

INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CASOS DE IMPACTO I TRIMESTRE DE 2026

Bogotá D.C., abril 30 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 I trimestre de 2026.

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, en particular 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 I trimestre de 2026, con el fin de identificar causas recurrentes, evaluar el impacto en la prestación del servicio y definir acciones de mejora.

Resumen de las actividades realizadas

Una vez efectuado el análisis de las solicitudes clasificadas como Quejas y Reclamos, de conformidad con los procedimientos administrativos vigentes, se realizó la asignación de las correspondientes tareas a través del gestor documental, memorandos, correos electrónicos u otros medios disponibles, dirigidas a las dependencias o Puntos de atención involucrados, con el fin de obtener información detallada sobre los hechos reportados.

Posteriormente, como resultado del análisis de cada caso, se adelantaron acciones de sensibilización dirigidas a los funcionarios involucrados, orientadas a generar conciencia sobre el impacto de las Quejas y Reclamos, con el fin de promover una cultura de servicio de calidad con enfoque práctico. Estas acciones buscan fortalecer la satisfacción del Consumidor Financiero y demás partes interesadas, mediante una atención humanizada y la entrega de soluciones o información ajustadas a la normatividad aplicable.

1. Información general de solicitudes PQRS

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 conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. | 6.491 |
| Negación de Información | Corresponde al número de solicitudes que se les negó la información por confidencialidad y reserva. | 85 |
| 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. | 153 |
| Trasladadas a otra entidad | Corresponden a las remitidas a otra institución por competencia. | 12 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 6.491 solicitudes PQRS, distribuidas de la siguiente manera:

| CLASE DE SOLICITUD | TOTAL |
|----------------------|--------------|
| Queja | 15 |
| Reclamo | 245 |
| Otra solicitud | 6.231 |
| Total general | 6.491 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

2. Análisis de Quejas

2.1. Estadística por mes de Quejas

Durante el periodo se registraron quince (15) quejas, evidenciándose que en el mes de febrero se presentó el mayor número de reportes por este concepto.

A continuación, se relaciona la cantidad de quejas allegadas durante el periodo evaluado:

| MES | CANTIDAD |
|----------------------|-----------|
| Enero | 2 |
| Febrero | 9 |
| Marzo | 4 |
| Total general | 15 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

2.2. Estadística y análisis de Quejas

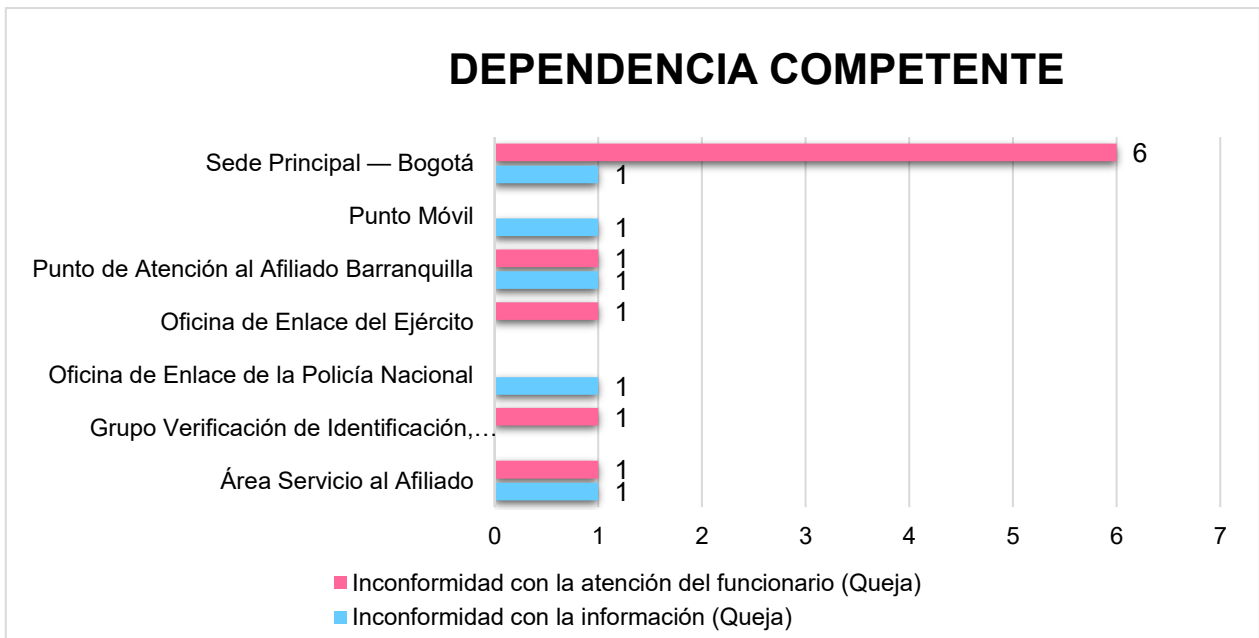
Del total de las Quejas registradas (15), ninguna evidenció una falla en la prestación del servicio atribuible a los funcionarios de la Entidad.

Los temas y las dependencias involucradas fueron debidamente identificados y analizados, así:

| DEPENDENCIA COMPETENTE | Inconformidad con la información (Queja) | Inconformidad con la atención del funcionario (Queja) | Total general |
|---|--|---|---------------|
| Área Servicio al Afiliado | 1 | 1 | 2 |
| Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención | | 1 | 1 |

| | | | |
|--|----------|-----------|-----------|
| Oficina de Enlace de la Policía Nacional | 1 | | 1 |
| Oficina de Enlace del Ejército | | 1 | 1 |
| Punto de Atención al Afiliado Barranquilla | 1 | 1 | 2 |
| Punto Móvil | 1 | | 1 |
| Sede Principal — Bogotá | 1 | 6 | 7 |
| Total general | 5 | 10 | 15 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2026



Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

Las inconformidades estuvieron relacionadas principalmente con la percepción de la atención brindada, sin que se identificaran vulneraciones a los lineamientos institucionales.

Lo anterior permite concluir que las estrategias implementadas por la Entidad han sido efectivas para garantizar la calidad del servicio y la atención al consumidor financiero.

3. Análisis de Reclamos

3.1. Estadística por mes de Reclamos

Durante el periodo se registraron 245 Reclamos, presentándose el mayor volumen en el mes de febrero de 2026, lo que representa un incremento del 27% respecto al cuarto trimestre de 2025.

Es importante resaltar que en articulación con la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones se han adelantado acciones y mejoras orientadas a optimizar la prestación del servicio.

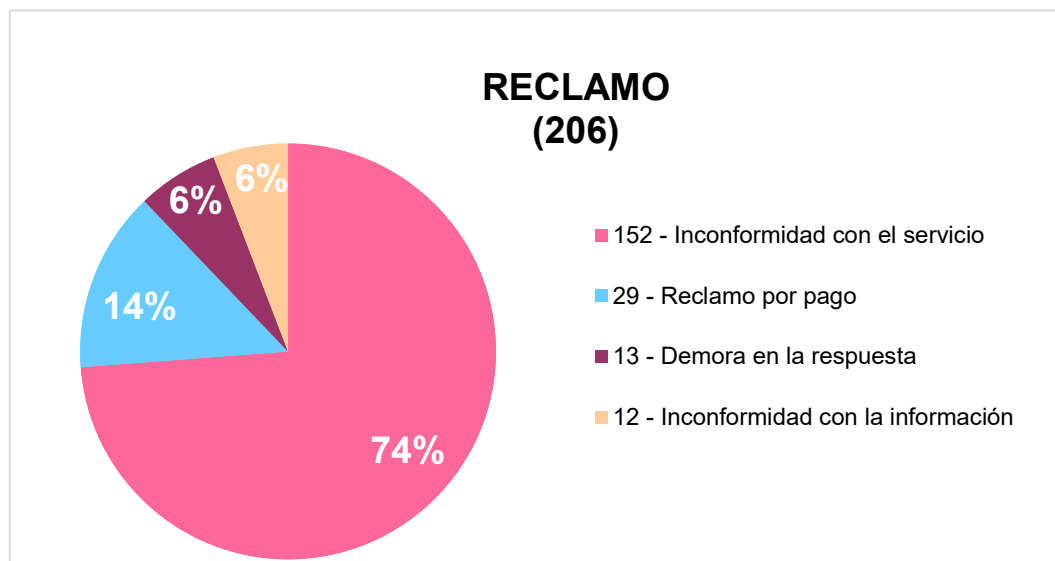
| MES | CANTIDAD |
|----------------------|------------|
| enero | 55 |
| febrero | 97 |
| marzo | 93 |
| Total general | 245 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

3.2. Estadísticas y análisis de Reclamos

De los 245 Reclamos presentados durante el periodo, 206 correspondieron a fallas en la prestación del servicio, lo que representa el 3,2% del total de las PQRS del trimestre. No obstante, al contrastar este resultado con la totalidad de atenciones realizadas, el impacto de dichos reclamos equivale únicamente al 0,1%.

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

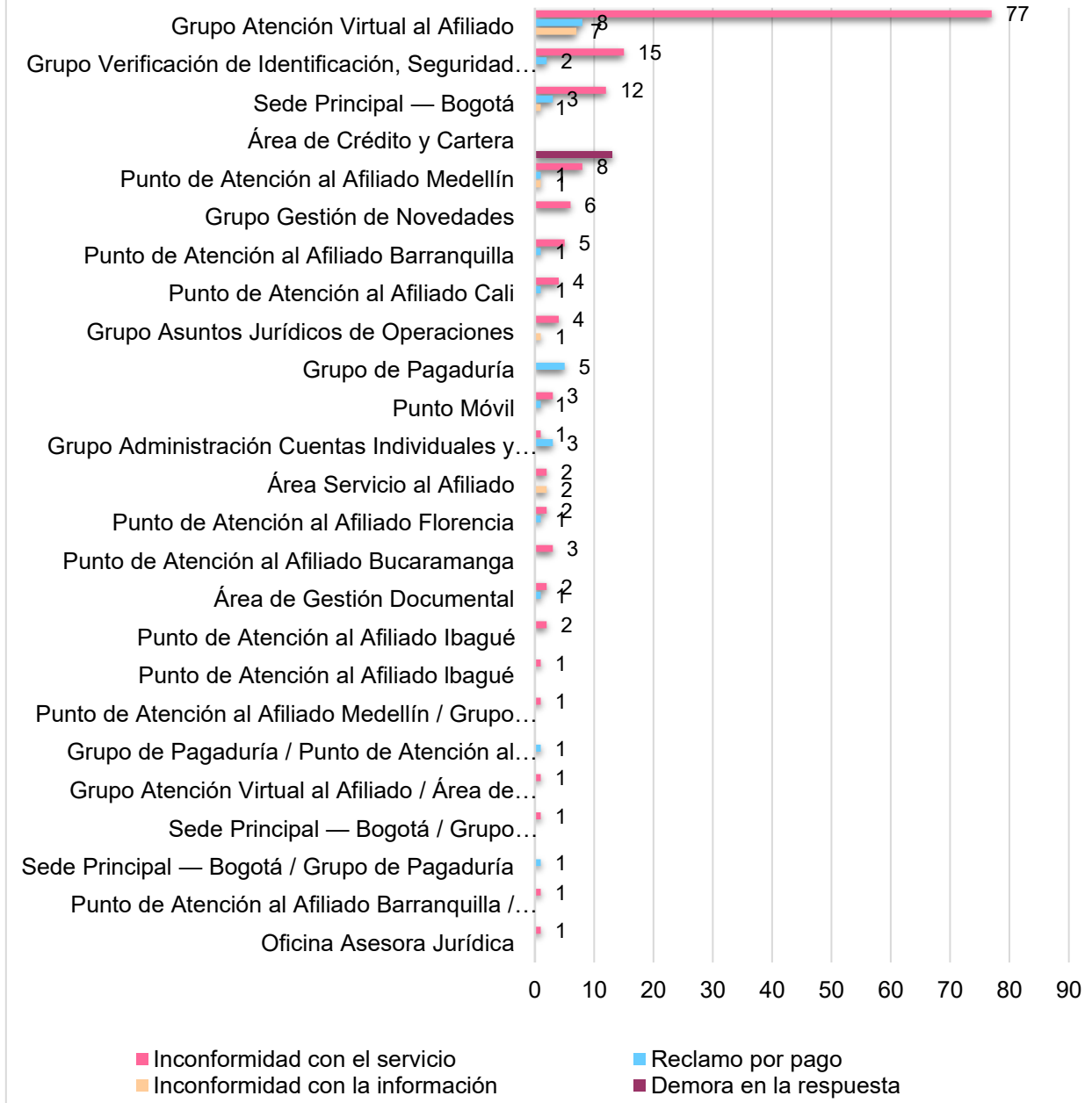


Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se evidencia que la mayoría de los Reclamos que se presentaron en el trimestre se dieron con ocasión a la "Inconformidad con el servicio" en un 74%, en su mayoría relacionado con la demora en la gestión de los trámites de pago por parte de las dependencias.

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

DEPENDENCIA COMPETENTE



Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

Es menester señalar que, el grupo de Atención Virtual al Afiliado fue la dependencia con más Reclamos en las que se encuentra implicada, igualmente se evidencia una disminución del 45% en los reclamos en los que se encuentra implicado el Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención (GVISP), respecto al IV Trimestre del 2025.

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 58% de las solicitudes obtuvo una respuesta favorable, el 24% 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 79% generaron fallas en el servicio.

| FAVORABILIDAD | NOVEDAD EN EL SERVICIO | | Total general |
|------------------------|------------------------|------------|---------------|
| | NO | SI | |
| Favorable | 38 | 113 | 151 |
| No favorable | 8 | 38 | 46 |
| Parcialmente Favorable | 8 | 55 | 63 |
| Total general | 54 | 206 | 260 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2026

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 30 peticiones, de las cuales solo 1 se catalogó como reclamo, el cual generó una falla en el servicio prestado por la Entidad, la cual correspondió a un reclamo por error en la aplicación del pago.
- 2. Superintendencia Financiera de Colombia (SFC):** Se recibieron 28 peticiones, de las cuales solo 3 se catalogaron como reclamo generando una falla en el servicio prestado por la Entidad, la cual correspondió a reclamos por demora en la atención o en el servicio requerido y demora o no aplicación del pago.

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. Conclusiones

1. En comparación con el IV Trimestre del 2025, se evidencia una mejora significativa en la gestión de quejas presentadas ya que en el I Trimestre del 2026, al no registrarse ninguna

queja con falla en el servicio, por lo que se evidencia que las acciones implementadas en las dependencias han contribuido en la disminución de situaciones que afectan el normal desarrollo de las actividades y servicios de la Entidad.

2. En comparación con el IV Trimestre del 2025 se evidencia un aumento del 27% en los reclamos registrados, donde su causa común es la demora en la gestión de los trámites de pago por parte de las dependencias con un 74%, por lo que aun cuando se han implementado estrategias de mejora para agilización en el proceso de los trámites, se considera que se deben fortalecer, debido a que no se está solucionando de fondo y se sigue presentando demora por pago.
3. Frente al trimestre anterior se evidenció un aumento del 39% en la favorabilidad de las respuestas brindadas a los consumidores financieros frente al trimestre anterior.
4. A pesar de las acciones de mejora implementadas, persisten reiteraciones en algunos temas de reclamos, lo que requiere el fortalecimiento continuo de las acciones correctivas por parte de las dependencias competentes.
5. Se continuará con el seguimiento permanente a las estrategias y compromisos establecidos en las mesas de trabajo, con el fin de disminuir las causas de inconformidad y fortalecer la calidad del servicio.

Cordialmente,

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



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