



INFORME DE AUDITORÍA No. 01 DE 2021 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC II SEMESTRE DE 2020 - CAJA HONOR

1. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno (OFCIN) 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 2021, adelantó evaluación del Proceso de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (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 el 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 período comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, CBJ 029 de 2014, CE 052 de 2015 y CE 007 de 2019 de la SFC, verificación de la normatividad frente a la declaración de la Emergencia Económica, Social y Ecológica COVID19, en lo que aplica, verificando la eficacia de los controles establecidos a los riesgos que impactan el proceso, el cumplimiento de las obligaciones, los procedimientos y verificación de las anteriores auditorías, con el propósito de que los resultados se conviertan en los papeles de trabajo que sustenten el informe a presentar a la Gerencia y a la Junta Directiva.

3. METODOLOGÍA

La OFCIN realizó la verificación del desarrollo de las actividades propias del proceso, se efectuaron 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 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias (PQRS-D) durante el semestre evaluado, las cuales permitieron evidenciar si el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (ARSAC) ha dado cumplimiento a los términos de respuesta a las solicitudes recibidas, en correspondencia con las disposiciones del MANUAL SAC, versión 06 código GS-NA-MA-001 del 27-09-2019 y en las normas aplicables al área, de igual

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



forma se revisó el impacto de los programas de educación financiera desarrollados por Caja Honor.

También se realizaron pruebas de cumplimiento sobre las políticas, procedimientos y documentación, establecidas por el ARSAC, 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.

Igualmente se enfocará la evaluación a verificar aspectos referentes a:

1. Estructura Organizacional del ARSAC.
2. Políticas del ARSAC.
3. Procedimientos del ARSAC.
4. Capacitación Institucional a Funcionarios sobre el SAC.
5. Programa Educación Financiera.
6. Sistemas de Información.
7. Evaluación de Riesgos y Controles del ARSAC y su monitoreo.
8. Atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
9. Acciones de tutela interpuestas contra Caja Honor por respuestas del ARSAC a solicitudes de afiliados (Derechos de Petición).
10. Materialización de riesgos operativos.
11. Las demás necesarias para el adecuado ejercicio auditor.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 20 Derecho de Información, artículo 23 Derecho de Petición y 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.*”, Título I.
- **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.*”
- **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*, artículo 1.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
“Por nuestros Valores Armados,
para Colombia entera.”

ESTADO DE INDEPENDENCIA FINANCIERA
ECONOMIA



- **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.*
- **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.”*
- **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 Básica Jurídica 029 de 2014** de la Superintendencia Financiera de Colombia, Competencia Protección 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”.*
- **Circular Externa 008 de 2017** de la Superintendencia Financiera de Colombia, *“Modifica la CBJ 029/2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros”.*
- **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.*
- **Circular Externa 008 de 2020** de la Superintendencia Financiera de Colombia, *Imparte instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020.*
- **Circular Externa 014 de 2020** de la Superintendencia Financiera de Colombia, *Por la cual la Superfinanciera brinda instrucciones para la implementación de mecanismos que permitan a las entidades financieras definir e informar períodos de gracia o prórrogas en beneficio de los consumidores financieros, las cuales habían sido autorizadas por medio de la Circular Externa 007 de 2020, a causa de la emergencia sanitaria decretada a causa del coronavirus (COVID-19).*

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
"Por nuestros Valores Armados,
para Colombia entera."
ESTADO DE DEFENSA NACIONAL



4.2. Normatividad Interna

- **Manual del 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 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.
- **Guía de Operación Atención Quejas Y Reclamos**
Código GS-NA-GU-011, versión 005 del 06-09-2019.
- **Guía de Operación Atención Solicitudes Generales del SAC**
Código GS-NA-GU-012, versión 004 del 06-09-2019.
- **Guía de operación Flujo Documental Solicitudes PQRD**
Código GS-NA-GU-013, versión 002 del 06-09-2019.
- **Guía de Operación Programación de Citas**
Código GS-NA-GU-014, versión 002 del 06-09-2019.
- **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”.
- **Resolución 638 del 10 de diciembre de 2020** “Por medio del cual se implementa administrativamente el Acuerdo 2 de 2020”. que la Junta Directiva modificó y unificó los acuerdos que regulan los modelos de solución de vivienda ofrecidos por 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 ARSAC, en el último formato aprobado GS-NA-CR-001, **versión 11 del 15-08-2020**, 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 y Gestión; 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 **079 de 2021**, la cual deroga las Resoluciones 320, 592 de 2018 y 241 de 2019 "Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
"Por nuestros Valores, Actitudes,
para Construir una Entidad."
ESTADO DE SERVIDORIO NACIONAL
ESTADONACIONAL



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 financieros y funcionarios .

Figura 1

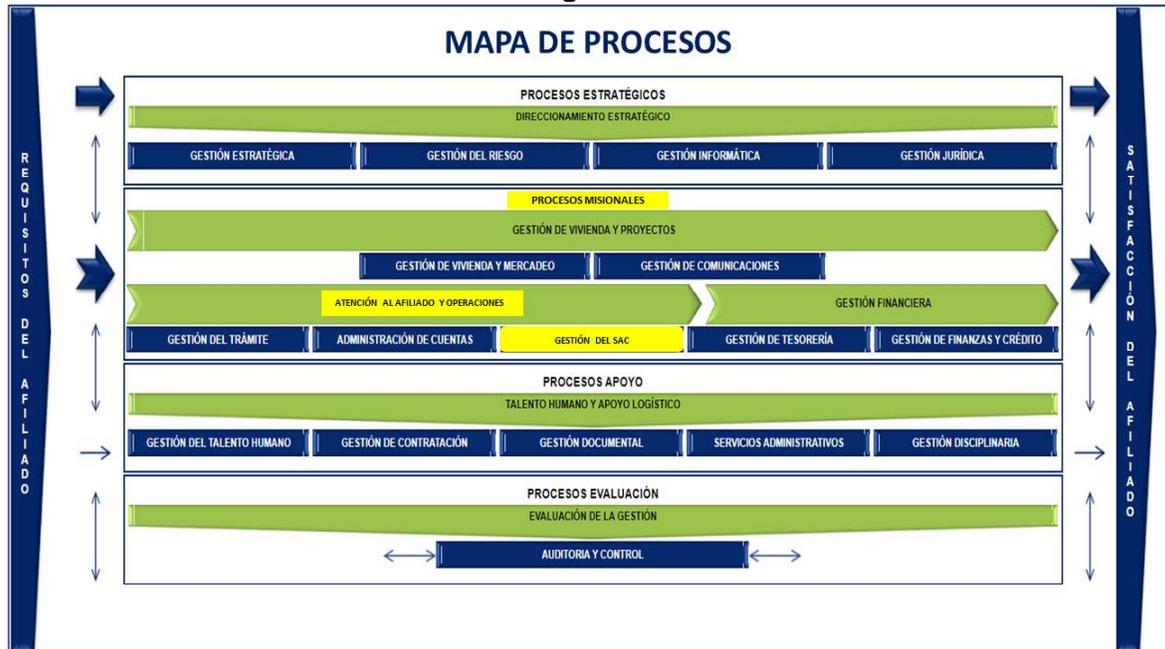


Figura 1 Mapa de Procesos Fuente: ISOLUCIÓN 03-02-2021

5.2. Infraestructura

Figura 2

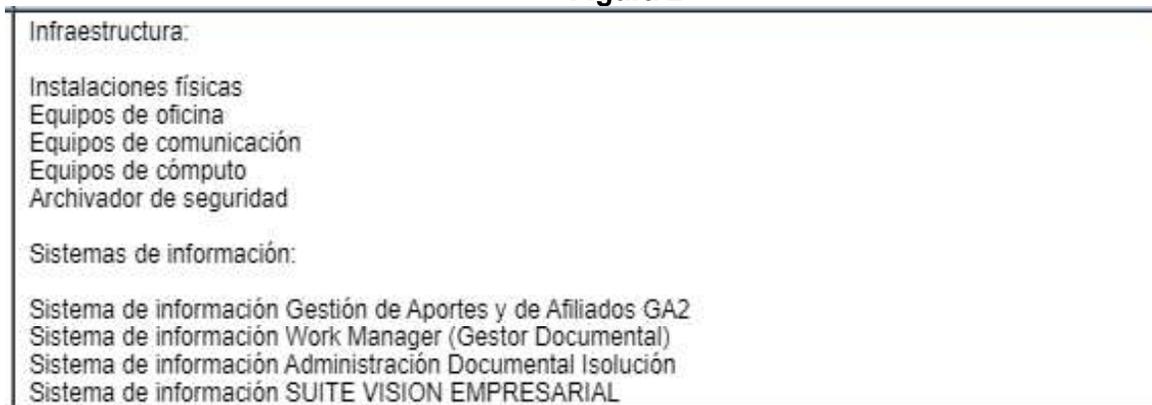


Figura 2 Infraestructura Física y de Información Fuente: Gestión del SAC 03-02-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703



La OFCIN, con base en la información suministrada por el proceso, cotejó el comportamiento de las PQRS-D, respecto del II semestre de 2020 con el I semestre de la vigencia 2020:

Tabla 2. PQRS-D Comparativo I y II Semestres 2020

PQRS-D AÑO 2020	I SEMESTRE	II SEMESTRE	COMPARATIVO	VARIACION
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	CANTIDAD	DIFERENCIA	PORCENTUAL
PETICIONES	8.718	11.510	2.792	24
QUEJAS	24	45	21	47
RECLAMOS	316	298	- 18	-6
REQUERIMIENTOS	28	48	20	42
FELICITACIONES	426	314	- 112	-36
OTROS	2.146	3.209	1.063	33
TOTALES	11.658	15.424	3.766	24

Fuente: ARSAC, Tabulado de la OFCIN, 10-02-2021

Se evidenció que en el II semestre de 2020 hubo 3.766 solicitudes más que en el primer semestre, lo que representa un **24%**; con respecto a las peticiones el incremento fue 2.792, que mantiene porcentualmente el mismo valor; en cuanto a las quejas hubo 21 más que en el I semestre, equivalente a un porcentaje del **47%** y referente a las felicitaciones se presentó una disminución de 112, pasando de 426 en el primer semestre a 314 en el segundo semestre, lo que corresponde al **-36%**.

De otra parte también se observó que en el rubro de Requerimientos, que hace referencia a la información que solicitan los entes de control y vigilancia, El Defensor del Consumidor financiero, la SFC entre otros, se incrementó en 20 solicitudes en el segundo semestre, lo que equivale al **42%**.

La OFCIN procedió a consultar al proceso el porqué se incrementaron las quejas en un 47% y los requerimientos en un 43% a lo que manifestaron que hubo inconformidad por los controles de bioseguridad para ingresar a las instalaciones de la Caja, al igual que refirieron dificultades al ingresar al Portal Transaccional.

En cuanto al tema **Denuncias**, la OFCIN revisó la base de datos suministrada por el proceso y evidenció que en la misma no aparecen registradas para el segundo semestre de 2020, es decir, no hubo denuncias por parte de los consumidores financieros durante este período; información que fue confirmada de manera escrita por funcionaria del SAC, mediante correo electrónico.

La OFCIN, procedió a verificar la relación de Quejas presentadas durante el segundo semestre de este año, de las 45 registradas se tomó una muestra aleatoria de 15 que corresponde al 33% de ese universo, teniendo como criterio el tiempo establecido por la administración y la calidad de las respuestas.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Tabla 3. Detalle de Quejas presentadas durante el segundo semestre de 2020

No.	Número de Radicado	Mes	Solicitud o Recurso SAC	Tipo de Solicitud o Recurso SAC	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha Finalización
254	06-01-20200702012062	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	7/2/2020 5:32:18 PM	7/14/2020 12:14:19 PM
459	06-01-20200706012271	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Demora en tiempo de atención	7/6/2020 14:39:39 PM	7/16/2020 8:46:51 AM
569	06-01-20200707012385	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	7/7/2020 11:12:39 AM	7/16/2020 4:33:48 PM
1368	06-01-20200715013211	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	7/15/2020 9:53:45 AM	7/28/2020 9:05:20 PM
2105	06-01-20200722013983	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	7/22/2020 4:16:53 PM	7/30/2020 10:55:29 AM
2992	06-01-20200730014901	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	7/30/2020 8:10:20 PM	8/6/2020 9:03:09 AM
3073	06-01-20200731014984	Julio	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	7/31/2020 5:44:41 PM	8/10/2020 6:52:41 PM
3485	06-01-20200805015412	Agosto	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Demora en tiempo de atención	8/5/2020 2:57:18 PM	8/13/2020 9:15:09 AM
3621	35-01-20200806000131	Agosto	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	8/6/2020 3:34:34 PM	8/20/2020 12:6:11 PM
4295	06-01-20200814016284	Agosto	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcionario	Información no clara o incompleta	8/14/2020 8:22:34 AM	8/24/2020 7:46:50 PM
5047	06-01-20200820017083	Agosto	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	8/20/2020 5:03:05 PM	8/28/2020 12:27:04 PM
5121	35-01-20200821001445	Agosto	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	8/21/2020 11:59:00 AM	9/1/2020 9:43:19 AM
5505	06-01-20200825017565	Agosto	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	8/25/2020 4:03:04 PM	9/2/2020 4:35:29 PM
6278	06-01-20200902018371	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Demora en tiempo de atención	9/2/2020 5:27:42 PM	9/11/2020 6:10:29 PM
7081	06-01-2020091019215	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	9/11/2020 12:30:55 PM	9/24/2020 11:27:36 AM
7123	06-01-20200911019259	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	9/11/2020 5:18:20 PM	9/25/2020 7:02:39 PM
7294	35-01-20200915001613	Septiembre	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	9/15/2020 9:20:15 AM	9/29/2020 7:48:40 AM
7449	06-01-20200916019603	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	9/16/2020 2:03:50 PM	9/29/2020 12:53:11 PM
8009	06-01-20200923020159	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información errada	9/23/2020 2:01:15 PM	9/30/2020 6:36:01 PM
8362	06-01-20200928020509	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	9/28/2020 9:40:58 AM	10/9/2020 3:18:56 PM
8460	06-01-20200929020612	Septiembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	9/29/2020 8:12:35 AM	10/14/2020 9:46:28 AM
8999	06-01-202010020201074	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Demora en tiempo de atención	10/2/2020 12:11:26 PM	10/15/2020 4:16:00 PM
9570	06-01-20201013021793	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	10/13/2020 9:26:53 AM	10/22/2020 4:36:51 PM
10147	06-01-20201019022424	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Demora en tiempo de atención	10/19/2020 8:29:22 AM	10/26/2020 3:45:51 PM
10271	06-01-20201019022556	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	10/19/2020 6:28:52 PM	10/28/2020 5:26:13 PM
10353	06-01-20201020022645	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	10/20/2020 1:18:25 PM	10/30/2020 7:25:59 PM
10461	06-01-20201021022772	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	10/21/2020 2:21:35 PM	10/30/2020 5:57:46 PM
10666	06-01-20201023022987	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	10/23/2020 11:27:48 AM	11/3/2020 9:10:56 AM
11106	06-01-20201028023452	Octubre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	10/28/2020 3:43:00 PM	11/6/2020 7:25:21 AM
11369	35-01-20201027002230	Octubre	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	10/27/2020 12:07:32 PM	11/6/2020 12:31:56 PM
11837	06-01-20201106024132	Noviembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	11/6/2020 12:24:23 PM	11/13/2020 6:13:39 PM
11866	06-01-20201106024161	Noviembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	11/6/2020 2:09:43 PM	11/13/2020 5:50:07 PM
13099	06-01-20201124025480	Noviembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información errada	11/24/2020 10:24:42 AM	12/1/2020 3:54:57 PM
13622	35-01-2020111700272	Noviembre	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	11/17/2020 4:58:11 PM	11/24/2020 8:57:04 AM
13734	06-01-20201201026083	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	12/1/2020 3:31:49 PM	12/9/2020 1:21:40 PM
14226	06-01-20201209026601	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información errada	12/9/2020 5:20:53 PM	12/16/2020 11:10:27 AM
14449	06-01-20201212026834	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	12/12/2020 9:35:54 AM	12/17/2020 4:33:31 PM
14544	06-01-20201214026940	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcionario	Información no clara o incompleta	12/14/2020 4:49:35 PM	12/18/2020 3:20:03 PM
14913	06-01-20201220027349	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	12/20/2020 12:07:49 PM	12/24/2020 7:55:04 AM
14951	06-01-20201221027387	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcionario	Información no clara o incompleta	12/21/2020 1:01:48 PM	12/24/2020 9:01:03 AM
14993	06-01-20201221027433	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida información del funcio	Información errada	12/21/2020 3:28:54 PM	12/23/2020 5:25:45 PM
15010	06-01-20201221027450	Diciembre	Solicitud SAI	Queja	Indebida atención del funcion	Falta de amabilidad	12/21/2020 5:04:10 PM	12/28/2020 8:18:05 AM
15357	35-01-2020120900304	Diciembre	Solicitud Veri	Queja	Indebida información del funcio	Información no clara o incompleta	12/9/2020 10:06:04 AM	12/15/2020 6:28:52 PM
15366	35-01-2020121700315	Diciembre	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcion	No prestación del servicio	12/17/2020 12:15:08 PM	12/23/2020 11:13:48 AM
15377	35-01-2020122200327	Diciembre	Solicitud Veri	Queja	Indebida atención del funcionario	No prestación del servicio	12/22/2020 10:05:42 AM	12/24/2020 10:53:06 AM

Fuente: ARSAC, 10-02-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Tabla 4. Análisis de OFCIN a Quejas durante el II semestre de 2020

No.	Numero de Radicado	Recurso SAC	Tema	Subtema	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Días corridos	DLAB	TRTA	SEMAFORO	OBSERVACION
3621	35-01-2020080600131	Queja	Indebida atención del funcionario	No prestación del servicio	6/08/2020	20/08/2020	14	11	9	9	*Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes. (5 días Hábiles)
4295	06-01-20200814016284	Queja	Indebida atención del funcionario		14/08/2020	24/08/2020					*El subtema no está diligenciado. *Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes. *No se percibe una respuesta clara y concreta frente a lo solicitado.
7081	06-01-20200911019215	Queja	Indebida información del funcionario	Información no clara o incompleta	11/09/2020	24/09/2020					*Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes. *No se percibe una respuesta clara y concreta frente a lo solicitado. *Revisar la tipificación, en la trazabilidad dice "Reclamo", está tipificado como "Queja".
7123	06-01-20200911019259	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de amabilidad	11/09/2020	25/09/2020					*Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes. *No se percibe una respuesta clara y concreta frente a lo solicitado.
7294	35-01-2020091500163	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de amabilidad	15/09/2020	29/09/2020					*Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes.
7449	06-01-20200916019603	Queja	Indebida información del funcionario	Información no clara o incompleta	16/09/2020	29/09/2020					*Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes. *Confusión de Queja con Reclamo al momento de tipificar.
8362	06-01-20200928020509	Queja	Indebida atención del funcionario	Falta de amabilidad	28/09/2020	9/10/2020					*Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes. * Se percibe un posible conflicto de interés debido a que la persona quien recae la queja, la responde él mismo.
8460	06-01-20200929020612	Queja	Indebida información del funcionario	Información no clara o incompleta	29/09/2020	14/10/2020					* No es queja ni reclamo, esta solicitando que se le ayude a conseguir dicha resolución para poder acceder al Fondo de Solidaridad. *Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes.
10666	06-01-20201023022987	Queja	Indebida información del funcionario	Información no clara o incompleta	23/10/2020	3/11/2020					*Revisar la tipificación, dice en la trazabilidad dice "Queja", está tipificado como "Reclamo". *Respuesta fuera del tiempo establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes.
14449	06-01-20201212026834	Queja	Indebida información del funcionario	Información no clara o incompleta	12/12/2020	17/12/2020					*Confusión de Queja con Reclamo al momento de tipificar.
14544	06-01-20201214026940	Queja	Indebida atención del funcionario		14/12/2020	18/12/2020					Respondió a lo solicitado. Y se tipificó correctamente como Queja.
14951	06-01-20201221027387	Queja	Indebida información del funcionario		21/12/2020	24/12/2020					No es Queja, si bien es cierto nombra el funcionario, no está relacionado con la atención sino con la prestación del servicio. Confusión de Queja con Reclamo.
15377	35-01-2020122200327	Queja	Indebida atención del funcionario		22/12/2020	24/12/2020					Respondió dentro del término establecido por la Entidad, según la Guía de Atención de Solicitudes.

Fuente ARSAC, análisis y observaciones de la OFCIN.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



Figura 3

Tipo Solicitud	Subtema	Término Legal Establecido	Término establecido Administrativamente, de obligatorio cumplimiento		
QUEJA	Indebida atención del funcionario Indebida información del funcionario	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.	Artículo 14 - Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2011.	Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.	GUÍA DE OPERACIÓN ATENCIÓN DE SOLICITUDES Fecha aprobación: 06-09-2019 / Versión: 004 Código: GS-NA-GU--012
RECLAMO	Demora en la respuesta Inconformidad con el servicio Inconformidad con la información Inconsistencia en el trámite Por pago Contenido de la respuesta	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.	Artículo 14 - Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2011.	Cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.	

Figura 3. Guía de Operación Atención de solicitudes del SAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA CORRECTIVA 1

Con base en las observaciones detalladas en el cuadro anterior, la OFCIN recomienda al SAC que establezca los controles necesarios con el fin de garantizar lo dispuesto en la Guía de Atención de Solicitudes versión 004 del 06-09-2019 – GS-NA-GU-012, ya que en algunas de las pruebas aleatorias, se observó extemporaneidad frente a los plazos de término de las respuestas; asimismo revisarán y evaluarán la efectividad e impacto en las capacitaciones efectuadas a los funcionarios del SAC; para que adquieran la experticia necesaria en la clasificación asertiva de las PQRS-D, y diferenciar claramente qué es una queja o un reclamo, y así minimizar reprocesos o posibles acciones de tutela por inconformidad de los mismos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Valores Antiguos, para Colombia entera.



Reclamos

Los 298 Reclamos efectuados por los usuarios equivalen al 1.9 % del total de las PQRS-D recibidas durante el II semestre de 2020, como se detalla en la siguiente muestra:

Tabla 4. – Relación de Reclamos II Semestre 2020

N°	Número de Radicado	Mes	Solicitud o Recurso	Tipo de Solicitud Recurso SAC	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha Finalización
4	35-01-2020070100108	Julio	Solicitud Verbal	Reclamo	Reclamo por pago	Pago suma distinta a la solicitada	7/1/2020 9:28:30 AM	7/8/2020 9:28:49 PM
19	06-01-20200701011833	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información errada	7/1/2020 10:46:07 AM	7/8/2020 12:05:31 PM
32	06-01-20200701011846	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/1/2020 11:23:51 AM	7/8/2020 1:47:57 PM
37	06-01-20200701011908	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Demora en la Atención	7/1/2020 4:23:48 PM	7/8/2020 12:22:40 PM
144	06-01-20200702011950	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información errada	7/2/2020 10:32:01 AM	7/9/2020 2:21:01 PM
190	06-01-20200702011937	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Reclamo de posventa en proyectos	7/2/2020 2:47:33 PM	7/10/2020 7:23:06 PM
204	06-01-20200702012011	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/2/2020 3:10:04 PM	7/9/2020 12:32:35 PM
227	06-01-20200702012033	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información errada	7/2/2020 4:02:36 PM	7/9/2020 12:22:53 PM
343	06-01-20200703012151	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/3/2020 3:57:03 PM	7/14/2020 12:50:21 PM
375	06-01-20200703012184	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información Incompleta	7/3/2020 8:10:24 PM	7/10/2020 5:18:46 PM
382	06-01-20200704012191	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Demora en la respuesta	Recibo de la respuesta fuera de los	7/4/2020 10:20:57 AM	7/14/2020 12:55:38 PM
417	06-01-20200706012228	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No prestación del servicio	7/6/2020 10:30:08 AM	7/14/2020 3:31:42 PM
471	06-01-20200706012283	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/6/2020 2:51:17 PM	7/15/2020 8:00:27 AM
474	06-01-20200706012287	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Políticas de Seguridad	7/6/2020 2:56:10 PM	7/15/2020 7:57:11 PM
498	06-01-20200706012312	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Demora en la respuesta	Recibo de la respuesta fuera de los	7/6/2020 4:18:10 PM	7/16/2020 10:53:32 AM
514	06-01-20200706012328	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/6/2020 4:58:34 PM	7/15/2020 7:45:11 PM
523	06-01-20200706012338	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	Problema en el ingreso del sitio web	7/6/2020 6:44:28 PM	7/15/2020 8:48:36 PM
578	06-01-20200707012334	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información Incompleta	7/7/2020 11:39:24 AM	7/21/2020 5:43:05 PM
592	06-01-20200707012408	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el trámite	Intermediación externa	7/7/2020 12:18:44 PM	7/15/2020 5:01:08 PM
611	06-01-20200707012428	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/7/2020 2:48:32 PM	7/16/2020 11:11:15 AM
678	06-01-20200708012438	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/8/2020 10:36:19 AM	7/17/2020 7:55:26 AM
741	06-01-20200708012556	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No prestación del servicio	7/8/2020 5:09:10 PM	7/22/2020 9:26:24 AM
843	06-01-20200709012673	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/9/2020 2:30:09 PM	7/21/2020 10:48:53 AM
890	06-01-20200709012726	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Demora en la respuesta	Recibo de la respuesta fuera de los	7/9/2020 6:02:24 PM	7/21/2020 10:47:55 AM
947	06-01-20200710012786	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/10/2020 1:02:28 PM	7/23/2020 12:39:21 PM
1002	06-01-20200710012841	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No prestación del servicio	7/10/2020 6:45:03 PM	7/17/2020 8:58:51 AM
1072	06-01-20200713012911	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/13/2020 3:37:00 AM	7/22/2020 2:55:06 PM
1108	06-01-20200713012946	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No prestación del servicio	7/13/2020 12:13:06 PM	7/24/2020 3:11:02 PM
1140	06-01-20200713012979	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No prestación del servicio	7/13/2020 2:30:06 PM	7/23/2020 6:25:58 PM
1233	06-01-20200714013075	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información errada	7/14/2020 11:16:32 AM	7/24/2020 8:33:52 AM
1267	06-01-20200714013109	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el servicio	No prestación del servicio	7/14/2020 2:10:48 PM	7/22/2020 6:16:18 PM
1377	06-01-20200715013221	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/15/2020 10:22:45 AM	7/27/2020 1:30:41 PM
1512	06-01-20200715013360	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Reclamo por pago	Demora en pago	7/15/2020 11:21:07 PM	7/27/2020 3:00:23 PM
1582	06-01-20200716013432	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con el trámite	Bloqueo matrículas inmobiliarias	7/16/2020 12:50:21 PM	7/27/2020 3:01:19 PM
1688	06-01-20200717013545	Julio	Solicitud SAC	Reclamo	Inconformidad con la información	Información errada	7/17/2020 3:05:35 AM	7/28/2020 11:55:04 AM

Fuente: ARSAC, 16-01-2021

Las respuestas brindadas por el SAC a los consumidores financieros, obedecen en gran parte al inconformismo de los usuarios respecto a los siguientes contextos: demora en la respuesta, demora en el trámite de desembolsos de pagos, inconformidad con el servicio al no poder ingresar maletines y celulares a las instalaciones de la Entidad entre otros, a los cuales se les respondió oportunamente.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- La OFCIN determinó revisar puntualmente los requerimientos que le hizo la SFC a la Caja durante el segundo semestre de este año con los siguientes resultados:

Tabla 5. – Relación de Requerimientos II Semestre 2020

No	Número de Radicado	Mes	Solicitud o Recurso SAC	Tipo de Solicitud o Recurso SAC	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha Finalización
420	06-01-20200706012231	Julio	Solicitud SAC	Requerimiento	Entes externas	Superintendencia Financiera	7/6/2020 10:38:41 AM	7/14/2020 6:51:24 PM
462	06-01-20200706012274	Julio	Solicitud SAC	Requerimiento	Entes externas	Superintendencia Financiera	7/6/2020 2:22:04 PM	7/14/2020 3:15:34 PM
2517	06-01-20200727014409	Julio	Solicitud SAC	Requerimiento	Entes externas	Superintendencia Financiera	7/27/2020 12:37:05 PM	8/3/2020 10:29:12 AM
3134	06-01-20200803015049	Agosto	Solicitud SAC	Requerimiento	Entes externas	Superintendencia Financiera	8/3/2020 9:29:31 AM	8/14/2020 12:28:11 PM

Fuente ARSAC, 16-01-2021

Figura 4

REQUERIMIENTOS DE LA SFC A LA ENTIDAD EN EL II SEMESTRE 2020				
MES	No. de Radicado	MOTIVACIÓN	REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES OFCIN
Julio	06-01-20200706012231	Queja del Afiliado ante la SFC.	Disponer lo pertinente para que la queja se responda por escrito directamente al solicitante teniendo en cuenta para el efecto los parámetros señalados en la Circular Básica Jurídica de la SFC.	Se le contestó a la SFC dentro de los términos, según radicado 03-01-20200713024061 del 13-07-2020, anexándole copia de la respuesta mediante oficio al afiliado
Julio	06-01-20200706012274	Queja del Afiliado ante la SFC.	Disponer lo pertinente para que la queja se responda por escrito directamente al solicitante teniendo en cuenta para el efecto los parámetros señalados en la Circular Básica Jurídica de la SFC.	Se le contestó a la SFC dentro de los términos, según radicado 03-01-20200713024085 del 13-07-2020, anexándole copia de la respuesta mediante oficio al afiliado
Julio	06-01-20200727014409	Queja del Afiliado ante la SFC.	Disponer lo pertinente para que la queja se responda por escrito directamente al solicitante teniendo en cuenta para el efecto los parámetros señalados en la Circular Básica Jurídica de la SFC.	Se le contestó a la SFC dentro de los términos, según radicado 03-01-202007130246825 del 30-07-2020, anexándole copia de la respuesta mediante oficio al afiliado
Agosto	06-01-20200803015049	Queja del Afiliado ante la SFC.	Disponer lo pertinente para que la queja se responda por escrito directamente al solicitante teniendo en cuenta para el efecto los parámetros señalados en la Circular Básica Jurídica de la SFC.	Se le contestó a la SFC dentro de los términos, según radicado 03-01-20200811028630 del 11-08-2020, anexándole copia de la respuesta mediante oficio al afiliado

Figura 4. Requerimientos de la SFC – Tabulación y observaciones de la OFCIN

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



5.4 Servicios ON LINE, para el Servidor Financiero a través de la página Web de Caja Honor.

Como se puede observar en las siguientes imágenes, la OFCIN evidenció que el Área de Atención al Afiliado y el Proceso del ARSAC, tienen publicada en la Página Web de Caja Honor, la información requerida y actualizada conforme a las necesidades de los Consumidores Financieros.

Los consumidores financieros pueden consultar lo pertinente para el trámite de servicios que presta la Entidad, como consulta de aportes y cesantías, PQRS, Denuncias, Chat, Defensor del Consumidor Financiero, Cartillas Didácticas, Educación Financiera, entre otros; buscando satisfacer las necesidades del servicio virtual, más aún en estos momentos en la que el Gobierno declaró la emergencia sanitaria, brindando bienestar a los afiliados y permitiendo ofrecer respuestas oportunas, las siguientes imágenes son de la página web de Caja Honor:

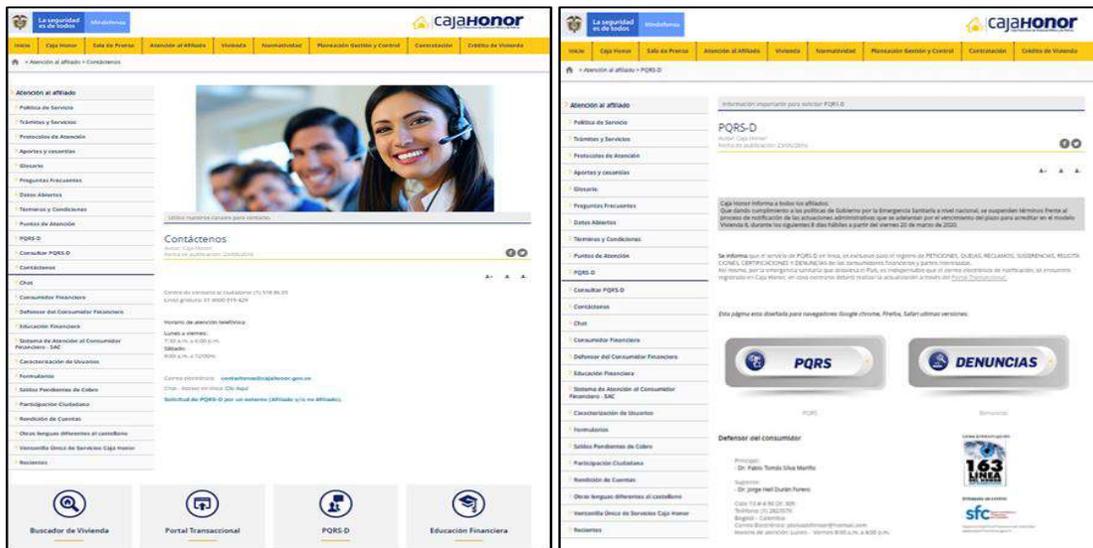


Figura 5. Fuente: Página Institucional de Caja Honor en la Internet, 15-01-2021



Figura 6. Fuente: Página Institucional de Caja Honor en la Internet, 15-01-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Valores Antiguos, para Colombia entera.



5.5. Verificación Educación Financiera

La OFCIN procedió a revisar las diferentes actividades que el SAC, planeó y ejecutó durante el segundo semestre de 2020, con el objeto de dar cumplimiento a su programa de educación financiera aprendiendo con Honor, dirigida no solo a los consumidores financieros sino también a los colaboradores de Caja Honor:

Jefe Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
Ciudad

Asunto: Informe taller de educación financiera “Derecho de los Consumidores Financieros y Defensoría del Consumidor Financiero”

Introducción

Caja Honor en cumplimiento de la Ley 1328 del 2009, sigue impactando positivamente y contribuyendo al logro propuesto por el gobierno con su programa de educación financiera “Aprendiendo con Honor”, capacitando no solo a sus consumidores, sino también a los funcionarios que integran la Entidad.

Por lo anterior, se planeó el taller de Derecho de los Consumidores Financieros y Defensoría del Consumidor Financiero del 16 de octubre al 17 de noviembre de 2020, de manera virtual donde participaron activamente **323** funcionarios.

Objetivos

- Conocer algunos aspectos claves de Derechos de los Consumidores Financieros.
- Comprender la relevancia y el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Figura 7. Informe taller educación financiera Fuente: SAC 15-01-2021

Interacciones Consumidores Financieros 2020	
CANAL	Afiliados que han accedido a contenidos y actividades
Presencial y Virtual	10448
Plataforma Virtual de Educación Financiera	3902
Portal Transaccional	6591
Facebook (18.211)	22.765
Twitter (8.609)	9.873
Instagram (3.915)	7.110
Youtube (1.35k)	2280
Post de Educación Financiera Publicados en Redes Sociales	68
Radio	3
Cápsulas	4

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

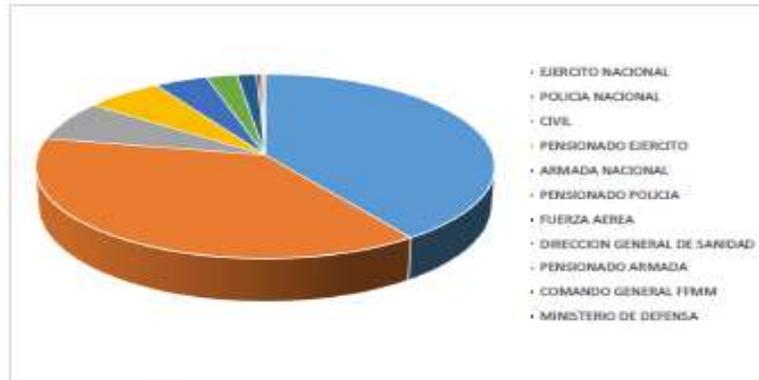


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestros Valores Armados, para Colombia entera."
ESTADO DE FINANZAS 2020



Figura 8. Interacción con consumidores financieros Fuente: SAC 15-01-2021



Fuente: reporte Conal Center

Con base en este gráfico puede observarse que, de 1807 Interacciones con consumidores financieros durante la semana del 24 al 31 de octubre de 2020, los consumidores sensibilizados por Fuerza fueron los siguientes:

FUERZA	CANTIDA
EJERCITO NACIONAL	728
POLICIA NACIONAL	680
CIVIL	128
PENSIONADO EJERCITO	111
ARMADA NACIONAL	76
PENSIONADO POLICIA	44
FUERZA AEREA	28
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD	5
PENSIONADO ARMADA	4
COMANDO GENERAL FFMM	2
MINISTERIO DE DEFENSA	1
Total general	1807

Figura 9. Resultado campaña uso plataforma educación financiera Fuente: SAC 15-01-2021

PAUTAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA. TEMA: Seguridad Financiera

PAUTA # 1

Caja Honor educa financieramente...

La verdadera seguridad financiera consiste en convertir nuestros ingresos en "riqueza" y en hacer rentable nuestro dinero con la meta de convertirnos en personas económicamente independientes. Ingrese ya a la página www.cajahonor.gov.co y de clic en la opción de Educación Financiera.

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

CAJA HONOR "APRENDIENDO CON HONOR"

PAUTA # 2

Caja Honor educa financieramente...

Una señal fundamental para alcanzar la seguridad financiera, es no tener más gastos que ingresos. Ingrese ya a la página www.cajahonor.gov.co y de clic en la opción de Educación Financiera.

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

CAJA HONOR "APRENDIENDO CON HONOR"



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestros Heranos Armados, para Colombia entera."



Figura 10. Pautas de educación financiera Fuente: SAC 15-01-2021

5.6 Reporte de casos de falsedad documental

La OFCIN le solicitó al Proceso Reporte de casos de falsedad documental, suplantación y otras conductas sospechosas durante el período evaluado.

El ARSAC informa que los 88 Trámites en los que se detectaron las presuntas falsedades, se les realizó el Informe donde se indica la novedad y se presentaron a la Oficina Asesora Jurídica para validar la presunta falsedad, determinar conducta y presentar el denuncia ante la Fiscalía General de la Nación.

Así mismo, se informa que no se presentaron suplantaciones de identidad al afiliado.



Figura 11. Detalle de algunos reportes de presunta falsedad – Fuente ARSAC 16-01-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestros Valores Armados, para Colombia entera."
ESTADO DE DEFENSA NACIONAL
BOGOTÁ



6. CONCLUSIONES

La auditoría de gestión aplicada muestra que en general el proceso auditado presenta razonablemente efectividad en los trámites de todos los aspectos importantes del servicio al consumidor financiero y partes interesadas.

Se evidenció una Oportunidad de Mejora Correctiva producto de las revisiones y pruebas efectuadas durante la auditoría a saber:

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA CORRECTIVA
1	Con base en las observaciones detalladas en el cuadro anterior, la OFCIN recomienda al SAC que establezca los controles necesarios con el fin de garantizar lo dispuesto en la Guía de Atención de Solicitudes versión 004 del 06-09-2019 – GS-NA-GU-012, ya que en algunas de las pruebas aleatorias, se observó extemporaneidad frente a los plazos de término de las respuestas; asimismo revisarán y evaluarán la efectividad e impacto en las capacitaciones efectuadas a los funcionarios del SAC; para que adquieran la experticia necesaria en la clasificación asertiva de las PQRS-D, y diferenciar claramente qué es una queja o un reclamo, y así minimizar reprocesos o posibles acciones de tutela por inconformidad de los mismos.

Cordialmente,

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestros Valores Armados, para Colombia entera."
ESTADO DE FINANZAS ANEXOS

Firmado por
Martha Cecilia
Mora Correa
2021/03/02
09:24:12:308