



INFORME DE AUDITORÍA No. 5 DE 2024

SUAOP – GESTIÓN DEL SAC II SEMESTRE 2023

Los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se encuentran establecidos en el artículo 1 de la Ley 1328 de 2009 del Congreso de la República, y a través de la Circular Básica Jurídica Circular Externa (CBJ CE) 029 de 2014 Mod. CE.008 – 2023 PI, Cap. IV, Num.3.4.1.4 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a las entidades vigiladas a implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC) que busque al interior de cada Entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; adoptar sistemas para suministrar a los afiliados o partes interesadas información adecuada; fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de este.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor), conforme a su naturaleza jurídica y como Entidad vigilada por la SFC, acogió esta disposición normativa, por ende, la Oficina de Control Interno (OFCIN) a través de este informe, establecerá su implementación, desarrollo y cumplimiento en beneficio de sus consumidores financieros.

1. OBJETIVO

Verificar que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC se encuentre implementado y con un adecuado funcionamiento en Caja Honor a través de la consolidación de la cultura de atención, respeto y servicio; la adopción de sistemas para suministrar información adecuada; el fortalecimiento de los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos, de acuerdo al marco legal vigente y aplicable a la materia, atendiendo a la naturaleza jurídica de la Entidad.

2. ALCANCE

La auditoría comprenderá el periodo de 01-07-2023 hasta el 31-12-2023, en el Área de Atención Consumidor Financiero (ARACF) y se enfocará en la debida atención y protección a los consumidores financieros y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia establecidos en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009. Con base en lo anterior, la OFCIN tomará como criterio la normativa interna y externa y los documentos controlados sobre el particular que delimitan su funcionamiento y ejecución de acuerdo con la naturaleza jurídica de Caja Honor.



3. METODOLOGÍA

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

En el desarrollo de la presente auditoría, se llevara a cabo pruebas de selección aleatoria de los radicados PQRS durante el semestre evaluado, las cuales permitirán evidenciar si el ARACF ha dado cumplimiento a los términos de respuesta, a las solicitudes recibidas en correspondencia con las disposiciones del Manual SAC, Versión 8 Código GS-NA-MA-001 del 15-12-2023, y en las normas aplicables al área; de igual forma se revisará el impacto de los programas de educación financiera desarrollados.

También se efectuarán pruebas de cumplimiento sobre las políticas, procedimientos y documentación, establecidos por el proceso del área de Atención al Consumidor Financiero – ARACF – así como las normas externas e internas aplicables al mismo, cumplimiento del Plan de Acción, efectividad en 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 Área de Atención al Consumidor Financiero -ARACF.
2. Políticas del ARACF.
3. Procedimiento de ARACF.
4. Capacitación Institucional a funcionarios sobre el SAC
5. Programa Educación Financiera.
6. Sistemas de Información.
7. Evaluación de Riesgos y Controles del ARACF y su monitoreo.
8. Atención de trámites y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
9. Acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por respuestas de ARACF a solicitud de afiliados.
10. Situaciones de casos de tramites presuntas suplantaciones.
11. Materialización de riesgos operativos.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normativa Externa

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 20 Derecho de Información, Artículo 23 Derecho de Petición, Artículo 335 Actividad Financiera.



- **Ley 1328 de 2009** “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones.”
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, Artículo 8. Deber de información al público.
- **Ley 1581 de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- **Ley 1712 de 2014**, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- **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.
- **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 2300 de 2023 Ministerio de Hacienda y Crédito Público**, “por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”.
- **Decreto Nacional 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”, régimen aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero, Libro 34, Título 2 de los Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.2.6.
- **Directiva 030 de 2016, del GSED-MDN**. “Directiva Permanente No. 30 /MDN-DVGSESDBDPEFC DE 31 DE OCTUBRE DE 2016”. “Establecer el marco de acción para el ejercicio del Control de Tutela por parte del MDN a través del viceministro de Defensa para el GSED y Bienestar, establecido en la Ley 489 de 1998”.
- **Decreto 1499 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 Circular Externa 029 de 2014, Mod. CE. 008 – 2023 PI, TI, Cap. IV, Núm. 3.4.1.4 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)**, Parte I, Título III, Competencia y Protección al Consumidor Financiero, Capítulo I (Acceso e información al consumidor financiero, Capítulo II (Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas).



- **Circular Externa 052 de 2015 de la SFC**, por la cual se adicionó el procedimiento de atención a quejas denominado como “quejas exprés”.
- **Circular 014 de 2015 de la SFC**, relacionado con la función como conciliador del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 13 del Decreto 3993 de 2010.
- **Circular Externa 008 de 2017 de la SFC**, disposiciones del SAC frente la atención integral a los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- **Circular 007 de 2019 de la SFC**, Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ.
- **Circular 028 de 2019 de la SFC**, Modifica la Circular Externa 029 de 2014 para promover mayor eficiencia en materia de trámites y prever una mayor racionalización regulatoria.
- Normas Internacionales para el ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Marco Internacional para la Práctica Profesional MIPP.
 - NIA 230 “Documentación de Auditoría”.
 - NIA 315 “Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección material mediante el conocimiento de la Entidad y de su entorno”.
 - NIA 330 “Respuesta del Auditor a los Riesgos Valorados”.
 - NIA 402 “Consideraciones de Auditoría Relativas a una Entidad que Utiliza una Organización de Servicio”.
 - NIA 450 “Evaluación de las incorrecciones identificadas durante la realización de la auditoría”.
 - NIA 500 “Evidencia de auditoría”.
 - NIA 530 “Muestreo de Auditoría”.

4.2. Normativa Interna

- **Acuerdo 02 de 2020** “Por medio de la cual se modifica el Acuerdo que regula los modelos de solución de vivienda, se unifican las disposiciones de afiliación y de servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 084 de 2022**, “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan 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”.
- **Resolución 422 de 2022**, “Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de



Policía”.

4.3 Estructura Organizacional.

Según la caracterización del proceso de Gestión del SAC, se observa el alcance del proceso “inicia con la tipificación de las solicitudes a través del gestor documental, continua con el análisis y respuesta de estas, abarca la ejecución del programa de educación financiera y finaliza con la implementación de las acciones resultantes de la medición de la encuesta de satisfacción del afiliado”.

Igualmente, en el artículo 24, de la Misión y Funciones del Área de Atención al Consumidor Financiero de la Resolución 084 de 2022, “Por los 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.

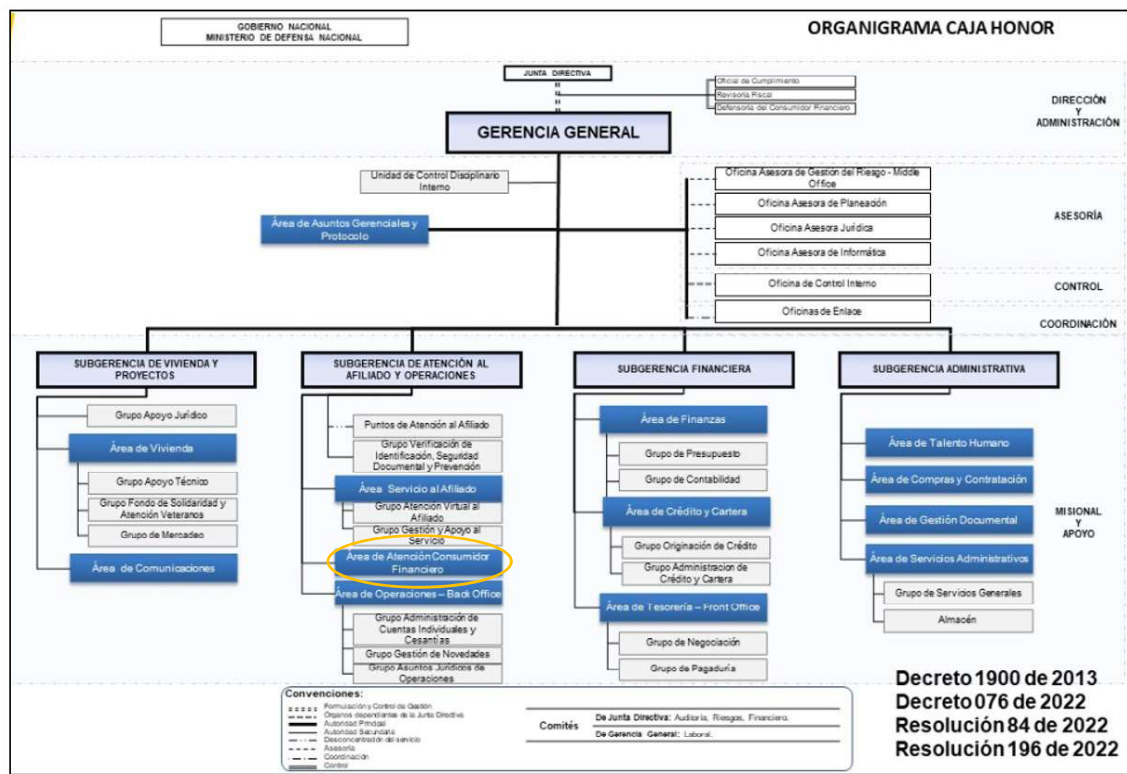


Figura 1. Organigrama Caja Honor SUAOP – ARACF.
Fuente Herramienta Tecnológica Isolución- normograma consultada febrero de 2024



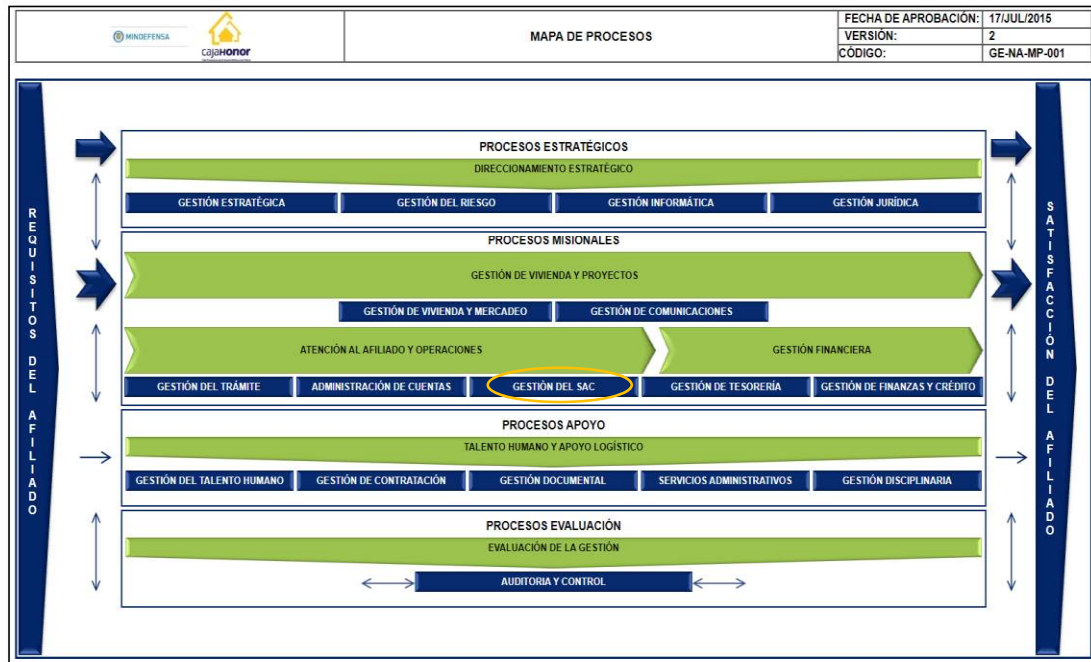


Figura 2. Mapa de Procesos Fuente: Aplicativo "ISOLUCION", febrero de 2024.

4.4 Política de Operación

Atender e implementar las Circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia que competen al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

- Cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de SAC.
- Aplicar el reglamento para el trámite interno de las peticiones, presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- Manual Interno de Políticas y procedimientos en materia de protección de datos.
- Manual de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Cumplir con los lineamientos, políticas, procedimientos, manuales y normatividad internos.
- Gestionar de manera resolutiva las solicitudes presentadas por los consumidores financieros.
- Establecer la favorabilidad de las solicitudes de los consumidores financieros.

4.5 Capacitaciones Institucional a funcionarios sobre el SAC

La OFCIN evidenció en el segundo semestre de 2023 el Área de Atención al Consumidor Financiero ARACF, que realizó dos capacitaciones y evaluaciones a los funcionarios, aprendiz del Sena, Outsourcing, contratistas, y enlaces de la Entidad para un total de 308 en el mes de agosto y para diciembre 324 personas.





4.6 Capacitación Educación Financiera.

La OFCIN evidencio el informe y evidencias realizada por el proceso referente a la capacitación de educación financiera del II semestre 2023 "Aprendiendo con Honor" y que se encuentra en la carpeta compartida, esta fue realizada con el apoyo de Área de Talento Humano y Área de Comunicaciones iniciando la evaluación el 24-11-2023 y finalizando el 05-12-2023 sin embargo el ARACF realizó gestión para que los funcionarios que estaban pendientes realizaran dicha evaluación completando un total de 336 funcionarios.

Por lo Anterior, la OFCIN concluye que ARACF realizó el seguimiento a las evaluaciones presentadas por los funcionarios.

5. Publicidad de Caja Honor como Entidad Vigilada por la SFC

Conforme a lo establecido en los Anexos 1 y 2 de la Parte 1 del Título III CBJ CE 029/2014 de la SFC, la OFCIN estableció que a través de los diferentes medios publicitarios en el II semestre 2023, por los que el proceso Gestión del SAC viene realizando mensajes para las campañas de capacitación con el fin de difundir los productos y servicios en particular a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias (PQRS-D), asimismo, lo relacionado con la Educación Financiera para los consumidores financieros de Caja Honor, fueron presentadas conforme a la realidad, financiera, jurídica y técnica del servicio promovido; a continuación se enuncian y presenta algunas imágenes como registro de las campañas publicitarias por los diferentes medios en el segundo semestre 2023:

- Banners con consejos financieros
- Capsulas de sensibilización financiera
- Campañas para incentivar el uso de la plataforma virtual
- Publicación de noticas en el portal web
- Pautas en emisora (Seguridad y Estabilidad Financiera)

Tips y Banners publicados II Semestre 2023



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Figura 3 Tips y banners publicados II semestre 2023 Recibido por el proceso el 09-02-2024

La OFCIN evidenció en el portal Web de Caja Honor, la publicación de Banner, invitando a interactuar de manera virtual a los Consumidores Financieros para conocer y utilizar los servicios que presta la Entidad y chatear sin la necesidad de salir casa, en donde puede acceder a realizar solicitudes, PQRS-D, de igual forma, facilita de forma didáctica la Educación Financiera mediante la cual se enseña y se brindan Tips de finanzas personales, su planificación y control financiero como se observa en las siguientes imágenes:

Banners invitación a interactuar de manera virtual

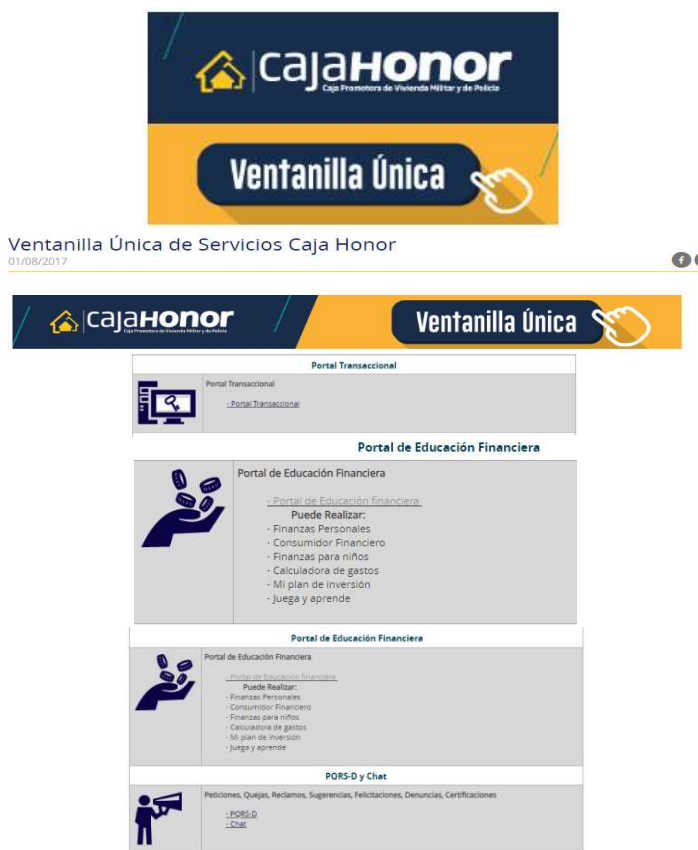


Figura 4. Banners invitación a interactuar de manera virtual
Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/ventanilla-unica.aspx>
Consultado Página Web Caja Honor 14-02-2024

Por lo anterior, la OFCIN concluye que el proceso Gestión del SAC, cumplió lo establecido en la **Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014, (SFC)**, Parte I, Título III, Competencia y Protección al Consumidor Financiero, Capítulo I (Acceso e información al consumidor financiero, Capítulo II (Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas). Asimismo, se verifico el cumplimiento de MIPG en la 5a. Dimensión – versión 5 vigente para el periodo auditado, Información y Comunicación; de las recomendaciones



para una adecuada gestión de la información y comunicación – Identificar y gestionar la información y comunicación externa e interna.

Verificación de respuestas de PQRS-D afiliados

Con el fin de verificar el cumplimiento de las Políticas de Atención a las solicitudes, la OFCIN solicitó al Área de Gestión del SAC, la relación de los PQRS-D correspondientes al segundo semestre de 2023.

La información fue remitida a la OFCIN, mediante cuadro en Excel de conformidad con el reporte generado por el aplicativo Dodo – Docs.

La OFCIN realizó la verificación de las respuestas de los PQRS-D por parte del Área de Atención Consumidor Financiero mediante carpeta compartida del 09-02-2024 en el cual se realizó una verificación de las respuestas por los conceptos de quejas y reclamos y cuál fue el motivo de dichos requerimientos:

Tipo de Solicitud	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Gran Total
Petición (SSAC)	1338	1530	1412	1415	1348	990	8033
Certificación	263	336	328	183	143	134	1387
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0
Queja	3	6	9	9	10	2	39
Reclamo	30	27	20	47	60	42	226
Requerimiento	0	0	2	1	0	0	3
Sugerencia	1	0	0	1	1	1	4
Agradecimiento	0	0	0	0	0	0	0
Recurso	0	1	0	0	1	0	2
TOTAL	1635	1900	1771	1656	1563	1169	9694

Figura 5 Tipo de solicitud II Semestre 2023 elaboración OFCIN

Fuente: Dodo – DOCS

5.1 Quejas y Reclamos

En atención a lo enviado mediante carpeta compartida por ARACF durante el II semestre del 2023 se evidenciaron 39 quejas y 226 reclamos de los cuales se realizó análisis aleatoriamente a 15 quejas y 100 reclamos, evidenciando que el motivo registrado es por los conceptos demora en la atención, mal trato por parte de un funcionario, información o asesoría incompleta, por demora en los pagos, demora en el servicio solicitado, inconformidad con la información brindada, demoras en la comunicación telefónica, demoras en las respuesta a las solicitudes como resciliaciones, acreditaciones, condición resolutoria, actualización en los datos.

Por lo Anterior la OFCIN concluye que verificados los soportes y análisis realizado de manera aleatoria se dio respuesta dentro de los términos de ley a las solicitudes de los afiliados, apoderados, beneficiarios, de igual manera referente a las quejas y reclamos presentadas si era el caso se solicitaba por parte del área correspondiente el informe de



lo ocurrido y de acuerdo a ello se da respuesta al solicitante no evidenciando irregularidades en las respuestas.



QUEJAS Y
RECLAMOS II SEM 20

5.2 Denuncias

Dentro del archivo Excel recibido por el Área de Atención Consumidor Financiero mediante carpeta compartida el 09-02-2023 no se registran denuncias, más sin embargo se valida en el flujo documental por Dodo-Docs encontrando 23 radicados con el flujo 93 como clase de solicitud denuncia, estos fueron tipificados por ARACF debido a que las radicados por la página WEP corresponden a peticiones.

De igual manera dentro del desarrollo de las pruebas de Auditoría se observó que el proceso Gestión del Área de Atención al Consumidor Financiero, informa al afiliado dentro de los términos establecidos respuesta a las diferentes solicitudes.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que verificados los 23 radicados y que registran con el flujo 93 no se evidenciaron denuncias.

5.3. Riesgos Operativos

La OFCIN procedió a realizar la verificación de los Riesgos Operativos en el VIGIA SARO según lo reportado por el Área Atención al Consumidor Financiero a OAGRI y el informe presentado el 06 de octubre de 2023 por ARACF correspondiente al III trimestre de 2023 y que contiene 6 riesgos, y el informe del 09 de enero de 2024 que corresponde al IV trimestre del 2023 y que contiene dos registros así:



No.	Fecha del registro	Código del Evento	Impacto	Clase	RERO No.	Usuario	Asunto	Análisis OFCIN
1	07/21/2023	2220	Ahorros	Errores en otras tareas	452		Cordial saludo, con el fin de reportar el radicado 221106-01-20230313005495 del cual se envió respuesta a la Superfinanciera (Smartsupervisión), sin embargo, no se cerró la solicitud esto por errores operativos, quedando esta abierta. se envió oficio No. 03-01-20230714023367 a la Superfinanciera solicitando solución al respecto, dejando claro que la entidad cumplió en los términos legales para la respuesta la falta corresponde a un error operativo.	La OFCIN verificó el radicado 06-01-20230313005495 del 14-03-2023 el afiliado radico retro parcial de cesantías para pago impuesto predial, en el portal transaccional pero la solicitud no se cerró en la herramienta Smart Supervisión por errores operativos según lo reportado en el VIGIA RERO por el proceso, mediante oficio de respuesta No. 03-01-20230714023367 del 14-07-2023 a la SFC se les solicitó solución ya que Caja Honor cumplió con los términos legales para la respuesta, la falta es por error operativo. Por lo anterior, la OFCIN concluye que el reporte en el VIGIA RERO quedó registrado pero no se evidencia el error operativo a que se refiere, de igual manera el oficio dirigido a la SFC mediante radicado 03-01-20230714023367 del 14-07-2023 con respecto al radicado 06-01-20230313005495 del 14-03-2023 tiene 60 días lo que se evidencia que no se están enviando oportunamente el comunicado con la novedad a la SFC.
2	07/28/2023	2224	Ahorros	Software	456		Buenas tardes, la siguiente para reportar que los anexos de los radicados No. 03-01-20230607018954 y 03-01-20230607018953 fueron borrados antes del envío de respuesta al peticionario. Se corrigió error, realizando nuevo envío de los oficios de respuesta.	La OFCIN evidenció el registro en el VIGIA RERO de los radicados 03-01-20230607018954 del 12-07-2023 y 03-01-20230607018953 del 07-06-2023 informando que los anexos fueron borrados antes del envío de respuesta al peticionario y que se corrigió ese error realizando nuevamente el envío del oficio de respuesta. Por lo anterior, la OFCIN concluye que debido a la eventualidad presentada aunque se solucionó se evidencia el reproceso y no se ha identificado el porque se esta presentando esta situación.
3	8/10/2023	2225	Solución de vivienda	De la normativa vigente y aplicable	457		Buenas tardes, la siguiente para reportar que nuevamente el ARACF esta siendo impactado por el movimiento de personal dentro de la Entidad, por lo cual afecta en el cumplimiento en oportunidad de las actividades del Área: 1. Movimiento de técnico a OAJUR, por lo cual hubo una demora de más de un mes en suplir la vacante (actualmente la técnica nueva se encuentra en proceso de inducción y capacitación) 2. Movimiento de (2) abogados que cuentan con el conocimiento y experiencia en el rol de control de calidad en el mes de agosto 2023. Un abogado se dirige a OAJUR (se informa traslado a de abogado de Sede principal que se encuentra en periodo de vacaciones). El otro abogado se dirige a Punto de Atención Barranquilla (no se tiene definido nuevo abogado para la dependencia). Por lo anterior, se debe contemplar que en el poco tiempo ha habido movimiento de personal el cual no se suple de manera inmediata y tampoco se contempla el periodo de inducción, capacitación y periodo de aprendizaje de los nuevos funcionarios en el área, además que se requiere contar con el tiempo de demás funcionarios del área para que se le realicen la capacitación y seguimiento adecuado al aprendizaje. Esto puede conllevar no cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta de PQRS y demás actividades que se tiene en el área.	La OFCIN evidenció el VIGIA RERO reportado por el proceso referente a la rotación de personal en el Área más sin embargo es una situación que se viene presentando con frecuencia y que ha evidenciado, y no envían de manera inmediata a más funcionarios para cubrir la vacantes. Por lo anterior la OFCIN concluye que el proceso debe coordinar con ARTAH para que se busque alternativas con el movimiento de personal sin que este ocasionen traumatismos al proceso.
4	8/11/2023	2227	Solución de vivienda	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	459		Buenas tardes se reporta RERO, debido a que la solicitud 06-01-20230724015270 fue asignada de manera automática en paso de Control de Calidad a funcionario que no es del ARACF. La confusión pudo haber sido porque ambos funcionarios tienen nombres y apellidos similares, compartiendo casi mismo usuario	La OFCIN evidenció que se reporto en el VIGIA RERO la novedad de la solicitud 06-01-20230724015270 del 24-07-2023 que fue asignada de manera automática en paso de control de calidad al funcionario que no es del ARACF. Esto se debió a que los dos funcionarios registran el mismo nombre y apellido así: [redacted] y [redacted]. Por lo anterior la OFCIN concluye que se debe coordinar con ARTHA y OAINF realizar seguimiento con el caso.
5	9/01/2023	2231	Correspondencia interna o externa	De la normativa vigente y aplicable	463		Buenos días, La siguiente para reportar radicado por el cual fue enviado al afiliado 16 días hábiles a la radicación del documento. La solicitud es aprobada el día 15 (14/08/2023 a las 6:38 pm), fuera de horario laboral, por lo que no fue posible el envío de la respuesta ese mismo día. Radicado No. 06-01-20230721015075 Respuesta No. 03-01-20230814026771.	La OFCIN evidenció el radicado 06-01-20230721015075 el 21-07-2023 y la respuesta con radicado No. 03-01-20230814026771 del 14-08-2024, tiempo de envío al afiliado 16 días. Por lo anterior, la OFCIN concluye hacer seguimiento a las respuestas de los afiliados para que no se emiten fuera del tiempo establecido.
6	09/18/2023	2238	Solución de vivienda	Software	470		El día 13 de septiembre de 2023, en el momento de remitir respuesta de radicado N° 03-01-20230912030193 a las 10:22 am, se salta el paso de calidad a firma a la misma hora, razón por la cual no fue posible realizar el respectivo control de calidad a la respuesta emitida, en el momento de realizar el proceso de firma se evidencia dicha situación generando un reproceso, es de tener en cuenta que la respuesta emitida era de vencimiento, razón por la que solo hasta el día siguiente fue posible enviar la respuesta. En razón al suceso se procedió a remitir SR de radicado N° IR505585, el cual se encuentra en proceso	La OFCIN evidenció el radicado de respuesta al afiliado mediante radicado No. 03-01-20230912030193 del 1-09-2023 se verificó el flujo evidenciando que se esta registrando en los comentarios en las novedades del flujo que salto el paso de calidad ocasionando que no se pudiera tener el control de calidad a la respuesta y la cual la evidenciaron cuando llego al proceso de firmas ocasionando reproceso al ARACF, de igual manera se evidencia el reporte del RERO y el envío del SR IR505585. Por lo anterior, la OFCIN recomienda coordinar con el Gestor documental la razón porque se esta presentando esta novedad en los pasos de los flujos para que le realicen el seguimiento respectivo.
7	10/11/2023	2247	Reprocesos	Software	477		Buenas tardes, La siguiente para reportar evento de riesgo materializado, debido al cumplimiento automático del flujo 06 en paso "envío de correspondencia", por el cual se cierra de manera automática sin intervención humana para el envío de las respuestas. En este caso radicado No. 06-01-20230825017610 fue reactivado después de 22 días para envío efectivo de la respuesta, radicado No. 06-01-20230830017918 fue reactivado 19 días después para envío efectivo de la respuesta y radicado No. 06-01-2023081701702 radicado no se encuentra en dodo-docs y 06-01-20230802016010 del 02-08-2023 estas novedades fueron reportadas en los REROS y reportada por AGEDO mediante SR350863 a OAINF y riesgo operativo con código 1999 en Vigía SARO. AGEDO ha estado realizando el control de manera manual, sin embargo, se planteó como una solución temporal, el cual requiere que el sistema funcione de manera óptima, ya que se sigue presentando la novedad y conllevó a materialización del riesgo. Adicionalmente, la novedad de cumplimiento de los pasos (salto de pasos) también se realizan dentro de la gestión del flujo como por ejemplo en los siguientes radicados: 06-01-2023081701702 y 06-01-20230802016010	La OFCIN evidenció el radicado No. 06-01-20230825017610 del 25-08-2023 y respuesta radicado 03-01-20230906029445 del 06-09-2023 en Dodo Docs el cual fue reactivado 22 días después para envío efectivo de respuesta radicado No. 06-01-20230830017918 del 30-08-2023 fue reactivado 19 días después para envío efectivo de la respuesta y radicado No. 06-01-20230913018869 del 13-09-2023 fue reactivado 12 días después para envío efectivo de la respuesta, también se saltó los pasos en los radicados 06-01-2023081701702 radicado no se encuentra en dodo-docs y 06-01-20230802016010 del 02-08-2023 estas novedades fueron reportadas en los REROS y reportada por AGEDO mediante SR350863 a OAINF y riesgo operativo con código 1999 en Vigía SARO. AGEDO ha estado realizando el control de manera manual, como solución temporal. Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe hacer un seguimiento con AGEDO para prevenir que se sigan materializando los riesgos debido al reproceso que se esta presentando y que esto ocasiona que los usuarios generen tutelas por la demora en las respuestas.
8	10/11/2023	2248	Reprocesos	Software	Software		Buenas tardes, La siguiente para reportar información borrada de manera automática en formulario 06 de DodoDocs. Primer reporte se realizó en el 2022 mediante SR439273, se logró solucionar en gran medida ya que no se reportaron posteriormente tanto casos y como solución temporal a los pocos casos evidenciados, se deja trazabilidad en el mismo flujo al activar el formulario los datos anteriores. Sin embargo a la fecha se sigue presentando y en esta ocasión no deja ni siquiera ver los datos anteriores para modificar ejemplo radicado No. 06-01-20230828017643 y 06-01-20230705014044. Se realiza SR439273 nuevamente a OAINF sin solución definitiva a los casos	La OFCIN evidenció el RERO donde indican que la información fue borrada de manera automática en formulario 06 de Dodo Docs primer reporte se realizó mediante SR439273, en el momento se soluciono porque no se presentaron mas casos pero se siguen presentando y no deja ver los datos anteriores para modificar los radicados que se encuentran registrados en el RERO los cuales son 06-01-20230828017643 y 06-01-20230705014044 de estos enviaron SR439273 a la OAINF sin que se realice una solución definitiva a la novedad presentada. Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe realizar seguimiento con AGEDO debido a que se esta presentando esta novedad con frecuencia.

Figura 6 Fuente tomada del archivo enviado por ARACF y comparación VIGIA SARO.





Por lo anterior, la OFCIN concluye que se encontraron 8 REROS reportados a OAGRI por parte del Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF) correspondientes al III y IV trimestre del 2023; de igual manera la OFCIN envió correo a OAGRI el 20-03-2024 con plazo 21-03-2024 a las 2:00 PM solicitando nos informen cuales son las acciones y seguimientos realizados para solucionar dichos eventos y el 03-04-2024 se envió recordatorio sin que a la fecha 26-04-2024 se haya recibido respuesta a la solicitud, se verifico con el Área de Atención al Consumidor Financiero si tenían alguna respuesta a los seguimientos reportados a OAGRI en los cuales informan de manera verbal que no realizan seguimiento de los REROS.

La OFCIN invita al ARACF a hacer seguimiento a los REROS reportados a OAGRI y presentados con AGEDO, debido a que en la auditoría realizada para el II semestre de 2023; se evidencio lo reportado en VIGIA las diferentes eventualidades presentadas en los flujos como los descritos así: se saltan los pasos, los anexos fueron borrados de manera automática, borrado automático del formulario 06.

De igual manera la OFCIN evidencio en la verificación de los REROS el radicado No. 06-01-20230313005495 del 14-03-2023 que corresponde al I semestre 2023 en el cual informa que no se cerró en la herramienta “Smart Supervisión” por error operativo y se evidencia que ARACF envía oficio informando a la SFC con radicado 03-01-20230714023367 del 14-07-2023 informando la novedad hasta el segundo semestre del 2023 con tiempo de 60 días tiene lo que se evidencia que no se están enviando oportunamente el comunicado con la novedad a la SFC.

Es importante mencionar que ya se encuentra aprobada y publicada por OAPLA la Guía de Operación Recepción y Transmisión de Quejas y Reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, código GS-NA-GU-016 V 001 del 15-12-2023.

Recomendación 1

La OFCIN recomienda a ARACF hacer seguimiento a los REROS reportados a OAGRI y AGEDO, debido a que en la auditoría realizada para el II semestre de 2023, se evidencio lo reportado en VIGIA las diferentes eventualidades presentadas en los flujos como los descritos así: se saltan los pasos, los anexos fueron borrados de manera automática, borrado automático del formulario 06.

De igual manera la OFCIN evidencio en la revisión de los REROS el radicado No. 06-01-20230313005495 del 14-03-2023 que corresponde al I semestre 2023 en el cual informa que no se cerró en la herramienta “Smart Supervisión” por error operativo y se evidencia que ARACF envía oficio informando a la SFC con radicado 03-01-20230714023367 del 14-07-2023 informando la novedad hasta el segundo semestre del 2023 con tiempo de 60 días tiene lo que se evidencia que no se están enviando oportunamente el comunicado con la novedad a la SFC.



5.4 Procedimiento atención PQRS-D

Analizada la información reportada, se pudo establecerse la Guía Atención Solicitudes que contiene la unificación de las siguientes guías generales: Atención solicitudes (GS-NA-GU-012), atención de Quejas y reclamos (GS-NA-GU-011) y atención de denuncias (GS-NA-GU-009), simplificando su consulta y ampliando la información frente a la operación, quedando la guía Código:GS-NA-012 Versión 11 del 15-12-2023 relacionada con los términos de respuesta de las solicitudes, Guía Recepción y transmisión de queja y reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia.GS-NA-GU-016 Versión 1 15-12-2023.

5.5 Protección de los Derechos del Consumidor Financiero

La OFCIN verificó que, en página de Caja Honor se encuentra la publicación del Consumidor Financiero, sus derechos y obligaciones, las principales prácticas de protección por parte de los consumidores financieros, así como también las recomendaciones a los consumidores financieros la administración Pública del Consumidor Financiero Principal y Suplente ante Caja Honor según Superintendencia Financiera de Colombia, conforme con lo regulado en los artículos 13 al 19 del Capítulo VI de la Ley 1328 de 2009 y de la CBJ CE 029/14 Título III, Capítulo. II numeral 2.

Es importante mencionar que el principal es el Doctor Pablo Valencia Agudo y suplente Doctora Camila Andrea Ustariz Aarón.

5.6 Verificación Acciones de Tutela

La OFCIN verifico la relación de las tutelas según cuadro recibido en Excel por parte del Área de Atención Consumidor Financiero mediante correo del 9-02-2024 evidenciando 30 tutelas de las cuales se realizó verificación de los conceptos relacionados en el reporte y causales que fueron interpuestas ante Caja Honor verificando si se presentaron por error del proceso que ocasionara la acción de tutela ante la Entidad, por lo anterior se procedió de manera aleatoria la verificación de 19 conceptos de las tutelas, para efectos y en aras de realizar una comprobación de mayor amplitud eliminando el margen de error muestral y obteniendo un nivel de confianza total, según se detalla a continuación.





Mes	Fecha Radicación	Radicado de Salida	ANALISIS OFCIN
septiembre	22/09/2023	175-01-2023092501253	Mediante radicado No. 06-01-20230830017875 del 30-08-2023 el señor afiliado Palacios Arias con donde manifiesta que no le informaron el motivo por el cual el inmueble de matrícula inmobiliaria se encuentra bloqueado al interior de Caja Honor, se generó carta de inconsistencia al radicado 21-01-20230725084518 y este fue anulado para primero y segundo pago en GA2, mediante radicado 03-01-20230919031163 del 19-09-2023, se dio alcance al radicado 03-01-20230817027252 el 17 de agosto de 2023 del trámite de compra de vivienda 14 donde le indican al afiliado se le invita a radicar nuevamente oficio remitido por el Punto de Atención de Bogotá.(El grupo de Verificación de Identificación y seguridad documental y Prevención cruzó la información de dos afiliados y no corresponde al análisis del trámite) con radicado 03-01-20230922031617 del 22-09-2023 dirigido al abogado se dio alcance al radicado 03-01-20230919031151 con ocasión a la tutela No. 269-01-2023092201057 en que le aclaran al afiliado que el inmueble no se encontraba bloqueado hacia el interior de la Entidad. Por lo anterior la OFCIN concluye que verificado los documentos y evidencias encontradas se genero error humano que ocasiono que se presentara tutela.

Figura 7 tomado de las tutelas recibida por ARACF.

En la figura No. 7 se evidenció el radicado No. 06-01-20230830017875 del 30-08-2023 el señor afiliado con donde manifiesta que no le informaron el motivo por el cual el inmueble de matrícula inmobiliaria se encuentra bloqueado al interior de Caja Honor, se generó carta de inconsistencia al radicado 21-01-20230725084518 y este fue anulado para primero y segundo pago en GA2, mediante radicado 03-01-20230919031163 del 19-09-2023, se dio alcance al radicado 03-01-20230817027252 del 17 de agosto de 2023 del trámite de compra de vivienda 14 donde le indican al afiliado se le invita a radicar nuevamente oficio remitido por el Punto de Atención de Bogotá.(El grupo de Verificación de Identificación y seguridad documental y Prevención cruzó la información de dos afiliados y no corresponde al análisis del trámite) con radicado 03-01-20230922031617 del 22-09-2023 dirigido al abogado se dio alcance al radicado 03-01-20230919031151 con ocasión a la tutela No. 269-01-2023092201057 en que le aclaran al afiliado que el inmueble no se encontraba bloqueado hacia el interior de la Entidad.

Por lo anterior la OFCIN concluye que verificado los radicados de las tutelas en las evidencias encontradas se generó error humano referente a la respuesta dada al radicado No. 06-01-20230830017875 y por error en la respuesta ocasionó que se presentara tutela ante la Entidad, de igual manera en los que respecta a las respuestas dadas a las solicitudes presentadas por los afiliados y/o apoderados el Área de Atención Consumidor Financiero -ARACF, referían a solicitud de certificaciones, requerimientos y otros de los cuales la gran mayoría fueron por fallos que ordenaron los jueces competentes o por alguna remisión de alguna Unidad Ejecutora o por competencia de otra Entidad, sin encontrar alguna otra novedad.

Recomendación 2

La OFCIN recomienda a GVISP, cuando se requiera verificar los números de matrícula inmobiliaria de los bienes inmuebles de los afiliados o vendedores en el momento en que





realizan el trámite para solución de vivienda, debido a que en los radicados de las tutelas en las evidencias encontradas se generó error humano referente a la respuesta dada al radicado No. 06-01-20230830017875 y por error en la respuesta ocasionó que se presentara tutela ante la Entidad debido a que le informaron al afiliado que el inmueble había sido prometido en venta y se encontraba hacia el interior de la Entidad bloqueado ocasionando R035- Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida CA011 Debilidades en la calidad de la información requerida a los procesos.

5.7 Caso Bloqueo Matricula Inmobiliaria

En atención a la solicitud frente al derecho de petición por solicitud de levantamiento de bloqueo del inmueble con matricula inmobiliaria la OFCIN realizó la verificación encontrando lo siguiente:

El Área de Atención al Consumidor Financiero envió la respuesta a la OFCIN el 18-03-2024 informando que la solicitud allegada al Ministerio de Defensa ya había sido radicada bajo el No. 06-01-20240301004244 del 1-03-2024 y se dió respuesta mediante radicado No. 378-01-20240312006953 del 12-03-2024 de acuerdo al insumo otorgado por el Grupo de Verificación de Identificación y Prevención.

El señor afiliado identificado con de la Policia Nacional realizó compra de vivienda 14 con el señor vendedor identificado con cédula de realizó la compra del inmueble con matricula inmobiliaria en GA2 se evidencia que fue radicado con el No. 21-01-20240212019161 el 12-02-2024 pero fue anulado de acuerdo a solicitud 53-01-2024021900468 para generar carta de inconsistencias.

El señor vendedor mediante radicado No. 06-01-20240301004244 del 01 de marzo del 2024 solicitó ante Caja Honor el desbloqueo de la matricula inmobiliaria y mediante oficio de respuesta radicado No. 378-01-20240312006953 se le informa que el número de matrícula inmobiliaria se encuentra bloqueada por haber sido usada en varias ocasiones al interior de la Entidad.

El señor entablo acción de tutela a Caja honor y la Oficina Asesora Jurídica (OAJUR) dio respuesta a la tutela interpuesta por el afiliado mediante radicado de salida No. 175-01-2024022200185 del 22-02-2024 dando información completa y soportado frente a las circunstancias presentadas del bloqueo de la Matrícula Inmobiliaria frente a la Entidad, de igual manera se anexa relación de las veces que el inmueble fue comprometido en venta según muestra figura extraída de la tutela así:



No.	Cédula	Nombre y Apellido	Fecha Radicación	Fecha Final	Radicado	Modelo	Concepto	Observación
1			4/25/2023 8:38:36 AM	Interrumpido	21-01-20230425049639	Devolución Parcial de Cesantías - Compra de Vivienda Futuro	Adquisición de terreno o Lote solamente	Se remitió Carta de Inconsistencia al afiliado informando la no precedencia del trámite, con oficio de salida No. 03-01-20230510015244 y radicado 03-01-20230524016936 del Grupo Verificación de Identificación Seguridad Documental y Prevención.
2			6/30/2023 2:57:43 PM	Interrumpido	21-01-20230630076141	Devolución Parcial de Cesantías - Compra de Vivienda Futuro	Avance de Cesantía para compra de Vivienda	Se remitió Carta de Inconsistencia al afiliado informando la no precedencia del trámite, con oficio de salida No 03-01-20230706022208
3			9/11/2023 11:09	Interrumpido	21-01-20230911103194	Devolución Parcial de Cesantías - Compra de Vivienda Futuro	Avance de Cesantía para compra de Vivienda	Se remitió Carta de Inconsistencia al afiliado informando la no precedencia del trámite, con oficio de salida No 03-01-20230919031137
4			2/12/2024 9:44	interrumpido	21-01-20240212019161	Solución de Vivienda Pago simultáneo	CON SEGUNDO PAGO SIMULTANEO	Se remitió Carta de Inconsistencia al afiliado informando la no precedencia del trámite, con oficio de salida No. 378-01-20240219004379

Fuente: tomada de la respuesta dada a la tutela mediante radicado de salida 175-01-2024022200185 del 22-02-2024.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que Caja Honor dio respuesta al señor según los soportes y evidencias aportadas en el presente informe indicándole de manera reiterativa que no procede el desbloqueo de la matrícula inmobiliaria y que no puede ser parte de negocios en Caja Honor debido a que ha sido utilizada en reiteradas ocasiones para trámite de solución de vivienda pero si puede realizar negociación con persona particular que no sean de las Fuerzas Militares.

Recomendación 3

La OFCIN recomienda a ARACF tener alertas en los casos de requerimientos reiterativos para darles un debido análisis y control oportuno con el fin de no incurrir en errores que afecten tanto al afiliado como a la Entidad, cabe aclarar que en este caso se cumplió con las políticas y normatividad que maneja Caja Honor.

5.8 Presunta Suplantación

Dentro de los datos solicitados al proceso y que se encuentra en carpeta compartida a la OFCIN, referente a información de posibles suplantaciones durante el II semestre 2023, el correo de GVISP informa que “No registra GVISP en el segundo semestre 2023 aspectos relacionados con casos de presunta suplantación”.

Dentro del análisis realizado por la OFCIN, en atención de la relación de los PQRSD, recibidos por ARACF se evidencia radicado tiempo de respuesta 39 días, se realizó el análisis de los radicados registrados en el gestor documental así:

Radicado 06-01-20230911018736 del 11-09-2023 el señor C.C. refiere que no pertenece a ninguna Fuerza; en escrito manifiesta que se acercó a las instalaciones de Caja Honor a retirar un saldo que le informaron en el momento de declarar en la DIAN, refiere que lleva 2 años declarando renta y necesita saber si tiene saldo porque nunca ha sido afiliado a Caja Honor, solo presto servicio militar. Mediante





respuesta con radicado No. 03-0120231107036927 del 07 de noviembre de 2023 Caja Honor informo que “En atención a la solicitud, radicada en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor), el día 11 de septiembre de 2023, bajo el número del asunto, y en la cual manifiesta la necesidad de retirar un saldo el cual fue de su conocimiento a través de la declaración de renta en la DIAN; y así mismo, informa que prestó el servicio militar voluntario, que nunca fue soldado profesional, que lleva dos años declarando renta por ese dinero, el cual no ha recibido por lo tanto, se informa lo siguiente:

“De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 973 de 2005, por la cual se modifica el Decreto Ley 353 de 1994, el objeto de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor), se enmarca en la administración de los ahorros y cesantías de los miembros de la Fuerza Pública trasladados por el Ministerio de Defensa y la Policía Nacional, con el objetivo de facilitar el acceso a una solución de vivienda digna y el reconocimiento del subsidio de vivienda para nuestros afiliados.

En ese sentido, para atender su solicitud, se realizó verificación en los sistemas de información donde se evidencia una Cuenta Individual de Administración de Cesantías en la categoría de Soldado Profesional a nombre del señor ; identificado con la cédula de ciudadanía la cual fue creada conforme los reportes remitidos por el Ejército nacional como Unidad Ejecutora.

Por lo anterior y en virtud de lo expuesto por usted, Caja Honor procedió a escalar dicha novedad a las diferentes entidades públicas a nivel nacional, con el fin de validar la situación, entre ellas el Ejército Nacional, quien informó que existe una persona de nombre , con número de , quien hizo parte del Ejército Nacional. Por su parte, la Caia de Retiro de las Fuerzas Militares (CREMIL), informó que el señor , cuenta con reconocimiento y pago de la asignación de retiro.

A su vez, la Registraduría Nacional del Estado Civil, brindó respuesta e indicó que no se encontraron homónimos o irregularidades en ninguna de las bases de datos de registro civil e identificación con respecto de la cédula de ciudadanía con a nombre de

Con relación a lo manifestado frente al tema de declaración de renta se dará a conocer tal situación a la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales (DIAN), para que realicen lo pertinente.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que usted está siendo afectado por dicha situación, se le sugiere realizar las acciones judiciales correspondientes ante la autoridad competente y allegar los soportes retroactivos de dichas acciones.

De acuerdo con lo anterior, su solicitud se entiende resuelta de manera integral, oportuna, de fondo y dentro de los términos definidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de



2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.”, también se evidencia el 03-01-20230929032494 del 29-09-2023 donde le informan al afiliado “nos encontramos recopilando la información respectiva por parte de las áreas internas de Caja Honor, así como con entidades públicas a nivel Nacional, con el fin de validar y aclarar las situaciones que nos informa; razón por la cual es preciso ampliar el término de la petición, por un lapso de tiempo igual al inicialmente establecido, esto es 15 días hábiles adicionales, término en el cual se procederá a dar respuesta clara, precisa y de fondo a lo requerido al verificar la información se evidencia solicitud del afiliado con cédula de en la cual indica que se presentó en las instalaciones de Caja Honor para retirar un saldo que le informan al momento de declarar en la DIAN y el afiliado manifiesta que nunca ha estado afiliado a la Entidad solo presto servicio militar y el lleva 2 años declarando renta por dineros que no ha recibido”.

Caja Honor mediante radicado 03-0120231107036927 del 07-11-2023 le manifiesta que se verifica los sistemas de información evidenciando en la Cuenta Individual de Administración de Cesantías la categoría de Soldado Profesional a nombre del señor ; identificado con la cédula de ciudadanía ; y que fue creada conforme lo reportado y remitido por el Ejército Nacional como unidad ejecutora.

Caja Honor escalo la novedad a las diferentes entidades públicas a nivel nacional con el fin de evaluar la situación, entre ellas el Ejército Nacional informa que existe una persona con ese nombre y cédula de ciudadanía en la resolución de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares (CREMIL) informa que el señor fue retirado de la actividad Militar por tener derecho a pensión, se dio baja efectiva el 29 de marzo de 2018 con el grado de Soldado Profesional del Ejército.

En el oficio de la registraduría como respuesta a la solicitud a Caja Honor radicado 03-01-20231017034422 del 17-10-2023 informan que no se encontraron homonimias y/o irregularidades en ningunas de las bases del registro civil con relación a lo manifestado frente al tema de declaración de renta se dará a conocer tal situación a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para que realicen lo pertinente.

“Adicionalmente, teniendo en cuenta que usted está siendo afectado por dicha situación, se le sugiere realizar las acciones judiciales correspondientes ante la autoridad competente y llegar los soportes respectivos de dichas acciones.

De igual manera se evidencia un retiro por desafiliación mediante radicado 21-01-2016121935835 en el 2016”.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que debido a las investigaciones realizadas por la Entidad y oficios solicitando la información a los diferentes entes para recopilar información se informó al señor mediante escrito antes de vencer el término, pero evidenciando que se encontraron tres diferencias en las cédulas como: (estatura, fecha





de expedición de la cédula, imagen del rostro del señor , ciudad de nacimiento) con el nombre y cédula del señor

Recomendación 4

La OFCIN recomienda que dentro del cuadro de relación de los PQRSD una casilla donde se relacione el número de radicado con el que se dio respuesta para que no tome la sumatoria de los tiempos desde su radicado evidenciando que se dio una respuesta antes de vencer los términos y no se evidencie como si el tiempo fuese los 39 días referente al radicado de presunta suplantación, de igual manera tener en cuenta estos tipos de trámites debido a que la OFCIN evidencia que es un caso muy importante para tener en cuenta debido a que se evidenciaron tres cédulas los datos del señor y números de cédulas iguales aunque se evidenciaron inconsistencias en las mismas.

6. Estado de las Oportunidades de Mejora (OM) del Informe de Auditoría No. 21 del SAC del I Semestre de 2023.

El proceso de Gestión del SAC actualmente se encuentra al día con las OM del informe de la última auditoría realizada, y registra el 100%, como se muestra en la siguiente figura del Sistema Suite Visión Empresarial, así:

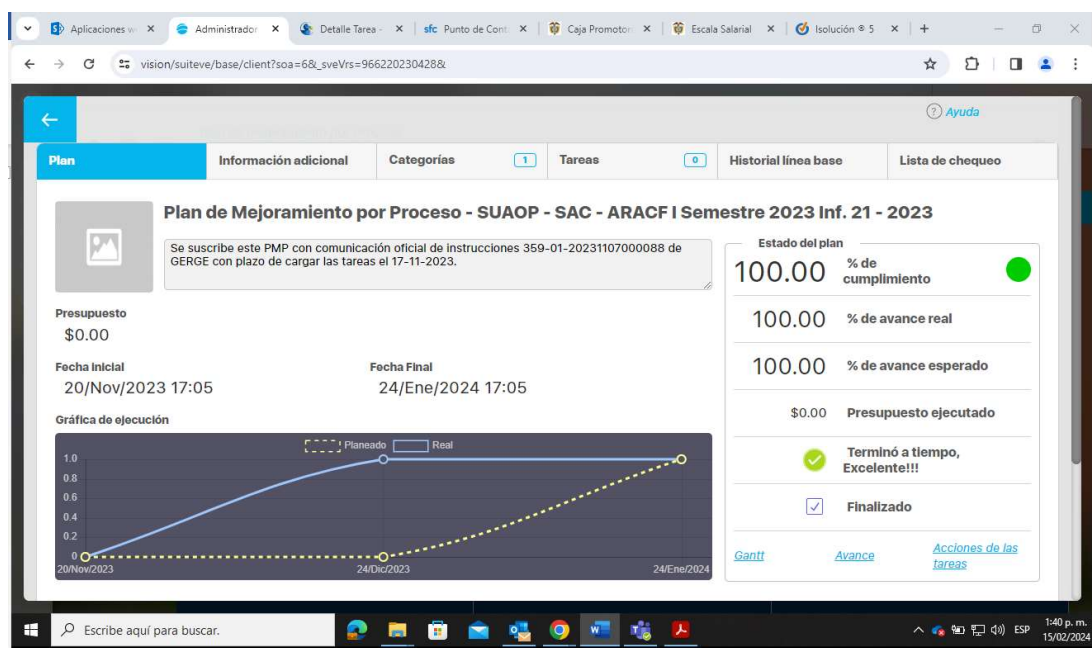


Figura 12. Plan de Mejoramiento por Procesos Auditoría 21 ARSAC I Semestre de 2023. Fuente: SVE 15-02-2024.





7. Circular Externa 008 de 2023 de SFC

De acuerdo con la expedición de la CE 008 de SFC que integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas, en su numeral 3.4.1.4 de los Canales de Comunicación que refiere lo siguiente:

“Las EV deben contar con canales de comunicación específicos y exclusivos para la recepción de quejas y denuncias contra los funcionarios y administradores de las EV, o contra terceros contratados por las EV, tales como: líneas telefónicas, correos electrónicos, buzones especiales en el sitio web y otros mecanismos digitales, con el fin de que las personas que adviertan o conozcan eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta, u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, los pongan en conocimiento de los órganos competentes de las EV.

Los canales de comunicación dispuestos para la recepción de quejas y denuncias deben contar con salvaguardas que garanticen el anonimato de los denunciantes y la confidencialidad de la información. Las EV deben diferenciar claramente estos canales de recepción de quejas y denuncias, de los canales de formulación de quejas de los consumidores financieros derivadas de las fallas en la prestación de servicios o productos.

Para la recepción y tratamiento de las quejas y denuncias se debe garantizar lo siguiente:

- 1. Protección a denunciante frente a represalias.*
- 2. Capacitación a los funcionarios de las EV en esta materia.*
- 3. Instancias dentro de las EV que asumirán el trámite de las quejas y denuncias.*
- 4. Procesos eficientes que permitan su trámite de manera oportuna”(SIC).*

De acuerdo con lo anterior, la OFCIN, evidencio la Política de Información y Comunicación.

En el cual se encuentra los canales y medios de comunicación y que se encuentra con los procesos como La SUVIP, ARACF y ARTAH en la cual establecerán los canales para que las personas puedan notificar posibles irregularidades, incumplimientos normativos y violaciones al CEIC, así como cualquier otro evento que pueda afectar el adecuado funcionamiento del SCI, en relación con funcionarios, administradores y terceros contratados por Caja Honor.

El procedimiento de recepción y gestión de quejas y denuncias se encuentra documentado en la Guía de Atención de Solicitudes del ARACF, este documento también debe incluir programas de formación dirigidos a los empleados sobre este tema,



establecer instancias específicas en Caja Honor para atender las quejas y denuncias, y asegurar la implementación de procesos eficaces para gestionarlas de manera oportuna.

Caja Honor dispondrá como mínimo los siguientes canales para denuncias contra los funcionarios administradores y terceros contratados por la Entidad:

- Presencial: Puntos de Atención a Nivel Nacional en los horarios de atención vigentes establecidos por la Entidad y en el Área de Talento Humano o su equivalente en los Puntos de Atención.
- Correo: denuncias@cajahonor.gov.co, el cual se encuentra enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia: denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.
- Para conflicto de intereses e incumplimientos al código de ética, integridad y conducta: conflictodeinteres@cajahonor.gov.co
- Por presuntos actos de corrupción o faltas disciplinarias cometidos por servidores de la Entidad a través del correo: lineadelhonor@mindefensa.gov.co.

Para el registro de quejas de los consumidores financieros derivadas de las fallas en la prestación de servicios o productos: · Portal web: www.cajahonor.gov.co, enlace a PQRS-D.

- Aplicación móvil de Caja Honor.
- Centro de Contacto al Ciudadano.
- Correo: contactenos@cajahonor.gov.co.
- Puntos de Atención a nivel nacional y las dos Unidades Móviles (Nacional y Cundinamarca).
- Defensor del Consumidor Financiero (DCF).

Por lo anterior, la OFCIN evidencio lo dispuesto en la Circular Externa 008 de 2023 - ARACF(SAC) referente a la política de información y comunicación, en cuanto a los canales y medios de comunicación.

“La SUVIP, ARACF y ARTAH establecerá los canales para que las personas puedan notificar posibles irregularidades, incumplimientos normativo y violaciones al CEIC, así como cualquier otro evento que pueda afectar el adecuado funcionamiento del SCI, en relación con funcionarios, administradores y terceros contratados por Caja Honor.

El procedimiento de recepción y gestión de quejas y denuncias se encuentra documentado en la Guía de Atención de Solicitudes del ARACF (Guía de Operación Atención de Solicitudes Código GS-NA-GU-012 Versión 012 de diciembre de 2023), este documento también debe incluir programas de formación dirigidos a los empleados sobre este tema, establecer instancias específicas en Caja Honor para atender las quejas y



denuncias, y asegurar la implementación de procesos eficaces para gestionarlas de manera oportuna.

Caja Honor dispondrá como mínimo los siguientes canales para denuncias contra los funcionarios administradores y terceros contratados por la Entidad:

- *Presencial: Puntos de Atención a Nivel Nacional en los horarios de atención vigentes establecidos por la Entidad y en el Área de Talento Humano o su equivalente en los Puntos de Atención.*

- *Correo: denuncias@cajahonor.gov.co, el cual se encuentra enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia: denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.*

- *Para conflicto de intereses e incumplimientos al código de ética, integridad y conducta: conflictodeintereses@cajahonor.gov.co*

- *Por presuntos actos de corrupción o faltas disciplinarias cometidos por servidores de la Entidad a través del correo: lineadelhonor@mindefensa.gov.co.*

Para el registro de quejas de los consumidores financieros derivadas de las fallas en la prestación de servicios o productos: · Portal web: www.cajahonor.gov.co, enlace a PQRS-D.

- *Aplicación móvil de Caja Honor.*

- *Centro de Contacto al Ciudadano.*

- *Correo: contactenos@cajahonor.gov.co.*

- *Puntos de Atención a nivel nacional y las dos Unidades Móviles (Nacional y Cundinamarca).*

- *Defensor del Consumidor Financiero (DCF).”*

La OFCIN evidencio el informe a SUAOP - ARACF realizar el análisis, revisión y verificación mediante mesas de trabajo con OAPLA, SUVIP- ARCOM, en el cual cumpliendo con lo descrito en el numeral 3.4.1.4 de Canales de Comunicaciones de la Parte 1 Título I capítulo IV de la CBJ 029 de 2014 en cumplimiento de la CE 008 de 2023 que sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas. Lo anterior con el fin de prevenir el R010 Incumplimiento Normativo en concordancia con el numeral 3.3.1 de la política de servicio al ciudadano de la 3ª Dimensión Gestión con valores para resultados del MIPG V5 de marzo de 2023.



Recomendaciones	
1	La OFCIN recomienda a ARACF hacer seguimiento a los REROS reportados a OAGRI y AGEDO, debido a que en la auditoría realizada para el II semestre de 2023, se evidencio lo reportado en VIGIA las diferentes eventualidades presentadas en los flujos como los descritos así: se saltan los pasos, los anexos fueron borrados de manera automática, borrado automático del formulario 06.
2	La OFCIN recomienda a GVISP, cuando se requiera verificar los números de matrícula inmobiliaria de los bienes inmuebles de los afiliados o vendedores en el momento en que realizan el trámite para solución de vivienda, debido a que en los radicados de las tutelas en las evidencias encontradas se generó error humano referente a la respuesta dada al radicado No. 06-01-20230830017875 y por error en la respuesta ocasionó que se presentara tutela ante la Entidad debido a que le informaron al afiliado que el inmueble había sido prometido en venta y se encontraba hacia el interior de la Entidad bloqueado ocasionando R035-Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida CA011 Debilidades en la calidad de la información requerida a los procesos.
3	La OFCIN recomienda a ARACF tener alertas en los casos de requerimientos reiterativos para darles un debido análisis y control oportuno con el fin de no incurrir en errores que afecten tanto al afiliado como a la Entidad, cabe aclarar que en este caso se cumplió con las políticas y normatividad que maneja Caja Honor.
4	La OFCIN recomienda a ARACF que dentro del cuadro de relación de los PQRSD una casilla donde se relacione el número de radicado con el que se dio respuesta para que no tome la sumatoria de los tiempos desde su radicado evidenciando que se dio una respuesta antes de vencer los términos y no se evidencie como si el tiempo fuese los 39 días referente al radicado de presunta suplantación, de igual manera tener en cuenta estos tipos de trámites debido a que la OFCIN evidencia que es un caso muy importante para tener en cuenta debido a que se evidenciaron tres cédulas los datos del señor y números de cédulas iguales aunque se evidenciaron inconsistencias en las mismas.

7. CONCLUSIONES

Efectuada la Auditoría No. 5 de 2024 a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP) - Área de Atención al Consumidor Financiero - ARACF, correspondiente al II semestre de 2023, la OFCIN concluye:

- Se evidencio las mesas de trabajo la creación e implementación de la Política de información y comunicación en la Entidad enfocada a los diferentes medios de





comunicación, incluida la debida atención a los consumidores financieros, un trato justo, protección de los datos, respeto y un excelente servicio.

- Se evidenciaron aspectos positivos de la gestión realizada por el proceso Gestión del ARACF, para el II semestre del 2023 fortaleciendo cada día las respuestas a los consumidores financieros en los tiempos de respuesta según verificación de manera aleatoria a los PQRSD (quejas 15, reclamos 100, peticiones 23), evidenciando el cumplimiento con la política de respuesta en los 9 días hábiles siguientes a la radicación de los documentos en la Entidad.
- En cuando a las actividades realizadas en el desarrollo al programa de educación Financiera se evidencio el compromiso por parte de ARACF y de los funcionarios en el cumplimiento de las diferentes actividades realizadas y la importancia del ahorro.
- Por otra parte, se observó, que Caja Honor, tiene implementado el Sistema de Atención al Consumidor Financiero conforme a lo establecido en la Ley 1328 de 2009; más sin embargo quedaron 4 recomendaciones enfocadas a la mejora continua del proceso y demás procesos interrelacionados.

Cordialmente,

Firmado por:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
2024/05/14 02:18:01
CC
55165780

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:
Nidia Elisa Choachi Mancera
Auditor OFCIN