

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

Bogotá D.C., 29/04/2024

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 I 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. 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 primer 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 trimestre, así como el análisis de estas:

SOLICITUDES	TOTAL
Demás solicitudes	5.525
Reclamo	204
Queja	21
Total general	5.750

Fuente: DodoDocs 1° 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:

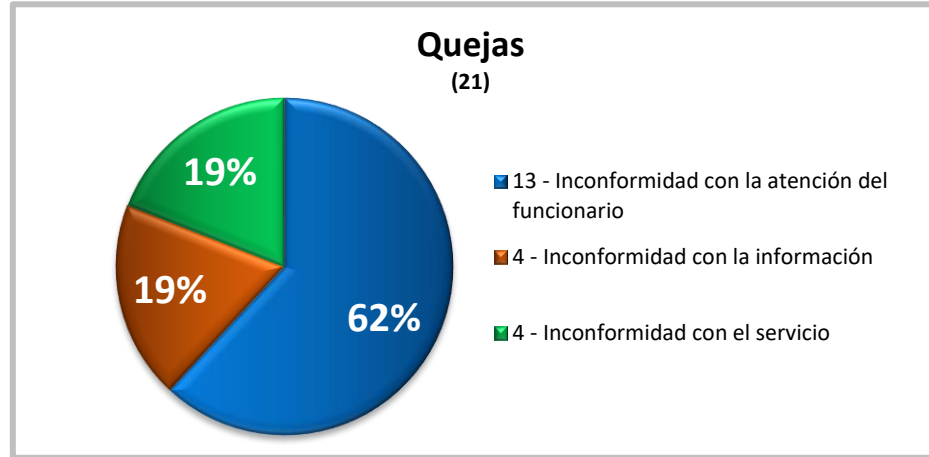
ASPECTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Tiempo de respuesta a cada solicitud	Las solicitudes PQRS se responden en un término no superior a 15 días hábiles, por lo que, por buena práctica institucional, la mayoría de las solicitudes son contestadas en tiempo no mayor a 9 días hábiles, y para el caso de quejas y 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.	5.750
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva.	53
Reiteraciones	Corresponde a novedades propias de los petitionarios tales como uso inadecuado de la herramienta virtual, no lectura de respuestas enviadas y el desconocimiento de los términos legales de respuesta.	376
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	3

Fuente: DodoDocs 1° 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 trimestre se identificaron 21 quejas por los siguientes motivos:



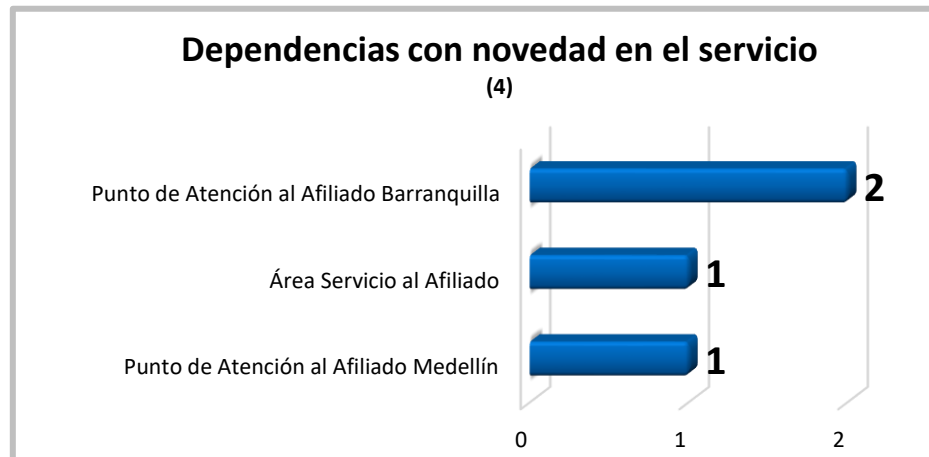
Fuente: DodoDocs 1° trimestre 2024

Se realiza un análisis de las quejas recibidas durante el trimestre, de las cuales se evidenció que 4 registraron novedades en el servicio.

NOVEDADES EN EL SERVICIO	CANTIDAD
NO	17
SI	4
Total general	21

Fuente: ARACF 1° trimestre 2024

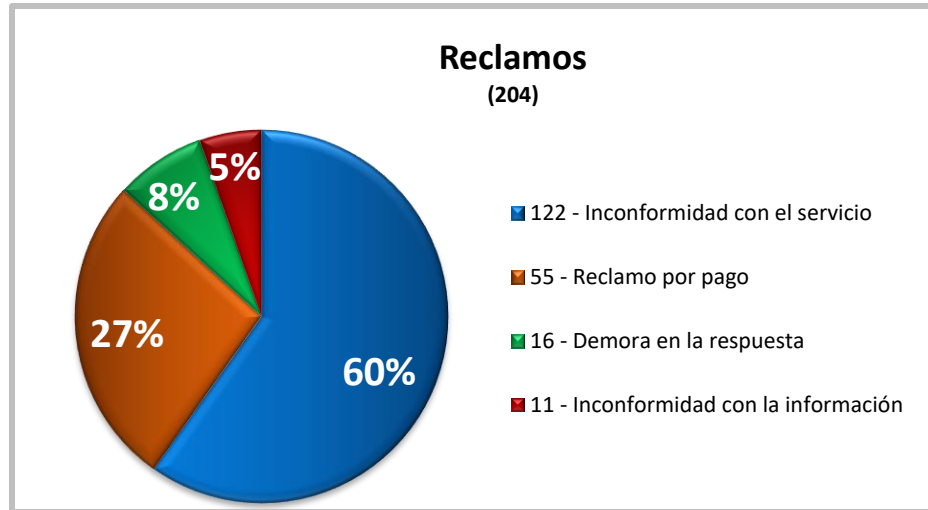
Las novedades presentadas fueron relacionadas a inconformidad con la atención y servicio prestado por el funcionario, por lo que se considera necesario que las dependencias responsables implementen estrategias que motiven y fortalezcan el servicio conllevando a la excelencia de este.



Fuente: ARACF, 1° trimestre 2024.

1.2. Estadística y análisis de los Reclamos

Durante el trimestre se identificaron 204 reclamos por los siguientes motivos:



Fuente: DodoDocs 1° trimestre 2024

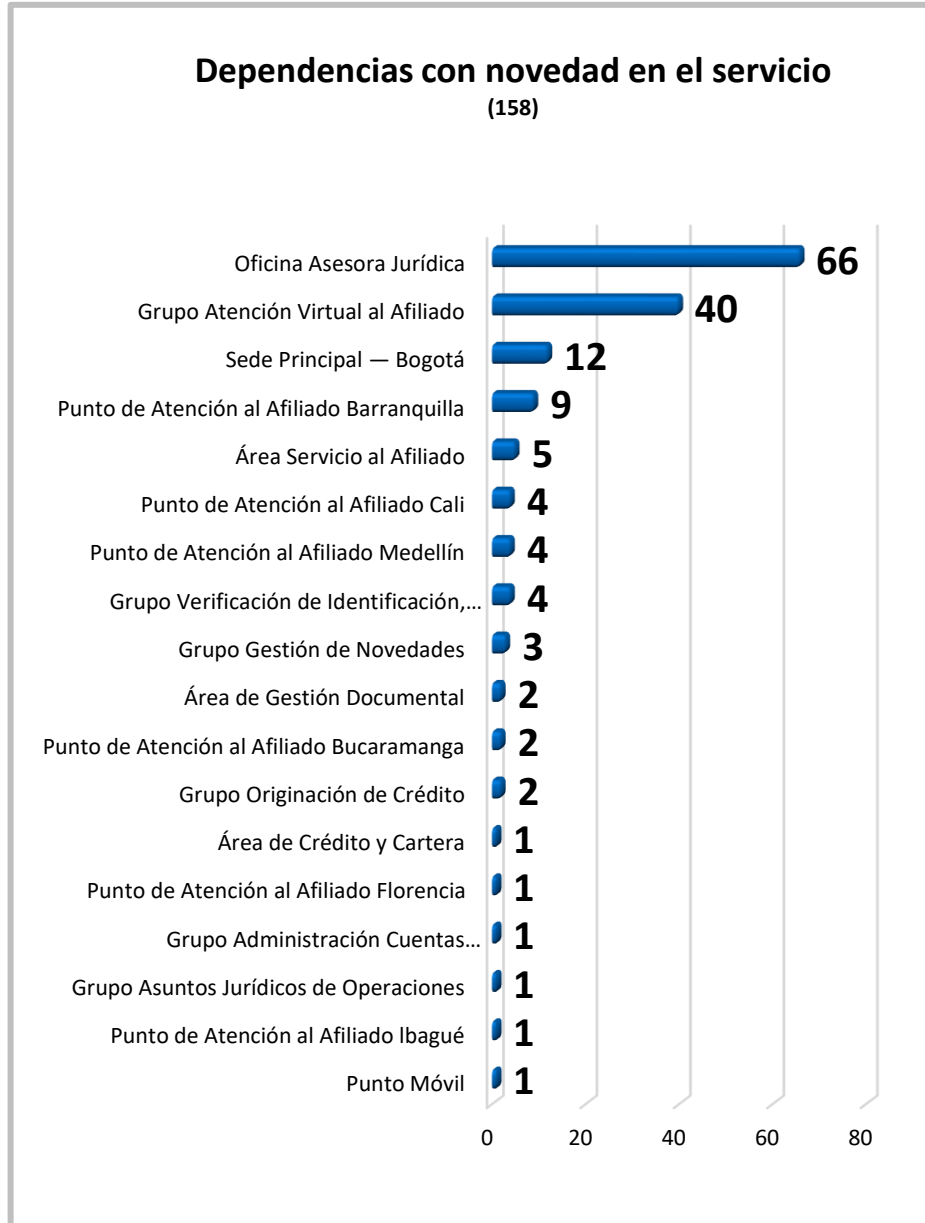
Se realiza un análisis de los reclamos recibidos durante el trimestre, de las cuales se evidenció que 159 registraron novedades en el servicio.

NOVEDADES EN EL SERVICIO	CANTIDAD
NO	45
SI	159
Total general	204

Fuente: ARACF 1° trimestre 2024

La mayoría de los reclamos se presentaron por “Inconformidad con el servicio” en un 60%, lo que resulta siendo el tema de mayor inconformidad, siendo 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 27% de inconformidad por demoras en los pagos, situación que se presentó en su mayoría por parte del Grupo de Atención Virtual al Afiliado (GAVIA), en lo concerniente a los trámites radicados mediante el Portal Transaccional de la Entidad en su etapa previa de revisión pre-trámite.



Fuente: ARACF 1° 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; por lo que se evidenció que el 80% fue favorable, al 3% se le pudo solucionar parcialmente y al 17% no se le pudo dar solución de manera favorable por aspectos normativos u operacionales. Asimismo, de las quejas y reclamos el 72% fueron producto por novedades en el servicio.

FAVORABILIDAD	NOVEDADES EN EL SERVICIO		Total general
	NO	SI	
Favorable	35	146	181
No favorable	25	13	38
Parcialmente Favorable	3	3	6
Total general	63	162	225

Fuente: ARACF 1° 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 24 peticiones, 1 reclamo y 1 queja; y a través de la SFC se recibieron 27 peticiones y 2 reclamos. Los temas de mayor consulta fueron: información sobre respuesta a solicitudes, estado de trámite y desbloqueo Portal Transaccional.

4. Conclusiones

- ARACF realiza análisis de las quejas y reclamos con la información suministrada por las dependencias responsables.
- Las causas más comunes de quejas y reclamos durante el periodo se dieron por inconformidad con la atención del funcionario y por inconformidad con el servicio.
- Se logra establecer que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia el Punto de Atención Barranquilla y 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; demora en la revisión de los documentos para pago de trámites.
- 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)