



## INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2021

**Bogotá D.C, 12-05-2021**

Doctora;

**LINA MARIA RENDÓN LOZANO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Asunto:** Resultado del análisis y tratamiento de las quejas y reclamos radicadas durante el I trimestre de 2021

### Tabla de contenido

Introducción

Resumen de las actividades

1. Análisis de quejas
  - 1.1 Estadística por mes
  - 1.2 Estadística por área/dependencia implicada
  - 1.3 Estadística por tema
2. Análisis de reclamos
  - 2.1 Estadística por mes
  - 2.2 Estadística por área/dependencia implicada
  - 2.3 Estadística por tema
  - 2.4 Tema y subtema de los reclamos
3. Análisis de favorabilidad
4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF
5. Información adicional
6. Conclusiones/Acciones de mejora
7. Siglas dependencias Caja Honor

### 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.

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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



## 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 gestor documental, 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 coadyuvan 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 del trimestre, así como el análisis de las mismas.

SOLICITUDES I TRIMESTRE DE 2021		
CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
DEMÁS SOLICITUDES	6.930	96,99%
RECLAMOS	189	2,65%
QUEJAS	26	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>7.145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2021

## 1. Análisis de Quejas

### 1.1 Estadística por mes

De las 7.145 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre, 26 son quejas lo que equivale a un 0,36% del total.

QUEJAS I TRIMESTRE DE 2021		
MES	CANTIDAD	%
Enero	6	23,1%
Febrero	10	38,5%
Marzo	10	38,5%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2021

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



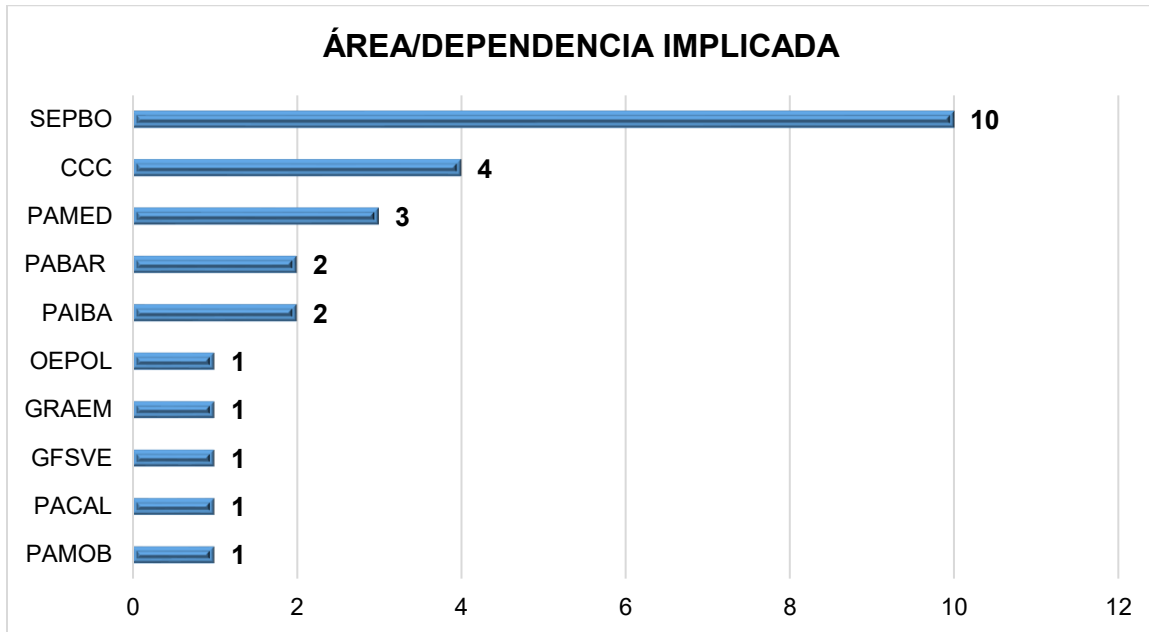
Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



### 1.2. 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 2021. Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

### 1.3. Estadística por Tema

En la siguiente gráfica se evidencia los temas por quejas presentados en el trimestre, 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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1

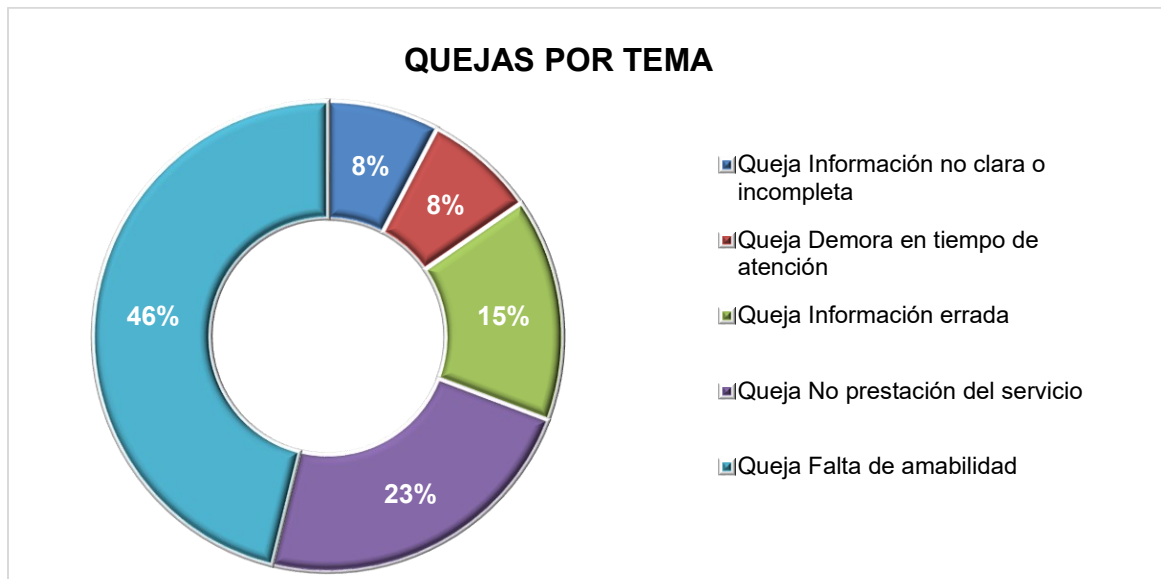


CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014



Fuente: Workmanager 2021

## 2. Análisis de los Reclamos

### 2.1. Estadística por mes

De las 7.145 solicitudes allegadas a Caja Honor durante el cuarto trimestre, 189 son reclamos lo que equivale a un 2,65% del total.

RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2021		
MES	CANTIDAD	%
Enero	46	24,3%
Febrero	66	34,9%
Marzo	77	40,7%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

Fuente: Workmanager 2021

### 2.2. Estadística por Área /Dependencia Implicada

En la siguiente gráfica se evidencia las áreas y/o dependencias implicadas en los reclamos del trimestre, 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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1

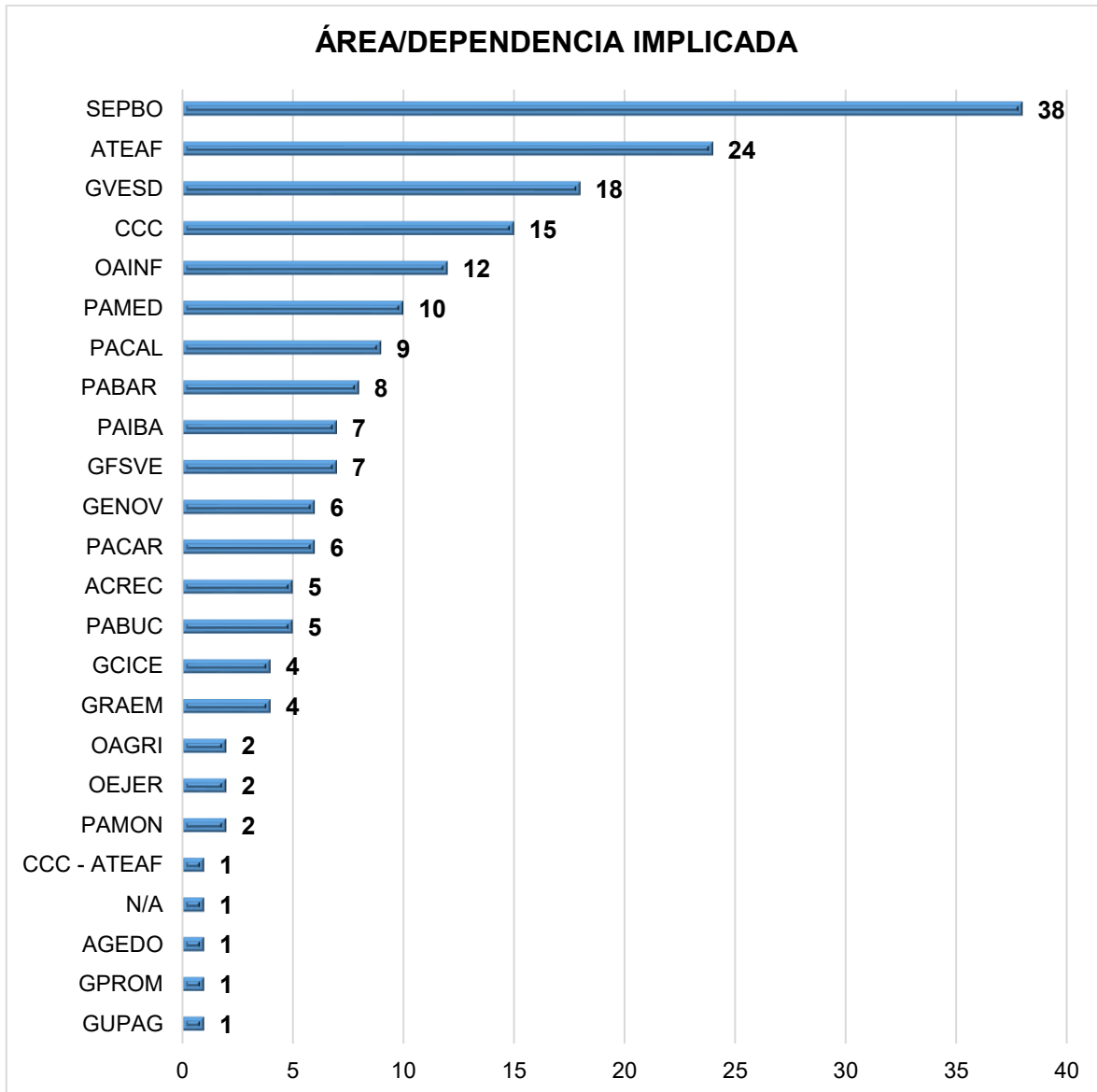


CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN 1990



Fuente: Workmanager 2020. Ver numeral 7. Siglas dependencias Caja Honor

### 2.3. Estadística por Tema

En la siguiente gráfica se evidencia los temas por reclamos presentados en el trimestre, 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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703

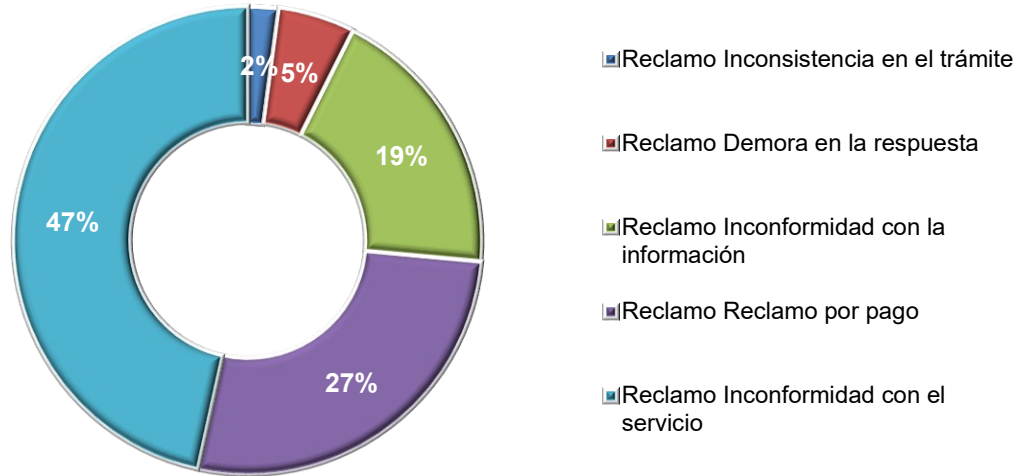


Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



### RECLAMOS POR TEMA



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
<b>Inconformidad con el servicio</b>	<b>88</b>
No prestación del servicio	47
Problema en el ingreso del sitio web o Portal Transaccional	17
Demora en la Atención	15
Políticas de Seguridad	6
Inconformidad en demora de proyectos -Fondo de Solidaridad	1
Reclamo de posventa en proyectos -Fondo de Solidaridad	1
Proyectos ofrecidos en la feria inmobiliaria Caja Honor	1
<b>Reclamo por pago</b>	<b>51</b>
Demora en pago	42
Pago en diferente cuenta	7
Pago suma distinta a la solicitada	2
<b>Inconformidad con la información</b>	<b>36</b>
Información Incompleta	22
Información errada	14
<b>Demora en la respuesta</b>	<b>10</b>
No recibo de respuesta	8

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



Respuesta de acreditación	1
Levantamiento de cláusula de no enajenación	1
<b>Inconsistencia en el trámite</b>	<b>4</b>
Falsedad en documentos	2
Intermediación externa	1
Bloqueo matrículas inmobiliarias	1
<b>Total general</b>	<b>189</b>

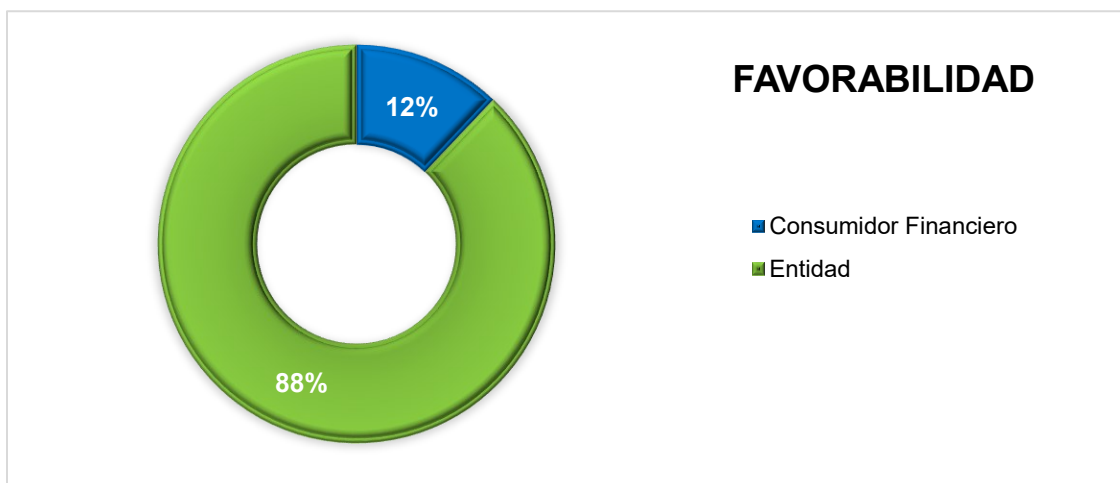
Fuente: Workmanager 2020

### 3. Análisis de Favorabilidad

Realizando una investigación y análisis de las 26 quejas presentadas, 3 fueron a favor del Consumidor Financiero los cuales indicaron falta de amabilidad por parte del asesor de servicios o que la información brindada no fue clara o completa.

De los 189 reclamos se determinó que 166 fueron a favor de Caja Honor y solo 23 fueron a favor del consumidor financiero, por los siguientes motivos:

- Demora en pago (6)
- No prestación del servicio (6)
- Información incompleta (4)
- Información errada (2)
- Pago suma distinta a la solicitada (1)
- Pago en diferente cuenta (1)
- Bloqueo matrícula inmobiliarias (1)
- Políticas de Seguridad (1)
- Demora en la Atención (1)



Fuente: Área SAC 2021

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

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD ISO 9001:2015

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703





#### 4. Defensor del Consumidor Financiero -DCF

Se elevaron 71 peticiones y 06 reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero, para un total de 77 interacciones, a las cuales se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa, en aplicabilidad de las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, 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; todo lo anterior derivado de la buena práctica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1328 de 2009 y las demás normas concordantes con el tema.

#### 5. Información Adicional

El 06 de mayo de 2021, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-ARSAC 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 Operaciones - AOPER y con el apoyo de la Oficina Asesora de Informática-OAINF, realizará la revisión de cuentas que se encuentran bloqueadas por grado-categoría de acuerdo con la información suministrada por las Unidades Ejecutoras con el fin de determinar el valor real del subsidio. Asimismo, se indicó que se comunicará a los afiliados en proceso de recategorización.
- El Área de Atención al Afiliado – ATEAF indica para aquellos casos en los cuales, se desembolsaron dinero por valor diferente a lo solicitado o pago a diferente beneficiario según lo informado en los documentos del trámite, se dispusieron unas llaves de control para que cada dependencia que interviene en el procesamiento de los trámites, pueda verificar y dar garantías al procedimiento en el momento de generar las planillas de pago, con el objeto de reducir los riesgos derivados del error humano.
- En cuanto las demoras a las solicitudes de desembolso, ATEAF señaló que se solicitó una ruta a la Oficina Asesora de Planeación, para mejorar el seguimiento y control diario por parte de los Líderes de los Puntos de Atención a los trámites que ingresan, tanto por medio del Portal Transaccional como de manera presencial.
- En materia del procedimiento de levantamiento de limitaciones al dominio de inmuebles adquiridos con subsidio, el Grupo de Administración de Crédito y Cartera-GADCC señaló que es responsabilidad del afiliado verificar que se cancele la totalidad de las anotaciones que condicionan su derecho de propiedad, antes de realizar la inscripción en el Registro de Instrumentos Públicos; toda vez que, el levantamiento de las cláusulas en mención es un acto jurídico bilateral en el cual el afiliado tiene plenas responsabilidades y como tal, asume responsabilidad por las omisiones, quedando en el deber de cubrir los gastos de la elaboración de las escrituras y del registro.

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

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

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703





- Con respecto a las restricciones de movilidad ya sea por la emergencia sanitaria o novedades de orden público, ATEAF aclaró que se ha prestado el servicio de acuerdo con las disposiciones gubernamentales de cada municipio, incluyendo las directrices proferidas por el Ministerio de Defensa Nacional. Se realiza constante retroalimentación a los Puntos de Atención con el fin de evitar imposición por parte de los afiliados, al no acato a las disposiciones gubernamentales.
- Con el fin de unificar criterios en cuanto a la verificación de cumplimiento de requisitos para radicación de trámites, ATEAF señaló que se está realizando capacitaciones y recalcar la necesidad de validar la información que figura en el gestor documental para evitar imponer cargas desproporcionadas a los afiliados, así como se resaltará el deber de brindar información uniforme.
- En cuanto a los trámites que fueron recibidos por canal virtual que presentan demora en el procesamiento de trámites por inconsistencias, ATEAF precisó que se está realizando la actualización de procedimientos, guías y formatos, donde se tendrá en cuenta la necesidad de generar automáticamente cartas para informar en forma oportuna a los afiliados las inconsistencias que impidan darle continuidad a los trámites.
- En cuanto a la queja presentada al Centro de Contacto al Ciudadano -CCC, se realizó retroalimentación al asesor recalcando la importancia de prestar un buen servicio y mejorar la actitud en la atención.
- Por otro lado, se exponen otros tipos de inconformidades con respecto a la atención cómo: la aplicación de disposiciones de la Resolución 172 e 2021, política de actualización de base de datos, reasignación de citas programadas por temas de orden público y disposiciones gubernamentales en temas de salubridad, prohibición de ingreso de celulares a los Puntos de Atención. ARSAC brinda información acerca de las disposiciones, políticas, directrices y condiciones del servicio, si bien se ofrecen excusas en el evento en que las medidas adoptadas hayan contrariado algún tipo de expectativa de los afiliados, fundada en normas internas anteriores que han perdido vigencia, así como en la práctica cotidiana de las entidades financieras del sector privado en el desarrollo de sus actividades ordinarias.

## 6. Conclusiones/ Acciones de mejora

- ARSAC 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 ATEAF, quienes se comprometieron a adoptar medidas para mejorar el servicio y así disminuir las inconformidades frente al mismo.

**NIT: 860021967 - 7**

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



- 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.

## 7. Siglas dependencias Caja Honor

1.	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>GERGE</b>
1.1	Área de Asuntos Gerenciales y Protocolo	ARAGP
1.2	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OAPLA
1.3	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OAJUR
1.4	OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO – MIDDLE OFFICE	OAGRI
1.5	OFICINA ASESORA DE INFORMÁTICA	OAINF
1.6	OFICINA DE CONTROL INTERNO	OFCIN
1.7	OFICINA DE ENLACE DEL EJÉRCITO	OEJER
1.8	OFICINA DE ENLACE DE LA ARMADA	OEARM
1.9	OFICINA DE ENLACE DE LA FUERZA AÉREA	OFAEA
1.10	OFICINA DE ENLACE DE LA POLICÍA NACIONAL	OEPOL
2.	<b>SUBGERENCIA DE VIVIENDA Y PROYECTOS</b>	<b>SUVIP</b>
2.1	Grupo Apoyo Jurídico	GAJUR
2.2	Área de Vivienda	ARVIV
2.2.1	Grupo Apoyo Técnico	GRATE
2.2.2	Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos	GFSVE
2.2.3	Grupo Promoción Modelos de Vivienda	GPROM
2.3.	Área de Comunicaciones	ARCOM
3.	<b>SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES</b>	<b>SUAOP</b>
3.1	Área de Atención al Afiliado	ATEAF
3.1.1	Sede Principal – Bogotá	SEPBO
3.1.2	Punto de Atención al Afiliado Medellín	PAMED
3.1.3	Punto de Atención al Afiliado Cali	PACAL
3.1.4	Punto de Atención al Afiliado Bucaramanga	PABUC
3.1.5	Punto de Atención al Afiliado Barranquilla	PABAR
3.1.6	Punto de Atención al Afiliado Cartagena	PACAR
3.1.7	Punto de Atención al Afiliado Ibagué	PAIBA
3.1.8	Punto de Atención al Afiliado Florencia	PAFLO
3.1.9	Punto de Atención Móvil Nacional	PAMON
3.1.10	Punto de Atención Móvil Bogotá	PAMOB
3.1.11	Grupo Verificación y Seguridad Documental	GVESD
3.2	Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC	ARSAC
3.2.1	Centro al Contacto al Ciudadano	CCC
3.3	Área de Operaciones - Back Office	AOPER
3.3.1	Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías	GCICE
3.3.2	Grupo Gestión de Novedades	GENOV
3.3.3	Grupo Afiliaciones y Embargos	GRAEM
4.	<b>SUBGERENCIA FINANCIERA</b>	<b>SUFIN</b>
4.1	Área de Finanzas	ARFIN
4.1.1	Grupo de Presupuesto	GUPRE

NIT: 860021967 - 7

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

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 DE CALIDAD MILITAR



4.1.2	Grupo de Contabilidad	GUCON
4.2	Área de Crédito y Cartera	ACREC
4.2.1	Grupo Originación de Crédito	GOCRE
4.2.2	Grupo Administración de Crédito y Cartera	GADCC
4.3	Área de Tesorería – Front Office	ARTES
4.3.1	Grupo de Negociación	GUNEG
4.3.2	Grupo de Pagaduría	GUPAG
5.	<b>SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	<b>SUADM</b>
5.1	Unidad de Control Disciplinario Interno	UCODI
5.2	Área de Talento Humano	ARTAH
5.3	Área de Contratación	ARCON
5.3.1	Grupo de Supervisión de Contratos	GSUCO
5.4	Área de Gestión Documental	AGEDO
5.5	Área de Servicios Administrativos	ASEAD
5.5.1	Grupo de Servicios Generales	GSEGE
5.5.2	Almacén	ALMAC

Cordialmente,

**Dra. ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ**  
Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC

Proyectó y elaboró  
**David Fernando Mendoza Vega**  
Profesional Universitario – ARSAC

**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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 DE CALIDAD Y EFICIENCIA