

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

Bogotá D.C., 28 de abril de 2025

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 radicados durante el I trimestre de 2025.

Tabla de contenido

Introducción.

Objetivo General.

Resumen de las actividades.

1. Información general 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 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 con 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 recibidos en el I trimestre del 2025, así como el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los resultados del IV trimestre del 2024.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Una vez efectuado el análisis de las solicitudes que se consideran Quejas y Reclamos basados en los procedimientos administrativos, se realizó la asignación de las 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.

Así entonces, realizado el estudio de cada caso, se sensibiliza a los funcionarios respecto del 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 acorde con la normatividad aplicable, según sea el caso.

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) junto con 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; así mismo, se verifican las demás solicitudes que pueden ser de impacto.

En consecuencia, se relaciona la gráfica en donde se reflejan las Quejas y Reclamos del I trimestre de 2025:

| CLASE DE SOLICITUD | TOTAL |
|----------------------|--------------|
| Reclamo | 135 |
| Queja | 5 |
| Otra solicitud | 6.280 |
| Total general | 6.420 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2025

1. Información general de solicitudes PQRS

Es oportuno indicar que, a través del SAC se realiza el constante monitoreo de la información, con el fin de 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 ante Caja Honor frente a su afiliación, medidas para el manejo de sus recursos y 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.

Por consiguiente, 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 | 6.420 |
| Negación de Información | Corresponde al número de solicitudes en que se negó la información por confidencialidad y reserva. | 76 |
| 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. | 273 |
| Trasladadas a otra entidad | Registradas durante el trimestre. | 10 |

Fuente: DodoDocs I trimestre 2025

De lo anterior, es importante señalar que 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.

2. Análisis de Quejas

2.1. Estadística por mes de Quejas

Durante el periodo se registraron 5 Quejas, evidenciando que en enero y marzo se presentaron un mayor número de registros por este concepto, en donde se puede constatar que las mismas disminuyeron 67% en comparación con el IV Trimestre del 2024, teniendo en cuenta que se han realizado las acciones y mejoras tendientes a la optimización del servicio por parte de los puntos de atención y demás dependencias.

| Mes | IV trim. 2024 | Mes | I trim 2025 |
|--------------|---------------|--------------|-------------|
| Octubre | 5 | Enero | 2 |
| Noviembre | 3 | Febrero | 1 |
| Diciembre | 7 | Marzo | 2 |
| Total | 15 | Total | 5 |

Fuente: ARACF comparación IV trimestre 2024 y I trimestre 2025

2.2. Estadística y análisis de Quejas

De las Quejas relacionadas previamente, se observa que ninguna configuró una falla en el servicio brindado por los funcionarios.

3. Análisis de Reclamos

3.1. Estadística por mes de Reclamos

Durante el periodo se registraron 135 Reclamos, en donde se evidenció que en febrero y marzo se presentó un mayor número por este concepto, de lo cual se puede establecer que se tuvo un aumento del 20% en comparación al IV Trimestre de 2024.

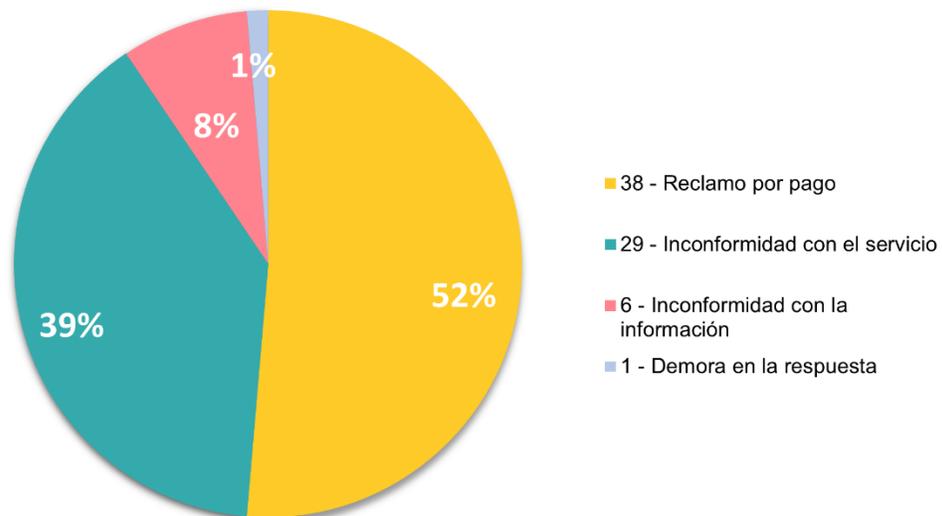
| Mes | IV trim. 2024 | Mes | I trim 2025 |
|--------------|---------------|--------------|-------------|
| Octubre | 49 | Enero | 40 |
| Noviembre | 45 | Febrero | 47 |
| Diciembre | 19 | Marzo | 48 |
| Total | 113 | Total | 135 |

Fuente: ARACF comparación IV trimestre 2024 y I trimestre 2025

3.2. Estadísticas y análisis de Reclamos

Durante el periodo, de los 135 Reclamos 74 fueron por falla en el servicio, que corresponde a un 55%, denotando que en comparación con el IV trimestre 2024, que de las 113 solicitudes 81 fueron falla en el servicio, correspondiente a un 72%; además, se precisa que hubo menos solicitudes y más fallas en el servicio en el anterior trimestre con relación al que se está estudiando.

Ahora bien, a continuación se relacionan los temas en los que se encontraron novedades, así:



Fuente: DodoDocs I trimestre 2025

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se evidencia que la mayoría de los Reclamos que se presentaron en el trimestre fue con ocasión a “Reclamo por pago” en un 52%, situación que se presentó en su mayoría por parte del Grupo de Atención Virtual al Afiliado (GAVIA), en donde se identificó que corresponde a las siguientes causas:

- Demora en la gestión del trámite.
- No inició del flujo del trámite.
- Digitación errónea del número de cuenta bancaria del beneficiario del pago.
- Información incompleta en las inconsistencias de los trámites reportadas al solicitante.

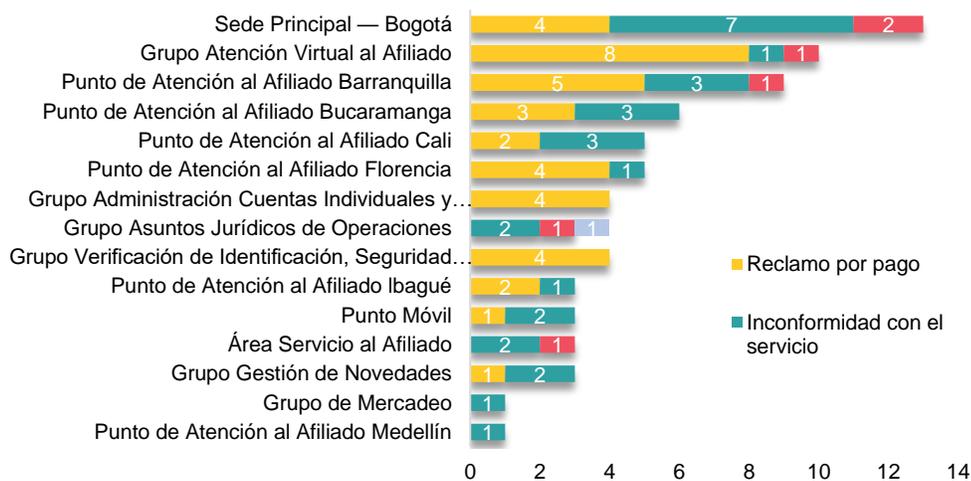
De igual manera, se realizó el análisis del impacto que generan los puntos de atención a nivel nacional en la gestión realizada respecto al número de atenciones registradas, ya que el Punto de Atención de Bogotá fue la dependencia que más Reclamos con falla en el servicio tuvo, no obstante, es uno de los puntos de atención que menos impacto genera.

Así entonces, se evidencia que el Punto de Atención de Florencia fue la sede que tuvo más impacto en un 0,13%, con ello, se relaciona el cuadro comparativo de las atenciones y novedades en el servicio encontradas:

| Punto de Atención | Atenciones 2025 | Novedad en el servicio | Porcentaje |
|-------------------|-----------------|------------------------|--------------|
| Bogotá | 27.333 | 13 | 0,05% |
| Barranquilla | 8.006 | 9 | 0,11% |
| Medellín | 7.622 | 1 | 0,01% |
| Cali | 6.791 | 5 | 0,07% |
| Ibagué | 6.243 | 3 | 0,05% |
| Bucaramanga | 4.964 | 6 | 0,12% |
| Florencia | 3.933 | 5 | 0,13% |

Fuente: ARACF I trimestre 2025

En ese orden de ideas, las dependencias que tuvieron novedad en los Reclamos anteriormente expuestos fueron:



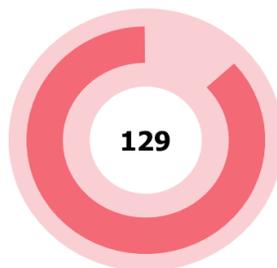
Fuente: ARACF I trimestre 2025

Es menester señalar que, así como se mencionó anteriormente, si bien en la Sede Principal - Bogotá (SEPBO), fue la dependencia con más Reclamos en las que se encuentra implicada, esto se debe a que es el punto de atención que tiene mayor afluencia de afiliados, sin embargo, se evidencia que el impacto generado es de un 0,05%, respecto a los demás puntos de atención.

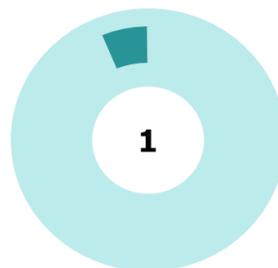
4. Análisis de favorabilidad de las Quejas y Reclamos

Se hace necesario indicar que la favorabilidad es aquella en donde se le da solución a la solicitud del Consumidor Financiero, bajo los lineamientos y la normatividad de la Entidad, así las cosas, al efectuar el estudio de favorabilidad al Consumidor Financiero se constató que el 92% fue favorable, al 7% se le pudo solucionar parcialmente y al 1% no se le pudo dar solución de manera favorable por aspectos normativos u operacionales; asimismo, de las Quejas y Reclamos el 53% fueron producto por novedades en el servicio.

| CLASE DE SOLICITUD | NOVEDAD | | Total general |
|------------------------|-----------|-----------|---------------|
| | NO | SI | |
| Favorable | 62 | 67 | 129 |
| No favorable | 0 | 1 | 1 |
| Parcialmente Favorable | 4 | 6 | 10 |
| Total general | 66 | 74 | 140 |



92%
Favorable



1%
No Favorable



7%
Parcialmente Favorable

Fuente: ARACF I trimestre 2025

Bajo ese precepto, se le 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.

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

Como complemento 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 del Defensor del Consumidor Financiero (DCF), se recibieron 33 peticiones; y a través de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se recibieron 18 peticiones y 1 Reclamo; en donde los temas de mayor consulta fueron: información sobre estados de trámites, levantamiento de restricción para el ingreso al Portal Transaccional e información general.

A las solicitudes anteriores se les brindó respuesta en oportunidad, de manera clara y precisa; en aplicabilidad de las normas en materia del DCF, 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.

6. Información adicional

Reunión de Escalonamiento Táctico I Trimestre del 2025

Es importante resaltar que, las reuniones de Escalonamiento Táctico tienen como fin dar a conocer a las dependencias competentes, los hechos o situaciones de impacto que afectan la debida atención que fueron identificados a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), ya que son los puntos donde se permite evidenciar los aspectos a fortalecer y las acciones de mejora que se deben implementar en cada proceso.

Así las cosas, el 23 de abril de 2025 se llevó a cabo la reunión de Escalonamiento Táctico de los resultados de las Quejas, Reclamos y situaciones de impacto correspondientes al I Trimestre del 2025, con el objetivo de exponer las causas comunes que generaron novedades en el servicio durante el periodo, de la siguiente manera:

- Puntos de Atención a Nivel Nacional:
 - Actualizaciones de datos: (Registro erróneo en el sistema o sin registro en los sistemas y datos duplicados)
 - Frente a los trámites: (Interrupción de trámites sin motivo, demora en la gestión, desembolso de recursos inferior a lo requerido, digitación errónea del número de cuenta bancaria, demora en la notificación de inconsistencias.)
 - Tiempo de espera en sala.
- Grupo de Atención Virtual al Afiliado (GAVIA)
 - Demora en la gestión del trámite.
 - No inició del flujo del trámite.
 - Digitación errónea del número de cuenta bancaria del beneficiario del pago.
 - Información incompleta en las inconsistencias de los trámites reportadas al solicitante.

- Grupo de Verificación de identificación, seguridad, documental y prevención (GVISP):
 - Validación de trámites en curso, superando los términos establecidos.
 - No envío de comunicaciones de verificación e inconsistencias.
- Grupo Gestión de Novedades (GENOV):
 - Levantamiento bloqueos preventivos.
 - Suspensión descuentos de ahorro voluntario.
- Grupo de Mercadeo (GRMER):
 - Líneas de atención en comunicaciones oficiales.
- Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías (GCICE):
 - Demora en la aplicación del pago.
 - Registro erróneo de cuentas bancarias (planilla de pago).
 - Pago de valor inferior al solicitado en FUP.
- Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones (GAJUO):
 - Demora en la respuesta a requerimientos judiciales.
 - Remisión respuestas a correos errados o inexistentes.
 - Error en la indicación del número de proceso al Juzgado.
- Área de Servicio al Afiliado (ASERA):
 - Puntos Móviles: (actualización de datos respecto al registro erróneo en los sistemas, en los trámites frente a la demora en la gestión de los mismos).
 - Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)
 - Publicación errónea de los avisos por cruce de la información (beneficiarios).

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 II trimestre del 2025, así:

| No. | Descripción actividad | Responsable |
|-----|-----------------------------------------|---------------|
| 1 | Hecho de impacto "práctica caja" | ASERA |
| 2 | Datos de contacto de Oficinas de Enlace | ARVIV - GRMER |
| | Procedencia Flujo 32 | |
| 3 | Manejo Objetos Perdidos | ASEAD |

Fuente: ARACF I trimestre 2025

7. Conclusiones

1. El Área de Atención al Consumidor Financiero realiza estudio de las Quejas y Reclamos con la información suministrada por las dependencias responsables y al análisis basado en la normatividad vigente y aplicable.
2. Las causas más comunes de los Reclamos durante el periodo se dieron por demora e inconformidad en la aplicación de pagos de los trámites presentados.
3. Se evidenció que ha disminuido el porcentaje de las inconformidades presentadas en las diferentes dependencias, en comparación con lo informado en el trimestre anterior.
4. Frente al compromiso adquirido el trimestre anterior por el Grupo de Mercadeo (GRMER), se realizó un llamado a que se pueda llevar a cabo la mesa de trabajo con Área de Servicio al Afiliado (ASERA) frente al manejo que se le va a dar al flujo 32, puesto que, como se ha mencionado en las diferentes reuniones anteriores, el GRMER no genera un valor agregado a este cumplimiento de pasos en el flujo.
5. La mayor cantidad de Reclamos son dirigidas hacia la Sede Principal - Bogotá (SEPBO) por ser el Punto de Atención con mayor afluencia de afiliados, no obstante, se evidencia que el impacto causado es de un 0,05%.
6. El punto de atención que más impacto causó fue el Punto de Atención de Florencia (PAFLO) con un 0,13%.
7. 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)



Elaboró:
ABG. LUISA FERNANDA PELAEZ VARGAS
Profesional Universitario 1 (ARACF)