

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

Bogotá D.C., 24/01/2025

Doctora

DIANA MARÍA OSPINA HERRERA

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Encargada de las funciones como Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

Asunto: Resultado del análisis y tratamiento de las quejas, reclamos y casos de impacto radicados durante el IV 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 recibidos en el IV 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	5.481
Reclamo	113
Queja	15
Total general	5.609

Fuente: DodoDocs IV° 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.	5.609
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	52
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.	290
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	14

Fuente: DodoDocs IV° 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 (15) quejas, donde se evidenció que octubre y diciembre fueron los meses con mayor número de registros por este concepto.

MES	CANTIDAD
Octubre	5
Noviembre	3
Diciembre	7
Total	15

Fuente: ARACF IV° trimestre 2024

2.2. Estadística y análisis de quejas

De las diez (15) quejas registradas se evidenció que ninguna configuró una falla en el servicio brindado por los funcionarios.

3. Análisis de Reclamos

3.1. Estadística por mes - Reclamos

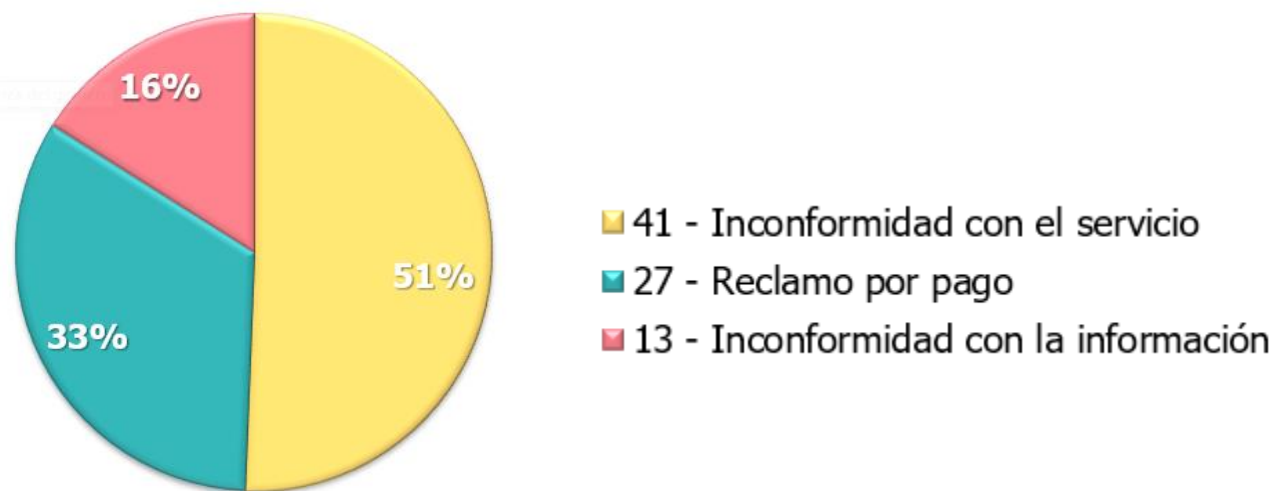
Durante el periodo se registraron 113 reclamos, donde se evidenció que octubre y noviembre fueron los meses con mayor número de registros por este concepto, de lo que se puede establecer que las mismas disminuyeron considerablemente conforme al III Trimestre, teniendo en cuenta que se han realizado las acciones y mejoras tendientes a la optimización del servicio por parte de los puntos de atención y demás dependencias.

MES	CANTIDAD
Octubre	49
Noviembre	45
Diciembre	19
Total	113

Fuente: ARACF IV° trimestre 2024

3.2. Estadísticas y análisis de reclamos

De los 113 reclamos, 81 tuvieron novedades en el servicio por los siguientes temas:



Fuente: DodoDocs IV° trimestre 2024

La mayoría de los reclamos se presentaron por “Inconformidad con el servicio” en un 51%, situación que se presentó en su mayoría por parte de la Sede Principal Bogotá D.C, identificando las siguientes causas:

- Actualizaciones de datos:
 - Sin formato 203

- Sin carga en GA2
- Sin documentos
- Erróneas
- Revisión de Documentos
 - Relación entre documentos y la cuenta individual
- Demora en tiempo de espera en sala.

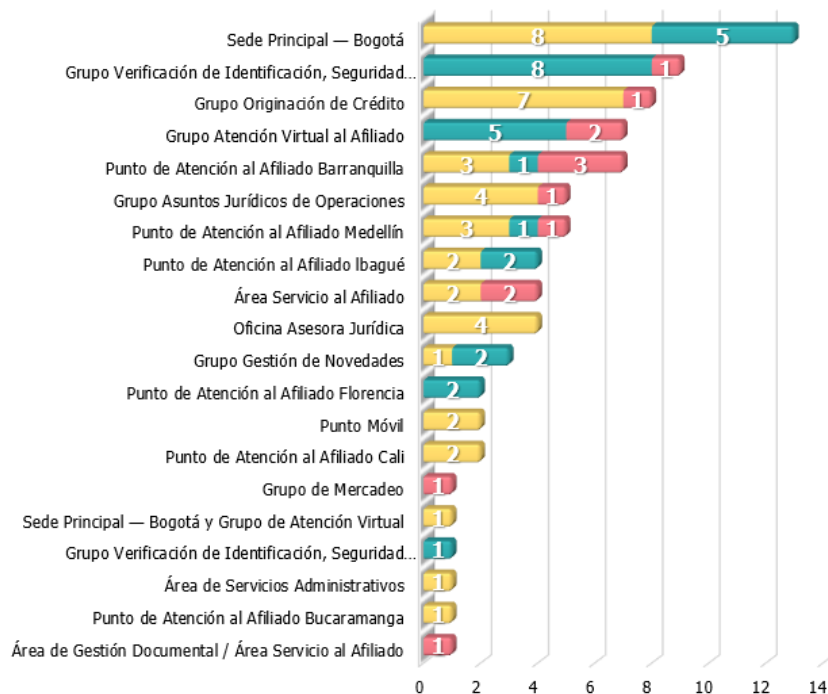
Se realizó el análisis del impacto que generan los puntos de atención a nivel nacional en la gestión realizada respecto al número de atenciones registradas, ya que el Punto de Atención de Bogotá fue la dependencia que más reclamos con falla en el servicio tuvo, no obstante, es uno de los puntos de atención que menos impacto genera.

Así las cosas, se evidencia que Barranquilla fue el Punto de Atención que más impacto generó en un 0,09% de la siguiente manera:

- **Punto de Atención Barranquilla:** Atenciones 7.078 / Inconformidades 7 = **0,09%**
- **Punto de Atención Medellín:** Atenciones 6.666 / Inconformidades 6 = **0,08%**
- **Punto de Atención Ibagué:** Atenciones 5.223 / Inconformidades 4 = **0,08%**
- **Punto de Atención Florencia:** Atenciones 3.508 / Inconformidades 2 = **0,06%**
- **Punto de Atención Bogotá:** Atenciones 24.944 / Inconformidades 14 = **0,06%**
- **Punto de Atención Cali:** Atenciones 5.575 / Inconformidades 2 = **0,03%**
- **Punto de Atención Bucaramanga:** Atenciones 4.121 / Inconformidades 1 = **0,02%**

Las dependencias que tuvieron novedad con los reclamos presentados fueron:

Fuente: ARACF IV° trimestre 2024

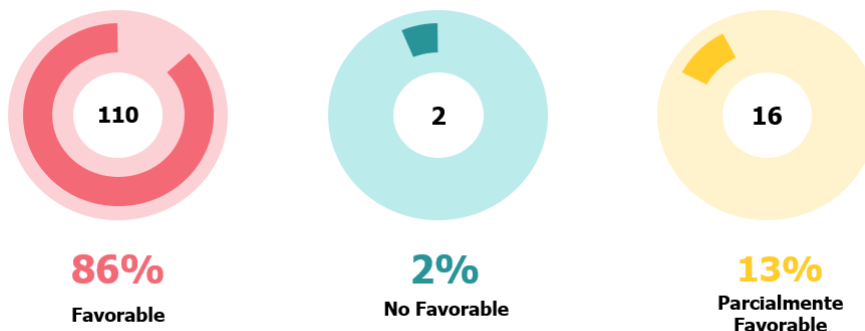


Se evidenció que la Sede Principal – Bogotá fue la dependencia con más reclamos en las que se encuentra implicada, debido a que es el punto de atención que tiene mayor afluencia de afiliados, no obstante, se evidencia que el impacto generado es de un 0,06%, respecto a los demás puntos de atención.

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 86% fue favorable, al 13% 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 63% fueron producto por novedades en el servicio.

FAVORABILIDAD	NOVEDADES EN EL SERVICIO		TOTAL GENERAL
	NO	SI	
Favorable	39	71	110
No favorable		2	2
Parcialmente Favorable	8	8	16
Total general	47	81	128



Fuente: ARACF IV° 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 y 2 quejas; y a través de la SFC se recibieron 20 peticiones y 1 reclamo. Los temas de mayor consulta fueron: información sobre estados de trámites, desbloques para el ingreso al Portal Transaccional e información general.

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 22 de enero de 2025 se llevó a cabo la reunión de Escalonamiento Táctico de los resultados de las quejas, reclamos y situaciones de impacto correspondientes al IV Trimestre del año 2024, con el objetivo de exponer las causas comunes que generaron novedades en el servicio durante el periodo, así:

- **Puntos de Atención a Nivel Nacional:** Actualizaciones de datos (Sin cargue de formato 203, erróneas), tiempos de espera en sala, asesorías incompletas (Verificación de antecedentes y cuenta individual) y gestión de trámites (Revisión de documentos, cartas de inconsistencia - lenguaje claro, desembolso de dineros).
- **Grupo de Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención:** Gestión de Trámites (Interrumpidos sin envío de comunicaciones, biometría incompleta, validación de antecedentes).
- **Grupo de Atención Virtual:** Gestión de Trámites (Autenticación de huellas, cuenta bancaria errónea, cargue de documentos de otro afiliado, no inicio de flujo, información incompleta, planilla de pago con valores inferiores).
- **Grupo de Originación de Crédito y Cartera:** Trámites (Demora en respuesta a preaprobados, Información en preaprobados).
- **Grupo de Asuntos Jurídicos de Operaciones:** Requerimientos Judiciales (Demora en firma de oficios, interrupción, digitación de correos electrónicos).
- **Área de Servicio al Afiliado:** Centro de Contacto al Ciudadano, Punto Móvil y Trámites.
- **Oficina Asesora Jurídica:** Levantamiento de la Condición Resolutoria.
- **Grupo de Gestión de Novedades:** Trámites (Reasignación de pasos, desbloques).
- **Área de Servicios Administrativos:** Seguridad (Horarios de atención).
- **Grupo de Mercadeo:** Trámites (Flujo 32).

Los jefes y líderes de las dependencias competentes informan que se están realizando acciones para mitigar las causas de inconformidad de nuestros afiliados; igualmente se

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	Soportes del Seguimiento al Centro de Contacto al Ciudadano frente al manejo de la radicación de PQRSD.	GGASE
2	Soportes dentro de flujo de la información en las cartas de inconsistencia.	GVISP
3	Cargue de la guía de seguridad aprobada, dentro del flujo 339.	ASEAD
4	Mesa de trabajo revisión flujo 32.	GRMER

Fuente: ARACF IV° 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 inconformidades con el servicio prestado por la Entidad.
- Se evidenció que el Área de Servicios Administrativos y el Grupo de Seguridad Documental mostraron un avance respecto a los compromisos y situaciones de impacto presentados en el III Trimestre del año 2024.
- La mayor cantidad de reclamos son dirigidas hacia la Sede Principal Bogotá por ser el Punto de Atención con mayor afluencia de afiliados, no obstante se evidencia que el impacto causado es de un 0,06%.
- El punto de atención que más impacto causó fue el Punto de Atención de Barranquilla con un 0,06%.
- 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)