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

Bogotá D.C., 28 de julio 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 presentados en el II 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 II trimestre del 2025, así como el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a los resultados del I trimestre del 2025.

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.

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:

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.	**6.288**
Negación de Información	Corresponde al número de solicitudes en que se negó la información por confidencialidad y reserva.	**90**
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.	**243**
Trasladadas a otra entidad	Registradas durante el trimestre.	**5**

Fuente: DodoDocs II trimestre 2025

En ese orden de ideas, frente a las solicitudes allegadas, a continuación se relaciona la gráfica en donde se reflejan las Quejas y Reclamos del II trimestre del 2025:

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
Queja	13
Reclamo	139
Otra solicitud	6.136
Total general	**6.288**

Fuente: DodoDocs II trimestre 2025

2. Análisis de Quejas

2.1. Estadística por mes de Quejas

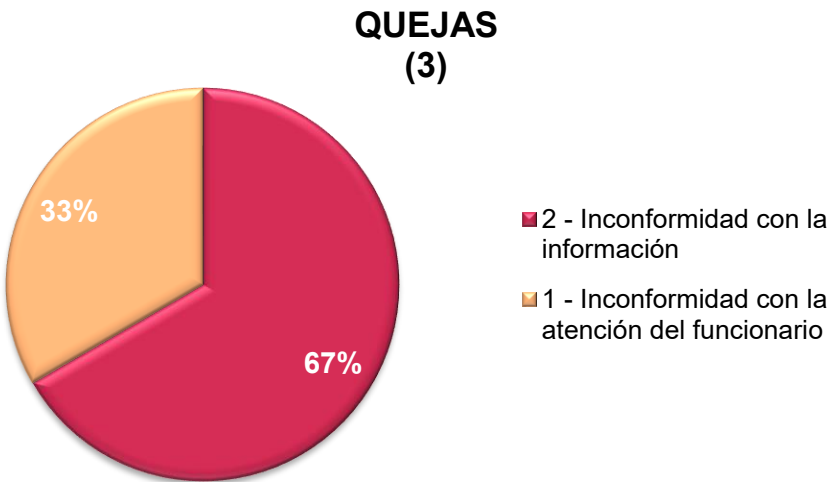
Durante el periodo se registraron 13 Quejas, evidenciando que en abril se presentó un mayor número de registros por este concepto, en donde se puede constatar que las mismas aumentaron un 160% en comparación con el I Trimestre del 2025, con ello, se relaciona la cantidad allegada:

Mes	I trim. 2025	Mes	II trim 2025
Enero	2	Abril	8
Febrero	1	Mayo	1
Marzo	2	Junio	4
Total	**5**	**Total**	**13**

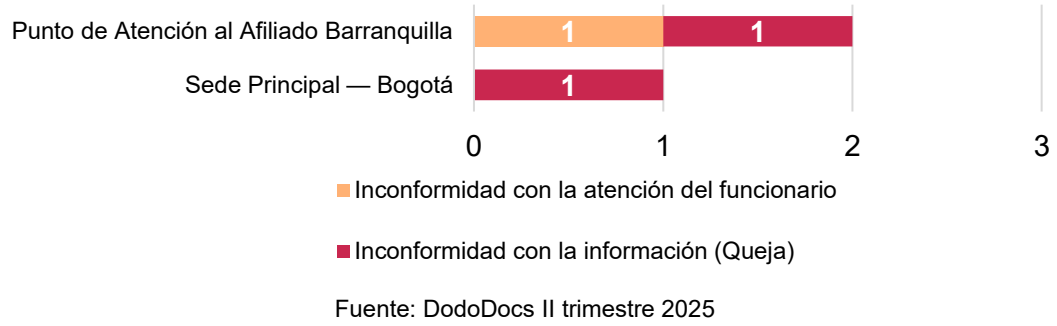
Fuente: ARACF comparación I trimestre 2025 y II trimestre 2025

2.2. Estadística y análisis de Quejas

De las Quejas relacionadas previamente, se observa que de las 13 Quejas presentadas, solamente en 3 de estas se configuró una falla en el servicio brindado por los funcionarios, por lo tanto, se exponen los temas y las dependencias en los que se encontraron novedades, así:



DEPENDENCIAS COMPETENTES



Fuente: DodoDocs II trimestre 2025

Frente a este punto, es oportuno indicar que teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes allegadas en el trimestre y si bien hubo un aumento en el número de Quejas, estas solamente generaron un impacto del 0,048% en comparación con la totalidad de las PQRS recibidas en el trimestre.

Ante estas circunstancias se han realizado las acciones y mejoras tendientes a la optimización del servicio por parte de los puntos de atención y demás dependencias.

3. Análisis de Reclamos

3.1. Estadística por mes de Reclamos

Durante el periodo se registraron 139 Reclamos, en donde se comprobó que en junio se presentó un mayor número por este concepto, en ese mismo sentido, se puede establecer que se tuvo un aumento del 3% en comparación al I Trimestre de 2025.

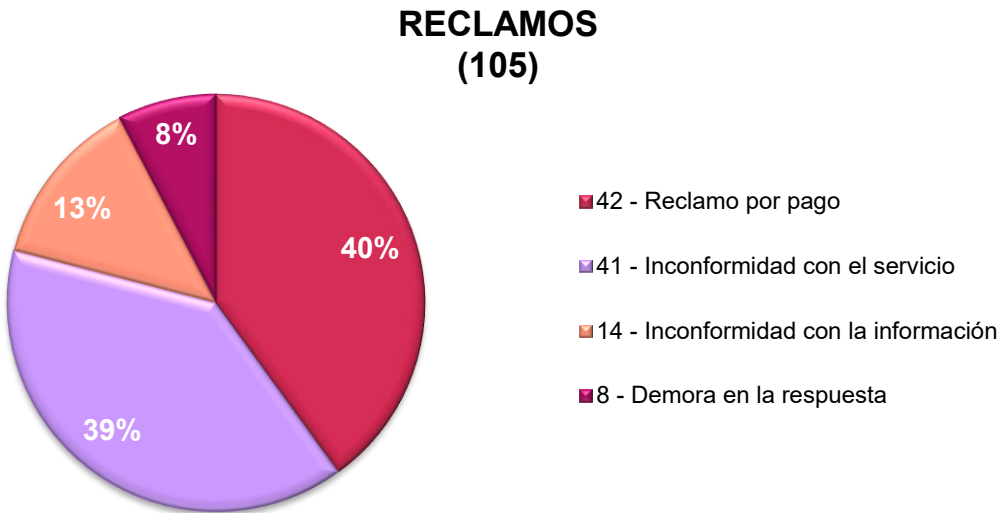
Mes	I trim. 2025	Mes	II trim 2025
Enero	40	Abril	45
Febrero	47	Mayo	46
Marzo	48	Junio	48
Total	135	**Total**	139

Fuente: ARACF comparación I trimestre 2025 y II trimestre 2025

3.2. Estadísticas y análisis de Reclamos

Así entonces, de los 139 Reclamos presentados 105 tuvieron falla en el servicio, lo que corresponde a un 1,67% de la totalidad de PQRS allegadas en este periodo; no obstante, en comparación con las atenciones y trámites recepcionados en el trimestre, el impacto de estas es solamente del 0,24%.

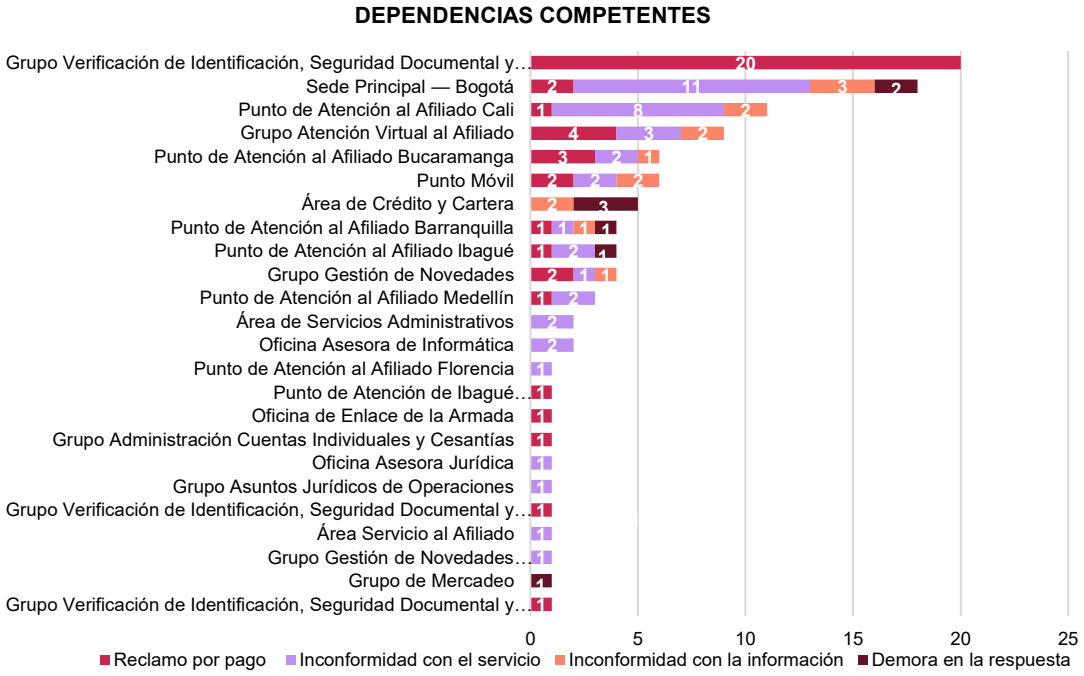
Ahora bien, a continuación se relacionan los temas en los que se encontraron novedades, así:



Fuente: DodoDocs II trimestre 2025

Considerando 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 40%, de lo cual, en su mayoría obedeció a la demora 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:



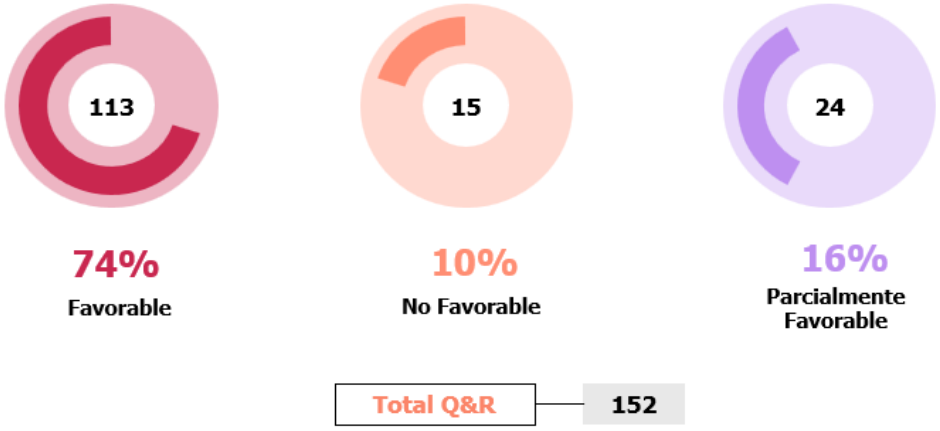
Fuente: ARACF II trimestre 2025

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 0,06%, respecto a los 32.886 trámites y requerimientos presentados en este lapso de tiempo.

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 74% fue favorable, el 16% se le pudo solucionar parcialmente y el 10% no se le pudo dar solución de manera favorable por aspectos normativos u operacionales; asimismo, de las Quejas y Reclamos el 71% fueron producto por fallas en el servicio.

CLASE DE SOLICITUD	NOVEDAD		Total general
	NO	SI	
Favorable	40	73	113
No favorable	2	13	15
Parcialmente Favorable	2	22	24
Total general	**44**	**108**	**152**



Fuente: ARACF II trimestre 2025

Bajo ese precepto, se les 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 de estos se presentaron:

1. Defensor del Consumidor Financiero (DCF); se recibieron 34 peticiones, de las cuales 4 se catalogaron como reclamos y con falla en el servicio, lo que corresponde al 0,064% de las solicitudes presentada, de las cuales los motivos de las mismas fueron con ocasión a la "demora o no modificación de datos personales", "no resolución a quejas, peticiones y reclamos", "demora o no entrega de la cotización y/o simulación" y "demora o no aplicación del pago".

2. Superintendencia Financiera de Colombia (SFC); se recibieron 22 peticiones, de las cuales 2 se catalogaron como reclamos y con falla en el servicio, lo que corresponde al 0,032% de las solicitudes presentadas; de las cuales los motivos de estas fueron con ocasión a la "demora o no aplicación del pago".

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 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 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 julio de 2025 se llevó a cabo la reunión de Escalonamiento Táctico de los resultados de las Quejas, Reclamos y situaciones de impacto correspondientes al II 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:

- Puntos de Atención a Nivel Nacional:

    - Actualización equivocada de datos personales.
    - Asesoría incompleta en trámites.
    - Tiempo de espera en sala.
    - Demora en la gestión de trámites.
    - Comunicaciones de inconsistencias a correos errados

- Digitación errónea del número de cuenta bancaria o documento del Beneficiario del pago.

- Área de Crédito y Cartera (ACREC)

  - Tiempo de validación y desembolso de productos financieros.
  - Aplicación de tasas de interés.
  - Notificación de comunicados a correos errados.

- Área de Servicios Administrativos (ASEAD)

  - Estado de las instalaciones de los Puntos de Atención
  - Acceso / ingreso a la Entidad (Grupo de Vigilancia)

- 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).
  - Devolución y/o no radicación de solicitudes por el Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)

- 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.
  - Demora en validación de trámites.

- Grupo de Mercadeo (GRMER):

  - Radicación tardía de preaprobados (361) notificados en flujo 32 – Registro de atención.

- Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías (GCICE):

  - Demora en la generación de planillas de pago de trámites.

- Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones (GAJUO):

  - Error en la Identificación de las partes del proceso, notificadas al Despacho Judicial.

- Grupo Atención Virtual al Afiliado (GAVIA):

  - Actualización equivocada de datos personales.
  - Demora en validación de trámites.

- Remisión de oficios a correos diferentes al indicado por el afiliado.
- Notificación de inconsistencias erradas.

- Oficina Asesora de Informática (OAINF):

  - Fallas en el servidor del Portal Transaccional.

- Oficina Asesora Jurídica (OAJUR):

  - Demora en validación y respuesta de solicitudes de levantamiento de cláusulas de no enajenación.

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 “Rechazo de PQRS por parte del Centro de Contacto al Ciudadano – Correo Contáctenos”	ASERA
2	Hecho de Impacto “Procedencia Flujo 32 – Registro de Atención, para validaciones de productos financieros”	ASERA GRMER
3	Hecho de Impacto “Recepción de trámites por parte de los Enlaces”	ASERA

Fuente: ARACF II trimestre 2025

7. Conclusiones

1. Se evidenció que en este trimestre hubo un aumento en las Quejas presentadas en comparación con el trimestre anterior, sin embargo, solamente 3 tuvieron falla en el servicio situación que para la Entidad es un aspecto muy favorable, ya que el impacto de las mismas solo supone el 0,048%.

2. Una de las causas comunes que se presentaron en los Reclamos del trimestre por parte de los Puntos de Atención, Grupo Atención Virtual al Afiliado y del Área Servicio al Afiliado, obedeció a la actualización equivocada de datos personales en el sistema de la Entidad.

3. Se evidenció que el Grupo de Mercadeo (GRMER) y el Área de Servicio al Afiliado (ASERA) mostraron un avance respecto a los compromisos y situaciones de impacto presentados en el I Trimestre del 2025.

4. Se presenta reiteración en algunos temas de quejas y reclamos frente a los trimestres anteriores; lo cual indica que las dependencias competentes deben establecer acciones y estrategias de mejora para solventar de fondo las fallas en el servicio.

5. Ante las circunstancias presentadas, surge la necesidad de generar mayor control, monitoreo y evaluación de los procesos, en especial en aquellos donde se han evidenciado fallas en el servicio.

6. 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,

Firmado por:
JULIO ALBERTO LOZANO BOBADILLA

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

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