



INFORME DE AUDITORÍA 001 DE 2019 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC II SEMESTRE DE 2018- CAJA HONOR

1. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno de Caja Honor en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2019, adelantó una auditoría a la SUAOP-Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, verificando el cumplimiento de lo dispuesto en las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 y de las Circulares Externas 015 de 2010 y 052 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a las estrategias para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo en el proceso de GESTIÓN DEL SAC, verificando también la calidad y oportunidad de las respuestas del SAC a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y acciones de tutela interpuestas por los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – CAJA HONOR durante el periodo revisado.

2. ALCANCE

La evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, tiene como finalidad verificar que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, las Circulares Externas 15 de 2010 y 052 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como lo dispuesto en el Manual SAC y en el Procedimiento “atender las solicitudes de los Consumidores Financieros”, y evaluar la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas a las diferentes clases de solicitudes de los Afiliados, es decir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Acciones de Tutela interpuestas durante el segundo semestre de 2018 de las que se seleccionó una muestra aleatoria representativa de dichas actividades para su evaluación y verificación.

3. METODOLOGÍA

La evaluación se llevó a cabo en concordancia con las normas técnicas y procedimientos de auditoría generalmente aceptadas en Colombia (NAGA) y conforme a la normatividad aplicable, las políticas, procedimientos y Manual de Auditoría; se procedió a realizar la evaluación de los procedimientos asociados al desarrollo de las mejores prácticas, para lo cual la Oficina de Control Interno estudió previamente el proceso y los procedimientos al interior del SAC, posteriormente solicitó por correo electrónico al ARSAC la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas del segundo semestre de 2018, relación de Acciones de Tutela, los informes de logros, indicadores de gestión, casos en que se materializó el riesgo operativo y su trámite, así como otros documentos elaborados durante el mismo periodo, realizó visita IN SITU al Área, para lo cual entrevistó a la Jefe y algunos funcionarios del SAC para conocer el proceso y las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

4. MARCO LEGAL

4.1 Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 20 Derecho de Información, Artículo 23 Derecho de Petición, artículo 335 Actividad Financiera.
- **Ley 1328 de 2009** *“Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones.”*
- **Ley 1437 de 2011**, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*, artículo 8. *Deber de información al público.*
- **Ley 1581 de 2012**, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”*
- **Ley 1712 de 2014**, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*

- **Circular Externa 015 de 2010**, de la Superintendencia Financiera de Colombia, para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC.
- **Decreto 2281 de 2010**, *“Por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.”*
- **Circular Externa 052 de 2015** de la Superintendencia Financiera de Colombia, por la cual se adicionó el procedimiento de atención a quejas denominado como “quejas exprés”.
- **Resolución 145 del 17 de marzo de 2016** *“Por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”.*
- **Resolución 466 del 16 de agosto de 2018**, *“Por la cual se actualiza el Reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.”*

4.2 Normativa Interna

- **Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC**, código GS-NA-MA-001, versión 005 del 04/05/2018.
- **Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros**, código GS-NA-PR-001, versión 007 del 27/07/2018.
- **Guía de operación ATENCIÓN SOLICITUDES GENERALES DEL SAC**, código GS-NA-GU-012, versión 003 del 27/07/2018.
- **Guía de operación ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS**, código GS-NA-GU-011, versión 004 del 27/07/2018.
- **Guía de Operación ATENCIÓN DENUNCIAS**, código GS-NA-GU-009, versión 004 del 27/07/2018.
- **Guía TRATAMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS**, código GS-NA-GU-008, versión 006 del 27/07/2018.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 Estructura Organizacional

La Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, “Por la cual se establece la estructura, funciones, y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”, dispone la estructura de CAJA HONOR, donde el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, hace parte de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP), así:

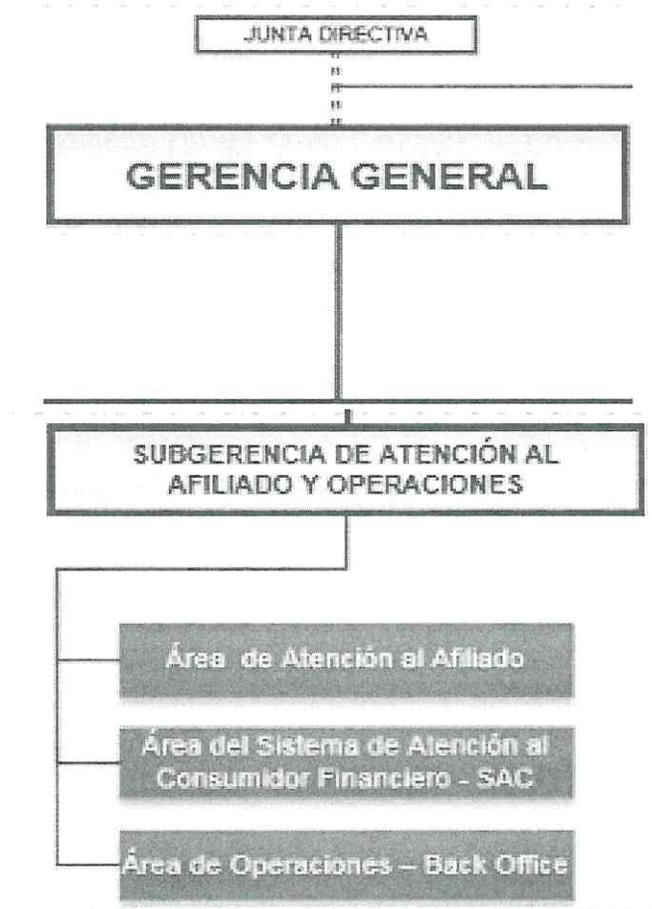


Gráfico 1. Estructura del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Decreto 1900 y resoluciones 320 y 592 de 2018.

5.2 Infraestructura Física

Según lo dispuesto en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, versión 005, código GS-NA-MA-001, *es necesario proporcionar todos los recursos físicos necesarios para el desarrollo de operaciones administrativas y gestión del SAC.*

El Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR está ubicado en el primer piso de la Sede Principal de la Entidad, carrera 54 número 26-54 de la ciudad de Bogotá.

5.2 Infraestructura Tecnológica

De igual forma el Manual detalla que *los recursos técnicos que se deben asignar para la operación normal y generación de las actividades propias del SAC son como mínimo los relacionados con equipos de cómputo y comunicaciones, necesarios para generar la documentación y recopilación de la información provenientes de las demás áreas de la Entidad. Soluciones informáticas o de software, que permita gestionar las actividades para la administración y gestión de los requerimientos del SAC. Y el acceso a internet, intranet y a los medios de comunicación de la Entidad, para facilitar la gestión del SAC.*

La OFCIN pudo constatar IN SITU que todos los funcionarios del SAC, cuentan con los equipos y elementos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus funciones y que los sistemas de información utilizados por el proceso son:

- Sistema de información Gestión de Aportes y de Afiliados GA2
- Sistema de información WORK MANAGER (Gestor Documental)
- Sistema de información Administración Documental ISOLUCION
- Sistema de información SUITE VISION EMPRESARIAL

5.3 Personal

El Manual del SAC establece que *la Entidad a través del Área de Talento Humano, o quien haga sus veces, designará el personal necesario para el desarrollo eficiente, eficaz y oportuno, del SAC.*

Gráfico 2. Relación de Integrantes del SAC, información suministrada por esta Dependencia el 15/01/19.

En la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con lo reportado por la Jefatura del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, la misma está conformada por 15 trabajadores oficiales, 1 aprendiz SENA y 2 contratista, distribuidos así:

- 1 Profesional Especializado (4)
- 11 profesionales universitarios (1) con título profesional de abogado.
- 3 Técnicos
- 1 aprendiz SENA
- 2 contratistas (Uno de ellos es el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad).

Verificada la anterior información por parte de la OFCIN en las actividades desarrolladas In Situ, se puede inferir que el SAC cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para propender su adecuado funcionamiento.

5.4 Funciones del Área de Atención al Consumidor Financiero

Al interior de la Entidad, mediante Resolución 159 del 31 de marzo de 2016, *“Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.”*, en el Artículo 15, respecto del Área del Sistema del Consumidor Financiero – SAC, establece que son sus funciones:

- 1- Tramitar y atender de fondo y de manera oportuna las solicitudes de los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, conforme a lo establecido en el Manual del SAC y la normatividad vigente.
- 2- Brindar a los consumidores financieros, información clara, transparente, cierta y oportuna en las respuestas de las solicitudes, a través de los canales de comunicaciones establecidos por la Entidad.
- 3- Controlar la calidad y eficiencia de las respuestas a los consumidores financieros de acuerdo a las disposiciones normativas que rigen la Entidad.
- 4- Informar al consumidor financiero sobre los lineamientos y preceptos legales e institucionales atinentes a la reserva y confidencialidad de la información.
- 5- Realizar el análisis de las quejas y reclamos presentados en la Entidad, dar respuesta oportuna y proponer los mecanismos correctivos, a fin de mejorar la atención al consumidor financiero.
- 6- Brindar una adecuada educación a los consumidores financieros, respecto de los productos y servicios que ofrece la Entidad, derechos y obligaciones de éstos, y los diversos mecanismos de protección, a través de los canales de comunicación establecidos en la Entidad.
- 7- Realizar el seguimiento de la prestación del servicio de Centro de Contacto al Ciudadano y demás canales de comunicación asignados.
- 8- Presentar los informes que le sean solicitados
- 9- Las demás funciones contenidas en el artículo segundo de la presente resolución y las que le sean asignadas, según la naturaleza del Área.

6 ASPECTOS RELEVANTES

6.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

6.1.1 POLÍTICAS:

En el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, versión 005, código GS-NA-MA-001 del 14/05/18 en lo referente a las políticas de esta Área se detalla:

El SAC se fundamenta en tres pilares: (i) el suministro de información, entendido como el primer nivel de protección, (ii) la debida diligencia, y atención en la prestación de servicios con calidad y eficiencia, y (iii) la consolidación de la Defensoría del Consumidor Financiero.

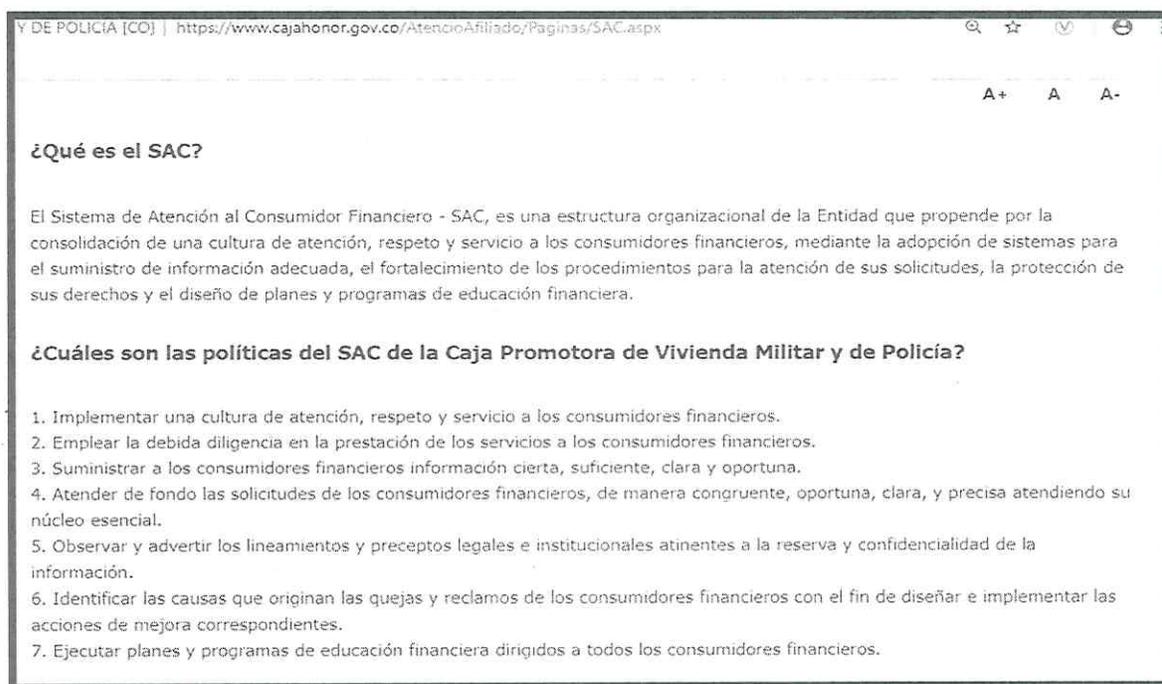


Gráfico 3. Página Web de la Entidad definición y políticas del SAC, consultada el 05/02/19.

6.1.2 Políticas de Información

- Brindar información de calidad, cierta, clara, oportuna y suficiente, la Entidad propende por un esquema integral con herramientas debidamente establecidas, documentadas y actualizadas permanentemente.
- Los aspectos relacionados con el consumidor financiero y/o parte interesada se publicarán y mantendrán actualizados, propendiendo la integridad de la información respecto de los servicios ofrecidos en la Entidad.
- Se mantendrá la disponibilidad y actualización de los canales de comunicación con los cuales la Entidad informa al consumidor financiero y/o parte interesada, los servicios, y sus respectivas novedades.

SAC

cajaHonor

Programa Educación Financiera

Optimice sus recursos a través de Vivienda Leasing

Ahorrar a corto plazo, le permitirá acceder a una solución de vivienda a través de Leasing Habitacional.

El canon de arrendamiento es tan bajo, que le permitirá ahorrar y de esta manera garantizar un mejor futuro para usted y su familia.

Su vida crediticia es su mejor carta de presentación, por eso, con Caja Honor podrá adquirir un crédito de vivienda que le permitirá tener un inmueble propio.

Con el modelo Vivienda Leasing, se gana la valorización del inmueble que adquiera.

Recuerde que puede destinar los recursos de su cuenta individual para compra de vivienda y esto le garantizará una mejor calidad de vida.

Cápsula N° 15

Gráfico 4. Cápsula informativa No. 15 del SAC, enviada por intermedio de los Enlaces a los afiliados.

¿QUE ES UNA SOLICITUD?

Es toda Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Certificación, Consulta o Requerimiento que no tengan el carácter de trámite.

- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero (o parte interesada), relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor de la Entidad.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

Información importante para solicitar PQRD

PQRSD
 Autor: Caja Honor
 Fecha de publicación: 23/05/2016

Gráfico 5. Información subida a la Página Web de la Entidad sobre el PQRSD, dirigida a partes interesadas, consultada el 05/02/19

2) Informarse adecuadamente sobre los productos o servicios a los que desea acceder, solicitando las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.

3) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad sobre el manejo de los productos y servicios que ofrece.

4) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Entidad para presentar solicitudes.

5) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de productos o servicios.

Recomendaciones generales a nuestros Consumidores Financieros

- 1) Recuerde que todos los trámites ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía son de carácter gratuito y no requieren intermediarios.
- 2) No firme documentos ni formularios de la Entidad en blanco.
- 3) Tenga en cuenta que la Entidad lo asesorará permanentemente y de manera gratuita en la verificación previa de los documentos requeridos.

Encuentre más información de interés para los consumidores financieros en la Página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia: www.superfinanciera.gov.co

PDF FECHA: 05 May 2017
Resolución 145 del 17-03-2016

PDF FECHA: 10 May 2016
Resolución SAC PQRD Aprobación

PDF **Cartilla Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

Gráfico 6. Información de la Página Web de la Entidad detallando aspectos importantes y normatividad dirigida al Consumidor Financiero. Consultada el 05/02/19.

La OFCIN constató que el SAC dispone de una ventanilla de atención especializada para quejas y reclamos dispuesta para dar orientación a los consumidores financieros, sin costo de los servicios.

De igual manera se evidencia que el Área del SAC, mediante los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad informa al consumidor financiero y/o parte interesada de las actividades y aspectos relevantes de su interés con el objeto de brindarle de manera integral los datos de sus servicios y novedades ofrecidos.

6.1.3 Políticas de Atención.

La Entidad cuenta con la infraestructura humana, física y tecnológica necesaria para brindar una atención eficiente y oportuna al consumidor financiero y/o parte interesada, manteniendo a su disposición los medios electrónicos y controles idóneos, para velar por una eficiente seguridad en los canales transaccionales.

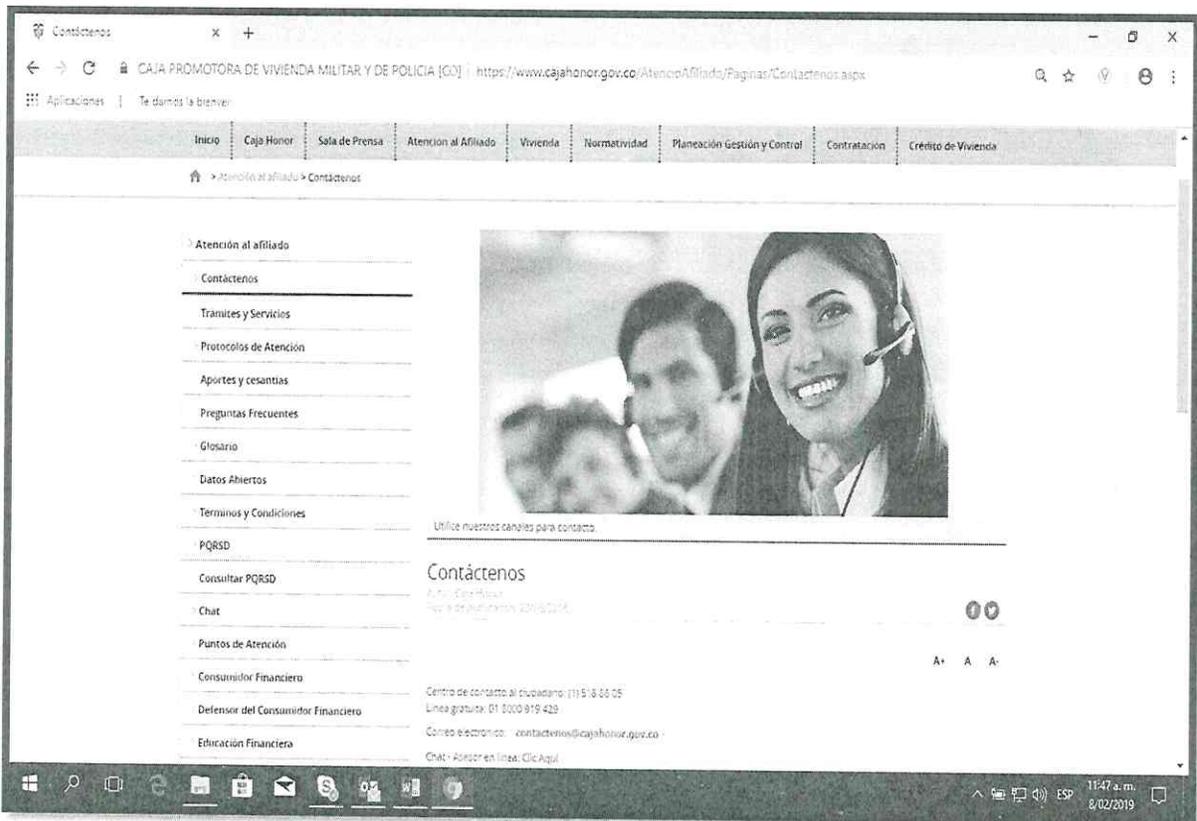


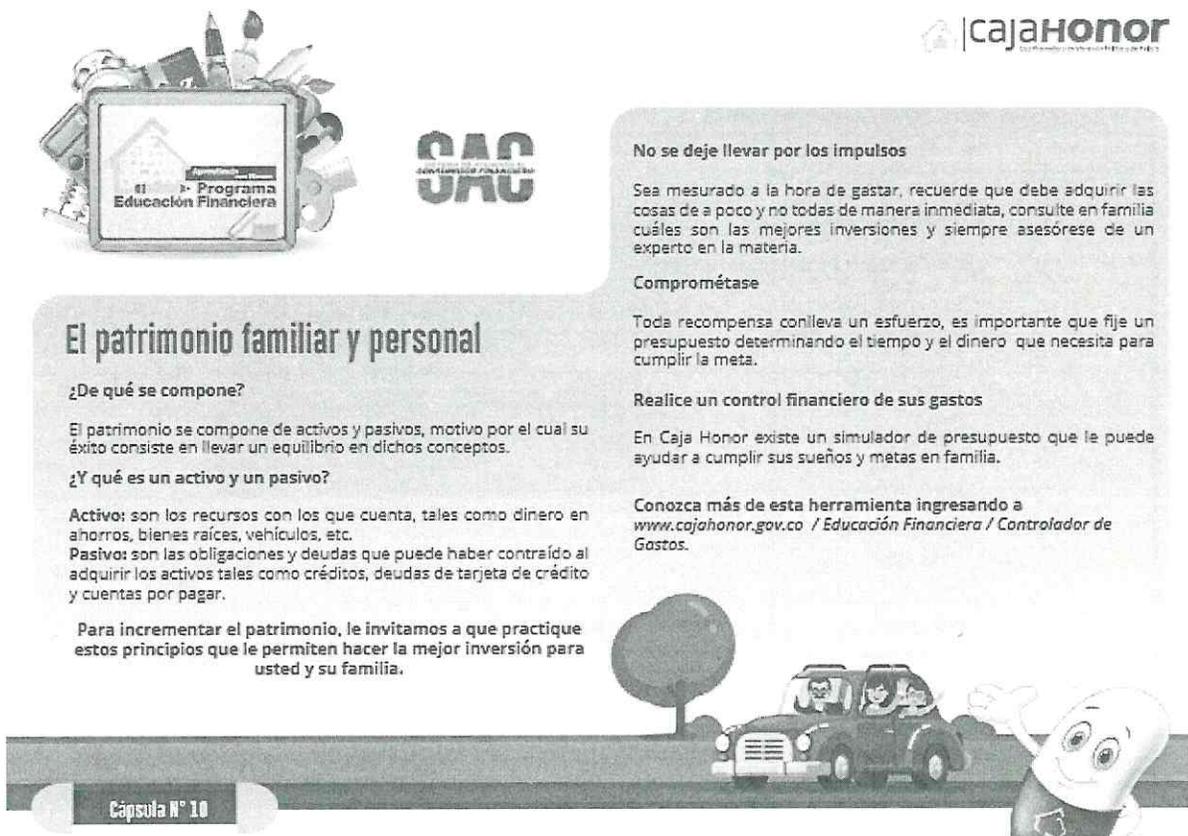
Gráfico 7. Pantallazo de la Página Web donde se evidencia todas las posibilidades que se le brindan a los afiliados y/o partes interesadas en concordancia con la Política de Atención. Consultada el 06/02/19.

6.1.4. Políticas de Educación al Consumidor Financiero.

La Entidad brindará programas de capacitación, buscando satisfacer la información al consumidor financiero y/o parte interesada para que pueda conocer de acuerdo con sus necesidades y expectativas, los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

Los programas serán integrales, flexibles, claros y acordes con el perfil del consumidor financiero y/o parte interesada, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros, así mismo, se incluirán instrumentos generales de sensibilización, que permitirán la aplicación de técnicas de auto aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales de fácil acceso.

El programa de Educación Financiera será ejecutado, bajo esquemas de seguimiento y medición, con el fin de establecer el grado de eficiencia y efectividad del cronograma establecido para que el consumidor financiero y/o parte interesada, sea parte activa del mismo.



El patrimonio familiar y personal

¿De qué se compone?

El patrimonio se compone de activos y pasivos, motivo por el cual su éxito consiste en llevar un equilibrio en dichos conceptos.

¿Y qué es un activo y un pasivo?

Activo: son los recursos con los que cuenta, tales como dinero en ahorros, bienes raíces, vehículos, etc.

Pasivo: son las obligaciones y deudas que puede haber contraído al adquirir los activos tales como créditos, deudas de tarjeta de crédito y cuentas por pagar.

Para incrementar el patrimonio, le invitamos a que practique estos principios que le permiten hacer la mejor inversión para usted y su familia.

No se deje llevar por los impulsos

Sea mesurado a la hora de gastar, recuerde que debe adquirir las cosas de a poco y no todas de manera inmediata, consulte en familia cuáles son las mejores inversiones y siempre asesórese de un experto en la materia.

Comprométase

Toda recompensa conlleva un esfuerzo, es importante que fije un presupuesto determinando el tiempo y el dinero que necesita para cumplir la meta.

Realice un control financiero de sus gastos

En Caja Honor existe un simulador de presupuesto que le puede ayudar a cumplir sus sueños y metas en familia.

Conozca más de esta herramienta ingresando a www.cajahonor.gov.co / Educación Financiera / Controlador de Gastos.

Cápsula N° 10

Gráfico 8. Cápsula Financiera No. 10 enviada a funcionarios y Enlaces de Caja Honor. Elaboró el SAC, consultado 07/02/19

Estrategias financieras como mecanismo de ahorro

El ahorro es un hábito que se fortalece por medio de 5 virtudes: la voluntad, el autocontrol, la disciplina, la perseverancia y la confianza en sí mismo:

- Voluntad**: Ahorrar le permitirá vivir tranquilo y le dará la seguridad e independencia financiera que necesita para cumplir sus metas y afrontar imprevistos.
- Autocontrol**: Resístase a las tentaciones y evite comprar por antojos, esto puede marcar una gran diferencia en los gastos del mes.
- Confianza en sí mismo**: Compare lo necesario, no caiga en la tentación de comprar artículos que no necesita, solo porque su precio es bajo.
- Disciplina**: Realice un ahorro programado, es la mejor manera de garantizar un buen futuro para usted y su familia.
- Perseverancia**: Establezca metas alcanzables y concretas que representen una razón clara por la cual ahorrar dinero.

Capsula N° 14

Gráfico 9. Cápsula Financiera No. 14 enviada a funcionarios y Enlaces de Caja Honor. Elaboró el SAC, consultado 07/02/19

“Que las deudas no lo hagan estresar”.

Recomendaciones para que aprenda a administrar las deudas...

- Use el crédito a favor**: Es bueno adquirir préstamos para compra de vivienda, a largo plazo será dueño de un activo pagándole cumplidamente.
- Conozca su capacidad de pago**: Verificar que los ingresos sean suficientes para pagar los gastos de crédito y poder establecer un ahorro.
- Aseórese sobre las tasas de interés**: Infórmese del valor de la cuota mensual, los intereses y el tiempo de la deuda.
- Pague puntualmente sus obligaciones**: Tenga control de los pagos. No sobrepase la fecha de pago y trate de abonar a capital, para no incurrir en intereses por mora y enfrentar procesos judiciales y embargos.
- Fíjese en los señales de alerta**: Atrese en las cuotas. Solo está pagando la cuota mínima mensual.
- Reestructure las deudas**: Si presenta dificultad con las deudas, solicite ante la entidad bancaria un nuevo plan de pago, o acuda a la compra de cartera con otro banco, con intereses más bajos.
- Realice un presupuesto**: Establezca cuánto dinero ingresa el hogar mes a mes (ingresos) y cuánto sale (egresos).
- Evite deudas innecesarias**: Hay cosas que no vale la pena adquirir con tarjeta de crédito. Ejemplo: el mercado del hogar.
- Manejo de la deuda**: Capacidad de mantener la deuda a niveles manejables para poder cumplir con las obligaciones de pagos mensuales.

Capsula N° 18

Gráfico 10. Cápsula Financiera No. 18 enviada a funcionarios y Enlaces de Caja Honor. Elaboró el SAC, consultado 07/02/19

cajahonor

Concurso – Interpretación de Jeroglifos
 (Aprendiendo con Honor)

Educación Financiera

¡Diviértete al aprender!

Jeroglífico Caja Honor: Interpreta esta oración y encontrarás la denominación del Programa de Educación Financiera.

Para contribuir con tu calidad de vida...

¡Caja Honor lo invita a ser parte activa del Programa de Educación Financiera!

The image shows two parts: a Facebook post on the left and a photograph of a booth on the right.

Facebook Post:

cajahonor

cajahonor

Ayer a las 7:32 a. m.

La Escuela De Carabineros Eduardo Cuevas Garcia de la Policía Nacional de los Colombianos de #Villavicencio #Meta es el escenario pedagógico para las jornadas de #EducaciónFinanciera donde se enseña a los alumnos cómo proyectar las finanzas, ahorrar, controlar gastos y trazar metas que capitalicen los ingresos de los uniformados... Ver más

Booth Photograph:

The photograph shows a booth for 'cajahonor' at a SAC event. It features a large banner with the 'cajahonor' logo and the text 'SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO'. There are also smaller signs and a person standing at the booth.

Gráfico 11. Evidencia gráfica de las diferentes actividades del Programa Educación Financiera – suministrada por el SAC a la OFCIN el 15/01/19

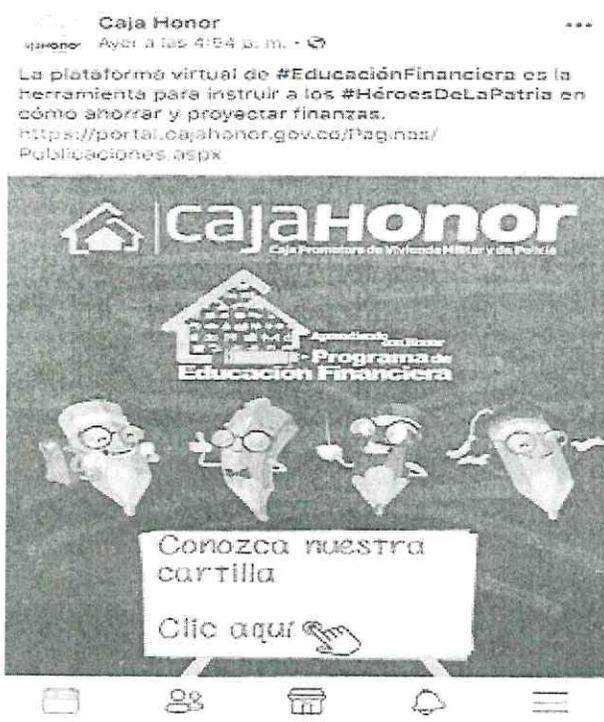


Gráfico 12. Evidencia gráfica de las diferentes actividades del Programa Educación Financiera – suministrada por el SAC a la OFCIN el 15/01/19

Estadísticas de Educación Financiera

INTERACCIÓN	
Consumidores Financieros 2018	
CANAL	Afiliados que han accedido a contenidos
Presencial y Virtual (Capacitaciones y sensibilización)	3.095
Plataforma Virtual Educación Financiera (Visitas)	438
Portal Transaccional (Visitas)	6.767
Facebook (Alcance publicaciones)	14.636
Twitter (Seguidores)	7.349
Instagram (Seguidores)	2.668
Youtube (Reproducciones)	642
Post de Educación Financiera Publicados en Redes Sociales	62
Radio (Visitas)	9
Total	35.666

Fuente: SAC, Comunicaciones e Informática Caja Honor

Gráfico 13. Cuadro resumen de interacción con los consumidores financieros 2018, tomado del Informe enviado por el SAC a la OAPLA el 01/10/18, correspondiente al III trimestre de 2018.

Así las cosas, la OFCIN revisó los Informes que el SAC elaboró el 31/07/18 sobre la Comisión de Escuelas en donde se detallan algunas actividades programadas por parte de la Gestión de este Área; Informe del 23/11/18 sobre Escuelas de Formación, con respecto al Programa de Educación Financiera II semestre 2018, al igual que el Informe Proceso Gestión del SAC, enviado a la OAPLA, el 01/10/18.

Una vez revisados dichos Informes la OFCIN pudo observar que se desarrollaron actividades tales como participar en los diversos canales radiales, unidades ejecutoras, revistas y ferias de servicio, difundir y reforzar de manera virtual y presencial a los consumidores financieros actuales y potenciales con el apoyo de las oficinas de enlace y partes interesadas, tratando los temas de productos y

servicios que ofrece el SAC, proyección leasing, finanzas personales, elaboración y envío de cápsulas financieras.

No.	PUNTO DE ATENCIÓN	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE	
		PROGRAMADAS	ATENDIDAS	PROGRAMADAS	ATENDIDAS	PROGRAMADAS	ATENDIDAS	PROGRAMADAS	ATENDIDAS
1	Sede Principal	217	155	297	293	499	495	335	282
2	P. Cali	83	76	105	105	146	144	71	60
3	P. Medellín	38	37	37	37	71	69	37	32
4	P. Ibagué	30	29	41	41	58	53	45	40
5	P. Bucaramanga	35	34	27	26	51	49	42	36
6	P. Cartagena	23	22	27	27	35	35	33	29
7	P. Barranquilla	22	20	27	27	35	35	34	29
8	P. Florencia	6	6	11	11	8	9	12	12
TOTAL		464	381	572	567	903	889	612	520
Atendidas		2,357							
Programadas		2,541							

Gráfico 14. Cuadro de Programación de citas y atenciones 2018. Información suministra por el SAC.

PUNTO DE ATENCIÓN	PRIMER SEMESTRE 2018			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
	CITAS PROGRAMADAS	CITAS ATENDIDAS	Porcentaje de Atención	CITAS PROGRAMADAS	CITAS ATENDIDAS	Porcentaje de Atención
SEDE PRINCIPAL	514	448	87%	837	777	93%
P.A. CALI	188	183	97%	217	204	94%
P.A. MEDELLÍN	75	74	99%	108	101	94%
P.A. IBAGUÉ	71	70	99%	101	93	92%
P.A. BUCARAMANGA	62	60	97%	93	85	91%
P.A. CARTAGENA	50	49	98%	68	64	94%
P.A. BARRANQUILLA	49	47	96%	70	64	91%
P.A. FLORENCIA	17	17	100%	21	21	100%
TOTALES	1026	948	92%	1515	1409	93%

Gráfico 15. Tabulación efectuada por la OFCIN respecto del cuadro de Programación de citas del SAC.

Al revisar porcentualmente el comportamiento del primer semestre con respecto al segundo de 2018, observamos que se mantiene un porcentaje de cumplimiento que oscila entre el 92% y 93%. La sede principal aumentó 5 puntos porcentuales del segundo al primer semestre, mientras que sedes como como Ibagué bajó 7 puntos pasando del 99 al 92 y Medellín pasó del 99 al 94, disminuyendo. La cantidad de citas programadas de un período al otro aumentó en un 47%. Según el proceso esto obedece a que el primer semestre 2018 se inició con la programación de citas y en el segundo semestre se fue incrementando su práctica.

La OFCIN verificará lo consignado en el Informe del SAC a la OAPLA del 10/01/19 respecto a las CITAS PROGRAMADAS para la vigencia 2019 que dice así: *el Área SAC y La Oficina Asesora Informática de Caja Honor desarrollaron una herramienta*

tecnológica, con el fin que el afiliado pueda solicitar de manera ágil a través del portal web su cita programada. Para el año 2019 se realizará el lanzamiento oficial de este aplicativo.

De la misma forma La OFCIN verificó la publicación en la Intranet los Boletines electrónicos correspondientes a la vigencia 2018 como se evidencia a continuación:

Educación Financiera

Autor: Caja Honor

Fecha de publicación: 27/04/2016



A+ A A-

Uno de los objetivos esenciales del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC es brindar una adecuada educación a los consumidores financieros respecto de los productos y servicios que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, los derechos y obligaciones de estos, los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos, así como sobre los conocimientos necesarios para la toma de decisiones informadas dentro del mercado financiero.

En ese sentido, la Entidad desarrolla su Programa de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor" tanto con medios propios como a través de alianzas estratégicas con entidades del sector financiero, instituciones de carácter público, medios de comunicación y demás entes de los que trata la Ley.

 <p>FECHA: 04 October 2018 Boletín electrónico Aprendiendo con Honor II Sem 2018</p> 	 <p>FECHA: 01 October 2018 Boletín electrónico Aprendiendo con Honor - Marzo 2018</p> 	 <p>FECHA: 29 June 2018 Boletín electrónico Aprendiendo con Honor I Sem 2018</p> 
 <p>FECHA: 16 May 2018 Boletín electrónico Aprendiendo con Honor - Mayo 2018</p> 	 <p>FECHA: 05 January 2017 Cartilla Educación Financiera</p> 	 <p>FECHA: 17 August 2017 Boletín electrónico Aprendiendo con Honor I Sem 2017</p> 

Gráfico 16. Página Web de la Entidad, evidencia publicación Boletín electrónico II Semestre 2018, consultada el 08/02/19.



Educación Financiera
Aprendiendo con Honor

BOLETÍN ELECTRONICO
APRENDIENDO CON HONOR

BOLETÍN Nº. 26 - II SEMESTRE 2018



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAG
Registra SAG
Sede Principal Caja Honor

Síguenos en:



www.cajahonor.gov.co

De la milicia a la vida a través de la inteligencia financiera

Cuando una persona ingresa a la milicia empieza un camino de formación que le permite desarrollar una serie de estrategias para enfrentarse a las diversas situaciones desde la obediencia a sus superiores, pasando por el cuidado y atención a sus compañeros y prepararse para el combate en miras de proteger la Constitución y la Soberanía Nacional.

Es necesario que estas destrezas se proyecten también en la búsqueda de los sueños personales. Los cuales para alcanzarlos y hacerlos realidad, requieren proyección, análisis, tiempo y desarrollo de la inteligencia financiera.



cajaHonor

Pero... ¿Qué es la inteligencia financiera? Es la capacidad de controlar, emplear y potenciar el manejo de los impulsos emocionales de forma positiva y aún más en situaciones difíciles, en pocas palabras, es aprender a dominar los ingresos y no dejar que estos sean los que dominen.

La inteligencia financiera no es un don sino una habilidad al igual que la milicia, que permite enfrentarse a los combates de la vida para poder hacer realidad lo que se quiere: desde la consecución de una vivienda, un automóvil, un viaje, la educación de los hijos e incluso cuando se termine el ciclo laboral.



Para ello, se necesita de la experiencia y del aprendizaje como pilares que ayuden a madurar, y a fortalecer la inteligencia financiera, sobre todo a prevenir o corregir en los momentos de crisis, buscando mantener entre otros, un equilibrio de las entradas y salidas de capital, tener un buen control de los créditos y de sus pagos, no hacer uso desmedido del dinero y enfocarse en conseguir y cumplir con la planeación de los proyectos.

En conclusión, si comprendemos la inteligencia financiera, como el instrumento para enfrentar los retos de cada día al igual que en la milicia, esta ayudará a crecer proyectando un futuro económico; y el conocimiento financiero se convierte en una necesidad para manejar las finanzas asegurando bienestar para sí y la familias.



cajaHonor

Gráfico 17. Imágenes del Boletín electrónico correspondiente al segundo semestre 2018, consultada el 08/02/19

6.1.5. Políticas de Atención a las solicitudes.

Se propenderá de forma eficiente y oportuna, la atención y gestión de las solicitudes del consumidor financiero y/o parte interesada de acuerdo con la normatividad vigente, disponiendo una estructura operacional de los mecanismos de respuesta, igualmente, se seguirán los procedimientos establecidos para la resolución de quejas por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Determinar a través de la herramienta establecida para las solicitudes, los datos estadísticos por tipología, que permitan hacer seguimiento y control de los indicadores de gestión, con el fin de establecer oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las Políticas de Atención a las solicitudes, la OFCIN solicitó al área de Gestión del SAC, la relación de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2018.

Dicha información fue remitida a la OFCIN el 15/01/19, mediante dos cuadros de Excel y de conformidad con el reporte generado por el aplicativo Work Manager.

La OFCIN procedió a tomar una muestra aleatoria del primer archivo con 5372 registros atendiendo la siguiente fórmula:

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	5.372	Fórmula	26
Error Muestral (E)	7%	Muestra Óptima	26
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	<p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza</p> <p>E= Error de muestreo (precisión)</p> <p>N= Tamaño de la Población</p> <p>P= Proporción estimada</p> <p>Q= 1-P</p>
<p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

Fuente: Contraloría a General de la República, consultado el 05/02/19

Gráfico 18. Muestra aleatoria del archivo en Excel enviado por el SAC, correspondiente a PQRSD III Trim. 2018

Datos analizados, se analizan los siguientes factores:

- **Factor 1.** Los radicados de entrada y salida corresponden con la base de datos.
- **Factor 2.** La respuesta cumple con el tiempo de respuesta.
- **Factor 3** La respuesta soluciona de fondo al asunto solicitado.
- **Observaciones:** Si la respuesta o el procedimiento incumplen con alguna norma interna o externa atinente a la materia.

N°	Tabla SAC	Número de Radicado	Correspondencia Entrada	FACTOR 1		FACTOR 2		FACTOR 3		CLASE DE SOLICITUD	OBSERVACIONES
				CUMPLE	NO	CUMPLE	NO	CUMPLE	NO		
	2686	06-01-20180816012298	03-01-20180828037855	X		X		X		PETICIÓN	NO SE CARGARON ANEXOS
2	2687	06-01-20180816012297	03-01-20180829038052	X		X		X		PETICIÓN	
3	2688	06-01-20180816012299	03-01-20180823036674	X		X		X		FELICITACIÓN	
4	2689	06-01-20180816012301	03-01-20180823036677	X		X		X		FELICITACIÓN	
5	2690	06-01-20180816012300	03-01-20180829038023	X		X		X		SUGERENCIA	
6	2691	06-01-20180814012174	03-01-20180822036516	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
7	2692	06-01-20180814012179	03-01-20180827037263	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
8	2693	06-01-20180814012178	03-01-20180822036459	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
9	2694	06-01-20180814012177	03-01-20180822036491	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
10	2695	06-01-20180814012176	03-01-20180822036515	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
11	2696	06-01-20180814012175	03-01-20180822036519	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
12	2697	06-01-20180816012307	03-01-20180828038031	X		X		X		PETICIÓN INCOMPLETA	TESTADA POR FALTA DE REG
13	2698	06-01-20180816012308	03-01-20180822036463	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
14	2699	06-01-20180816012310	03-01-20180829038074	X		X		X		FELICITACIÓN	
15	2700	06-01-20180816012313	03-01-20180823036622	X		X		X		PETICIÓN	
16	2701	06-01-20180816012296	03-01-20180828037674	X		X		X		PETICIÓN	
17	2702	06-01-20180816012302	03-01-20180828037907	X		X		X		PETICIÓN	NIEGA INFORMACION POR RE
18	2703	06-01-20180816012314	03-01-20180827037268	X		X		X		PETICIÓN	
19	2704	06-01-20180816012303	03-01-20180829037944	X		X		X		PETICIÓN	
20	2705	06-01-20180816012304	03-01-20180828037857	X		X		X		PETICIÓN	
21	2706	06-01-20180816012305	03-01-20180829037827	X		X		X		PETICIÓN	
22	2707	06-01-20180816012306	03-01-20180828037867	X		X		X		PETICIÓN	
23	2708	06-01-20180816012315	03-01-20180829037882	X		X		X		PETICIÓN	
24	2709	06-01-20180816012309	03-01-20180822036566	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
25	2710	06-01-20180816012311	03-01-20180827037277	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	
26	2711	06-01-20180816012312	03-01-20180828037856	X		X		X		PETICIÓN INFORMACIÓN	

Gráfico 19. Tabla elaborada por la OFCIN con los resultados de los datos analizados.

Luego de analizados los datos de la muestra seleccionada se evidencian las siguientes:

OBSERVACIONES

1.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
06-01-20180816012298	03-01-20180828037855

Frente a este radicado, se evidencian lo siguiente:

- No está cargado de forma completa el oficio de entrada con radicado 06-01-20180816012298, puesto que en el oficio remitido se observa en la parte final la observación "Anexo: lo enunciado en 10 folios" firma Teniente
- Existe evidencia en el sistema, únicamente de la respuesta brindada a la Teniente, mas no al peticionario, poderado judicial de la señora representante legal del joven, a su vez es el hijo del señor, siendo esto una obligación plasmada en el decreto 1755 de 2015 por medio del cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición, más exactamente en el artículo 21 que previene:

(...)Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.(...)(resaltado fuera de texto).

- De la normatividad citada se infiere que es obligación de la entidad informar al interesado de la remisión, asimismo enviar copia del oficio remisorio, situación que para el radicado en cuestión, no sucedió, pues no reposa en el sistema *workmanager*, evidencia que demuestre lo contrario, esto es oficio remisorio enviado al apoderado judicial de la señora informado la remisión de la petición y la respectiva respuesta la cual debió darse directamente al peticionario y no de nuevo a la Policía, máxime cuando en el oficio que se envía a la Entidad, se evidencia en sus apartes “Lo anterior, mi Coronel tenga a bien ordenar a quien corresponda se brinde respuesta directamente al peticionario”.

2.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
06-01-20180816012307	03-01-20180829038031

Frente a las observaciones, y teniendo en cuenta que los márgenes de error estadístico y de confiabilidad que arroja la fórmula de la muestra auditada, se recomienda:

Oportunidad de Mejora N° 1

Se recomienda a la SUAOP - ARSAC, dar cabal cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en lo concerniente a informar a los ciudadanos de las remisiones de derechos de petición que no sean competencia de la Entidad, igualmente enviar copia del oficio remisorio al peticionario dentro de los términos previstos en la Ley (05 días, artículo 21).

Recomendación N° 1

Se recomienda al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, se realice el cargue en la plataforma *workmanager* de las peticiones y sus anexos completos, con el fin de tener organizada y accesible la información concerniente a los PQRS, que lleguen a la Entidad, de igual forma los oficios salidos y demás correspondencia que se debe registrar en este aplicativo, con el objeto de que toda la gestión realizada tenga trazabilidad en las herramientas informáticas de la Entidad.

Evidencias positivas:

1.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
06-01-20180816012307	03-01-20180829038031

En esta respuesta se explica de manera detallada al peticionario el motivo de devolución de la petición, de igual forma se proporciona información de trámites y puntos de contacto de la Entidad, teniendo en cuenta que la petición se radicó de manera incompleta, además este procedimiento se efectúa en los términos previstos en la ley, lo cual se convierte en una buena práctica con la cual se exhorta al SAC para que siga siendo diligente en este tipo de procedimientos cuando se da trámite a peticiones incompletas.

2.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
06-01-20180816012302	03-01-20180829037907

En esta respuesta se niega información al peticionario por motivos de reserva, situación que está muy bien fundamentada con las disposiciones legales externas e internas que regulan la materia, lo cual se convierte en una buena práctica, si se tiene en cuenta que para el caso en concreto el procedimiento del SAC, en su matriz de riesgos cuenta con la tipificación R016 ASESORAMIENTO DEFICIENTE A CLIENTES y R074 INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN., riesgos que se puede materializar si se aporta información reservada a persona que no está legitimada en la causa para obtenerla.

3. Es importante resaltar, que en la muestra seleccionada se encuentran tres (3) felicitaciones, correspondiendo al 11,5% de la misma, reiterando que es una selección aleatoria, pero que tiene porcentajes de confiabilidad.



AUDITORIA:

Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso	Auditoría a Sistema Atención Consumidor Financiero SAC
Sujeto o Punto de Control:	Muestreo para evaluación de PQRS
Cálculo de la muestra para:	
Período Evaluado:	Cuarto trimestre 2018.
Preparado por:	
Fecha:	
Revisado por:	
Fecha:	

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	4.177
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula

Muestra Óptima

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Q= 1-P

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Fuente Contraloría a General de la República, consultado el 05/02/19

Gráfico 20. Muestra aleatoria del archivo en Excel enviado por el SAC, correspondiente a PQRSD IV trimestre 2018 el 15/01/19.

Datos revisados, se analizan los siguientes factores:

- **Factor 1.** Los radicados de entrada y salida corresponden con la base de datos.
- **Factor 2.** La respuesta cumple con el tiempo previsto en la Ley.
- **Factor 3** La respuesta soluciona de fondo al asunto solicitado.
- **Observaciones:** Si la respuesta o el procedimiento incumplen con alguna norma interna o externa atinente a la materia o detalle de aspectos a resaltar.

N°	N° Tabla SAC	Número de Radicado	Correspondencia Enviada	FACTOR 1		FACTOR 2		FACTOR 3		CLASE DE SOLICITUD	OBSERVACIONES
				CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE		
1	6	06-01-20181001015024	03-01-20181004044376	X		X		X		Petición	Se le aclaró los valores de los subsidios según la categoría
2	15	06-01-20181001015032	03-01-20181002044017	X		X		X		Petición	
3	20	06-01-20181001015038	03-01-20181010045303	X		X		X		Petición	
4	28	06-01-20181001015040	03-01-20181004044403	X		X		X		Petición	
5	36	06-01-20181001015053	03-01-2018101045481	X		X		X		Petición	
6	42	06-01-20181001015063	03-01-2018101045511	X		X		X		Petición	
7	65	06-01-20181001015074	03-01-20181003044106	X		X		X		Certificación	Se desbloqueó Portal transaccional del afiliado.
8	71	06-01-20181001015081	03-01-20181003045137	X		X		X		Certificación	
9	72	06-01-20181001015083	03-01-20181003045146	X		X		X		Petición	
10	73	06-01-20181001015101	03-01-20181003045149	X		X		X		Petición	
11	82	06-01-20181001015119	03-01-20181004044367	X		X		X		Petición	
12	90	06-01-20181001015128	03-01-2018101045571	X		X		X		Certificación	
13	91	06-01-20181001015129	03-01-20181005044556	X		X		X		Petición	
14	104	06-01-20181002015146	03-01-20181003044208	X		X		X		Petición	
15	105	06-01-20181002015147	03-01-201810045363	X		X		X		Petición	
16	131	06-01-20181002015171	03-01-20181003044202	X		X		X		Certificación	
17	136	06-01-20181002015174	03-01-2018101045608	X		X		X		Petición	
18	149	06-01-20181002015187	03-01-20181003044976	X		X		X		Petición	
19	151	06-01-20181002015188	03-01-20181012045689	X		X		X		Petición	Se le adjunta certificación de pago del Subsidio
20	191	06-01-2018100301522E	03-01-20181016045884	X		X		X		Petición	
21	209	06-01-2018100301525C	03-01-20181003044943	X		X		X		Certificación	
22	243	06-01-2018100301528C	03-01-2018101045612	X		X		X		Petición	
23	266	06-01-20181004015310	03-01-20181005044538	X		X		X		Petición	
24	276	06-01-2018100401532C	03-01-20181003045004	X		X		X		Petición	
25	277	06-01-20181004015321	03-01-20181016045839	X		X		X		Petición	Se actualizó cuenta individual y medidas cautelares
26	288	06-01-2018100401533C	03-01-20181017046166	X		X		X		Petición	

Gráfico 21. Tabla elaborada por la OFCIN con los resultados de los datos analizados del archivo en Excel enviado por el SAC EL 15/01/19.

La OFCIN evidenció que en esta segunda muestra aleatoria, las acciones de respuesta a las solicitudes de los afiliados por peticiones y certificaciones estuvieron ajustados a los factores analizados para efectuar esta tabulación en cuanto a tiempo esperado para la oportuna respuesta y si ésta soluciona de fondo el asunto solicitado.

6.1.5.1 ACCIONES DE TUTELA.

De otra parte, la OFCIN solicitó al SAC la información correspondiente a acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por respuestas de dicha Área a solicitudes de afiliados según se detalla a continuación:

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - REPARTO TUTELAS JULIO DICIEMBRE 2018

No.	ABOGADO RESPONSA BLE	FECHA INGRESO	FECHA SALIDA	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	TUTELA	AUTO	ACCIONANTE	ACCIONADO	ALCANCE		ANÁLISIS QUE MOTIVO UNA NUEVA RESPUESTA
										NO	SI	
1		06/07/2018 HORA: 09:52 AM	06/07/2018 HORA: 11:32 AM	18-01-20180706005903	03-01-20180706028490	X				CAJA HONOR	X	Se requiere reenviar respuesta a nueva dirección. Se había enviado respuesta a dirección electrónica aportada por afiliado. Se envió nuevamente respuesta a dirección física suministrada por recurrente.
2		09/07/2018 HORA: 10:14 AM	09/07/2018 HORA: 03:31 PM	18-01-2018070900595003	03-01-20180709029979	X				CAJA HONOR	X	Se requiere enviar información para retiro de cesantías. Ya había emitido respuesta indicándole los requisitos para desembolso. Se respondió al accionante indicando los requisitos y trámites para desembolso por desafiliación de los valores que tiene en la
3		11/07/2018 HORA: 04:02 PM	11/07/2018 HORA: 12:02 PM	18-01-20180711006033	03-01-20180712030614	X				CAJA HONOR	X	Se requiere informar sobre indexación. Se había contestado anteriormente informando que los valores en la cuenta no generarían intereses.
4		13/07/2018 HORA: 10:04 AM	13/07/2018 HORA: 12:35 PM	18-01-20180713006089	03-01-20180713030772	X				CAJA HONOR	X	Se requiere informar al accionante sobre solución de vivienda. No se había recibido petición anteriormente. Se responde al recurrente la viabilidad de realizar Solución de Vivienda Modelo 14.
5		16/07/2018 HORA: 12:23 AM	17/07/2018 HORA: 04:25 PM	18-01-20180716006140	03-01-20180717031310	X				CAJA HONOR	X	Se requiere informar sobre saldo en la cuenta ya se había indicado anteriormente trámite de desembolso. Se responde al accionante trámite para desembolso de saldo y procede indexación.
6		17/07/2018 HORA: 11:54 AM	18/07/2018 HORA: 10:55 AM	18-01-20180717006181	03-01-20180718031418	X				CAJA HONOR	X	Se requiere reenviar respuesta. Se había remitido en oportunidad a la dirección suministrada, la causal de devolución fue "desconocido". Se remite respuesta nuevamente a la dirección indicada por el recurrente.
7		03/08/2018 HORA: 10:39 AM	03/08/2018 HORA: 03:50 PM	18-01-20180803006692	03-01-20180803034119 03-01-20180803034108	X				CAJA HONOR	X	Se requiere postulación. Se había informado anteriormente que el accionante no se encuentra aportando para solución de vivienda, porque realizó desafiliación. Se remite respuesta al accionante permitiendo postulación.

Gráfico 22. Cuadro enviado por el SAC, correspondiente a Reparto Tutelas de julio a diciembre 2018.

Nº	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FACTOR 1	FACTOR 2	OBSERVACIONES DE LA OFCIN
1	04-01-201808080822925	03-01-20180810034876	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	sin novedad
2	18-01-20180815006991	03-01-20180816035759	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
3	18-01-20180823007243	03-01-20180824036984	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
4	18-01-20180827007325	03-01-20180828037637	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
5	18-01-20180831007474	03-01-20180830038346 03-01-20180830038347	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
6	18-01-20180903007556	03-01-20180904038979 03-01-20180904038986	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	no se pudo notificar la respuesta
7	18-01-20180903007550	03-01-20180904039035	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Afirma haber radicado petición verba
8	18-01-20180905007606	03-01-20180905039368 03-01-20180905039362	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Vinculan a Caja Honor.
9	18-01-20180910007746	03-01-20180910040123	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	se notificó petición en direccion apor
10	18-01-20180926008210	03-01-20180926043160	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
11	18-01-20180926008228	03-01-20180927043356	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	Se respondió inicialmente informand
12	18-01-20180928008292	03-01-20180928043564	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
13	18-01-20181002008369	03-01-20181002043933	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
14	18-01-20181016008741	03-01-20181016045935	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	se respondió inicialmente de manera
15	18-01-20181016008796	03-01-20181017046046	Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
16	18-01-20181016008743	03-01-20181016045877	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Remisión de Min defensa al parecer n
17	18-01-20181016008761	03-01-20181016045896	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	alcance a repuesta del año 2017 que i
18	18-01-20181017008825	03-01-20181017046092	Derecho Petición	Reiteración de respuesta	Alcance a respuesta
19	18-01-20181019008913	03-01-20181019046565	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Vinculan a Caja Honor.
20	18-01-20181024009064	03-01-20181024047150	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Vinculan a Caja Honor.
21	18-01-20181025009097	03-01-20181026047473	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Vinculan a Caja Honor.

Gráfico 23. Cuadro de análisis aleatorio hecho por la OFCIN, sobre acciones de tutela reportadas por el SAC, II semestre 2018.

Luego de analizados los datos de la muestra seleccionada se evidencian las siguientes:

OBSERVACIONES:

1.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
18-01-20180903007556	03-01-20180904038979 03-01-20180904038986

El día 30 de mayo de 2018 se respondió la petición por parte del SAC, pero la misma no se logró notificar, en la petición el ciudadano aportó el dato de su correo electrónico, por lo tanto se debe tener en cuenta que se pudo haber notificado también a este e-mail la respuesta, considerando que si el ciudadano proporciona esta información en su solicitud, la misma se convierte en la autorización para ser notificado por este medio. Por lo anterior se recomienda poner en práctica esta

modalidad para minimizar las acciones de tutela por la presunta violación al derecho fundamental de petición.

2.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
18-01-20181016008741	03-01-20181016045935

El SAC respondió inicialmente la petición de manera parcial, lo anteriormente afirmado, a consideración del Juez de tutela, quien dio trámite a la misma, pues ordenó responder de fondo y notificar nuevamente la petición al ciudadano, a lo cual se procedió dando alcance a la respuesta por parte de la Entidad a lo ordenado, cumpliendo así la orden judicial impartida.

Teniendo en cuenta la información analizada por la OFCIN, concerniente a las acciones de tutela del periodo analizado, se recomienda:

RECOMENDACIÓN N° 2.

La OFCIN, recomienda al SAC, responder los derechos de petición radicados en la Entidad, no solo en los tiempos establecidos en la Ley, sino también brindado respuesta clara y de fondo frente a lo solicitado por el peticionario, al respecto existen varios pronunciamientos de la Corte Constitucional, para hacer claridad en lo afirmado, se referencia la Sentencia T-206/18, en donde se previó: "**DERECHO DE PETICION-Respuesta debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva**".

RECOMENDACIÓN N° 3.

La OFCIN, recomienda al SAC, verificar la efectiva notificación por medios electrónicos al peticionario, cuando este proporcione su correo o dirección electrónica, en aras de minimizar las acciones de tutela contra la Entidad, por la presunta vulneración al derecho de petición, por parte de las autoridades y entidades obligadas por la Ley 1755 de 2017." *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

6.1.5.2 COMPARATIVO DERECHOS DE PETICIÓN- ACCIONES DE TUTELA II SEMESTRE 2018.

Es pertinente realizar el comparativo de los derechos de petición radicados de competencia del SAC, frente a las acciones constitucionales de tutela interpuestas, para extraer datos relevantes a la gestión así:

PETICIONES RADICADAS II SEMESTRE DE 2018		ACCIONES DE TUTELA II SEMESTRE DE 2018
9.550	VS	40
100%		0.41%

Fuente, SAC, tabulación OFCIN.

Los porcentajes comparados son positivos frente a la gestión, puesto que las acciones de tutela que vinculan a la Entidad por diferentes motivos, no representan ni siquiera el 1% de las PQRS tramitadas por el SAC, razón por la cual se considera como un indicador positivo de la gestión, en el cual se invita a continuar esta práctica para maximizar la satisfacción y el enfoque a los clientes, en lo referente a la solución de sus requerimientos.

6.1.5.3 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE ATENCIÓN CAPACITACIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como parte de las técnicas de auditoría y las metodologías aplicadas al presente estudio, el equipo auditor, realizó el día 06/02/2019, en las instalaciones de la sede principal de CAJAHONOR, primer piso, la siguiente encuesta:

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE ATENCIÓN CAPACITACIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Por favor conteste el siguiente cuestionario según su criterio y conocimiento:

1. ¿Conoce usted alguna política de protección al consumidor financiero en CAJAHONOR?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
- Cual
2. ¿Conoce usted el procedimiento denominado "Quejas Exprés", en caso afirmativo puede describirlo en un renglón?
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
3. ¿Está satisfecho con la atención prestada por la Entidad frente a sus requerimientos? En caso negativo informe el motivo de su insatisfacción.
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
4. ¿Conoce y utiliza usted los servicios de la página web que ofrece la Entidad a sus afiliados (www.cajahor.gov.co)? En caso afirmativo mencione para que la ha usado.
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
5. ¿Ha recibido información o capacitación a través de algún medio, con respecto a la educación financiera que ofrece la Entidad? En caso afirmativo referencie por qué canal.
- | | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|
6. ¿Qué aspectos considera usted se pueden mejorar en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC?

Nombre y apellidos: _____

Fuerza a la que pertenece:

EJC	ARC	FAC	PONAL	CIVIL MEN DEFENSA
-----	-----	-----	-------	----------------------

Agradecemos su colaboración, los datos proporcionados serán de gran ayuda para fortalecer la mejora continua de nuestros procesos, así mismo serán tratados bajo la legislación y política de protección de datos personales que rigen en nuestra institución.

Fuente: cuestionario elaborado auditor OFCIN

Este documento fue diligenciado por parte de los ciudadanos que realizaban distintos trámites en la Entidad (25 personas), seleccionadas de manera aleatoria, en el primer piso, ventanillas sala de espera, a quienes se les realizaron las preguntas contenidas en el documento.

Luego de aplicar la encuesta referida, se condensaron los resultados en la siguiente tabla:

Fuente: Tabulación efectuada por la OFCION con base en la encuesta realizada.

	PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4		PREGUNTA 5		N° ASPECTOS A MEJORAR	FUERZA A LA QUE PERTENECE
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ENCUESTADO 1		x		x	x			x		x	Mayor Cobertura Servicio	PONAL
ENCUESTADO 2		x		x	x		x chat			x	Aclaración Normatividad	PONAL
ENCUESTADO 3		x		x		x	x Portal tran			x	Mas puntos atención	PONAL
ENCUESTADO 4		x	x		x			x	x			PONAL
ENCUESTADO 5		x		x	x		x consulta tramites		x E-mail		Ninguna	PONAL
ENCUESTADO 6		x		x	x			x		x		PONAL
ENCUESTADO 7		intermediarios		x	x		x Nómina			x		EJÉRCITO
ENCUESTADO 8		x		x	x		x Radicación			x	Ninguna	CIVIL
ENCUESTADO 9		x		x		x Retazo servicio		x		x	Mas info de beneficios	PONAL
ENCUESTADO 10	x			x	x			x	x Teléfono		ninguna	PONAL
ENCUESTADO 11		x		x		x Falta Info	x			x	Explicar procedimientos	ARMADA
ENCUESTADO 12		x		x	x		x	x capacitación en la unidad militar			no	ARMADA
ENCUESTADO 13		x		x	x			x		x	Conforme	FUERZA AÉREA
ENCUESTADO 14		x		x	x			x		x	No	ARMADA
ENCUESTADO 15		x		x	x			x	x E-mail		Nada	FUERZA AEREA
ENCUESTADO 16		x		x		x	x Chat			x	Ninguno	EJÉRCITO
ENCUESTADO 17		x		x			x		x			EJÉRCITO
ENCUESTADO 18		x		x		x puntos atención		x		x		EJÉRCITO
ENCUESTADO 19		x		x	x			x		x		EJÉRCITO
ENCUESTADO 20		x		x	x			x		x		EJÉRCITO
ENCUESTADO 21		x		x	x			x		x	Mayor información	PONAL
ENCUESTADO 22		x		x	x			x		x	mejorar trámite subsidio	PONAL
ENCUESTADO 23		x		x		x	x			x	mejorar servicio	CIVIL
ENCUESTADO 24		x		x	x			x		x	mas pedagogía	EJÉRCITO
ENCUESTADO 25		x	x		x			x		x	ninguna	EJÉRCITO

Los resultados se pueden considerar de la siguiente forma:

Frente a la pregunta, 1 ¿Conoce usted alguna política de protección al consumidor financiero en CAJAHONOR?, el 8% (2 personas), manifestó conocer políticas de protección al consumidor financiero, una persona dejó anotado que conocía políticas referentes al riesgo de acudir a intermediarios.

Lo anterior evidencia que el 92% de los encuestados no conoce ninguna política asociada.

Frente a la pregunta, 2 ¿Conoce usted el procedimiento denominado “Quejas Exprés”, en caso afirmativo puede describirlo en un renglón?, el 8% (2 personas) manifestaron conocer el procedimiento mas no describieron en qué consistía, de tal suerte que el 92% de los encuestados no conoce este procedimiento.

Frente a la pregunta, 3 ¿Está satisfecho con la atención prestada por la Entidad frente a sus requerimientos? En caso negativo informe el motivo de su insatisfacción, el 80% manifestó estar conforme con el servicio prestado, lo cual desde ya es un indicio positivo de la gestión adelantada, más un 20% manifestó su insatisfacción por motivos de retraso en el servicio y falta de información.

Frente a la pregunta, 4 ¿Conoce y utiliza usted los servicios de la página web que ofrece la Entidad a sus afiliados (www.cajahor.gov.co)? En caso afirmativo mencione para que la ha usado, el 36% manifestó conocer estos servicios, referenciando el chat, el portal transaccional, consulta de trámites y radicación, más un 64% no utiliza estos servicios.

Frente a la pregunta, 5 ¿Ha recibido información o capacitación a través de algún medio, con respecto a la educación financiera que ofrece la Entidad? En caso afirmativo referencie por qué canal, el 24% manifiesta haber recibido este tipo de información por medio de E-mail, telefónicamente y por capacitación en una unidad militar.

Frente a la pregunta, 6 ¿Qué aspectos considera usted se pueden mejorar en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC?, las manifestaciones se agruparon en sugerencias como, Mayor cobertura en el servicio, más puntos de atención, mas pedagogía, mejor servicio, mejor trámite para el subsidio, más el 32% afirmó que no considera aspectos por mejorar en este sentido.

Es pertinente recalcar, que aunque la muestra es pequeña, aporta elementos importantes para al estudio realizado, como el alto porcentaje de satisfacción que

tiene los clientes con la Entidad, igualmente el bajo porcentaje de información que poseen frente a la educación financiera, en la cual existen evidencias tangibles de que se ha proporcionado a los afiliados como es el caso de la página web de la Entidad en donde aparece el link de EDUCACIÓN FINANCIERA de la siguiente forma:



Consultado en <https://portal.cajahonor.gov.co/Paginas/inicio.aspx>, el 13/02/2019.

Sumado a lo anterior, los diferentes folletos, volantes y revistas de difusión entregados por el SAC, en donde se evidencia información relevante de educación financiera, aclarando que también es un deber del ciudadano informarse de la legislación y derechos y deberes que le competen en su calidad de consumidor financiero.

6.2 PROCEDIMIENTOS

El SAC, ha desarrollado un procedimiento para atender las solicitudes de los consumidores financieros de CAJA HONOR, identificado con el código GS-NA-PR-001 versión 007 del 27 de julio de 2018 cuyo objeto es gestionar y responder oportunamente y con calidad, las solicitudes presentadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

La OFCIN verificó que dicho procedimiento se encuentra publicado en la Página de Intranet de la entidad en el aplicativo ISOLUCION.

Listado Maestro de Documentos Video ayuda

Filtrar lista Ciños filtros

Fecha: Sin Selección Proceso: GESTIÓN DEL SAC Tipo: Procedimiento Buscar texto en contenido

Filtrar por palabra

Número de resultado(s): (1) Página 1 de 1

Proceso	Código	Título Documento	Plantilla	Version	L.M.D. Revisa	L.M.D. Aprueba	Fecha Aprobación
GESTION DEL SAC	GS-NA-PR-001	ATENDER SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	Procedimiento	7	Yiveth Marcela García Ruiz CESAR OTALORA, Jhon Julio Rosas Alba, Omar Fernando Perez Medina	Jenny Johana Galdino Pizarra	27Jul/2018

LO'S La he Leído Imprimir

	PROCEDIMIENTO	FECHA: 27/Jul/2018
	ATENDER SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	VERSIÓN: 007
		CÓDIGO: GS-NA-PR-001

1. DIAGRAMA

[Diagrama de flujo del procedimiento](#)
[Diagrama de flujo de procedimiento \(Consulta OAPLA\)](#)

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

2.1 DATOS DEL PROCESO

Tipo de proceso: Misional.
 Nombre del macroproceso: Atención al Afiliado y Operaciones.
 Nombre del proceso: Gestión del SAC.
 Código del proceso: GS-NA-CR-001.
 Nombre del subproceso: N/A.

2.2 DATOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del procedimiento: Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros.
 Código del procedimiento: GS-NA-PR-001.

2.3 OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar y responder oportunamente y con calidad, las solicitudes presentadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

2.4 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento inicia con la radicación de la(s) solicitud(es) presentada(s) por los consumidores financieros y/o partes interesadas, a través de los canales de comunicación oficial, donde se revisa y direcciona según su contenido, para que el (los) funcionario (s) responsables realicen la tipificación, estudio y respuestas a las solicitudes, termina con la comunicación o notificación de las respuestas, según corresponda y la realización del seguimiento y control al cumplimiento de las solicitudes.

2.5 CONDICIONES GENERALES

La respuesta a una solicitud debe cumplir con los requisitos de oportunidad, resolverse de fondo en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado y debe ser puesta en conocimiento del peticionario; de no cumplirse con dichos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. Adicionalmente se debe procurar realizar la verificación y confirmación de la dirección a la cual se remite la respuesta antes de ser enviada.

Gráfico 24. Imagen Procedimiento del SAC publicado en ISOLUCION, consultado el 06/02/19

La OFCIN evidenció que la información correspondiente a los procedimientos de la Gestión del SAC, se encuentra disponible para su consulta en el aplicativo ISOLUCION de la Entidad.

6.3 DOCUMENTACIÓN

En consonancia con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010 de la SFC, la Oficina de Control Interno, evidenció que en el aplicativo ISOLUCION, mediante el link "Listado maestro de documentos" están publicados todos los procedimientos, guías y formatos para el adecuado desarrollo de las actividades del SAC, según se observa a continuación:

Filtrar lista Otros filtros ▾

Fecha [Sin Selección] ▾ Proceso [GESTIÓN DEL SAC] ▾ Tipo [Sin Selección] ▾ Oscar texto en contenido

Filtrar por palabra

Número de resultados: (25) Página 1 de 1

Proceso	Código	Título Documento	Plantilla	Versión	L.M.D. Revisa	L.M.D. Aprueba	Fecha Aprobación
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-GU-012	ATENCIÓN DE SOLICITUDES	Guía	3			27jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-GU-011	ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS	Guía	4			27jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-PP-001	ATENDER SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	Procedimiento	7			27jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-FM-007	CITACIÓN	Formatos	10			03oct/2010
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-FM-006	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS	Formatos	7			24may/2017
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-FM-017	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FELICITACIONES	Formatos	2			22may/2017
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-FM-015	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Formatos	2			24may/2017
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-FM-016	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS	Formatos	2			24may/2017
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-GU-013	FLUJO DOCUMENTAL SOLICITUDES PQRD	Guía	1			23jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-PP-001	FORMULACIÓN PQRD GESTIÓN DEL SAC	Formulario PAP	2			10dic/2017
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-CR-001	GESTIÓN DEL SAC	Cancelación de procesos	6			18ago/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-PI-001	GESTIÓN DEL SAC	Matriz partes interesadas	2			05jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-GU-014	GUÍA DE OPERACIÓN PROGRAMACIÓN DE CITAS	Guía	1			10dic/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-GU-019	GUÍA DE OPERACIÓN ATENCIÓN DENUNCIAS	Guía	4			27jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-MZ-001	MATRIZ GESTIÓN SAC	Matriz de Comunicaciones	7			05jul/2016
GESTIÓN DEL SAC	GS-NA-FM-014	NOTIFICACIÓN AGENTES CONSUMIDOR FINANCIERO	Formatos	2			05jul/2016

Gráfico 25. Imagen Documentación del SAC publicada en la Intranet, aplicativo ISOLUCION, consultado el 07/02/19.

7.1 IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL RIESGO

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se entiende por identificación:

“En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficiente respecto de los mismos”.

En el caso de CAJA HONOR, el Área de Sistema de Atención al Consumidor, ha identificado 35 riesgos derivados del sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, los cuales están detallados en el aplicativo ISOLUCION en la Intranet de la Entidad.

Información Básica y Actividades Proceso: GESTION DEL SAC

RIESGO	CAUSA	CONTROL
R005 - FUNCIONAMIENTO INADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION	CA005 - CAPACIDAD INSUFICIENTE DEL SISTEMA DE INFORMACION	CO003 - SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON PROVEEDORES
		CO004 - PRERREQUISITOS PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
R010 - MULTAS O SANCIONES	CA006 - FALTA DE ACTUALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS, INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD	CO005 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO
		CO007 - SEGREGACION DE FUNCIONES
		CO008 - PLAN DE CAPACITACION
		CO009 - SUPERVISION POR LA REVISORÍA FISCAL
		CO010 - LISTA DE CHEQUEO
		CO011 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES
		CO012 - REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES ENCARGADAS A CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA
R015 - ASESORAMIENTO DEFICIENTE A CLIENTES	CA007 - FALTA DE CAPACITACION RELATIVO A REQUERIMIENTOS, TRÁMITES Y SERVICIOS OFERTADOS	CO004 - AUDITORIAS DE CALIDAD
		CO005 - MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO
		CO006 - AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO
		CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN
		CO010 - REVISAR LA RECEPCIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN
		CO011 - VERIFICACION DE LA INFORMACION DEL AREA
		CO012 - DOCUMENTOS DEL PROCESO
		CO013 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO
		CO014 - CONTROL DUAL DE LOS DATOS O INFORMACIÓN
		CO015 - LISTA DE CHEQUEO
CO017 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES		

Gráfico 25. Cuadro donde se detallan algunos Riesgos identificados del SAC, consultado 07/02/19.

7.2 CONTROL DEL RIESGO POR EL SAC.

En el período evaluado, la funcionaria encargada del control, seguimiento y reporte de los eventos reportados a la oficina Asesora del Riesgo, relaciona información requerida por la Oficina de Control Interno, así:

Identificación del Riesgo, medición, monitoreo realizado por el SAC.

CASOS REPORTADOS		
CODIGO RIESGO	PROCESO QUE REPORTA	CATEGORIA O CLASE
1746	GESTIÓN DEL SAC	Ejecución y Administración de Procesos.
1753	GESTIÓN DEL SAC	Fallas Tecnológicas

Fuente: Información entregada por el SAC el 15/801/19

7.3 VERIFICACIÓN DE LA OFCIN

La OFCIN procedió a consultar a la OAGRI si se presentó, se reportó y/o materializó alguno de los riesgos identificados por el Área del SAC y que hayan sido de su conocimiento, para lo cual envió el siguiente informe. Dicho reporte no conllevó multas, y/o sanciones económicas, que le generen pérdidas a la Entidad, según lo informado por el Área SAC.

A continuación relaciono los eventos de riesgo reportados por el proceso Gestión del SAC a través del aplicativo VIGIA RERO durante el segundo semestre de 2018:

CODIGO	FECHA				MONTO			CLASE	TOTAL PÉRDIDA
	DESCUBRIMIENTO	INICIAL	FINAL	CONTABILIZACION	TOTAL	RECUPERADO	SEGUROS		
1746	10/03/2018 00:00	09/20/2018 00:00	00:00	10/03/2018 00:00	\$0	\$0	\$0	EJECUCION Y ADMINISTRACION DE PROCESOS	\$
	DESCRIPCION:	COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 70: FORMATO QUE SE TRASMITE NO ES EL ACTUALIZADO, EL CUAL SE ENCONTRÓ EN REVISIÓN DE LOS FORMATOS QUE TRASMITE LA ENTIDAD A LA SUPERFINANCIERA, LO CUAL SE PROCEDERÁ A ACTUALIZAR PARA LA PRÓXIMA TRASMISIÓN. . EL EVENTO FUE REPORTADO POR EL USUARIO ANA,ROSERO. EN EL AREA (J.D.GG.SUOSA)SUBGERENCIA DE ATENCION AL AFILIADO Y OPERACIONES PARA EL PROCESO (PROMI.AAO.GSAC)GESTION DEL SAC. EL MONTO CON EL QUE FUE REGISTRADO FUE 0.00. EL EVENTO FUE REGISTRADO EN EL SISTEMA POR EL USUARIO EN 03 OCT 2018 11:19:12:623.							
1753	12/31/2018 08:08	12/29/2018 00:00	00:00	00:00	\$0	\$0	\$0	FALLAS TECNOLOGICAS	\$
	DESCRIPCION:	COMENTARIOS DEL EVENTO GENERAL ORIGINADOR NUMERO 77: SE INFORMA LA NOVEDAD DE CAÍDA DE APLICATIVOS EN EL CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO, INCLUIDO EL CORREO CONTACTENOS, IGUAL ESTE EVENTO SE REPORTÓ A MESA DE AYUDA CON NÚMERO DE REGISTRO SR221664.. EL EVENTO FUE REPORTADO POR EL USUARIO HECTOR,AGUDELO. EN EL AREA (J.D.GG.SUOSA)SUBGERENCIA DE ATENCION AL AFILIADO Y OPERACIONES PARA EL PROCESO (PROMI.AAO.GSAC)GESTION DEL SAC. EL MONTO CON EL QUE FUE REGISTRADO FUE 0.00. EL EVENTO FUE REGISTRADO EN EL SISTEMA POR EL USUARIO EN 03 JAN 2019 09:38:11:280.							

Fuente: Información suministrada por la OAGRI a la OFCIN, 12/02/19

8. INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, que establece el deber del ARSAC de desarrollar indicadores de gestión, para el segundo semestre de 2018 el Área definió siete (7) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante los respectivos informes del III y IV trimestres del mismo año.

La OFCIN revisó los Informes que allegó el SAC, correspondientes al avance trimestral del Plan de Acción por Proceso – PAP, con los siguientes datos:

8.1 Indicador 1. CITAS PROGRAMADAS Y ATENDIDAS

Para el semestre que se analiza, el ARSAC estableció como meta del indicador atender el 80% de las citas programadas por los afiliados, en dicho período se programaron 1515 citas, de las cuales se atendieron 1409, es decir un 93% de las mismas, sobrepasando la meta para el indicador que era del 80%.

8.2 Indicador 2. INCREMENTO DE CITAS

En cuanto a las citas programadas del primer semestre con respecto al segundo de 2018, hubo un incremento del 67.7% pasando de 1026 a 1515.

Respecto de las citas atendidas hubo un incremento del 67.2% del primero al segundo semestre de 2018, pasando de 948 a 1409.

8.3 Indicador 3. NIVEL DE EJECUCIÓN PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El proceso GESTIÓN DEL SAC, determinó que en la vigencia 2018 se desarrollarían 49 actividades, para el primer semestre llevó a cabo 24, que equivale al 49% del total.

En este periodo se hizo el lanzamiento de la plataforma virtual de Educación Financiera “Aprendiendo con Honor”, se enviaron cuatro (4) cápsulas financieras a los funcionarios de las Oficinas de Enlace de CAJA HONOR; la elaboración y publicación en página web del primer boletín electrónico de educación financiera, el lanzamiento de la cartilla SAC, publicada en la web y entregada en formato físico a funcionarios y afiliados (6 de marzo de 2018).

Para el segundo semestre de 2018, el proceso GESTIÓN DEL SAC adelantó 25 de las 49 actividades, es decir, el 51% del total, es decir, se cumplió con lo programado para la vigencia 2018.

Entre ellas participación en emisoras de Armada Nacional, Ejército Nacional, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Universidad Militar Nueva Granada; también se llevaron a cabo videoconferencias con los Puntos de Atención de CAJA HONOR a nivel nacional.

En el semestre se publicaron cinco (5) cápsulas financieras dirigidas a funcionarios de CAJA HONOR y afiliados, boletines electrónicos números 1 y 2.

Respecto de la educación financiera, el ARSAC visitó 7 escuelas de formación de la Policía y Ejército Nacional, y participó en las ferias inmobiliarias realizadas en la Base Militar de Tolemaida y en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Medellín y Bogotá.

En resumen, de acuerdo con lo reportado por el ARSAC en su plan de Acción, ejecutó el 100% de las actividades programadas para la vigencia 2018, es decir, 49 de las 49.

8.4 Indicador 4. OPORTUNIDAD EN LA ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS

Para el semestre que se revisa, el ARSAC estableció como meta que el 97% de las respuestas debían elaborarse dentro de los términos dispuestos en el MANUAL SAC y los procedimientos y guías internas.

Para el segundo semestre de 2018, el SAC reportó que dio respuesta oportuna a 9549 solicitudes recibidas, cumpliendo el 100% de las mismas y superando la meta enunciada.

8.5 Indicador 5. QUEJAS Y RECLAMOS

El SAC planteó para el segundo semestre de 2018 que la cantidad de reclamos sobre las solicitudes recibidas para dicho período debería ser menor o igual a 4%.

La OFCIN evidencia que en el Informe de avance del Plan de Acción por Proceso, reportan un total de 177 quejas, las cuales frente a las 9549 solicitudes atendidas en el semestre corresponde a un 1.8%, lo cual representa que el indicador es positivo ya que estuvo por debajo de lo presupuestado.

RECOMENDACIÓN No.4

La OFCIN en desarrollo de la Auditoría a la gestión del SAC ingresó a la Página Web de la Entidad el día 24 de enero de 2019 con el fin de constatar si se había publicado en la misma el Informe de Quejas y Reclamos correspondiente al IV trimestre de 2018.

Como se evidencia en el siguiente gráfico, hasta esa fecha no se había gestionado esta actividad. Por lo anterior de acuerdo a lo contenido en la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, la OFCIN recomienda realizar por parte del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero una verificación mensual en el sitio web de la Entidad y validar que sea reportado y publicado oportunamente todo lo concerniente al Informe citado, lo anterior con el fin de prevenir el riesgo de no cumplimiento con la información de obligatoria publicación por la Ley descrita y reportes desactualizados.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Caja Honor' website. The page title is 'Informes Quejas y Reclamos'. The main content area shows a list of reports for the year 2018, with three PDF files visible: 'INFORME DE LOGROS QUEJAS Y RECLAMOS - III TRIM 2018', 'INFORME DE LOGROS QUEJAS Y RECLAMOS - II TRIM 2018', and 'INFORME DE LOGROS QUEJAS Y RECLAMOS - I TRIM 2018'. The website header includes the 'Caja Honor' logo and navigation menu. The browser address bar shows the URL: https://www.cajahonor.gov.co/RGC/Paginas/Quejas-y-Reclamos.aspx. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 11:23 a.m. on 24/01/2019.

Pantallazo correspondiente al día 24 de enero de 2019, 11 25 a.m. Página Web de la Entidad.

8.6 Indicador 6 PRODUCTO NO CONFORME SAC

El proceso GESTIÓN DEL SAC, de acuerdo con los informes remitidos a la OFCIN, propuso dentro de su gestión medir el producto no conforme del mismo, determinando que debe ser menor o igual a 2% del total de las solicitudes recibidas, por tal razón en el segundo semestre de 2018, de las 9549 solicitudes recibidas, ninguna de ellas fue catalogada por el proceso dentro del producto no conforme, respecto del indicador que se analiza, en el Ítem “*Análisis Cualitativo del trimestre*”, explica que no se presentaron productos no conformes.

8.7 Indicador SALIDA NO CONFORME

El proceso GESTIÓN DEL SAC definió que la subsanación de las salidas no conformes se hiciera al interior del SAC, razón por la cual, en el segundo semestre de 2018 se subsanaron 36 de las 36 respuestas a solicitudes que no cumplían con los requisitos de calidad establecidos por el proceso, en aras que el destinatario de la respuesta reciba una respuesta clara, de fondo y precisa a su solicitud.

CONCLUSIONES

La OFCIN evidenció en el desarrollo de la Auditoría adelantada a la Gestión del SAC se concluye lo siguiente:

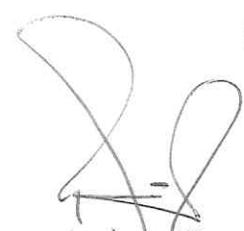
- Existe compromiso del Área por cumplir lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y Circulares Externas 015 de 2010 y 052 de 2015 de la SFC.
- La auditoría de gestión aplicada muestra que los procesos se presentan razonablemente en todos los aspectos importantes del servicio al consumidor financiero y partes interesadas.
- El resultado del indicador (Quejas y Reclamos/Total de solicitudes del período)*100, reportado en los Informes de Avance del PAP, evidenció que para el primer semestre se ubicó en el 1.3%, mientras que en el segundo semestre fue del 1.92%, con un incremento del número de quejas de 52, pasando de 126 a 177; situación que según informa el proceso se debe principalmente a que se implementó la medida de no permitir el ingreso de los celulares de los afiliados a las instalaciones de Caja Honor, lo cual ocasionó molestias para ellos; sin embargo se ubica por debajo de la meta

de este indicador para toda la vigencia 2018 que se estableció en el rango de menor o igual al 4%.

- El número de respuestas elaboradas oportunamente frente a las solicitudes recibidas en el SAC, se incrementó en el 1.6% comparando el primero con el segundo semestre de 2018.
- Según información suministrada por el proceso auditado, durante el segundo semestre de 2018, no hubo reporte de falsedad documental, suplantación y otras conductas sospechosas.

Atentamente,


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: 
Leonardo Alfonso Mariño Ramírez
Auditor OFCIN


Jhon Jairo Dávila Dávila
Auditor OFCIN



CO-SC2982-1



SI - CER907702



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahanor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahanor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL
de la Defensa
Punto de contacto: contactenos@cajahanor.gov.co