casos de impacto del I Trimestre del año 2024”, con el objetivo de exponer las causas comunes de las quejas y de los reclamos que se consideraron de impacto en el servicio durante el periodo, en la que se identificaron las siguientes causas:

- Inconformidad en el servicio y demora en la respuesta del trámite del Levantamiento de la Condición Resolutoria.
- Inconformidad con el reclamo por pago en lo concerniente a la demora en la revisión de documentos en la Etapa de pretrámite.
- Reclamo por Pago en lo concerniente a los trámites sin gestión.
- Inconformidad con el servicio en lo concerniente a las actualizaciones de datos sin formulario 203.
- Reclamos por pago en lo concerniente a trámites que se saltan el paso – Control en los flujos 21

Se informa por parte de los jefes y líderes que se están realizando las siguientes acciones para mitigar las causas de inconformidad de nuestros afiliados:

- Se indicó por parte del Área de Operaciones, que se está trabajando en coordinación con el Área de Riesgos, la Oficina Asesora de Informática y el Área de Servicio al Afiliado, para poder realizar las gestiones correspondientes con los diferentes Puntos de Atención a Nivel Nacional y al Centro de Contacto al Ciudadano.
- Se proponen mesas de trabajo, para poder validar el tema si debe registrarse un nuevo 203 aun cuando se cuente con uno reciente (por ejemplo 15 días antes).

Se establecieron los siguientes compromisos por las Áreas correspondientes para poder mitigar y contribuir con la disminución de las Quejas y los Reclamos para el II Trimestre del año 2024.



Reunión de Escalonamiento Táctico II Trimestre del año 2024

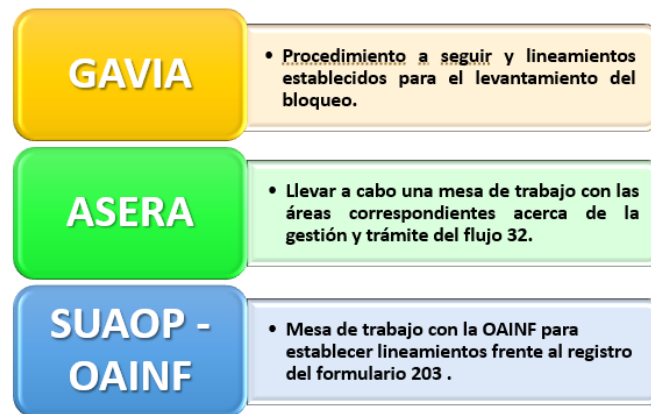
El día 24 de julio de 2024 se llevó a cabo la reunión de “Escalonamiento Táctico de los resultados de las Quejas Reclamos y casos de impacto del II Trimestre del año 2024”, con el objetivo de exponer las causas comunes de las quejas y de los reclamos que se consideraron de impacto en el servicio durante el periodo, en la que se identificaron las siguientes causas:

- Inconformidad en el servicio y demora en la respuesta del trámite del Levantamiento de la Condición Resolutoria.
- Inconformidad con el reclamo por pago en lo concerniente a la demora en la revisión de documentos en la Etapa de pretrámite.
- Reclamo por Pago en lo concerniente a los trámites sin gestión y en la aplicación de los pagos.
- Inconformidad con el servicio en lo concerniente a los errores de digitación en las actualizaciones de datos.

Se informa por parte de los jefes y líderes que se están realizando las siguientes acciones para mitigar las causas de inconformidad de nuestros afiliados:

- Se indicó por parte del Grupo de Mercadeo, que se está trabajando en la actualización de la información de las líneas de comunicación del Área de Crédito y Cartera.
- Se proponen mesas de trabajo, para poder validar el tema de la gestión y trámite del flujo 32.

Se establecieron los siguientes compromisos por las Áreas correspondientes para poder mitigar y contribuir con la disminución de las Quejas y los Reclamos para el III Trimestre del año 2024.



5. Conclusiones

- ARAFC realiza análisis de las quejas y reclamos con la información suministrada por las dependencias responsables.
- Las causas más comunes de los reclamos durante el periodo se dieron por inconformidad con el servicio.
- Se evidenció nuevas causas raíz que han afectado la atención y servicio, derivadas en la gestión del proceso del trámite.

- Aunque se han implementado estrategias de mejora para agilización en el proceso de los trámites, se considera que se deben fortalecer, debido a que no se está solucionando de fondo y se sigue presentando demora por pago.
- Se logra establecer que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia la Oficina Asesora Jurídica, quienes se comprometieron a adoptar medidas que fomenten una mejora en el servicio y así disminuir las inconformidades frente al mismo.
- Analizando las causas comunes de quejas y reclamos, respecto al trimestre anterior, se evidencia que se continúa presentando novedades respecto a la demora en la prestación del servicio debido a la demora en la gestión de los levantamientos de las cláusulas de no enajenación.
- Se evidencia que frente al trimestre anterior se aumento el porcentaje de favorabilidad en la respuesta brindada a los consumidores financieros.
- 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

JORGE E. CAICEDO RUBIANO

Profesional Especializado IV

Encargado de las funciones del Jefe Área de Atención Consumidor Financiero (ARACF)

Laura Camila Parra.

Elaboró:

ABG. Laura Camila Parra

Profesional Universitario 1 (ARACF)