

INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO IV TRIMESTRE DE 2025

Bogotá D.C., 03 de febrero de 2026.

Doctora
DIANA MARÍA OSPINA HERRERA
Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP)

Asunto: Resultado del análisis y tratamiento de las quejas, reclamos y casos de impacto presentados durante el IV trimestre de 2025.

Tabla de contenido

- Introducción.
- Objetivo General.
- Resumen de las actividades.
- 1. Información general de solicitudes PQRS.
- 2. Análisis de Quejas
 - 2.1 Estadística por mes de Quejas
 - 2.2 Estadística y análisis de Quejas
- 3. Análisis de Reclamos
 - 3.1 Estadística por mes de Reclamos
 - 3.2 Estadística y análisis de Reclamos.
- 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 conformidad con el Plan de Acción de Procesos, en el cual se establece como indicador No. 2 denominado “Quejas y Reclamos a favor de la Entidad”, el Área Atención Consumidor Financiero (ARACF) realiza el análisis de esta gestión, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 006 de 2025, particularmente en lo referente a la obligación de: *“identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros”*.

Objetivo General

Analizar las Quejas y Reclamos recibidos durante el IV trimestre de 2025, así como efectuar el seguimiento a los compromisos adquiridos con base en los resultados del III trimestre del 2025.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Una vez efectuado el análisis de las solicitudes clasificadas como Quejas y Reclamos, de acuerdo con los procedimientos administrativos vigentes, se realizó la asignación de las correspondientes tareas a través del gestor documental, memorandos, correos electrónicos o el medio más expedito disponible, dirigidas a la(s) dependencia(s) o Punto(s) de atención involucrado(s), con el fin de obtener la información necesaria sobre los hechos reportados.

Posteriormente, y como resultado del estudio de cada caso, se adelantaron acciones de sensibilización dirigidas a los funcionarios, orientadas a generar conciencia sobre el impacto que tienen las Quejas y Reclamos con el fin de promover una cultura de servicio de calidad, con enfoque práctico, que propenda por la satisfacción del Consumidor Financiero y demás partes interesadas. Lo anterior, se traduce en una humanización del servicio, mediante la entrega de soluciones o información ajustadas a la normatividad aplicable, según corresponda.

1. Información general de solicitudes PQRS

Es oportuno indicar que, a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC se realiza el monitoreo permanente de la información suministrada a los Consumidores Financieros, garantizando de que esta sea comprensible, cierta, suficiente y oportuna, respecto de los modelos de solución de vivienda y productos financieros ofrecidos, los derechos derivados de su afiliación, las medidas para el manejo de sus recursos y las consecuencias derivadas del incumplimiento de la normativa aplicable, especialmente 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.

En este contexto, se da a conocer algunos aspectos relevantes de las solicitudes PQRS:

ASPECTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Tiempo de respuesta a cada solicitud	Las solicitudes PQRS se responden en un término no superior a 15 días hábiles, conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	5.475
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes en que se negó la información por confidencialidad y reserva.	77
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.	168
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	9

Fuente: DodoDocs IV trimestre 2025

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 5.475 solicitudes PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
Queja	15
Reclamo	193
Otra solicitud	5.267
Total general	5.475

Fuente: DodoDocs IV trimestre 2025

2. Análisis de Quejas

2.1. Estadística por mes de Quejas

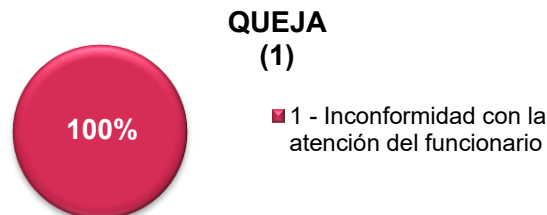
Durante el periodo se registraron 15 quejas, evidenciándose que en el mes de octubre presentó el mayor número de reportes por este concepto. Así mismo, se observa una disminución del **12%** frente a lo reportado en el III trimestre de 2025. A continuación, se relaciona la cantidad de solicitudes allegadas durante el periodo evaluado:

Mes	II trim. 2025	Mes	III trim 2025
Julio	4	Octubre	7
Agosto	7	Noviembre	3
Septiembre	6	Diciembre	5
Total	17	Total	15

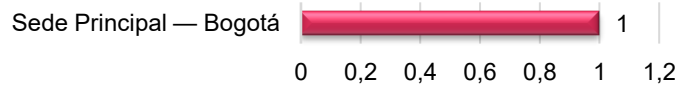
Fuente: ARACF comparación III trimestre 2025 y IV trimestre 2025

2.2. Estadística y análisis de Quejas

De total de Quejas registradas, se observa que solamente una (1) configuró una falla en la prestación del servicio atribuible a los funcionarios. Los temas y las dependencias involucradas fueron debidamente identificados y analizados, así:



DEPENDENCIA COMPETENTE



■ Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)

Fuente: DodoDocs IV trimestre 2025

Frente a este punto, es importante señalar que las Quejas del trimestre representaron apenas el 0,02% del total de las PQRS recibidas. Este resultado refleja una disminución en el impacto de dichas solicitudes en comparación con el trimestre anterior.

En atención a lo anterior, se han adelantado diversas acciones y mejoras orientadas a la optimización del servicio por parte de los puntos de atención y demás dependencias involucradas, fortaleciendo la oportunidad y calidad en la atención al usuario.

3. Análisis de Reclamos

3.1. Estadística por mes de Reclamos

Durante el periodo se registraron 193 Reclamos, observándose que octubre de 2025 concentró el mayor número de solicitudes por este concepto, en ese mismo sentido, se puede establecer que se tuvo un aumento del 8% en comparación al III Trimestre de 2025.

Mes	III trim 2025	Mes	IV trim 2025
Julio	58	Octubre	85
Agosto	46	Noviembre	56
Septiembre	75	Diciembre	52
Total	179	Total	193

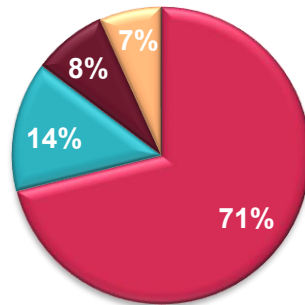
Fuente: ARACF comparación III trimestre 2025 y IV trimestre 2025

3.2. Estadísticas y análisis de Reclamos

De los 193 Reclamos presentados durante el periodo, 149 correspondieron a fallas en la prestación del servicio, lo que representa el 2,72% del total de las PQRS del trimestre. No obstante, al contrastar este resultado con la totalidad de trámites y atenciones realizadas, el impacto de dichos reclamos equivale únicamente al 0,055%.

A continuación, se relacionan los temas en los que se encontraron novedades, así:

RECLAMO (149)

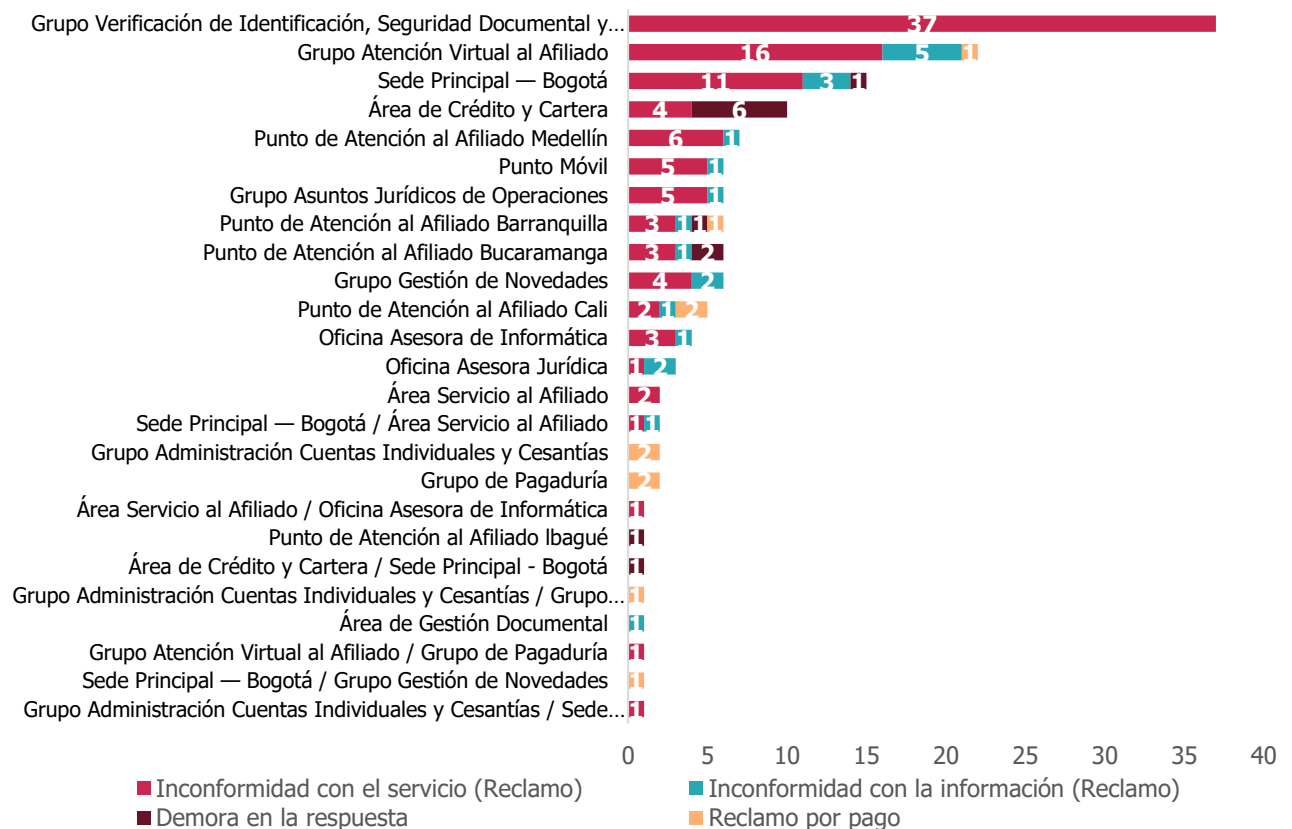


- 106 - Inconformidad con el servicio
- 21 - Inconformidad con la información
- 12 - Demora en la respuesta

Fuente: DodoDocs IV trimestre 2025

Considerando la gráfica anterior, se evidencia que la mayoría de los Reclamos que se presentaron en el trimestre fue con ocasión a la “Inconformidad con el servicio” en un 71%, principalmente asociada a demoras en la gestión de los trámites por parte de las dependencias.

Siguiendo con esta línea, las dependencias que tuvieron novedad en los Reclamos anteriormente expuestos fueron:



Fuente: ARACF IV trimestre 2025

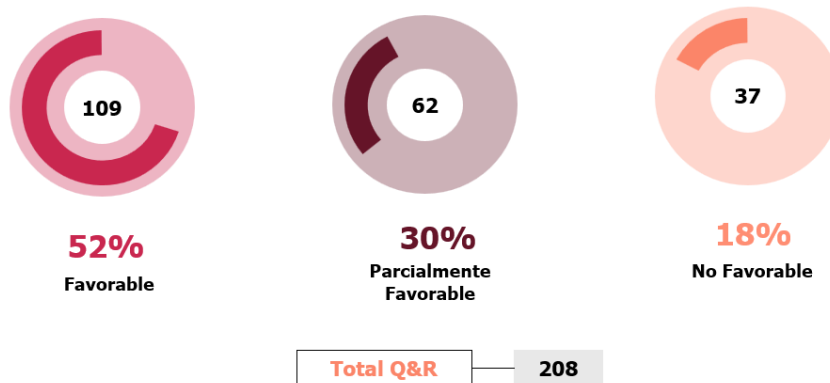
Es menester señalar que, si bien el Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención (GVISP) fue la dependencia con más Reclamos en las que se encuentra implicada, se evidencia que el impacto generado es de un 0,14%, respecto a los 61.605 trámites y 210.681 atenciones presentados en este lapso de tiempo.

4. Análisis de favorabilidad de las Quejas y Reclamos

La favorabilidad corresponde a los casos en los que la solicitud del Consumidor Financiero puede ser atendida conforme a la normativa y lineamientos de la Entidad. En este sentido, del análisis realizado se estableció que el 52% de las solicitudes obtuvo una respuesta favorable, el 30% recibió una solución parcial y el 18% no pudo ser resuelto de manera favorable debido a restricciones normativas u operativas; asimismo, de las Quejas y Reclamos el 72% fueron producto por fallas en el servicio.

CLASE DE SOLICITUD	NOVEDAD		Total general
	NO	SI	
Favorable	28	81	109
No favorable	4	33	37
Parcialmente Favorable	26	36	62
Total general	58	150	208

Fuente: ARACF IV trimestre 2025



En este sentido, se reiteró a las dependencias la necesidad de implementar medidas eficaces e inmediatas orientadas a resolver la causa raíz de las inconformidades, mitigando o eliminando el impacto causado hacia el Consumidor Financiero y que garantice la calidad del servicio.

5. Defensor del Consumidor Financiero (DCF) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)

Como parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y de conformidad con la normatividad vigente, Caja Honor cuenta con los mecanismos de protección; siendo así que a través de estos se presentaron:

1. Defensor del Consumidor Financiero (DCF); se recibieron 26 peticiones, de las cuales solo 1 se catalogó como reclamo, no obstante, dentro del análisis del requerimiento no se configuró una falla en el servicio.
2. Superintendencia Financiera de Colombia (SFC); se recibieron 20 peticiones, de las cuales solo 1 se catalogó como reclamo y con falla en el servicio, lo que corresponde al 0,02% de las solicitudes presentadas; de la cual el motivo de esta fue con ocasión a la “Demora en la atención o en el servicio requerido”.

Todas las solicitudes anteriores fueron atendidas en oportunidad, de manera clara y precisa; en cumplimiento de las normas en materia del DCF, y en especial a la Circular Básica Jurídica 006 de 2025 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 2025

Es importante mencionar que, el Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF), lleva a cabo reuniones de Escalonamiento Táctico, con el aval y apoyo de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP), las cuales tienen como fin dar a conocer a las dependencias competentes, los hechos o situaciones de impacto que afectan la debida atención y que fueron identificados en el trimestre, esto con el fin de evidenciar los aspectos a fortalecer y las acciones de mejora que se deben implementar en cada proceso.

Así las cosas, el 23 de enero de 2026 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 2025, con el objetivo de exponer las causas comunes que generaron fallas en el servicio durante el periodo, con ello, se evidenciaron las siguientes:

1. **Puntos de Atención**
 - a. Digitación de valores distintos a los solicitados en el FUP.
 - b. Actualización equivocada de datos personales.
 - c. Demora en la gestión de trámites por errores en flujos documentales.
 - d. Radicación de trámites en modalidades diferentes a las solicitadas.
 - e. Envío de oficios a correos inexistentes o digitados erróneamente.
2. **Área de Crédito y Cartera**
 - a. Demora en el análisis y respuesta de solicitudes de crédito.
 - b. Tiempos de gestión afectados por errores o retrasos de los aliados.
3. **Área de Gestión Documental**
 - a. Envío incorrecto de comunicaciones (oficios, certimails y anexos).
4. **Área de Servicio al Afiliado**
 - a. Validación tardía de avalúos para proceder con trámites.
 - b. Demora en la gestión del flujo 37 (Acreditación Vivienda 8).
 - c. Actualización incorrecta de datos personales.
 - d. Demora en trámites por errores en flujos documentales.
5. **Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías**

- a. Digitación errónea del monto o concepto a desembolsar en planillas de pago.
 - b. Generación inoportuna de planillas.
- 6. Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones**
- a. Notificación errónea en procesos de afiliación.
 - b. No aplicación de pagos asociados a medidas cautelares.
- 7. Grupo Atención Virtual al Afiliado**
- a. Actualización equivocada de datos personales.
 - b. Demora en validación de pretrámites.
 - c. Notificación incorrecta de inconsistencias.
 - d. Envío de oficios a correos errados.
 - e. Validación incompleta de documentación en pretrámites.
- 8. Grupo de Pagaduría**
- a. Demora en la aplicación del pago o no devolución del paso.
- 9. Grupo de Gestión de Novedades**
- a. Demora en la validación de trámites.
 - b. Novedades por suspensión de descuentos.
 - c. Aplicación de descuentos no autorizados.
 - d. Demora en validación de actualizaciones de datos (p. ej., duplicidad).
- 10. Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención**
- a. Validación de trámites superando los términos establecidos.
 - b. No envío de comunicaciones para ampliación de términos.
 - c. Cumplimiento tardío de pasos de validación en el flujo del trámite (21).
 - d. Interrupción de trámites sin constancia o comentario de validación.
- 11. Oficina Asesora de Informática**
- a. Fallas en aplicaciones y canales digitales.
 - b. Ausencia de reportes y/o novedades en aplicativos.
- 12. Oficina Asesora Jurídica**
- a. Demora en la validación y respuesta de solicitudes de levantamiento de cláusulas de no enajenación (Flujo 91).

Fuente: ARACF IV trimestre 2025

Frente a estas causas, 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 establecieron los siguientes compromisos para el IV trimestre del 2025, así:

No.	Descripción actividad	Responsable
1	Hecho impacto "Actualización de datos tardía".	AOPER
2	Hecho impacto "lineamientos Bloqueos SVA (Salvos vigencia anterior).	AOPER
3	Hecho de impacto "Peticiónes Innecesarias"	Puntos de Atención


Fuente: ARACF IV trimestre 2025

7. Conclusiones

1. Las acciones correctivas implementadas en las dependencias han fortalecido y colaborado en disminuir las situaciones que afectan el normal desarrollo de las actividades y servicios de la Entidad.
2. Entre las causas comunes más representativas identificadas en los reclamos del trimestre, se destacan la actualización incorrecta de datos personales y la demora en la gestión de algunos trámites. Estos aspectos continúan siendo factores relevantes en la generación de inconformidades por parte de los consumidores financieros.
3. Se evidencia un avance de la Entidad en el fortalecimiento de la calidad del servicio, la optimización de procesos internos y la mejor articulación entre áreas para la gestión oportuna de las solicitudes.
4. No obstante de los avances obtenidos, persiste reiteración en determinados tipos de quejas y reclamos frente a trimestres anteriores, lo cual evidencia la necesidad de continuar reforzando las acciones y estrategias de mejora por parte de las dependencias competentes.
5. 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; este proceso busca consolidar una atención cada vez más eficiente, transparente y alineada con los principios de mejora continua.

Cordialmente,

JULIO ALBERTO LOZANO BOBADILLA
Jefe Área de Atención Consumidor Financiero (ARACF)



Elaboró:
ABG. Luisa Fernanda Pelaez Vargas
Profesional Universitario 1 (ARACF)