



INFORME DE AUDITORÍA No. 01 DE 2020 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC II SEMESTRE DE 2019 - CAJA HONOR

1. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Caja Honor en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité para la vigencia 2020, adelantó evaluación al Proceso Gestión del SAC con el fin de identificar aspectos relevantes y oportunidades de mejora y/o recomendaciones; aplicando la metodología y desarrollo plasmado en el Plan y respectivo cronograma, dado a conocer al líder del proceso en la reunión de inicio de auditoría.

2. ALCANCE

Esta auditoría evaluará la gestión del proceso, en el lapso comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, con el fin de verificar la eficacia de los controles establecidos a los riesgos que impactan el proceso, el cumplimiento de las obligaciones del proceso Gestión del SAC, en este aspecto, así como los procedimientos y verificación de auditorías anteriores, con el propósito de que los resultados se conviertan en los papeles de trabajo que sustenten el informe a presentar a la Gerencia.

3. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno OFCIN realizó la verificación del desarrollo de las actividades propias del proceso, se efectuarán las pruebas de control, analíticas y sustantivas según se detalla:

En el desarrollo de la presente auditoría, se llevaron a cabo pruebas de selección aleatoria de los radicados PQRSD durante el semestre evaluado, las cuales permitieron evidenciar si el ARSAC ha dado cumplimiento a los términos de respuesta a las solicitudes recibidas, en correspondencia con las disposiciones del MANUAL SAC, versión 006 código GS-NA-MA-001 del 27-09-2019 y en las normas aplicables al Área, de igual forma se revisó el impacto de los programas de educación financiera desarrollados por la Entidad.

También se realizaron pruebas de cumplimiento sobre las políticas, procedimientos y documentación, establecidas por el proceso de GESTIÓN DEL SAC, así como las normas externas e internas aplicables al mismo, cumplimiento del Plan de Acción, efectividad de los controles del proceso y herramientas tecnológicas que soportan la gestión. *vr*



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8665 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



MINISTERIO DE DEFENSA

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Igualmente se enfocará la evaluación a verificar aspectos referentes a:

1. Estructura Organizacional del SAC.
2. Políticas del SAC.
3. Procedimientos del SAC.
4. Capacitación Institucional a Funcionarios sobre el SAC.
5. Programa Educación Financiera.
6. Sistemas de Información.
7. Evaluación de Riesgos y Controles del SAC y su monitoreo.
8. Atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
9. Acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por respuestas del SAC a solicitudes de afiliados.
10. Situaciones de casos de trámites presuntamente sospechosos.
11. Materialización de riesgos operativos.

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.”* Modificada por la **Ley 1748 de 2014**, *‘por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan 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. Modificada por 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*
- **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 Básica Jurídica 029 de 2014** de la Superintendencia Financiera de Colombia, Competencia Protección Del Consumidor Financiero, **Circular Externa 007 de 2019 (Marzo 28)** Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ.
- **Decreto 2555 DE 2010**, *“Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores y se dictan otras disposiciones.”*
- **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”.*
- **Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017** *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*
- **Circular Externa 007 de 2019** de la Superintendencia Financiera de Colombia, *en relación con los canales de comunicación, la entidad debe contar con canales de comunicación particulares para la recepción de denuncias (tales como líneas telefónicas, correos electrónicos, buzones especiales en el sitio Web y otros mecanismos digitales).*
- **Carta Circular Externa 033 de 2019** de la Superintendencia Financiera de Colombia, *sobre clasificación de las quejas remitidas por la SFC a las entidades vigiladas.*

4.2 Normatividad Interna

- **Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC**, código GS-NA-MA-001, versión 006 del 27-09-2019.
- **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 004 del 06-09-3019.
- **Guía de operación ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS**, código GS-NA-GU-011, versión 005 del 06-09-3019.



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



SE
SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



- **Guía TRATAMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS**, código GS-NA-GU-008, versión 007 del 06-09-2018.
- **Guía de Operación ATENCIÓN DENUNCIAS**, código GS-NA-GU-009, versión 005 del 06-09-2019.
- **Resolución 083 del 15 de febrero de 2018** "Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27 de noviembre de 2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite"
- **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".

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1. Estructura Organizacional.

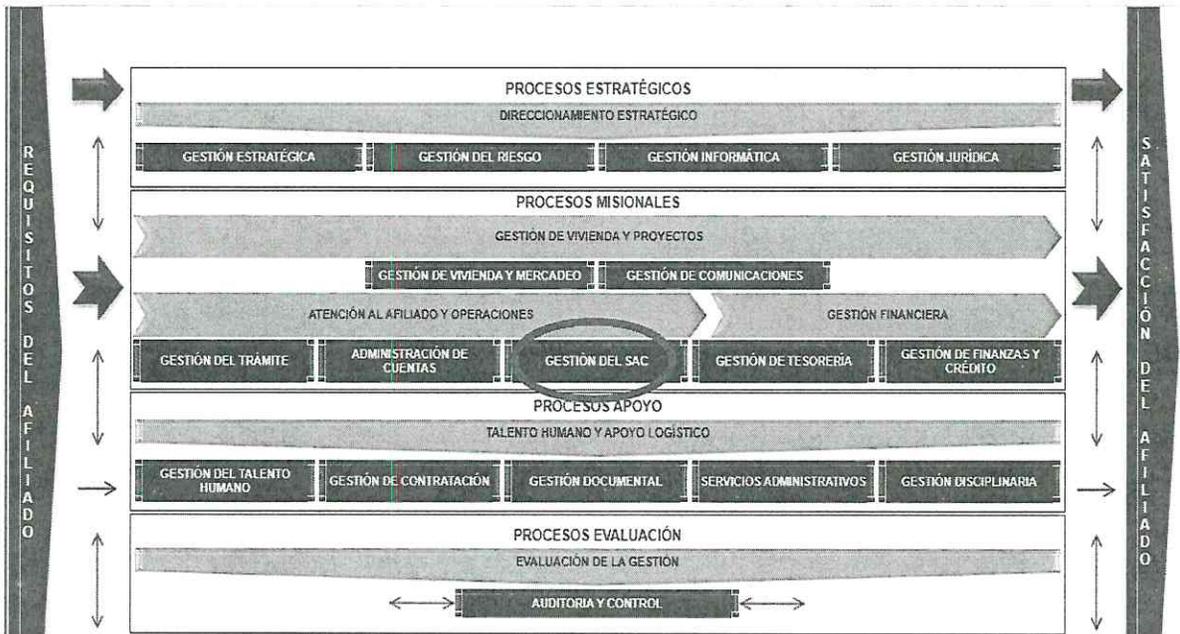
Según la caracterización del proceso de Gestión del SAC, en el último formato aprobado GS-NA-CR-001, versión 009 del 16-08-2019, se prevé como objetivo del mismo: "Gestionar las solicitudes presentadas por los consumidores financieros y/o partes interesadas de la Entidad, brindando información efectiva, en cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal aplicable y en el contexto del Modelo Integrado de Planeación; en cuanto al alcance del proceso: "inicia con la tipificación de las solicitudes a través del gestor documental, el análisis y respuesta a las mismas. Incluye la ejecución del programa de educación financiera y la implementación de las acciones resultantes de las evaluaciones realizadas interna y externamente."

Igualmente en la Resolución 320 de 2018 "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" se establecen funciones relevantes a la respuesta oportuna de las solicitudes radicadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales, según lo establecido en la normatividad vigente, controlando el flujo de información privilegiada y/o reservada, así como efectuar la capacitación financiera a consumidores y funcionarios . ✎





Figura 1 Mapa de Procesos



Fuente: Aplicativo ISOLUCION, 03-02-2020.

5.1.1. Infraestructura:

- Instalaciones físicas
- Equipos de oficina
- Equipos de comunicación
- Equipos de cómputo
- Archivador de seguridad

Sistemas de información:

- 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.

5.2 Resultados de la Medición de Índices de Satisfacción y Percepción de los Afiliados de Caja Honor Vigencia Tercer trimestre 2019 – (julio a septiembre).

Dentro de la información puesta a disposición para realizar la auditoría al proceso Gestión del SAC, se verificaron los resultados del Informe de medición y análisis para evaluar el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados respecto a los servicios de Caja Honor vigencia 2019, mediante la conclusión y diagnóstico que presentó el “Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS”, en donde se detallan los siguientes aspectos:





La OFCIN evidenció que los temas y preguntas básicas realizadas a los afiliados de Caja Honor en los diferentes puntos de atención a nivel nacional fueron los siguientes:

- ✓ Biometría
- ✓ Orientación y Servicio General
- ✓ Infraestructura de Caja Honor
- ✓ CONTAC CENTER
- ✓ PQRS - D

Tabla 2 Cantidad de encuestas por Punto de Atención

De esta manera, y teniendo en cuenta el número de trámites de cada ciudad el número de encuestas que se recomienda realizar es de 750 a nivel nacional.

A cada ciudad se le dio un porcentaje de participación según los trámites realizados: Barranquilla 10%, Bogotá 42%, Bucaramanga 8%, Cali 13%, Cartagena 5%, Florencia 3%, Ibagué 8% y Medellín 11%.

A continuación, la segmentación de los datos:

Ciudad	Trámites	Participación	Trimestral				Total
			Presenciales	Telefónicas	Contact center	PQRD	
			B/guilla	2.628	10%	53	
Bogotá	10.876	42%	221	94	47	47	315
B/manga	1.964	8%	42	18	9	9	60
Cali	3.244	13%	68	29	15	14	97
Cartagena	1.290	5%	26	11	6	5	37
Florencia	833	3%	15	8	4	4	23
Ibagué	2.080	8%	42	18	9	9	60
Medellín	2.808	11%	58	25	13	12	83
Nacional	25.723	100%	525	225	114	111	750

Fuente: Grupo Davinci – Comunicación y Estrategia SAS 27-01-2020. *K2*



NIT: 860021067-7
 Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



MINISTERIO DE DEFENSA

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Tabla 2. Resultado comparativo del 2019-1 al 2019-3 (trimestres)
Índice de Satisfacción

Atributo	Ponderador	Historial			Promedio
		2019-1	2019-2	2019-3	
Biometría	15%	4,8	4,7	4,9	4,80
Orientación y Servicio General	35%	4,8	4,7	4,8	4,77
Infraestructura	10%	4,8	4,8	4,8	4,80
CONTACT CENTER	20%	4,6	4,4	4,7	4,57
PQRS - D	20%	4,2	4	4	4,07
Total/Promedio	100%	4,64	4,52	4,64	4,60

Fuente: Grupo Davinci – Comunicación y Estrategia SAS; tabulación promedio OFCIN 27-01-2020.

La OFCIN evidencia en este cuadro resumen que se mantiene un índice de satisfacción alto en las respuestas de las encuestas realizadas a los afiliados en cuanto a los aspectos de **Biometría, Orientación y Servicio General e Infraestructura**, con un promedio de 4,8 en los tres primeros trimestres del año.

Los otros dos aspectos evaluados fueron el **CONTACT CENTER** y el **PQRS-D**, obteniendo calificaciones con un promedio de 4,57 y 4,07 respectivamente.

Tabla 3. Comparativo de Resultados 2017-2019

Atributo	Historial por Trimestres		
	2017-3	2018-3	2019-3
Biometría	4,8	4,7	4,9
Orientación y Servicio General	4,7	4,7	4,8
Infraestructura	4,8	4,7	4,8
Contact Center	4,4	4,6	4,7
PQRS-D	4,1	4,4	4
Total/Promedio	4,65	4,51	4,62

Fuente:

Al analizar esta tabla se evidencia que en los últimos 3 años se mantiene casi que constante, salvo unas ligeras variaciones, la calificación positiva en el índice de satisfacción manifestado en las encuestas por parte de los afiliados en los primeros 4 Items; sin embargo en lo que corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS-D) se observa que no se ha conseguido elevar por parte de nuestros consumidores financieros la percepción de mejora en las respuestas oportunas a sus solicitudes que ofrece Caja Honor.

La firma encuestadora incluyó una pregunta con respecto a Vivienda Leasing, cuyo resultado fue: 



NIT: 860021967-7

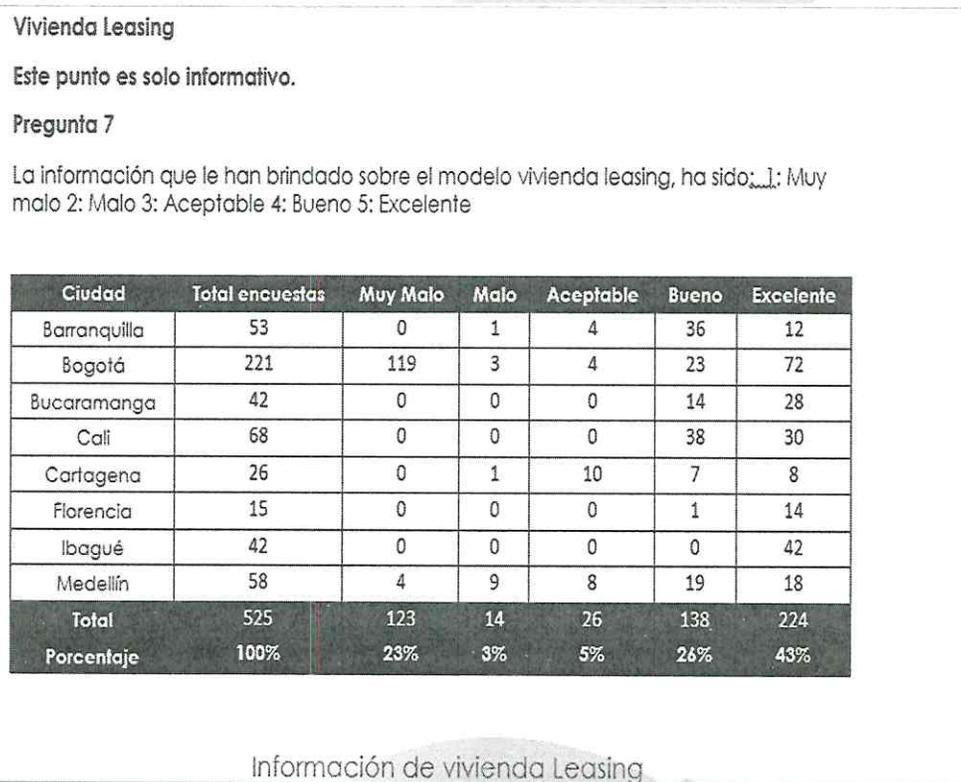
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Figura 2. Resultado encuesta Vivienda Leasing



Fuente: Grupo DAVINCI– Comunicación y Estrategia SAS; 03-02-2020.

Recomendación 2

La OFCIN procedió a verificar con la Jefe del Área de Vivienda Leasing respecto de si esta información, específicamente el resultado de la misma había sido compartido con ellos por parte del SAC. La respuesta fue negativa es decir, no se le informó.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la respuesta que dio el SAC frente al traslado de los resultados del informe de auditoría, recomendamos a la SUAOP y la ATEAF que socialice con las partes interesadas y afectadas toda información obtenida y que sea de utilidad para evaluar su desempeño y la posterior toma de decisiones ya que en este caso puntual el resultado para el Punto de Atención Bogotá fue negativo. (Muy malo: 119); además de levantar un plan para mejorar la percepción del afilado frente a la información suministrada para el modelo Vivienda Leasing. MR



NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCE en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactovmas@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



Ministerio de Defensa

BIENESTAR Y EXCELENCIA



5.3 Resultados del PQRS-D, último trimestre 2019

La OFCIN, solicitó al Proceso la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del cuarto trimestre de 2019, obteniendo la siguiente información:

Tabla 4. - PQRS - D cuarto trimestre 2019

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	4360	77,53
QUEJAS	18	0,32
RECLAMOS	137	2,43
SUGERENCIAS	3	0,05
DENUNCIAS	4	0,09
OTROS	1101	19,58
TOTALES	5623	100

Fuente: Gestión del SAC, Tabulado de la OFCIN 07-02-2020

Una vez realizada la tabulación por parte de la OFCIN, se evidencia que la cantidad de Peticiones hechas por los consumidores financieros corresponde al 77,53% del global de PQRS-D del cuarto trimestre de 2019. En la cifra que se detalla en el cuadro como OTROS con una cantidad de 1101 están incluidas las 999 solicitudes de certificaciones por diferentes conceptos realizadas por los afiliados, aparte de otros aspectos.

Se presentaron 18 quejas y 137 reclamos que equivalen al 2,75% del total, que incluyó también 8 denuncias.

Tabla 5 - PQRS - D cuarto trimestre 2019 - QUEJAS

No.	MES	Número de Radicado	Tipo de Solicitud o Recurso	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha Finalización
6428	10	35-01-2019100200283	Queja	Queja	Queja	02/10/2019	04/10/2019
6650	10	06-01-20191007017563	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de respeto	07/10/2019	10/10/2019
7122	10	06-01-20191011018023	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	11/10/2019	18/10/2019
7459	10	06-01-20191017018349	Queja	Indebida información del funcionario	No brindó atención	17/10/2019	24/10/2019
7721	10	06-01-20191021018607	Queja	Indebida información del funcionario	No brindó atención	21/10/2019	25/10/2019
8187	10	06-01-20191028019067	Queja	Indebida atención del funcionario	Quejas contra	28/10/2019	31/10/2019
8368	10	35-01-2019103000340	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de respeto	30/10/2019	06/11/2019
8404	10	06-01-20191030019276	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	30/10/2019	06/11/2019
9373	11	06-01-20191114020233	Queja	Queja	Queja	14/11/2019	20/11/2019
9893	11	35-01-2019112200364	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	22/11/2019	27/11/2019
9997	11	06-01-20191125020847	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	25/11/2019	28/11/2019
10131	11	06-01-20191127020978	Queja	Indebida atención del funcionario	Quejas contra	27/11/2019	29/11/2019
10912	12	35-01-2019120900376	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	09/12/2019	13/12/2019
10987	12	35-01-2019121000378	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	10/12/2019	12/12/2019
11143	12	06-01-20191212021981	Queja	Indebida información del funcionario	Queja irregular	12/12/2019	13/12/2019
11169	12	06-01-20191212022006	Queja	Indebida atención del funcionario	Quejas contra	12/12/2019	17/12/2019
11220	12	06-01-20191212022047	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	12/12/2019	17/12/2019
11332	12	06-01-20191214022164	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de Atención	14/12/2019	17/12/2019



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8485 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BENESTAR Y EXCELENCIA



181133



Fuente: Gestión del SAC, 07-02-2020

En este cuadro se evidencia que en su totalidad las quejas se refieren a la percepción que tuvo el consumidor financiero por parte del empleado que lo atendió, como una indebida atención del funcionario, haciendo referencia a falta de amabilidad, falta de respeto, quejas contra los orientadores.

La OFCIN evidenció que el Área del SAC, procede a gestionar dichas quejas recibiendo y contrastando la versión de los funcionarios implicados, analizar las circunstancias de tiempo, modo y lugar; para poder determinar el tipo de respuesta que le dará al afiliado. En dicha comunicación se aprovecha para entregar información importante y útil agradeciéndole su aporte para así poder mejorar la atención brindada:

Figura 3. Apartes de respuesta a consumidor financiero.

Igualmente, Caja Honor le informa que, mediante el portal transaccional se cuenta con "agendamiento de citas" que le permite obtener de forma exacta el día y la hora en la cual podrá ser atendida sin que sea necesario esperar un turno. De este modo usted podrá programar su asesoría entre las 7:30 a.m. a 10:30 a.m. o a partir de las 3:00 p.m. a 4:30 p.m., agendamiento que también puede requerir por medio del Centro de Contacto al Ciudadano de Caja Honor, línea de atención 5188605 en Bogotá, o a la línea gratuita nacional 018000 919429.

Finalmente, agradecemos el tiempo que destinó para aportarnos la presente comunicación, toda vez que nos encontramos en constante innovación para brindar un servicio más eficiente y completo a los afiliados, quienes son nuestro pilar.

Toda solicitud adicional, podrá realizarla a través de los canales de comunicación que se detallan a continuación: Centro de Contacto al Ciudadano CCC en la línea de atención 5188605 en Bogotá o a la línea gratuita nacional 018000 919429; Correo electrónico contactenos@cajahonor.gov.co; Chat Virtual "Asesor en Línea" del Portal Web www.cajahonor.gov.co, personalmente en los Puntos de Atención a nivel nacional o a los Puntos Móviles de Caja Honor; servicio en línea, Portal Transaccional. Defensoría del Consumidor Financiero, Dr. Pablo Tomas Silva Mariño, ubicado en la Calle 13 N° 4 - 90 oficina 309, Bogotá D.C., teléfono: (1) 2823570, correo electrónico: ptsilvadefensor@hotmail.com. Recuerde que puede seguirnos a través de las redes sociales Facebook, Twitter, YouTube e Instagram.

Cordialmente,

Fuente: Gestión del SAC, 07-02-2020



00-902992-1

01-00007700

NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



SEVICIOS AL CLIENTE



Tabla 6 - PQRS – D cuarto trimestre 2019 - RECLAMOS

No.	MES	Número de Radicado	Tipo de Solicitud o Recurso	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha Finalización
6264	10	35-01-2019100100279	Reclamo	Demora en la respuesta	Demora en la respuesta	01/10/2019	07/10/2019
6303	10	06-01-20191001017225	Reclamo	Reclamo por Pago	Demora pago	01/10/2019	04/10/2019
6506	10	35-01-2019100300287	Reclamo	Solicitud sin repuesta		03/10/2019	09/10/2019
6508	10	06-01-20191003017422	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Incoformidad por no prestaci6n	03/10/2019	08/10/2019
6559	10	06-01-20191004017471	Reclamo	Solicitud sin repuesta	Solicitud sin repuesta	04/10/2019	09/10/2019
6633	10	06-01-20191004017546	Reclamo	Reclamo por Pago	Demora pago	04/10/2019	11/10/2019
6638	10	06-01-20191005017551	Reclamo	Demora en la respuesta	Demora en la respuesta	05/10/2019	08/10/2019
6651	10	06-01-20191007017564	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Políticas de Seguridad	07/10/2019	09/10/2019
6685	10	06-01-20191007017599	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Inconformidad con las Instalaci6n	07/10/2019	11/10/2019
6691	10	06-01-20191007017604	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Incoformidad por no prestaci6n	07/10/2019	11/10/2019
6793	10	06-01-20191008017706	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Incoformidad por no prestaci6n	08/10/2019	15/10/2019
6806	10	06-01-20191008017718	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No radicaci6n del Trámite	08/10/2019	17/10/2019
6895	10	35-01-2019100900297	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Incoformidad por no prestaci6n	09/10/2019	15/10/2019
6950	10	35-01-2019100900300	Reclamo	Demora en la respuesta		09/10/2019	15/10/2019
7005	10	35-01-2019101000303	Reclamo	Inconformidad con el servicio		10/10/2019	17/10/2019
7032	10	35-01-2019101000304	Reclamo	Demora en la respuesta	Demora en la respuesta	10/10/2019	17/10/2019
7045	10	06-01-20191010017944	Reclamo	Inconformidad con la informaci6n	Inconformidad con la informaci6n	10/10/2019	18/10/2019
7054	10	06-01-20191010017953	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Políticas de Seguridad	10/10/2019	18/10/2019
7123	10	06-01-20191011018025	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Políticas de Seguridad	11/10/2019	21/10/2019
7145	10	06-01-20191011018043	Reclamo	Reclamo por Pago	Demora pago	11/10/2019	16/10/2019
7166	10	06-01-20191011018064	Reclamo	Demora en la respuesta	Demora en la respuesta	11/10/2019	16/10/2019
7178	10	06-01-20191012018076	Reclamo	Reclamo por Pago	Demora pago	12/10/2019	18/10/2019
7232	10	35-01-2019101500306	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Políticas de Seguridad	15/10/2019	21/10/2019
7252	10	06-01-20191015018150	Reclamo	Inconformidad con la informaci6n	Inconformidad con la informaci6n	15/10/2019	21/10/2019
7294	10	35-01-2019101600309	Reclamo	Inconformidad con la informaci6n		16/10/2019	23/10/2019

Fuente: Gestión del SAC, 07-02-2020

En este cuadro se evidencia que los consumidores financieros perfilan sus reclamos en la mayoría a demoras, ya sea en la respuesta, en el pago correspondiente a devolución de sus aportes, con las políticas de seguridad (no les dejan ingresar el teléfono celular), inconformidad con la informaci6n recibida, la no radicaci6n del trámite, entre otros.

Al igual que con las quejas la OFCIN evidenci6 que el Área del SAC, procede a gestionar estos reclamos recibiendo y contrastando la versi6n de los funcionarios implicados, analizar las circunstancias de tiempo, modo y lugar; para poder determinar el tipo de respuesta que le dar6 al afiliado.

La OFCIN tambi6n verific6 que hubo un total de 74 felicitaciones, lo cual resalta el reconocimiento a la labor comprometida y profesional de los funcionarios de atenci6n al afiliado y reconocida por ellos.



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



SELECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Tabla 7 - PQRS – D detalle de algunas felicitaciones

Número de Radicado	Tipo de Solicitud o Recurso SAC	Subtema	Fecha Radicación	OBSERVACIÓN DEJADA POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO
06-01-20191004017460	Felicitación	Funcionario	04/10/2019	Información oportuna y clara, atención profesional
06-01-20191017018359	Felicitación	Punto Movil	17/10/2019	Servicio con prontitud y diligencia, siempre mucha amabilidad.
06-01-20191022018697	Felicitación	Funcionario	22/10/2019	Se encuentra satisfecho con la información recibida.
06-01-20191031019348	Felicitación	Funcionario	31/10/2019	Buen servicio al cliente, oportuna atención.
06-01-20191105019474	Felicitación	Funcionario	05/11/2019	Excelente asesoría y paciencia para tratar a las personas
06-01-20191108019914	Felicitación	Puntos de Ate	08/11/2019	Excelente atención por parte de los asesores, formalidad y profesionalismo
06-01-20191106019670	Felicitación	Funcionario	06/11/2019	Excelente atención.
06-01-20191119020564	Felicitación	Funcionario	19/11/2019	La atención de Caja Honor es eficiente
06-01-20191128021087	Felicitación	Funcionario	28/11/2019	Felicita al funcionario por la información recibida.
06-01-20191203021330	Felicitación	Punto Movil	03/12/2019	Contento con la atención e información recibida en Punto Movil ciudad de Pasto

Fuente: Gestión del SAC, tabulado de la OFCIN 07-02-2020.

La OFCIN también procedió a revisar lo correspondiente a las denuncias que aparecen en la información suministrada por el Proceso en el archivo Excel que adjuntaron:

Tabla 8 - Detalle denuncias radicadas II semestre 2019

No.	MES	Número de Radicado	Tipo de Solicitud o Recurso S.	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha Finalización
1284	7	06-01-20190719012318	Denuncia	Denuncia	Denuncia	19/07/2019	30/07/2019
1710	7	06-01-20190726012744	Denuncia	Denuncia	Denuncia	26/07/2019	08/08/2019
3971	8	06-01-20190829014966	Denuncia	Denuncia	Denuncia	30/08/2019	09/09/2019
4980	9	06-01-20190912015941	Denuncia	Denuncia	Denuncia	12/09/2019	17/09/2019
7781	10	06-01-20191022018668	Denuncia	Denuncia	Denuncia	22/10/2019	25/10/2019
7782	10	06-01-20191022018669	Denuncia	Denuncia	Denuncia	22/10/2019	25/10/2019
8715	11	06-01-20191105019584	Denuncia	Denuncia	Denuncia	05/11/2019	14/11/2019
11370	12	06-01-20191216022196	Denuncia	Denuncia	Denuncia	16/12/2019	18/12/2019

Fuente: Gestión del SAC, 24-01-2020

Recomendación 3

La OFCIN recomienda al proceso Gestión del SAC, que en este cuadro en Excel que utilizan para registrar las denuncias, se utilice las columna "Subtema", para detallar en qué consiste la solicitud del afiliado e inclusive se incluya la columna de observaciones para ampliar esta información, tal y como lo hacen con el caso de quejas, reclamos y felicitaciones. La OFCIN debe cumplir lo establecido en la CE 029 de 2014, Título 3, capítulo II, numeral 1.5.4.3, respecto de los órganos de control, por lo tanto la OFCIN tiene que observar lo que considere necesario dentro del ejercicio auditor.

De otra parte la OFCIN verificó que el SAC les dio respuesta al "denunciante", informando entre otras cosas que su denuncia sería escalada a diferentes





organismos de control interno de Caja Honor, en otros radicados de los contenidos en la tabla se realizaron acciones como el bloqueo preventivo de la cuenta de unos afiliados teniendo en cuenta la denuncia presentada.

La OFCIN verificó que en el Manual del SAC, código GS-NA-MA-001 versión 006 del 27-09-2019 en la parte correspondiente a terminología y definiciones. Dicha versión fue presentada en Acta No. 10 del 27-09-2019 de Junta Directiva, según aparece en la primera página de dicho Manual:

“Denuncia: es la puesta o conocimiento de un hecho o conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.”

El auditor verificó que existe una Guía de Operación Atención Denuncias establecida en el documento con código GS-NA-GU-009, versión 005, del 06-09-2019, elaborada por el SAC, en la cual se detalla la atención, control, gestión, trámite y respuesta a las denuncias presentadas por los consumidores financieros o partes interesadas en Caja Honor.

La OFCIN también verificó que existe la guía de Operación Flujo Documental solicitudes PQRD, Versión 002, del 06-09-2019; y la Guía de Operación atención de solicitudes, versión 004, del 06-09-2019.

Oportunidad de Mejora 1

No obstante la existencia del Manual y las guías que detallan los procedimientos a aplicar a una solicitud que llega a Caja Honor, con el fin de poder **“tipificar”** la misma, apreciamos que al momento de determinar esta acción no siempre corresponde con lo establecido.

Se recomienda que el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, asegure que los responsables (Profesional/Técnico del SAC), de determinar la tipificación de todas las solicitudes allegadas al SAC por cualquier medio de comunicación, reciban la capacitación idónea, adecuada y suficiente, evaluando su impacto y efectividad; con el fin de garantizar los conocimientos requeridos y la pericia necesaria para clasificar sin lugar a equívocos las diferentes solicitudes de los afiliados o partes interesadas; puntualmente cuando se trate de diferenciar entre una queja, reclamo o cualquier tipo de solicitud o requerimiento, por cuanto en el ejercicio auditor se observaron debilidades frente a este asunto, y se evidenció que una denuncia fue tipificada como petición.

Se toma como muestra aleatoria los siguientes radicados sobre solicitudes de los afiliados así:

Handwritten mark



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 426
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



GRUPO DE ESTADOS Y EMPRESAS DEL DEPARTAMENTO DE LA CAPITAL DE BOGOTÁ

BIENESTAR Y EXCELENCIA

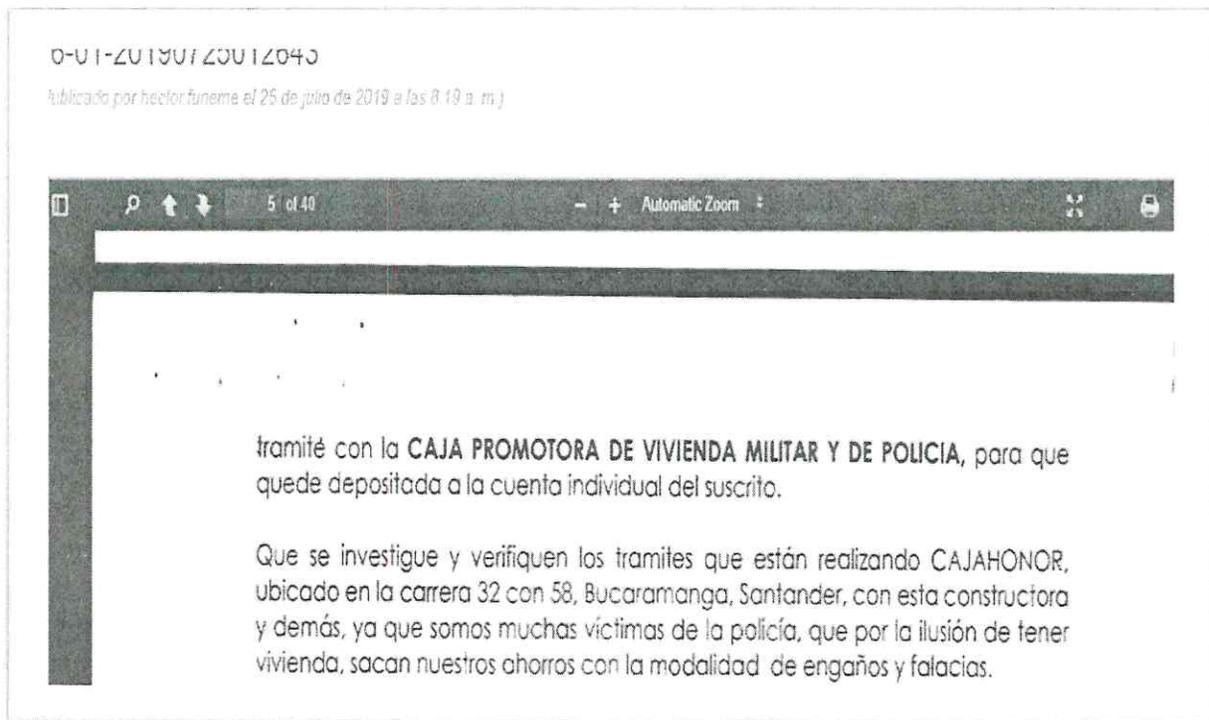


Radicado Entrada	Fecha	Radicado Salida	Fecha	TIPIFICACIÓN
06-01-2019725012643	25-07-2019	03-01-20190726029852	26-07-2019	Derecho de Petición
06-01-20200103000002	27-12-2019	03-01-20200108000143	08-01-2020	Derecho de Petición
06-01-20190925038779	13-09-2019	03-01-20190925038779	25-09-2019	Derecho de Petición

De esta manera, la OFCIN mediante el análisis que realizó de estas peticiones, pudo determinar que existe una debilidad manifiesta por parte de los responsables de tipificar las solicitudes de los afiliados, colocando en conocimiento de Caja Honor, posibles irregularidades que afectan la satisfacción plena de los afiliados frente a los servicios prestados por la Entidad, dilucidando que se está frente a una Denuncia, con el fin de darle el tratamiento especial y adecuado según lo establecido por la SFC y demás normatividad atinente a esta materia.

En el radicado 06-01-20190725012643, el afiliado en uno de los apartes de esa petición solicita:

Figura 4. - Apartes de petición del consumidor al SAC.



Fuente: aplicativo WORK MANAGER de Caja Honor, 12-02-2020

Aquí se puede evidenciar que estamos frente a una Denuncia; sin embargo el responsable de tipificar dicha solicitud lo clasificó como una Petición de información general sobre vivienda 8, según se observa en el siguiente pantallazo:



NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 28-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Figura 5. Pantallazo WORK MANAGER, descripción de la solicitud.

INFORMACION AFILIADO	
Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación	1040371298
Fecha de Expedición	-- NULL --
Nombres y Apellidos	Jhon Esteban Contreras Holon
Unidad Especifica	-- NULL --
Comando	-- NULL --
País	Colombia
Departamento	Santander
Ciudad	Velvet
Campo	-- NULL --
Dirección para envío de correspondencia	Carrera 3 # 7 - 51
Correo	-- NULL --
Celular	321 2080631
Telefono	-- NULL --
Correo Electrónico Institucional	eduardo.contreras@comandopublico.gov.co
Correo Electrónico Personal	-- NULL --
Preferencia sobre de su respuesta	-- NULL --
¿Esquema apoyo de alta dependencia?	-- NULL --
Dependencia	-- NULL --
Solicitud o Mecanismo SAC	Solicitud SAC
Tipo de Solicitud o Mecanismo SAC	Reclamos
Temas	Información general
Subtema	Vivienda B
Número Proyecto Fondo de Solidaridad	-- NULL --
Realizado Masado	-- NULL --
Realizado Entregado	-- NULL --
Realizado Reintegrado	-- NULL --
Cuenta	Servicio Nacional de Reclamos
de grupo	1815008244100
Observaciones	-- NULL --
Tratamiento con número de reclamo	

Fuente: aplicativo WORK MANAGER de Caja Honor, 12-02-2020

Lo anterior teniendo en cuenta que se puede materializar el Riesgo R016 - ASESORAMIENTO DEFICIENTE A LOS CLIENTES, CA 016 - FALTA DE CAPACITACIÓN RESPECTO A REQUISITOS; TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS, CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO.

5.4 Verificación cumplimiento Recomendaciones y Oportunidad de Mejora Informe del primer semestre 2019.

De otra parte la OFCIN en el desarrollo de esta auditoría, procedió a verificar el cumplimiento y actividades desarrolladas por el Área del SAC, con respecto a la oportunidad de mejora y recomendación con carácter urgente que se le dejaron puntualmente en el Informe correspondiente al primer semestre de 2019, para lo cual tenemos:



MIT: 860021907-7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 428
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



SELECCIÓN ESPECIAL



“Oportunidad de Mejora No. 01: Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, motivar e indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, con carácter o motivos de reserva legal cuando se niega información de este tipo al ciudadano, en aras de dar cabal cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, art 25.”

En una muestra aleatoria de respuestas dadas a algunos consumidores financieros, en las cuales se les negó la información solicitada aduciendo razones de reserva y confidencialidad, la OFCIN verificó que en cada una de dichas respuestas se mencionó de manera explícita la norma tanto externa como interna que respalda la decisión del SAC.

Tabla 9 - Muestra aleatoria de respuestas negando información solicitada.

No.	Número de Radicado	Correspondencia Enviada	Fecha Radicación	Fecha Finalización
1	06-01-20190806013409	03-01-20190809031991	06/08/2019	12/08/2019
2	06-01-20190806013428	03-01-20190806031456	06/08/2019	06/08/2019
3	06-01-20190808013486	03-01-20190813032386	08/08/2019	13/08/2019
4	06-01-20190815014077	03-01-20190822033795	15/08/2019	22/08/2019
5	06-01-20190815014079	03-01-20190815032879	15/08/2019	15/08/2019
6	06-01-20191001017186	03-01-20191002039813	01/10/2019	02/10/2019
7	06-01-20191008017769	03-01-20191016042001	08/10/2019	17/10/2019
8	06-01-20191010017959	03-01-20191011041302	10/10/2019	11/10/2019
9	06-01-20191106019671	03-01-20191107045050	06/11/2019	07/11/2019
10	06-01-20191119020520	03-01-20191120047265	19/11/2019	20/11/2019
11	06-01-20191202021220	03-01-20191202048788	02/12/2019	02/12/2019

Fuente: Gestión del SAC, 13-02-2020

Figura 6. – ejemplo de sustentación jurídica dada en respuesta a consumidor financiero

La información financiera del señor Fidel de Jesús Zapata Acevedo, es objeto de reserva y confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 15° de la Constitución Política de Colombia, el cual indica:

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar (...) En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (...).”

De la misma manera, el artículo 1° de la Resolución 00060 del 11 de marzo de 2009, expedida por Caja Honor, establece:

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN Y RESERVA BANCARIA. Todos los servidores públicos, funcionarios en comisión y contratistas de la Entidad están obligados a guardar discreción y reserva sobre los documentos, datos de los afiliados registrados en las cuentas individuales, hechos e informaciones o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la Caja, los cuales tengan acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio o con motivo con el ejercicio de las funciones o del objeto contractual, a menos que lo solicite o autorice el titular de la información o cuando lo solicite una autoridad competente.

Fuente: Gestión del SAC, aplicativo WORK MANAGER 13-02-2020



NIT: 860021867-7
Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactocios@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



De esta manera la OFCIN evidencia que se está dando cumplimiento a lo recomendado en la Oportunidad de Mejora en el Informe de auditoría antes citado.

Ahora bien, en cuanto a la recomendación con carácter urgente dejada en el mismo informe:

“Se recomienda (de manera prioritaria) a la SUAOP Área del SAC de Caja Honor, en coordinación con las áreas que corresponda:

1. Realizar las acciones y procedimientos pertinentes para la implementación de las directrices contempladas en la Circular Externa 007 de 2019 la cual modificó el Capítulo IV, Título de la Parte I, de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo que respecta a la interposición de denuncias, canales de comunicación y herramientas especiales para facilitar este trámite dentro de las entidades vigiladas.

2. Establecer las políticas, formatos, guías (si aplica) y procedimientos necesarios, alineados con el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta el análisis de los posibles riesgos asociados y sus respectivos controles, estas políticas y procedimientos deben estar aprobados por la Junta Directiva y deben reposar en el acta de la misma.

3. Es de anotar que el cumplimiento a la Circular Externa 007 de 2019 de la SFC, debió haber quedado implementada desde el día 02 de julio de 2019 y no se evidencia su cumplimiento de acuerdo a la instrucción “SEGUNDA” de mencionada circular, de la misma manera se recomienda a la Revisoría Fiscal de Caja Honor, realizar el respectivo seguimiento a la circular externa de acuerdo con las instrucciones de la SFC.”

La OFCIN procedió a revisar de manera detallada el cumplimiento a esta recomendación por parte del SAC, por lo que encontramos lo siguiente:

A la fecha 13-02-2020, en la Página Web de Caja Honor sigue apareciendo a disposición de los consumidores financieros el siguiente pantallazo en lo correspondiente a Atención al Afiliado:





Figura 4 – Pantallazo página Web Caja Honor, Atención al Afiliado



Fuente: Página Web de Caja Honor, 13-02-2020

Aquí se evidencia que en lo que respecta a PQRS, sigue apareciendo como un apéndice del mismo la opción **D**, que en este caso corresponde a Denuncias, lo cual va en contravía de lo dispuesto puntualmente en la CE 007 de 2019 de la SFC, numeral 4.4.2.7., que se refiere a “Actividades de control a los procesos de comunicación” en donde determina que **“la entidad debe contar con canales de comunicación particulares para la recepción de denuncias”**, citando entre otros el sitio Web de la misma, es decir, un link exclusivo para recibir las Denuncias de los consumidores financieros y partes interesadas.

Recomendación 4

Teniendo en cuenta la respuesta dada por el SAC al traslado del informe de la auditoría, esta observación se cambia de oportunidad de mejora a recomendación, por cuanto el Proceso informó en memorando enviado a la OFCIN el 03-03-2020, lo siguiente, del que extraemos el siguiente pantallazo: *me*





Pantallazo memorando del SAC, de fecha 03-03-2020

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2.

Fecha aprobación: 03-03-2020 | Versión: 014
Código: SIC-NA-791-024

La OFCIN recomienda al Área del SAC, dar cumplimiento inmediato a las disposiciones de la CE 007 de 2019 de la SFC, en cuanto a la recepción de denuncias por partes de los consumidores financieros y partes interesadas conforme a lo establecido: "la entidad debe contar con canales de comunicación particulares para la recepción de denuncias"

Respuesta:

De conformidad con la circular 007 de 2019 en cuanto a los canales de comunicación que indica "...la entidad debe contar con canales de comunicación particulares para la recepción de denuncias (tales como líneas telefónicas, correos electrónicos, buzones especiales en el sitio Web y otros mecanismos digitales)... [SIC], es de aclarar que se cuenta con los canales de comunicación exclusivos para la recepción de denuncias, sin embargo, en la Circular no aclara que sea necesariamente por medio de un link.

El Área del Sistema de Consumidor Financiero SAC, cuenta con un ingreso a Denuncias a través de los tipos de solicitudes, el cual es automatizado frente al funcionario que esta designado para ese manejo, sin embargo se consideró pertinente crear un link especial para su manejo en el portal WEB en el módulo PQRS-D, para mejor visualización de los afiliados.

Es por esto que desde el año 2019, se gestionó la creación de un formato que genere mayor exclusividad para denuncias, el cual a la fecha ya quedó implementado a través del siguiente link <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/Denuncias.aspx>

Es importante mencionar que la sigla que se utilizará frente a las solicitudes de SAC, será PQRS-D, para que el afiliado sepa que se atiende este tipo de solicitudes, lo cual no significa que se encuentre unificado denuncias a PQRS, esta es una denominación en la que se expresa con el guion que adicionalmente se atiende por este canal las denuncias.

Se adjuntan pantallazos:



Fuente: Proceso gestión del SAC. *✍*



NIT: 860021067-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 28-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



ESTABLECIMIENTO AUTÓNOMO DE ADMINISTRACIÓN



Ahora bien, esto significa que Caja Honor debe contar con un espacio exclusivo para que cuando el consumidor financiero opte por utilizar la Página Web de la Entidad, encuentre el link correspondiente para efectuar su Denuncia.

En el ejercicio de auditoría se evidenció que hasta la fecha de ese momento “13-02-2020”, Caja Honor no contaba con este link exclusivo para denuncias; a parte de esto la OFCIN, procedió indagar a la OAINF en qué fecha quedó a disposición de los consumidores financieros y partes interesadas el link mencionado y su respuesta fue que a partir del lunes 02 de marzo de 2020, es decir, que desde el 30-08-2019 fecha en que se produjo el Memorando de Instrucciones, del informe de auditoría 22 de 2019, sobre Gestión del SAC primer semestre de 2019, ya existía esta disposición y pasaron 6 meses para llevar a cabo la misma. Por lo tanto se exhorta al proceso auditado a cumplir las disposiciones de mejora y recomendaciones dentro del tiempo establecido.

Recomendación 5

La OFCIN evidenció que el Área del SAC, estableció el formato denominado FORMATO DENUNCIAS, código GS-NA-FM-019, versión 001 del 09-12-2019, con el fin de que sea diligenciado por el denunciante.

La OFCIN procedió a indagar con el Área de Atención al Afiliado en el punto de atención Bogotá como potenciales recepcionistas de alguna Denuncia por parte de los afiliados, si conocen este nuevo formato y si lo están suministrando a los consumidores financieros en el evento de que lo soliciten. La respuesta fue negativa.

En consecuencia la OFCIN recomienda al Área del SAC, que este formato sea socializado e implementado con las partes interesadas, de la mano con un proceso de capacitación e información general al Área mencionada sobre lo que Caja Honor definió conceptualmente por Denuncia y sobre el procedimiento establecido para gestionar las mismas, determinando los filtros que correspondan, según lo determinado en el Manual del SAC y en la Guía de Operación Atención Denuncias, con el fin de dar cabal cumplimiento a la CE 007 de 2019 de la SFC.

La no utilización de este formato se evidencia en los radicados 06-01-20191216022196 del 16-12-2019, y el 06-012020012201346 del 22-01-2020, en donde se continua utilizando la forma anterior. *nr*



CO-802992-1

81 - 021407703

NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



ESTADO DE CALIDAD
2019



5.5 Acceso del Consumidor Financiero a los servicios ON LINE, Página Web de Caja Honor.

Figura 6 - Página Web de Caja Honor – Atención al Afiliado

The screenshot shows the website interface for 'Atención al Afiliado'. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Caja Honor, Sala de Prensa, Atención al Afiliado, Vivienda, Normatividad, Planeación Gestión y Control, Contratación, and Crédito de Vivienda. Below this, a breadcrumb trail reads '> Atención al afiliado > Contáctenos'. On the left, a vertical menu lists various services like 'Trámites y Servicios', 'Protocolos de Atención', and 'Puntos de Atención'. The main content area features a large image of a smiling customer service representative wearing a headset. Below the image, the text reads 'Utilice nuestros canales para contacto'. The 'Contáctenos' section provides contact information: 'Centro de contacto al ciudadano: (1) 518 8605', 'Línea gratuita: 01 8000 919 429', and 'Horario de atención telefónica: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 6:00 p.m., Sábado: 8:00 a.m. a 12:00m.'. It also lists electronic contact methods: 'Correo electrónico: contactanos@cajahonor.gov.co' and 'Chat - Asesor en línea: Clic Aquí'. A note at the bottom states: 'Solicitud de PQRS-D por un externo (Afiliado y/o no Afiliado)'.

Fuente: Página Institucional de Caja Honor en la Internet, 07-02-2020 *ML*





Figura 7 - Página Web de Caja Honor – Atención al Afiliado

The screenshot shows the website interface for 'Atención al Afiliado'. At the top, there are logos for 'La seguridad es de todos' and 'Mindefensa', and the 'cajaHonor' logo. A navigation bar contains links for 'Inicio', 'Caja Honor', 'Sala de Prensa', 'Atención al Afiliado', 'Vivienda', 'Normatividad', 'Planeación Gestión y Control', 'Contratación', and 'Crédito de Vivienda'. Below this, a breadcrumb trail reads '> Atención al afiliado > Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC'. The main content area is titled 'Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC' and includes a sub-header 'Autor: Caja Honor' and 'Fecha de publicación: 26/04/2016'. The text defines the SAC as an organizational structure aimed at consolidating a culture of attention and service to financial consumers. It lists seven policies: 1. Implementing a culture of attention, respect, and service; 2. Employing due diligence; 3. Providing clear information; 4. Attending requests promptly; 5. Observing legal and institutional norms; 6. Identifying causes for consumer complaints; 7. Executing financial education programs. It also defines a 'solicitud' as a request, claim, suggestion, or recommendation. A sidebar on the left lists various services like 'Trámites y Servicios', 'PQRS-D', 'Defensor del Consumidor Financiero', and 'Educación Financiera'.

Fuente: Página Institucional de Caja Honor en la Internet, 07-02-2020

La OFCIN, procedió a verificar que el Proceso Gestión del SAC, y el Área de Atención al Afiliado, tengan publicada en la Página Web de Caja Honor, toda la Información inherente y correspondiente a las necesidades que cotidianamente consultan los afiliados con el objeto de gestionar sus trámites.

Es así como pueden encontrar información correspondiente a trámites y servicios, aportes y cesantías, PQRS, Chat, Defensor del Consumidor Financiero, Educación Financiera, entre otros, lo que redundará indudablemente en el bienestar de los afiliados y permite por parte de la Caja ofrecer respuestas oportunas y de fondo.





5.6 Verificación 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, se encuentra relacionadas un total de 35 de registro de trámites de tutela.

Figura 8 – Detalle de algunas tutelas del II semestre 2019

No.	FECHA INGRESO	FECHA SALIDA	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	ANÁLISIS QUE MOTIVÓ UNA NUEVA RESPUESTA
1	02/07/2019 HORA: 06:56 AM	02/07/2019 HORA: 08:09 AM	18-01- 20190702004349	03-01-20190702025641	Se requiere reenviar respuesta. Área SAC ya había brindado respuesta. Se envía respuesta al accionante indicando los requisitos para reentrar los aportes o proceder con la afiliación extraordinaria.
2	05/07/2019 HORA: 10:35 AM	05/07/2019 HORA: 02:29 PM	18-01- 20190705004445	03-01-20190705026445	Se requiere informar sobre petición allegada al SAC. El Área SAC ya había emitido respuestas de fondo. Se expide respuestas indicando la confidencialidad de la información.
3	09/07/2019 HORA: 02:47 PM	09/07/2019 HORA: 04:23 PM	18-01- 20190709004503	03-01-20190709026895	Se requiere emitir respuesta sobre retiro definitivo cesantías. Se había indicado la pertinencia de analizar el caso. Se emite respuesta indicando que puede notificarse de la resolución de pérdida de calidad de afiliado y retirar los aportes habidos en su cuenta individual.
4	29/07/2019 HORA: 01:59 PM	30/07/2019 HORA: 11:02 AM	18-01- 20190729004923	03-01-20190730030246 03-01-20190730030296	Se requiere informar sobre valores de cesantías de afiliado. Área SAC había respondido anteriormente indicando la confidencialidad de la información. Se responde a la accionante sobre el estado de cuenta del afiliado.
5	30/07/2019 HORA: 12:49 PM	30/07/2019 HORA: 02:54 PM	18-01- 20190730004944	03-01-20190730030348	Se requiere reenviar respuesta. El Área SAC había respondido anteriormente remitiendo a la dirección indicado por el peticionario. Se reenvía respuesta a la nueva dirección indicada por el accionante en la acción judicial.
6	16/09/2019 HORA: 11:05 AM	16/09/2019 HORA: 12:53 PM	18-01- 20190916005785	03-01-20190916037297	Se requiere responder derecho de petición anexo a a la acción de tutela. Área SAC no había recibido solicitud anteriormente. Se responde a la accionante que Caja Honor no es competente para el reconocimiento prestacional.
7	01/08/2019 HORA: 02:32 PM	02/07/2019 HORA: 01:39 AM	18-01- 20190801004987	03-01-20190802030870	Se requiere permitir postulación. Área SAC había contestado fondo anteriormente. Se emite respuesta, realizando la postulación e informando lo pertinente al accionante.
8	05/08/2019 HORA: 09:39 AM	05/08/2019 HORA: 11:28 AM	18-01- 20190805005018	03-01-20190805031179	Se requiere permitir postulación. Área SAC no había recibido petición sobre el asunto. Se expide respuesta permitiendo la postulación e indicado lo pertinente al accionante.
9	12/08/2019 HORA: 03:15 PM	12/08/2019 HORA: 04:53 PM	18-01- 20190812005153	03-01-20190812032293	Se requiere reenviar respuesta. Área SAC había remitido respuesta a la dirección aportada por en la petición. La respuesta no fue recibida por el peticionario. Se reenvía respuesta indicando al accionante que debe allegar los documentos requerido para validar la afiliación extraordinaria.
10	15/08/2019 HORA: 01:51 PM	15/08/2019 HORA: 04:48 PM	18-01- 20190815005229	03-01-20190815032934	Se requiere responder la solicitud en todos sus puntos. Área SAC había expedido respuesta anteriormente. Se reitera que los aportes realizados a Caja Honor le fueron devueltos en su oportunidad.

Fuente: Proceso Gestión del SAC, 27-01-2020

La OFCIN estableció que durante el segundo semestre de 2019, la OAJUR, recepcionó y tramitó 35 acciones de tutela, según archivo en Excel suministrado por el Área del SAC.





Se observó dentro del análisis realizado a la muestra de Acciones de Tutela, que se efectuó el trámite pertinente para informar a la OAJUR las particularidades de cada tutela, con el fin de que esta dependencia informara al Juez competente y ejerciera la defensa de la Entidad.

Figura 8 – Detalle de algunas tutelas II semestre 2019

No.	ACCIONANTE	RADICADO OFICIO RESPUESTA TUTELA	FALLO	RESPUESTA SAC
1.		03-01-20190702025839		La información suministrada por el Area SAC es correcta
2.		03-01-20190708026516		La información suministrada por el Area SAC es correcta
3.		03-01-20190710027096		La información suministrada por el Area SAC es correcta
4.		No se tramitó como Acción de Tutela		La información suministrada por el Area SAC es correcta
5.		03-01-20190730030376		La información suministrada por el Area SAC es correcta
6.		03-01-20190916037392		La información suministrada por el Area SAC es correcta
7.		03-01-20190723029298	En contra de Caja Honor	La información suministrada por el Area SAC es correcta
8.		03-01-20190806031334		La información suministrada por el Area SAC es correcta
9.		03-01-20190813032460		La información suministrada por el Area SAC es correcta
10.		03-01-20190820033241		La información suministrada por el Area SAC es correcta
11.		03-01-20190801030772	En contra de Caja Honor	La información suministrada por el Area SAC es correcta
12.		03-01-20190821033711		La información suministrada por el Area SAC es correcta
13.		03-01-20190823034065		La información suministrada por el Area SAC es correcta
14.		03-01-20190827034477		La información suministrada por el Area SAC es correcta
15.		03-01-20190830034929		La información suministrada por el Area SAC es correcta
16.		03-01-20190905035765		La información suministrada por el Area SAC es correcta
17.		03-01-20190916037357		La información suministrada por el Area SAC es correcta
18.		03-01-20190916037392 (repetida)		La información suministrada por el Area SAC es correcta
19.		03-01-20190923038426		La información suministrada por el Area SAC es correcta
20.		03-01-20190924038594		La información suministrada por el Area SAC es correcta
21.		03-01-20190925038790		La información suministrada por el Area SAC es correcta
22.		03-01-20191022042977		La información suministrada por el Area SAC es correcta
23.		03-01-20191025043605		La información suministrada por el Area SAC es correcta
24.		03-01-20191028043702		La información suministrada por el Area SAC es correcta

Fuente: Proceso oajur, 14-02-2020

En este cuadro resumen suministrado por la OAJUR, se evidencia que la información inicialmente suministrada por el Área del SAC, era correcta. De las 35 acciones de tutela respondidas por la Entidad, 6 fueron en contra de la Caja lo que representa un 17% de las mismas.

5.7 Comparativo Derechos de Petición- Acciones de Tutela II Semestre 2019.

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 2019	VS	ACCIONES DE TUTELA II SEMESTRE DE 2019
11.876		35
100%		0.3%

Fuente, SAC, tabulación OFCIN.



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



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 siquiera el 1%** de las PQRS tramitadas por el SAC, razón por la cual se considera como un indicador positivo de la gestión.

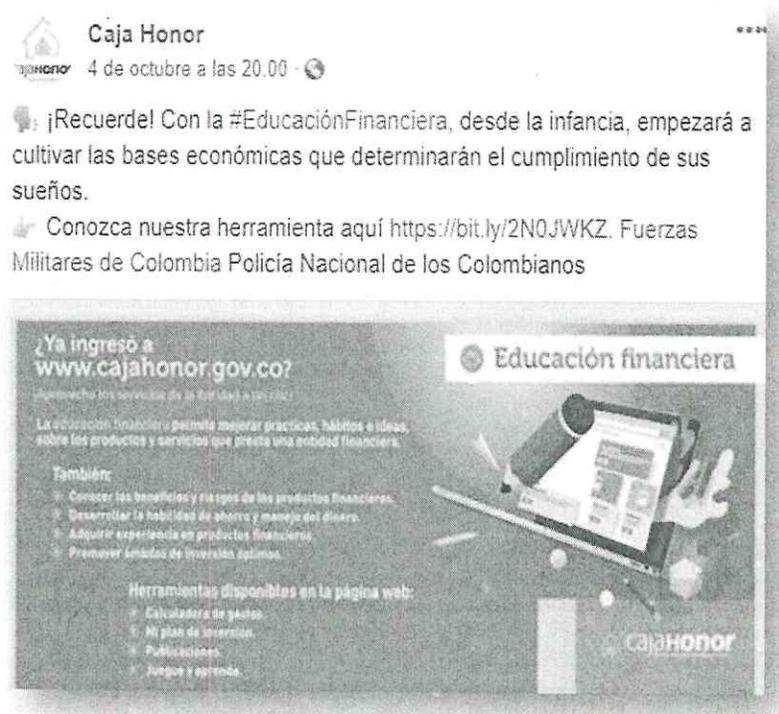
5.8 Verificación Educación Financiera

El proceso Gestión del SAC, envía a la OFCIN diferentes evidencias de las actividades de capacitación tanto al consumidor financiero como al personal que labora en el área, de las cuales se destacan:

Actividad	Medio	Cantidad
Programa radial	Emisoras del ARC, EJC y FAC (Marina Stereo, Colombia Estéreo y Al Aire)	3
Pautas	Notivienda No. 67	1
Post	Redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y Youtube	67

La OFCIN evidenció en los diferentes medios, la promoción del SAC sobre la educación financiera:

Redes sociales



Fuente: Área de Comunicaciones, 12-02-2020



NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Portal Institucional

31 de octubre
Día Mundial del Ahorro

Cada 31 de octubre no solo se celebra HALLOWEEN, como muchos podrían pensarlo, también se festeja el Día Mundial del Ahorro. Todos los años, durante octubre, millones de colombianos reciben información y herramientas para incentivar este hábito.

La celebración surgió en 1924 en Milán (Italia) cuando se reunieron delegados de casi todos los países en el Congreso Internacional del Ahorro; este evento se prolongó varias jornadas y concluyó el 31 de octubre de ese mismo año, fecha que se instituyó como el Día Mundial del Ahorro.

¿Qué tan familiarizado está con el ahorro?

Cada 31 de octubre no solo se celebra HALLOWEEN, como muchos podrían pensarlo, también se festeja el Día Mundial del Ahorro. Todos los años, durante octubre, millones de colombianos reciben información y herramientas para incentivar este hábito.

Se puso a pensar... ¿verdad?

Caja Honor incentiva la cultura del ahorro entre sus afiliados, por eso les invita a tener buenas prácticas de previsión y solidaridad, que se traducen en prosperidad y sostenibilidad para el futuro.

Promovemos con pasión la educación financiera y la cultura del ahorro como herramientas de bienestar para nuestros afiliados y sus familias.

Cápsula N° 12 2019

Redes sociales

Caja Honor
18 de octubre a las 14:00

Conozca los tips de #EducaciónFinanciera que continuamente generamos para que sepa como reflejar una vida crediticia positiva, desde nuestro canal de youtube <https://bit.ly/2MLFjpO> #EjércitoNacional #FuerzaAérea #ArmadaNacional #PolicíaNacional.

Sepa adónde va su dinero. Es muy importante hacer un presupuesto personal para que se asegure de que sus gastos nunca

cajaHONOR

YOUTUBE COM

Tips Educación Financiera parte 3

Le invitamos a ingresar a nuestra plataforma virtual de Educación...

Fuente: Área de Comunicaciones, 12-02-2020



NIT: 860621967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CEC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 28-54 SAN - Bogotá D.E. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



10011430 LINEA PROMOCIONAL



La OFCIN verificó que el SAC, adelantó las actividades concernientes a fomentar entre los afiliados la Educación Financiera utilizando los medios digitales y de difusión (redes sociales, portal institucional, Facebook, etc.) con que cuenta Caja Honor.

Por otro lado la OFCIN, evidenció que el proceso del SAC, elabora trimestralmente un documento donde consolida las actividades realizadas del programa de Educación Financiera “Aprendiendo con Honor”, en donde entre otras cosas, verifica el impacto que tiene el desarrollo de estas actividades en los consumidores financieros con respecto al objetivo de crear en éstos “mayor conciencia en la toma de decisiones acertadas con respecto a sus finanzas personales”; evalúa los aspectos positivos, negativos y programa sus próximas actividades.

6. CONCLUSIONES

Realizada la revisión por la Oficina de Control Interno de Caja Honor, se concluye:

- Se evidenciaron aspectos positivos de la gestión realizada por el proceso Gestión del SAC, en general se mantiene la agilidad en los tiempos de respuesta a peticiones, coherente con la política de responder dentro de los 9 días hábiles siguientes a la radicación; aparte de un bajo porcentaje de Acciones de Tutela que impactaron al proceso, siendo menor al 1% del total de las PQRS-D, radicadas en el período evaluado.
- Resumen, en el presente informe:
 - 1 Oportunidad de mejora a la SUAOP - SAC
 - 3 Recomendaciones a la SUAOP -SAC
 - 2 Recomendaciones a la SUAOP - ATEAF.

Cordialmente,

Proyectó y elaboró:
Leonardo A. Mariño Ramírez
Auditor OFCIN- Contratista

Con copia al ATEAF - SUAOP

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe de Oficina de Control Interno



NIT: 860021967-7
Centro de Contacto al Ciudadano CEC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contacto@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



TRABAJOS Y EXCELENCIA

