



INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2020

Bogotá D.C., 15 de enero 2021

Doctora

LINA MARIA RENDÓN LOZANO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Asunto: Resultado del análisis y tratamiento de las quejas y reclamos radicadas durante el IV trimestre de 2020

Introducción

Conforme al Plan de Acción de Procesos, en el cual se establece como indicador No. 2 quejas y reclamos a favor de la Entidad, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero - ARSAC, realiza un análisis de dicha favorabilidad, con el fin de realizar la identificación, medición, control e implementación de mejoras que permitan dar el tratamiento necesario bajo criterios de calidad y oportunidad en aras de fortalecer el servicio.

Resumen de las actividades

Una vez identificadas las quejas y reclamos, se analizó su contenido, basados en los procedimientos administrativos y se colocó tareas a través del aplicativo *Workmanager* 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.

Una vez 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 ARSAC lleva a cabo reuniones de casos de impacto, 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 coadyuven a la no repetición de la inconformidad, cuando ésta se encuentre a favor del Consumidor Financiero y demás solicitudes de impacto.

A continuación, mediante graficas se verá reflejadas las quejas y reclamos durante el cuarto trimestre de 2020, así como el análisis de las mismas.

SOLICITUDES IV TRIMESTRE DE 2020		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
DEMÁS SOLICITUDES	6.518	97,27%
RECLAMOS	159	2,37%
QUEJAS	24	0,36%
TOTAL	6.701	100%

Fuente: Workmanager 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



1. Análisis de Quejas

1.1 Estadística por mes

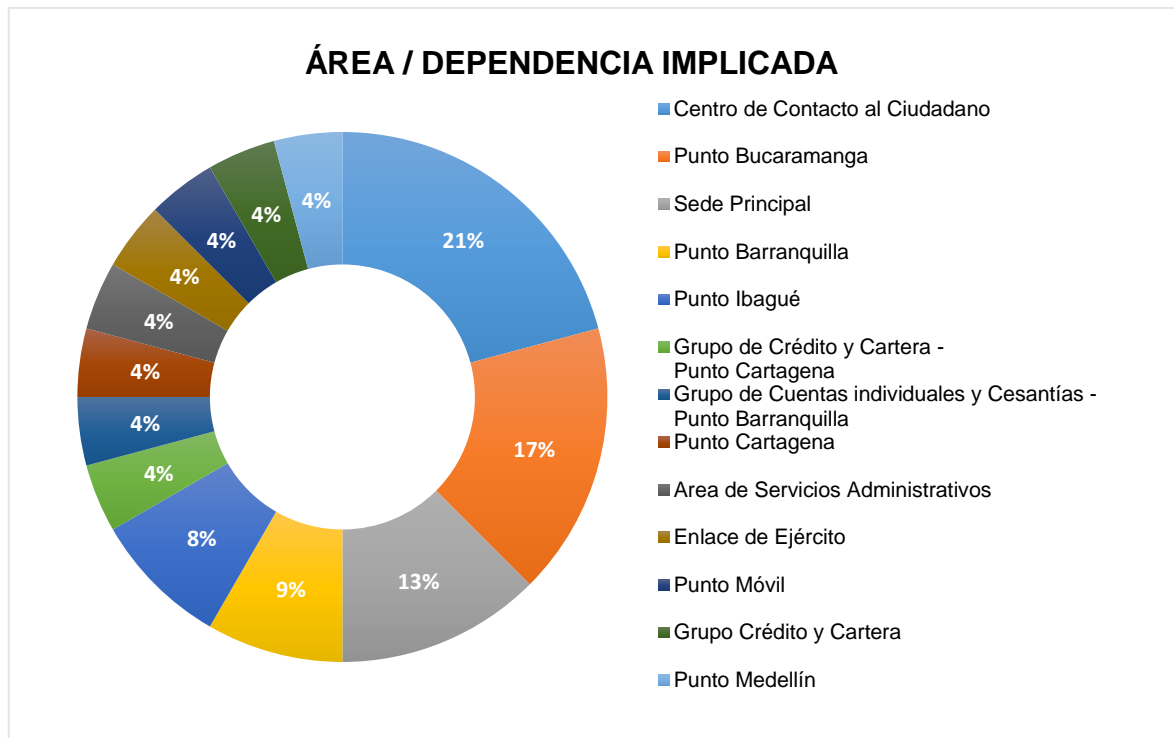
De las 6.701 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre, 24 son quejas lo que equivale a un 0,36% del total.

QUEJAS IV TRIMESTRE DE 2020		
MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	9	37,50%
NOVIEMBRE	4	16,67%
DICIEMBRE	11	45,83%
Total	24	100%

Fuente: Workmanager 2020

1.2. Estadística por Área /Dependencia Implicada

Caja Honor tiene dispuesto 10 canales de atención al público: Centro de Contacto al Ciudadano - CCC, Puntos de Atención a Nivel Nacional (Cali, Ibagué, Florencia, Medellín, Ibagué, Barranquilla, Bucaramanga), Sede Principal y Portal Transaccional. Así como, las diferentes dependencias u Áreas, por lo que a continuación se verá reflejadas las dependencias implicadas.



Fuente: Workmanager 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



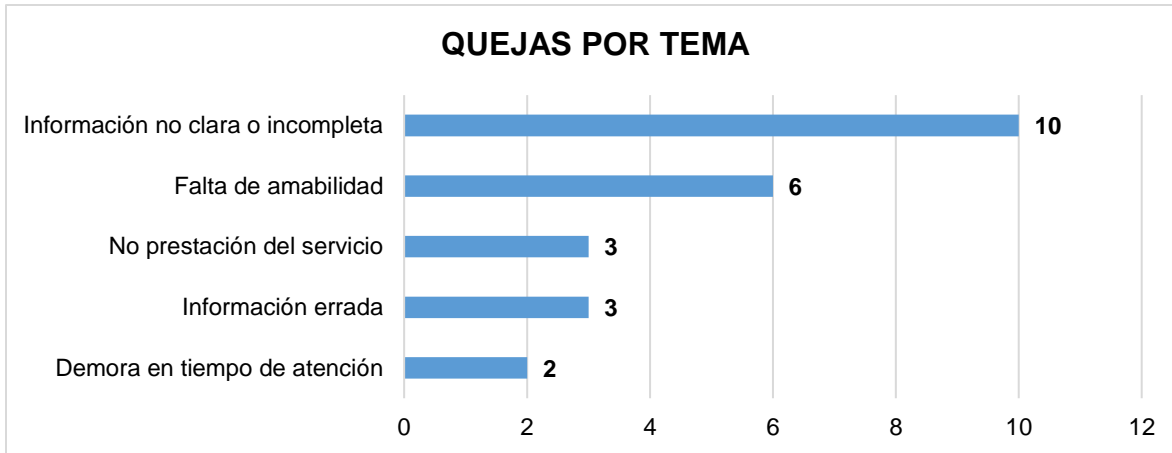
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



1.3. Estadística por Tema

En la siguiente gráfica se evidencia los temas por quejas presentados en el cuarto trimestre del año 2020, así:



Fuente: Workmanager 2020

2. Análisis de los Reclamos

2.1 Estadística por mes

De las 6.701 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre, 159 son reclamos lo que equivale a un 2,37% del total.

RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2020		
MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	63	39,62%
NOVIEMBRE	51	32,08%
DICIEMBRE	45	28,30%
Total	159	100%

Fuente: Workmanager 2020

2.2 Estadística por Área /Dependencia Implicada

En la siguiente gráfica se evidencia las áreas y/o dependencias implicadas en los reclamos del cuarto trimestre del año 2020, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1

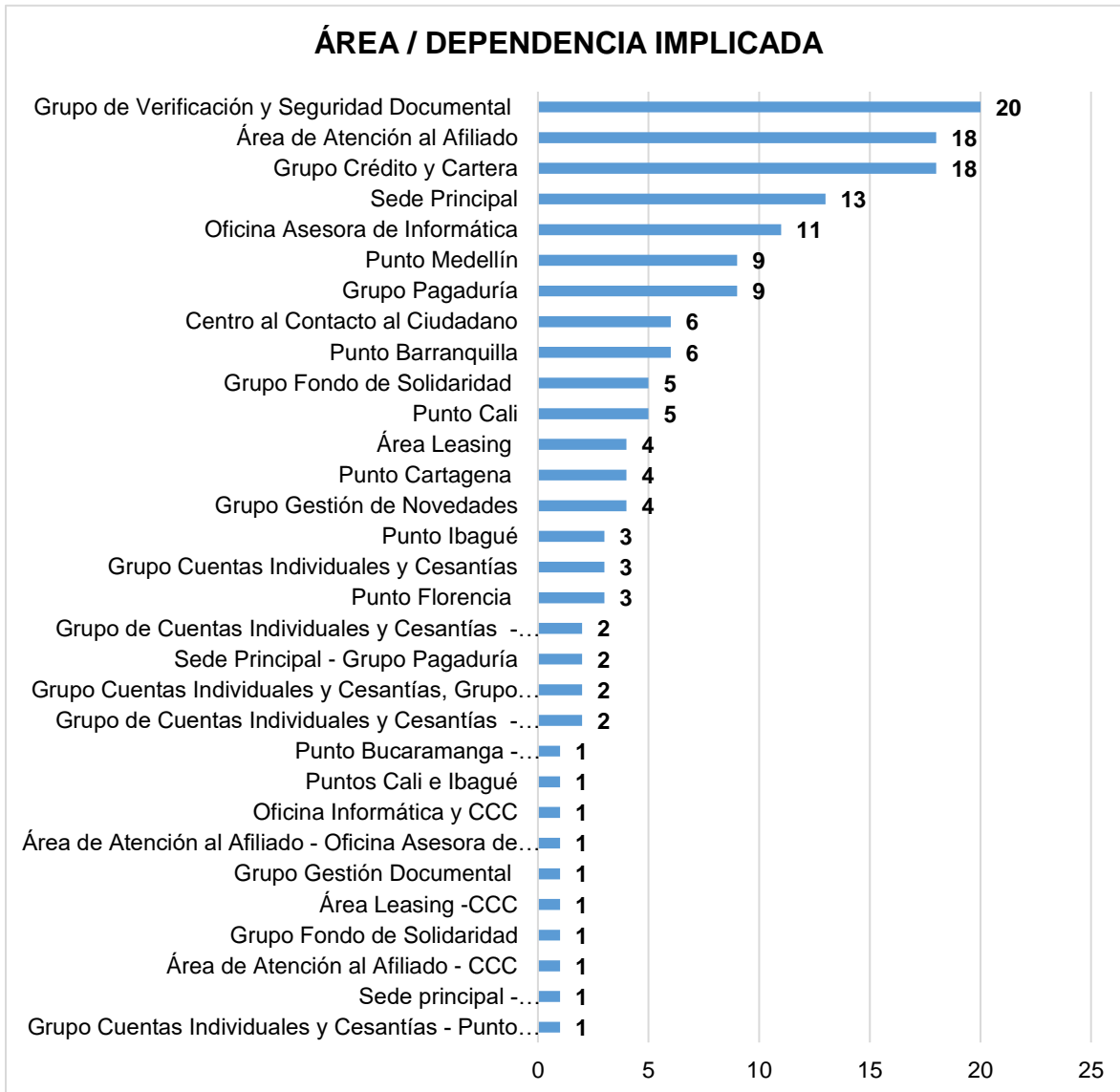


CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

ESTABLECIDA EN 1990 POR LA LEY 100 DEL 1990



Fuente: Workmanager 2020

2.3 Estadística por Tema

En la siguiente gráfica se evidencia los temas por reclamos presentados en el cuarto trimestre del año 2020, así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

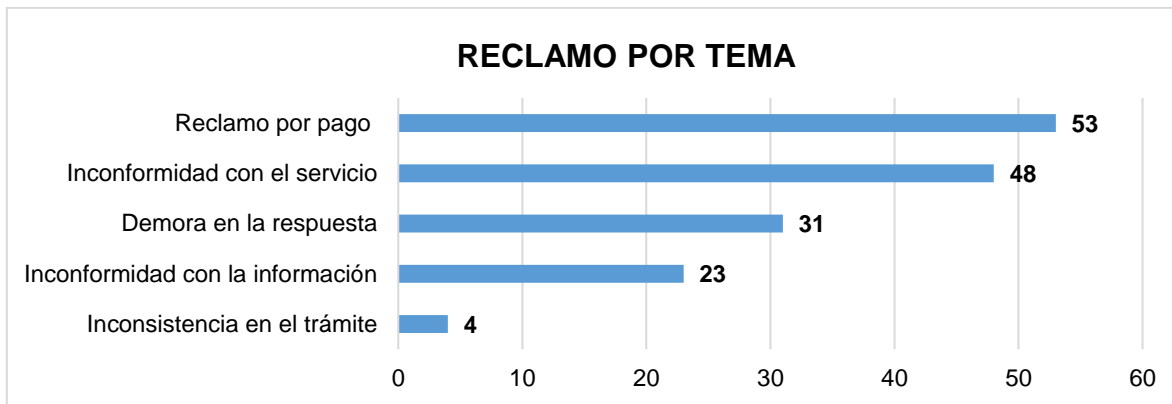
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.



Fuente: Workmanager 2020

2.4 Tema y Subtema de los Reclamos

En el siguiente cuadro se puede evidenciar los temas y subtemas de los reclamos presentados en el cuarto trimestre del año 2020, así:

TEMA/SUBTEMA	CANTIDAD
Reclamo por pago	53
Demora en pago	32
Pago en diferente cuenta	6
Pago suma distinta a la solicitada	15
Inconformidad con el servicio	48
Demora en la Atención	6
Inconformidad en demora de proyectos -Fondo de Solidaridad	2
No prestación del servicio	24
Políticas de Seguridad	1
Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional	10
Reclamo de posventa en proyectos -Fondo de Solidaridad	5
Demora en la respuesta	31
Recibo de la respuesta fuera de los términos	31
Inconformidad con la información	23
Información errada	10
Información Incompleta	13
Inconsistencia en el trámite	4
Bloqueo matrículas inmobiliarias	1
Falsedad en documentos	3
Total general	159

Fuente: Workmanager 2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

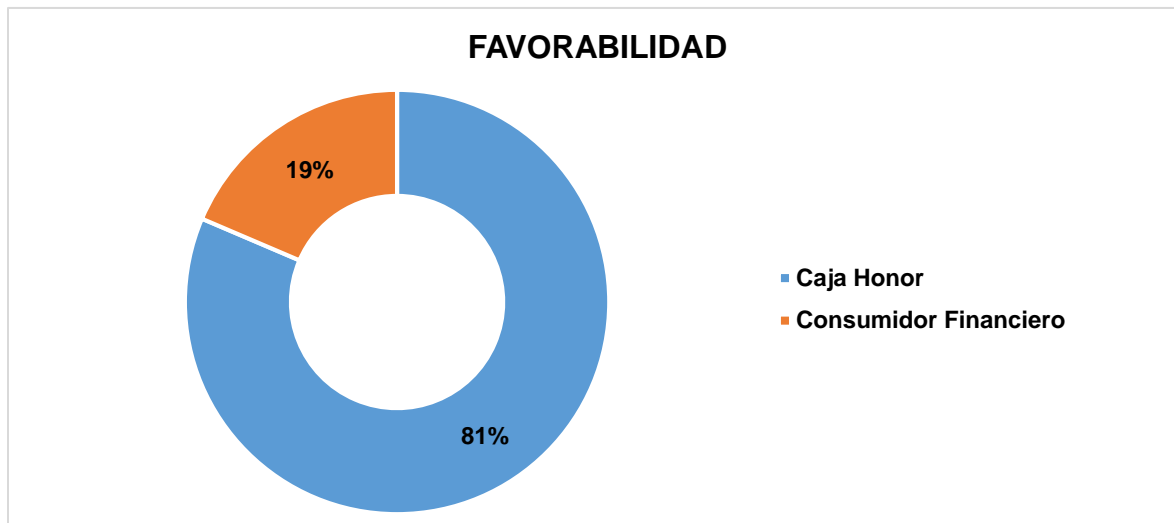


3. Análisis de Favorabilidad

Realizando una investigación y análisis de las 24 quejas presentadas, solo 1 fue a favor del Consumidor Financiero debido a que el funcionario implicado extravió los documentos para trámite del afiliado; sin embargo, no se evidencian situaciones en las que la conducta de los funcionarios de Caja Honor se haya apartado de las políticas de servicio y los criterios de atención y amabilidad.

De los 159 reclamos se determinó que 126 fueron a favor de Caja Honor y solo 33 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- Recibo de la respuesta fuera de los términos (13)
- Demora en pago (8)
- Pago suma distinta a la solicitada (6)
- No prestación del servicio (2)
- Pago en diferente cuenta (2)
- Demora en la Atención (1)
- Información Incompleta (1)



Fuente: Área SAC 2020

De igual forma, estos reclamos a favor del consumidor financiero fueron resueltos de manera inmediata sin requerir acciones de mejora.

4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF

Los Consumidores Financieros interpusieron 72 solicitudes ante el DCF (70 peticiones y 2 reclamos) encontrando que los temas de mayor consulta fueron: información sobre estado de solicitud/ trámite, acreditación y resciliación de vivienda 8, información sobre obligaciones legalmente deducibles e información sobre retiro de cesantías.

Las solicitudes fueron atendidas en oportunidad y cumpliendo conforme a los requerimientos realizados, brindando respuesta clara, precisa y oportuna a los afiliados.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



5. Información Adicional

El 17 de noviembre de 2020, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC llevo a cabo la reunión para dar a conocer el tratamiento de las quejas y los reclamos que se presentaron como desfavorables durante el periodo, donde las áreas implicadas se comprometieron a adoptar medidas, de la siguiente forma:

- El Área de Atención al Afiliado realizará la investigación de los casos de mayor impacto en la prestación del servicio, con el objeto de realizar la respectiva retroalimentación a los funcionarios para formular y adoptar los planes de mejora correspondientes.
- Frente a la mejora de la implementación en el Portal Transaccional de la expedición del comprobante de pago de los trámites, la misma está en proceso de desarrollo, la cual una vez esté funcionando esta mejora será comunicada al Área de Sistema al Consumidor Financiero (SAC).
- En cuanto a la demora por parte del Grupo de Crédito y Cartera para brindar respuesta a los requerimientos elevados por los afiliados, la Líder encargada manifiesta novedades en el personal; no obstante, se encuentra en proceso la respectiva generación de las respuestas con el fin de evacuar los trámites pendientes y de esta forma cumplir con los términos estipulados por Caja Honor para la generación de respuestas.

6. Conclusiones/ Acciones de mejora

- El Área SAC realiza análisis de las quejas con la información suministrada por las dependencias involucradas, y en caso de ser necesario, realiza seguimiento a la aplicabilidad a las mejoras correspondientes.
- Se logra establecer que la mayor cantidad de quejas y reclamos son dirigidas hacia el Área de Atención al Afiliado, quienes se comprometieron a adoptar medidas para mejorar el servicio y así disminuir las inconformidades frente al mismo.
- 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 Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

Proyectó y elaboró
ABG. KATHERINE CHAVARRO CRUZ
Profesional Universitario 2 – SAC

Nota: Documento original firmado digitalmente

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Per nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO
N° 00000000000000000000000000000000