



INFORME DE AUDITORÍA No. 06 DE 2019 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO GESTIÓN DEL TRÁMITE

1. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Caja Honor en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité para la vigencia 2019, adelantó auditoría al Proceso Gestión del Trámite con el fin de identificar aspectos relevantes y oportunidades de mejora; aplicando la metodología y desarrollo plasmado en el Plan y respectivo cronograma, dado a conocer al líder del proceso en la reunión de inicio.

2. ALCANCE

Determinar si durante el Vigencia 2018, el proceso de Gestión del Trámite dio cumplimiento a la normatividad que regula el proceso, asimismo la legislación aplicable, en lo que concierne la operación en general, satisfacción al cliente, gestión y desempeño general del proceso, frente a los objetivos estratégicos de Caja Honor, durante la vigencia 2018 en el Punto de Atención Sede Principal.

3. METODOLOGÍA

La evaluación se llevó a cabo en concordancia con las normas técnicas y procedimientos de auditoría generalmente aceptadas en Colombia (NAGA) y conforme a la normatividad aplicable, las políticas, procedimientos y el Manual de Auditoría.

La Oficina de Control Interno (OFCIN), evaluó el desarrollo y ejecución del proceso Gestión del Trámite, vigencia 2018 con el fin de establecer el nivel de cumplimiento en lo referente a los siguientes aspectos:

- Estructura Organizacional.
- Procedimiento de identificación biométrica (huellas verificación documental).
- Procedimientos atención presencial al afiliado por el *infoturno* de acuerdo al protocolo "Atención Presencial Código TR-NA-PC-001 versión 03 del 03-08-2018.
- Sistemas de Información.
- Evaluación de Riesgos y Controles del proceso de Gestión del Trámite su monitoreo.
- Situaciones de casos de trámites presuntamente sospechosos y su traslado al Área Jurídica de Caja Honor.
- Solicitudes y tramites resolución 083 de 2018.
- Materialización de riesgos operativos.



NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 918 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 25-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





4. MARCO LEGAL

4.1 Normatividad Externa

- Constitución Política de Colombia, artículo 20 Derecho de Información, artículo 23 Derecho de Petición, artículo 51 y 61 derecho a vivienda digna.
- Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

4.2 Normatividad Interna

- Ley 973 de 2005, "Por la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1305 de 2009, "Por medio de la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones"
- Acuerdo 05 de 27 de noviembre de 2017 "Por medio del cual se modifican y unifican los acuerdos que regulan los modelos de solución de vivienda ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones",
- Resolución 083 del 15 de febrero de 2018 "Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27 de noviembre de 2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite".
- Resolución 320 del 19 junio de 2018 "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".
- Listado maestro de documentos del proceso, los cuales se encuentran en el aplicativo interno "Isolucion."
- Entre otros.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1. Estructura Organizacional.

Según la caracterización del proceso de Gestión del Trámite, en el último formato aprobado, se prevé al alcance del proceso "Inicia con la atención a los afiliados, previa identificación biométrica, continúa con la gestión de los trámites y servicios, termina con la verificación y aprobación de los expedientes, para su posterior envío a los procesos de Administración de Cuentas, Gestión de Finanzas y Crédito, Gestión de Vivienda y Mercadeo. Se desarrolla en la Sede Principal, puntos de atención al afiliado y puntos móviles".

Igualmente en el en la Resolución 320 de 2018 "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones" se establecen



NIT: 860021867-7

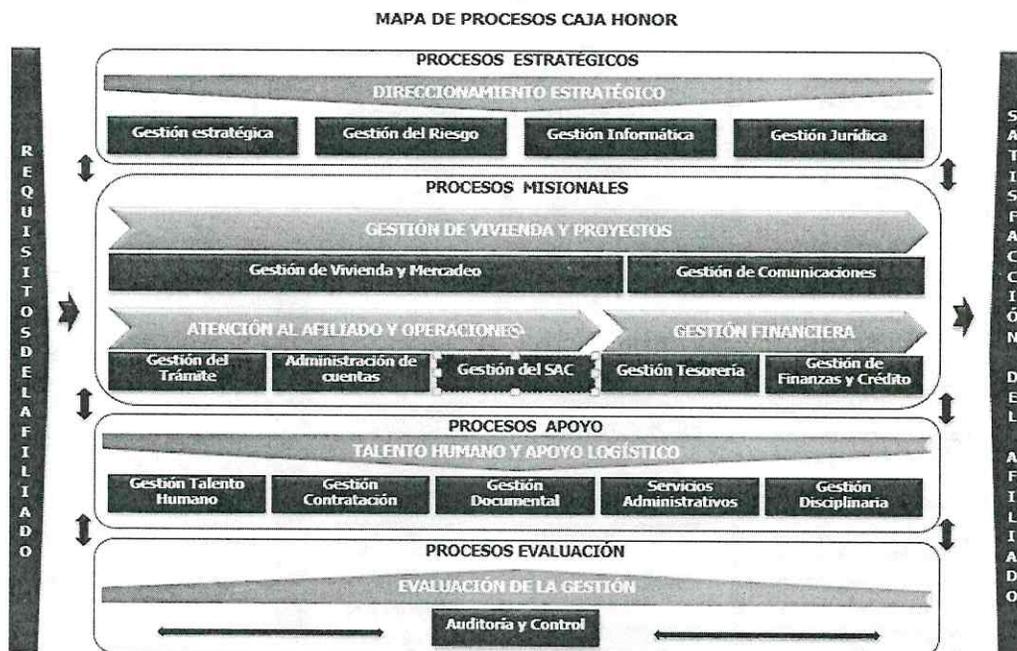
Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



funciones relevantes como la caracterización de los afiliados, asimismo el ejercicio permanente del control y vigilancia sobre la seguridad documental.

Figura 1 Mapa de Procesos.



Fuente: Aplicativo "ISOLUCION", marzo 2019.

5.2 Resultados de la Medición de Índices de Satisfacción y Percepción de los Afiliados de Caja Honor Vigencia 2018.

Dentro de la información puesta a disposición para realizar la auditoría al proceso Gestión del Trámite, se verificaron los resultados de la medición de índices de satisfacción y percepción de los afiliados de Caja Honor vigencia 2018, mediante la conclusión y diagnóstico que presentó el "Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS", en donde resaltaron los siguientes aspectos:

(...)Aspectos generales

Biometría mejoró 4 decimales en cuanto a la percepción que se tiene frente a la toma biométrica. Infraestructura subió 7 decimales logrando pasar de 4,7 a 4,8 en los resultados finales. Orientación y servicio general obtuvo un mejor rendimiento subiendo 7 decimales. Contact center obtuvo 1 punto pasando de 4,6 a 4,7 en el promedio general. El chat bajó respecto al trimestre anterior 1 punto. PQRD bajo 3 puntos, puesto que la ciudad de Bogotá bajo 5 puntos en este atributo siendo ella la ciudadanía con mayor ponderación y afectación del índice: Es decir que el 11% de los encuestados a nivel nacional manifiestan que los tiempos de respuesta son malos.(...)(Fuente: Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS, Diciembre de 2018, información suministrada por la ATEAF Caja Honor)

A continuación se presenta la figura 2, la cual contiene la información obtenida por el contratista externo.

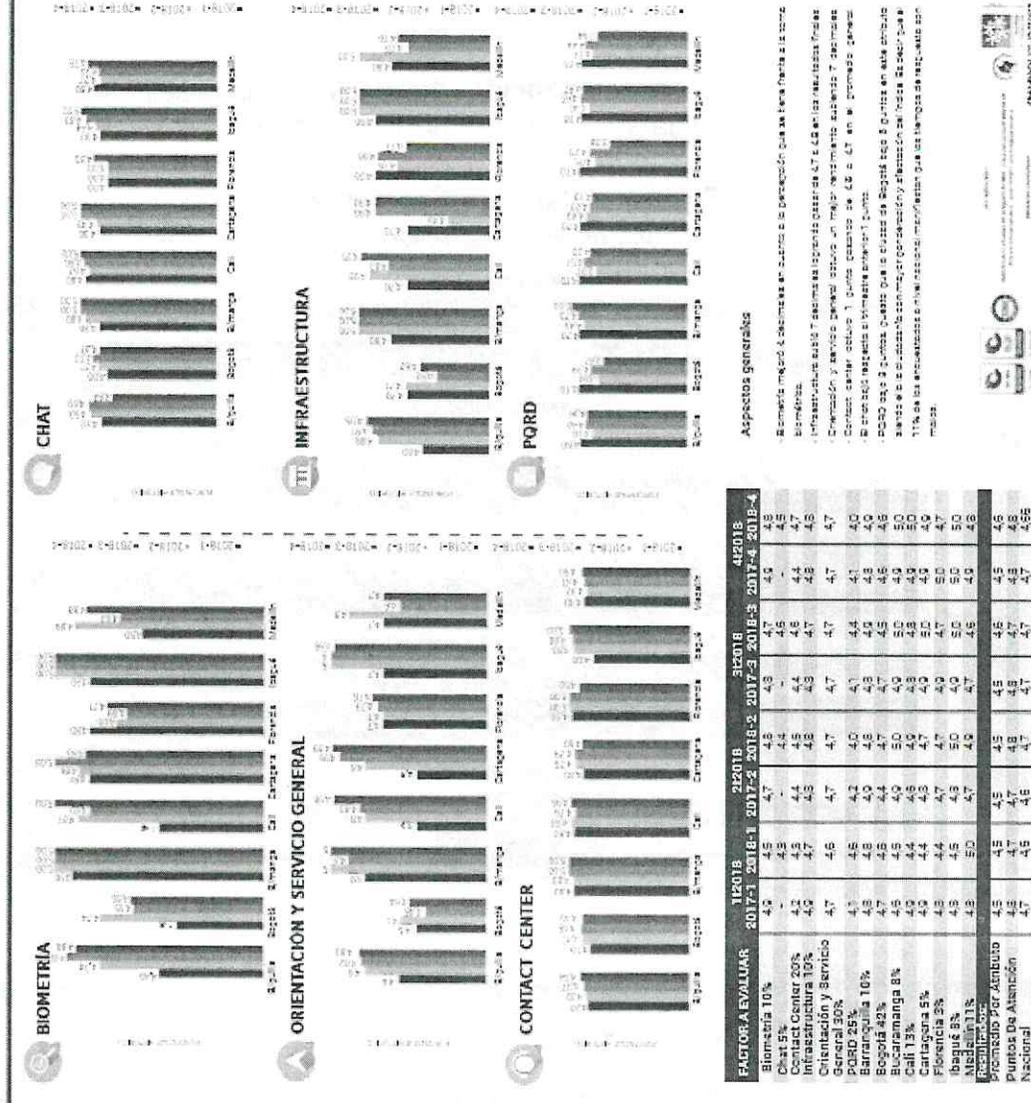
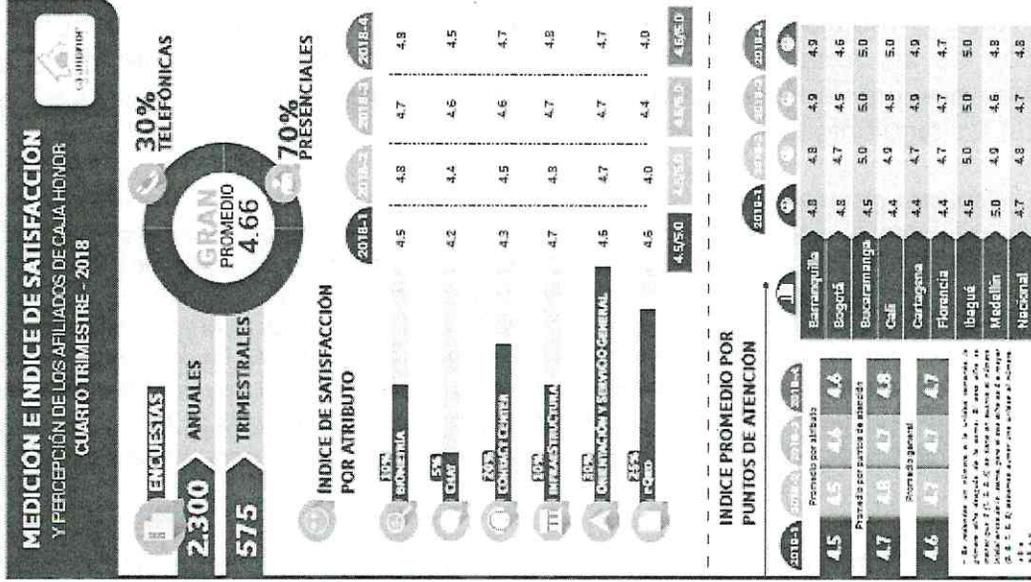


La seguridad es de todos

Mindefensa



Figura 2 Índice de Satisfacción Medición Contratista Externo



Fuente: Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS, diciembre de 2018, información suministrada por el ATEAF Caja Honor.





5.2 Medición e Índices de Satisfacción.

Los resultados plasmados en la Figura 2, desarrollados e informados por la empresa externa *Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS*, muestran el promedio de satisfacción por trimestres, con valores de 4.5 y superior para el Punto de Atención Sede Principal, lo cual demuestra el cumplimiento del Plan de Acción por Procesos (PAP), si se tiene en cuenta la información plasmada en el Índice de Gestión el cual se puede ver en la siguiente figura:

Figura 3 Hoja de Vida del Indicador

6. NOMBRE DEL INDICADOR		2. Índice de satisfacción SEPBO			
7. PROPÓSITO DEL INDICADOR		Medir el nivel de satisfacción de los afiliados ante la prestación en los servicios y la atención de los trámites en la Sede Principal Bogotá.			
8. NIVEL DEL INDICADOR	Operacional	9. TIPO DE INDICADOR	Eficacia	10. UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR	PORCENTAJE
11. FRECUENCIA	Trimestral	12. ORIENTACIÓN	Hacia Arriba	13. FECHA DE ELABORACIÓN	12 de enero de 2018
14. RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN (CARGO)		Líder Sede Principal Bogotá			
15. FORMULA DE CÁLCULO			16. ESCALA DE CUMPLIMIENTO		
(Puntaje resultado SEPBO/Puntaje meta programada \geq 4.3) *100			Proceso		
			IDEAL	ALERTA	SUFICIENTE
			$95\% \leq 100\%$	$85\% \leq 94\%$	$\leq 84\%$
17. Meta anual del indicador	Meta %	100%	Meta (unidades)	≥ 4.3	

Fuente: Formulación del PAP, Hoja de Vida del Indicador Código: TR-BO-FP-001 Versión: 2 Tomado de ISOLUCION, 15-03-2019.

Como se observa en la Figura 3, se puede concluir que se está cumpliendo la meta del indicador propuesto y del PAP, si se tiene en cuenta los resultados informados por el contratista externo, en donde el promedio en los índices de satisfacción, no fueron inferiores a 4.5 superando la meta prevista en la formulación de los índices (mayor o igual que ≥ 4.3), igualmente no solo se deben considerar estos aspectos sino las conclusiones a las que llega el contratista externo en su estudio las cuales corresponden a:

Figura 4 Índice de Satisfacción Medición Contratista Externo Conclusiones

Aspectos generales

- Biometría mejoró 4 decimales en cuanto a la percepción que se tiene frente a la toma biométrica
- Infraestructura subió 7 decimales logrando pasar de 4,7 a 4,8 en los resultados finales.
- Orientación y servicio general obtuvo un mejor rendimiento subiendo 7 decimales.
- Contact center obtuvo 1 punto pasando de 4,6 a 4,7 en el promedio general.
- El chat bajó respecto al trimestre anterior 1 punto.
- PQRD bajo 3 puntos, puesto que la ciudad de Bogotá bajo 5 puntos en este atributo siendo ella la ciudadanía con mayor ponderación y afectación del índice. Es decir que el 11% de los encuestados a nivel nacional manifiestan que los tiempos de respuesta son malos.

Fuente: Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS, Diciembre de 2018, información suministrada por el ATEAF Caja Honor.



CO-SC2992-1

SI - CER567703

NIT: 860021867-7

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



Grupos Institucionales de la Administración Nacional del Sistema de la Función Pública

SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Por lo expuesto, la OFCIN pudo concluir, que las mediciones realizadas por el contratista externo arrojan resultados positivos en cuanto a la percepción e índices de satisfacción de los afiliados o clientes externos de Caja Honor, cumpliendo y superando lo previsto en el índice del proceso (mayor o igual que ≥ 4.3), anotando que este índice se mide en una escala de 1 a 5, llevado a valores porcentuales corresponde en promedio a la Sede Principal a 92% valor que correspondería en la *Escala de Cumplimiento* del Índice en la hoja de vida del indicador a *IDEAL*.

5.3 Verificación Identificación Biométrica.

Se realizó visita *in situ* en los módulos del primer piso de la Sede Principal de Caja Honor en donde el afiliado realiza el registro biométrico y corrige cualquier novedad al respecto.

El día 11-03-2019, se revisaron aleatoriamente los turnos ARC-2 y B-18, afiliados que realizan trámites en la Sede Principal, siendo direccionados a los módulos de identificación Biométrica para corregir novedades y completar el registro, evidenciando lo siguiente:

- ARC-2

Se verifica una autorización con el procedimiento de cotejo dactilar, se allega registro civil en copia para acreditar parentesco y se confronta la huella con la registrada en el sistema FENIX, puesto que en un trámite anterior se había rechazado porque la huella no era legible o cotejable, el trámite se adelanta sin novedad alguna.

- B-18.

El ciudadano presenta novedad, puesto que no tiene completo su registro en la plataforma FENIX, al efecto se procede a verificar los datos con el documento de identificación original del ciudadano, siendo cotejable con las huellas registradas y se procede a escanear el documento para que quede registrado en la plataforma, terminada esta acción el funcionario redirecciona al ciudadano con este mismo turno para que proceda a completar el trámite que viene a realizar, este turno se atiende dentro de la normalidad y sin novedad.

Realizada la verificación de los turnos de atención, se procede a indagar sobre la idoneidad de la funcionaria del módulo, quien informa que ostenta títulos en formación criminalística, especialista en dactiloscopia y experiencia en la verificación e identificación biométrica, asimismo, se verifican los elementos que le proporciona Caja Honor para cumplir su labor, encontrando lupas especiales, sistemas





informáticos (Plataforma FENIX), aparatos de luz ultravioleta, huellero y demás elementos para desempeñar su labor.

A su vez se indaga por el procedimiento que realizaría, en caso de encontrar una presunta suplantación o falsedad personal en su módulo por parte de un ciudadano, informado que se realiza el trámite de reportar la novedad, mediante el formato FC-NA-FM-002, el cual intenta descargar de la plataforma, no pudiendo hacerlo por cuestiones del servidor no imputables al funcionario, igualmente, informa que este procedimiento culmina con la entrega del ciudadano a la PONAL, llamando al número del cuadrante del CAN, para que se dirijan a las instalaciones de Caja Honor y realicen la captura, se informa también que este procedimiento no es muy frecuente en el desarrollo de las actividades.

Para realizar la comprobación de lo dicho por la funcionaria se verifica en la herramienta ISOLUCION, el formato TR-NA-FM-002, versión 021 del 15-02-2019, encontrado lo siguiente:

- Este documento corresponde a un formato de inconsistencias presentadas en los trámites.
- Se verifica también el formato TR-NA-FM-032, versión 002 del 15-02-2019 el cual corresponde a *Formato Informe de Inconsistencias*, este documento contiene una lista de verificación técnica del análisis documental con los respectivos soportes técnico científicos y pruebas a realizar, este documento se convierte en el soporte para poner a disposición del ente investigador los trámites considerados inconsistentes .

A su turno, la *Guía de Operación Enrolar y Verificar Identidad del Afiliado Código: TR-NA-FM-014* versión 002 del 05-03-2019 en la página 08 establece:

- 5.2.15. Revisar que las huellas aportadas en el trámite y sus documentos anexos sean aptas para cotejo.
- 5.2.16. En caso que se evidencie alguna novedad que no sea técnica y que se trate de algún posible caso de suplantación de identidad o presunta falsedad en documento, se debe llevar registro de la novedad y se emprende las siguientes acciones:
 - 5.2.16.1. Informarle al solicitante que se presenta una inconsistencia en la toma biométrica y que se harán las verificaciones pertinentes.
 - 5.2.16.2. Informar al Líder de Punto de las inconsistencias evidenciadas.
 - 5.2.16.3. El Líder del Punto solicita acompañamiento de la Oficina de Seguridad de la Entidad o del Personal de Seguridad del Punto de Atención y del Enlace de la Policía Nacional para que lleve el caso ante las entidades competentes. En caso de no poder solicitar el acompañamiento del Enlace de la Policía Nacional, el Líder de Punto deberá solicitar acompañamiento de la Policía Nacional en el Punto. Por ningún motivo se debe interrogar o cuestionar al ciudadano.
 - 5.2.16.4. El técnico del módulo de biometría realiza el Informe de Inconsistencias (**TR-NA-FM-032**) donde reporta lo evidenciado y el cual quedará como soporte en caso de ser solicitado por las entidades competentes y para control de la Entidad.



NIT: 860021867-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VERIFICADO POR EL MINISTERIO DE DEFENSA



Por lo expuesto la OFCIN puede concluir con base en la visita realizada, que el personal de modulo está informado y conoce el procedimiento para reportar un trámite presuntamente fraudulento y cómo actuar en esta eventualidad.

5.4. Verificación Expedientes Acreditación Modelo de Vivienda 8.

Según información proporcionada por el proceso, se puede evidenciar la estadística de este trámite en la siguiente:

Figura 3 Afiliados que Accedieron al Modelo de Vivienda 8

ACUERDO	POBLACIÓN	ACREDITÓ	EN CURSO	NO ACREDITÓ	RESOLUCIÓN
AC-01-2011	1.338	1.222 91%	35 3%	22 2%	59 4%
AC-02-2013	8.457	5.224 62%	2.449 29%	257 3%	527 6%
AC-01-2015	3.950	2.795 71%	397 10%	639 16%	119 3%
AC-01-2016	10.642	7.091 67%	1.458 14%	1.958 18%	135 3%
AC-05-2017	6.765	2.453 36%	3.253 48%	1.042 15%	17 0%
TOTAL	31.152	18.785 61%	7.592 24%	3.918 13%	857 17%

Fuente: Proceso Gestión del Trámite Febrero 2019, corte 31-12-2018.

Se puede evidenciar que a corte 31-12-2018, 18.785 afiliados realizaron acreditación, 7.592 afiliados están en proceso de acreditación, 3.918 afiliados no acreditaron.

Se procedió a verificar en el módulo de una funcionaria del Punto de Atención Sede Principal, de conformidad a lo previsto en el artículo 45 y subsiguientes de la Resolución 083 del 15-02-2018 “Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27-11-2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite”, revisando una muestra de 10 expedientes de la vigencia 2018 relacionando los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 1 Verificación Acreditación Modelo de Vivienda 8

N°	Radicado F.U.P.	Radicado Acreditación	Verificación acreditación	Verificación OFCIN
1	21-01-2018050334439	37-01-2019020601043	ACREDITADO	Sin novedad
2	21-01-2018082163598	37-01-2019021401294	ACREDITADO	Sin novedad



CC-823992-1

SI - CER907703

NIT: 880021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-56 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





3	21-01-2018050735297	37-01-2019021501307	ACREDITADO	Incongruencia datos de la escritura
4	21-01-20180919102431	37-01-2019020701106	ACREDITADO	Sin novedad
5	21-01-20180913100814	37-01-2019020801118	ACREDITADO	Sin novedad
6	21-01-2018082764847	37-01-2019020901147	ACREDITADO	Sin novedad
7	21-01-2018080859776	37-01-2019021101168	ACREDITADO	Incongruencia datos de la escritura
8	21-01-2018061545313	37-01-2019021101181	ACREDITADO	Sin novedad
9	21-01-2018072555998	37-01-2019021301223	ACREDITADO	Sin novedad
10	21-01-2018081461731	37-01-2019021401286	ACREDITADO	Sin novedad

Fuente: ATEAF, Elaboración OFCIN.

Por seguridad de la información y como quiera que el presente informe será público, no se registran los números de identificación de los afiliados.

Dentro de los expedientes analizados por la OFCIN se encontraron 2 novedades consistentes en la diferencia entre el valor desembolsado por Caja Honor registrado en el aplicativo GA2 y el valor consignado en la escritura que allega el afiliado para realizar la acreditación para cada radiado así:

3	21-01-2018050735297	37-01-2019021501307	ACREDITADO	Incongruencia datos de la escritura
---	---------------------	---------------------	------------	-------------------------------------

De conformidad a lo verificado y evidenciado por la OFCIN el valor desembolsado por Caja Honor registrado en GA2 corresponde a \$26.741.642.00 millones de pesos, y el que se registra en la escritura corresponde a \$26.258.358.00 millones de pesos.

7	21-01-2018080859776	37-01-2019021101168	ACREDITADO	Incongruencia datos de la escritura
---	---------------------	---------------------	------------	-------------------------------------

De conformidad a lo verificado y evidenciado por la OFCIN el valor desembolsado por Caja Honor registrado en GA2 corresponde a \$31.067.5.43.90 millones de pesos, y el que se registra en la escritura corresponde a \$48.932.456.01 millones de pesos.

Frente a estas incongruencias la OFCIN realiza la siguiente:

Oportunidad de Mejora 1: Se recomienda al proceso Gestión del Trámite Área de Atención al Afiliado, revisar que el valor monetario consignado en los documentos



NIT: 860021967-7

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



ESTABLECIMIENTO AUTÓNOMO DE LA DEFENSA

BIENESTAR Y EXCELENCIA



que se solicitan para realizar la acreditación sea el mismo que se encuentra en el sistema GA2, para lo cual se puede advertir al ciudadano previa realización de este trámite, que debe revisar la escritura y demás documentos que tenga que adjuntar, concuerden con los valores que Caja Honor va a desembolsar o desembolsó por concepto de ahorros cesantías, intereses y demás emolumentos, para realizar esta acción se puede apoyar en la normatividad interna que guía el procedimiento y el ejercicio de controles de los intervinientes del proceso (Funcionarios de módulo Jefes de Área). Lo anterior ante la posible materialización del riesgo estimado y tipificado en el proceso como: "R017 - Fallas en La Gestión del Trámite". En consonancia con la "Guía de operación Acreditación de Vivienda 8 ATEAF" versión 003 del 13-09-2018 página 8 que previene:

(...) Si la documentación se ajusta a lo requerido por la Entidad, diligenciará el formato "lista de chequeo acreditación vivienda 8" (TR-NA-FM-031) o el que sea designado para tal fin.



FORMATO			FECHA DE ELABORACIÓN: 2018/07/17	
LISTA DE CHEQUEO ACREDITACIÓN VIVIENDA 8			PERSONA QUE:	
			Nombre: _____	
			Cargo: _____	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	SI	NO
1. CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y LIBERTAD VIGENTE				
1.1. Verifique que se trate del mismo bien inmueble prometido en venta al afiliado para acceder al modelo VIVIENDA 8.				
1.2. Verifique que el bien inmueble está a nombre del afiliado de acuerdo al estudio de títulos realizado o se encuentre a nombre de la entidad financiera, en el caso de leasing habitacional.				
2. ESCRITURA PÚBLICA DE VENTA				
2.1. Verifique que la escritura pública esté completa de acuerdo a la relación de hojas notariales.				
2.2. Verifique que la escritura pública coincida con la registrada en el certificado de tradición y libertad anexo.				
2.3. Verifique que se trata de un lugar habitacional (casa, apartamento, etc.)				
2.4. Verifique que el precio sea igual o superior a los topes establecidos para la categoría del afiliado, de acuerdo al año de acceso al modelo VIVIENDA 8.				
2.5. Verifique que en la forma de pago se vea reflejado el giro realizado por Caja Honor.				
3. CONTRATO DE LEASING				
3.1. Verifique las partes del contrato (una de estas debe ser la entidad financiera)				
3.2. Verifique el objeto del contrato, el cual estará referido al bien inmueble del arrendamiento financiero.				
3.3. Verifique el precio o porcentaje de la opción de compra				
3.4. Verifique el plazo establecido en este contrato para ejercer la opción de compra.				
OBSERVACION: LA RADICACIÓN SOLO SE PODRÁ EFECTUAR SI CUMPLE CON TODAS LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS PARA LA ACREDITACIÓN.				
NOMBRE DEL FUNCIONARIO Y PUNTO DE ATENCIÓN			ESPACIO PARA EL STICKER DE RADICACIÓN	

Fuente: Guía de operación Acreditación de Vivienda 8 ATEAF" Código TR-NA-GU-012 versión 003, página 8.



NIT: 880021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 Nº 26-56 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



5.5. Verificación Expedientes Vivienda 14.

Se procedió a verificar por parte del auditor de la OFCIN, en el módulo de una funcionaria del Punto de Atención Sede Principal, de conformidad a lo previsto en el artículo 90 y subsiguientes de la Resolución 083 del 15 de febrero de 2018 “Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27 de noviembre de 2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite”, revisando una muestra de 05 expedientes de la vigencia 2018, para verificar los requisitos del artículo mencionado, entre otras cosas, que cumplieran con el requisito de tener en la cuenta individual un mínimo de 168 cuotas o 15 años de servicio según corresponda, relacionando los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 2 Verificación Expedientes Vivienda 14

Nº	Radicado Gestor Documental	Verificación aportes	Verificación OFCIN registro <i>Work Manager</i>
1	21-01-2018071954562	168 Cuotas	Registro GA2
2	21-01-2018072355149	15 años SLP.	Registro GA2, Certificado de tiempo de servicio cargado en el gestor documental
3	21-01-2018072656534	168 Cuotas	Registro GA2
4	21-01-2018070950859	168 Cuotas	Registro GA2
5	21-01-2018071151945	168 Cuotas	Registro GA2

Fuente: ATEAF, elaboración OFCIN.

La OFCIN, concluye que el procedimiento en la muestra examinada, se está realizando de manera adecuada, por cuanto se evidenció el cumplimiento de las 168 cuotas mínimas para acceder a este modelo de solución de vivienda; de igual forma el cumplimiento de los 15 años de servicio para el caso del expediente número 2 de la tabla, que corresponde a un afiliado en calidad de Soldado Profesional SLP.

5.6. Verificación Expedientes con Presuntas Irregularidades y su traslado al Área Jurídica.

Se hizo la verificación de 05 Expedientes en el Grupo de Seguridad Documental, que estuvieran dentro de la vigencia 2018, constatando el procedimiento a realizar cuando se evidenció documentación presuntamente falsa y el respectivo traslado al Área Jurídica de Caja Honor condensando las irregularidades en el Formato TR-NA-FM-032, versión 002 del 15-02-2019 el cual corresponde a *Formato Informe de Inconsistencias*, resultados que se condensaron en la siguiente tabla:



NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 519 8505 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



Tabla 3 Verificación Expedientes Grupo de Seguridad Documental

Radicado	Documento presuntamente falso	Oficio Remitiendo al Área Jurídica	Diligenciamiento formato TR-NA-FM-032
18-01-20181114009687	Sellos de Notaría presuntamente falsos	Si	Diligenciado
18-01-20181120009876	Fotocopia de cedula de ciudadanía presuntamente falsa	Si	Diligenciado
21-01-20181121120472	Certificado Catastral presuntamente falso	Si	Diligenciado
18-01-20181213010607	Certificado de Tradición y Libertad presuntamente falso	Si	Diligenciado
18-01-20181228010898	Sellos de Notaría presuntamente falsos	Si	Diligenciado

Fuente: Grupo de Seguridad Documental, elaboración OFCIN.

Se verificó en los expedientes de acuerdo a la tabla 1 las siguientes incidencias en la documentación presuntamente falsa:

- Para los sellos de notaría presuntamente falsos, los correos de respuesta de las notarías en donde informan que los sellos y firmas no corresponden a los emitidos por esas instituciones.
- Para la cédula presuntamente falsa, se informó que el dictamen pericial arroja inconsistencias en los micro textos.
- Para el certificado de tradición y Libertad presuntamente falso se verificó en línea con el código del certificado para tal fin.

De acuerdo a lo anterior no se encontraron novedades en los expedientes verificados pues se diligenciaron los formatos de acuerdo a la experticia técnica y reposa la constancia de los oficios enviados a la Oficina Asesora Jurídica de Caja Honor para el respectivo trámite ante la autoridad competente.

5.7. Verificación Expedientes Resciliación, Grupo Seguridad Documental

Se procedió a verificar en el Grupo de Seguridad Documental, de conformidad a lo previsto en el artículo 48 y subsiguientes de la Resolución 083 del 15 de febrero de 2018 “Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27 de noviembre de. 2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite”, revisando una muestra de 05 expedientes de la vigencia 2018 y 2019, verificando la procedencia o no de la resciliación teniendo en cuenta las verificaciones de autenticidad de la documentación y la situación de los inmuebles los cuales algunos se utilizan para realizar duplicidad de trámites, situación presuntamente fraudulenta, se relacionan los resultados en la siguiente tabla:



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-56 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO DE SEGURIDAD Y DOCUMENTACIÓN



Tabla 4 Verificación Expedientes Pago Extraordinario Muerte Afiliado

N°	Radicado Gestor Documental	Procedencia Resciliación	Verificación OFCIN Procedencia
1	21-01-20190312021991	NO PROCEDE	Inmueble fue prometido en venta a otro afiliado y no se evidencia resciliación
2	21-01-20190110002430	NO PROCEDE	Inmueble prometido en venta a otro afiliado
3	21-01-20181219129106	PROCEDE	Se radica resciliación de promesa de compraventa
4	21-01-20190219015118	NO PROCEDE	Inmueble fue prometido en venta a otro afiliado y no se evidencia resciliación
5	21-01-20181109117187	PROCEDE	Se radica resciliación de promesa de compraventa Caja Honor acusa recibo del documento

Fuente: Grupo de Seguridad Documental, elaboración OFCIN.

La OFCIN, concluye que el procedimiento en la muestra examinada, se está realizando de manera adecuada, por cuanto el Grupo de Seguridad Documental, verifica la autenticidad y procedencia de la documentación allegada a la Entidad para este procedimiento, antes de que el Área del SAC, emita respuesta de acuse de recibo de la resciliación del contrato de compraventa, teniendo en cuenta que se pueden presentar trámites presuntamente fraudulentos como se observó cuando se comprobó que algunos inmuebles están prometidos en venta en diferentes trámites.

5.8. Verificación Expedientes Fondo de Solidaridad

Se procedió a verificar por parte del auditor de la OFCIN en el módulo de una funcionaria del Punto de Atención Sede Principal, de conformidad a lo previsto en el artículo 54 y subsiguientes de la Resolución 083 del 15-02- 2018 “Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27-11-2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite”, revisando una muestra de 05 expedientes de la vigencia 2018, para verificar que cumplieran con el numeral segundo del artículo 54 de la Resolución antes mencionada, en el entendido que cumplieran la obligación de no haber recibido subsidio por parte del Estado, tanto del afiliado como de su cónyuge de tenerlo, comprobación realizada con el aplicativo FONVIVIENDA, y que lo anterior estuviera registrado en el gestor documental de Caja Honor *work Manager*, se exponen los resultados en la siguiente tabla:



NIT: 860021967-7

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



BIENESTAR Y EXCELENCIA



Tabla 5 Verificación Expedientes Fondo de Solidaridad

N°	Radicado Gestor Documental	Verificación Fon Vivienda	Verificación OFCIN registro <i>Work Manager</i>
1	39-01-2018100800471	VERIFICADO	REGISTRADO
2	39-01-2018102600519	VERIFICADO	REGISTRADO
3	39-01-2018101900511	VERIFICADO	REGISTRADO
4	39-01-2018100800472	VERIFICADO	REGISTRADO
5	39-01-2018100300461	VERIFICADO	REGISTRADO

Fuente: ATEAF, elaboración OFCIN.

La OFCIN, concluye que el procedimiento en la muestra examinada, se está realizando de manera adecuada, por cuanto se carga en el gestor documental de Caja Honor los registros y resultados de consultar el aplicativo de FONVIVIENDA, comprobando que se cumpla la obligación de no haber recibido subsidio por parte del Estado, tanto del afiliado como de su cónyuge de tenerlo.

5.9 Verificación Expedientes Pago Extraordinario Muerte Afiliado

Se procedió a verificar en el módulo de una funcionaria del Punto de Atención Sede Principal, de conformidad a lo previsto en el artículo 73 y subsiguientes de la Resolución 083 del 15-02-2018 “Por la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 05 del 27-11-2017 y se dictan disposiciones de identificación, operación y gestión del trámite”, revisando una muestra de 05 expedientes de la vigencia 2018, verificando que cumplieran con la acreditación de beneficiario contemplada en las resoluciones expedidas por los organismos competentes de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, relacionando los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 6 Verificación Expedientes Pago Extraordinario Muerte Afiliado

N°	Radicado Gestor Documental	Verificación Beneficiarios Resolución	Verificación OFCIN registro <i>Work Manager</i> y GA2
1	21-01-2018062647691	VERIFICADO	Resolución cargada, Procesado en GA2
2	21-01-20180925104096	VERIFICADO	Resolución cargada, Procesado en GA2
3	21-01-2018061545302	VERIFICADO	Resolución cargada, Procesado en GA2
4	21-01-2018022818146	VERIFICADO	Resolución cargada, Procesado en GA2
5	21-01-2018090367013	VERIFICADO	Resolución cargada, Procesado en GA2

Fuente: ATEAF, elaboración OFCIN.

La OFCIN, concluye que el procedimiento en la muestra examinada, se está realizando de manera adecuada, por cuanto se registra en el gestor documental de Caja Honor las resoluciones que conceden el pago de acuerdo al parentesco del causante, antes de ser procesado el desembolso; los expedientes examinados



NIT: 860021967-7

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



ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD

BIENESTAR Y EXCELENCIA



cumplen con el requisito de no exceder 50 veces el salario mínimo mensual legal vigente, pues de ser así se debe realizar un procedimiento diferente.

5.8 Prueba de Recorrido Módulos de Atención al Afiliado Sede Principal

Para el efecto el auditor acompaña en el trámite a dos afiliados asistentes a la Sede Principal de Caja Honor el día 11-03-2019, encontrando lo siguiente:

Turno RF61.

Se inicia con la verificación en el sistema FENIX, encontrando que el ciudadano esta registrado en debida forma puesto que se constata su identidad en cuanto pone la huella en el lector y automáticamente el aplicativo abre el registro de identificación biométrica, seguido a esto se debe constatar la Resolución de Retiro de la Institución ejecutoriada, la cual debe ser tramitada por el Grupo de Gestión Documental y reportada a Gestión del Trámite, para el caso auditado esta situación no sucedió porque había llegado a Caja Honor 01 día hábil antes por lo cual la funcionaria de modulo por medio del chat interno institucional, contacta con un funcionario del Grupo de Gestión Documental y se realiza la verificación de manera inmediata con el fin de no rechazar el trámite al ciudadano y que deba volver al Punto de Atención cuando esta resolución este cargada al sistema (gestor *Work Manager*)

Turno RF88.

Para la verificación de este turno el auditor se traslada a otro módulo de atención y sucede lo mismo que en la atención del turno RF61, en cuanto a que la funcionaria de modulo por medio del chat interno institucional, contacta con un funcionario del Grupo de Gestión Documental y se realiza la verificación y cargue de manera inmediata en el gestor documental de Caja Honor, con el fin de no rechazar el trámite y que el afiliado deba volver al Punto de Atención cuando esta resolución este cargada en el sistema.

Este procedimiento se encuentra documentando en la *Guía Cesantías Definitivas en Forma Presencial Código TR-NA-GU-009 versión 02* de fecha 24-05-2017 página 39, de la siguiente manera:

(...) 5.7 PLAN DE CONTINGENCIA

En caso que la hoja de servicios, la resolución de pago de prestaciones sociales y su respectiva constancia de ejecutoria no se encuentren cargados en el Gestor Documental cuando el afiliado se acerque a radicar su trámite habiéndose cumplido el término para ello, el orientador puede solicitar al Área de Gestión Documental verifique si el documento se encuentra en proceso de cargue, de ser así el Área de





Gestión Documental debe cargar inmediatamente el documento e informar al orientador para que permita el flujo normal del trámite.

Para el caso de las Fuerzas Militares, si el documento requerido no se encuentra en la Entidad, el Área de Gestión Documental deberá informar al orientador quien deberá recibir el trámite con la resolución de pago de prestaciones sociales debidamente ejecutoriada anexada por el afiliado para que el trámite sea enviado por el procedimiento que involucra al Grupo de Verificación y Seguridad Documental para la revisión de la autenticidad de la totalidad de documentos. Si el afiliado no anexa la resolución al trámite o ésta no se encuentra debidamente ejecutoriada, el trámite no se podrá recibir.

Para los afiliados de la Policía Nacional si la hoja de servicios con su respectivo el oficio de autorización de pago no está en la Caja, el orientador deberá informarle al afiliado que el trámite no se puede recibir pues la Policía Nacional no ha hecho envío del documento requisito.(...)

Visto lo anterior la OFCIN puede concluir que se está procediendo de conformidad a los documentos que orientan la atención al afiliado de manera ágil y diligente acortando los tiempos y previendo que el ciudadano tenga que volver a la Sede Principal si su Trámite ha sido rechazado, teniendo en cuenta que en Caja Honor existen un mínimo de tiempo para procesar las Resoluciones de Retiro y su ejecutoria y este tiempo se está minimizando, por lo que la OFCIN resalta la siguiente observación:

Observación Positiva 1

Se pudo evidenciar que se está dando aplicación al numeral 5.7 *PLAN DE CONTINGENCIA* de la *Guía Cesantías Definitivas en Forma Presencial Código TR-NA-GU-009 versión 02* de fecha 24-05-2017, minimizando los tiempos en el proceso de atención al afiliado, previniendo que el trámite sea rechazado y se tenga que volver a realizar la diligencia, con lo cual se generaría un reproceso, razón por la cual la OFCIN, recomienda seguir realizando esta práctica con el debido cuidado y diligencia en cuanto a la verificación de autenticidad de los documentos, previendo la materialización de riesgos por la presentación de documentación fraudulenta.

5.8 Verificación Punto de Atención Sede Principal

5.8.1 Verificación folletos distribuidos a los Afiliados en el Punto de Atención

Se revisan los folletos instructivos que se distribuyen al ciudadano en la Sede Principal los cuales se entregan a manera informativa en la socialización de la apertura de la presente auditoría, los cuales corresponden a *Vivienda 8, Vivienda 14, Futuro (Cesantías), Vivienda Leasing, Irregularidades en los Trámites.*

Verificados los folletos descritos se evidencia que brindan información resumida al afiliado acerca de los diferentes modelos de vivienda y tramites que puede realizar



CO-8C2992-1

SI - CER607703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-56 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





en Caja Honor, se constata que tienen registro de versión y año de edición, excepto el folleto “Irregularidades en los Trámites” el cual no tiene versión ni fecha de edición, adicionalmente se pudo constatar que contiene información errada como se observa a continuación:

Figura 5 Folleto “Irregularidades en los Trámites”

¿Cuáles son las consecuencias por cometer irregularidades?

Presentar irregularidades en los trámites en Caja Honor puede ocasionar investigaciones disciplinarias, administrativas, civiles o penales, dependiendo de la gravedad de la misma. Tanto lo anterior, como todo proceder que vaya contra la ética y honor militar o policial será informado inmediatamente al Comandante de la Fuerza o Director de la Policía.

Las acciones anteriores tiene fundamento en:

- ✓ Ley 600 de 2006 Código Civil
- ✓ Ley 753 de 2002 Código Disciplinario Único
- ✓ Ley 1437 de 2011 CPACA
- ✓ Parágrafo 2 artículo 24 del Decreto Ley 353 de 1994
- ✓ Artículo 9º del Acuerdo 01 de 2011

Fuente: Folleto “Irregularidades en los Trámites” ATEAF.

Como se observa, se referencian la Ley 600 de 2006 Código Civil, esta norma no corresponde al contexto del folleto pues la norma correcta es la Ley 600 de 2000 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal, derogada a su vez por la Ley 906 de 2004.

Igualmente la Ley 753 de 2002 Código Disciplinario Único, cuando se sabe que esta ley no corresponde a este Código, pues de vieja data se conoce que es la Ley 734 de 2002 *Por la cual se expide el Código Disciplinario Único*,

Estas inconsistencias pueden conducir a brindar información errada al afiliado por lo cual se hace imperativa su corrección y actualización.

Es de anotar que mediante inspección ocular realizada por el auditor al Punto de Atención Sede Principal Caja Honor, el día 11-03-2019, se pudo constatar que estos folletos reposan en los anaqueles del módulo 36 de Atención al Ciudadano, lo cual hace probable que se pueda incurrir en su distribución al afiliado, razón por la cual la OFCIN, realiza la siguiente:

Oportunidad de Mejora 2: Se recomienda al Área de Atención al Afiliado ATEAF, corregir el folleto “Irregularidades en los Trámites”, esto es, actualizar la legislación aplicable a los trámites irregulares, igualmente registrar en este folleto fecha de



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 519 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carretera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



ESTADO DE CALIDAD DE SERVICIO



edición y versión para el control y actualización, lo anterior teniendo en cuenta que este folleto es importante pues brinda información al afiliado previniendo la comisión de actos irregulares en los trámites y las posibles consecuencias que le pueden acarrear estas acciones. Lo anterior ante la posible materialización del riesgo estimado y tipificado en el proceso como: "R017 - Fallas en la Gestión del Trámite"

Asimismo implementar el control y seguimiento para que estos folletos que se distribuyen en el Punto de Atención, estén actualizados ante el constante cambio en la normatividad interna y externa para suministrar información confiable al afiliado.

5.8.2 Verificación Buzón de Sugerencias.

Dentro de la visita realizada al Punto de Atención Sede Principal el día 11-03-2019, se solicitó a la Jefe del Punto, la apertura del buzón de sugerencias ubicado en el primer piso, encontrando que en el mismo y para la fecha mencionada, se encontraban 4 felicitaciones y 1 sugerencia, esta última informa sobre una demora en un trámite en modulo.

Por su parte el líder del Punto de Atención, informa que todos los documentos depositados en el buzón de sugerencias se les da el tratamiento de una petición y se da respuesta al ciudadano por parte del área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), igualmente las sugerencias o quejas se analizan de acuerdo al funcionario implicado quien puede dejar anotaciones inmodificables en aplicativo *infoturno*, para que pueda ejercer la defensa y rendir informes a los líderes del proceso sobre las incidencias de las quejas y sugerencias.

Dentro de los documentos encontrados en el buzón se verifica la sugerencia, encontrando que efectivamente en el aplicativo *infoturno*, se dejó plasmada una anotación de la explicación de la demora en el trámite de un afiliado que fue devuelto por no aportar la documentación completa.

5.8.3 Verificación Módulos de atención al afiliado:

Se pudo evidenciar mediante inspección ocular por parte del auditor, que los módulos de atención al afiliado no cuentan con elementos de protección ante la posible exposición a virus y bacterias de los afiliados visitantes, al indagar al respecto en uno de los módulos en donde se encontró este elemento la funcionaria manifestó haberlo adquirido por sus propios medios y no haber sido entregado por parte de la Entidad.

Recomendación 2: Dado el nivel de exposición y de flujo de personas en el Punto de Atención Sede Principal, se recomienda capacitar al personal sobre la manera adecuada de realizar el lavado de manos, de igual manera entregar a los funcionarios y contratistas de módulos de atención, elementos de protección que disminuyan el riesgo a la exposición a virus y bacterias, para prevenir afecciones a la salud de los funcionarios, lo anterior alineado con las políticas de seguridad y salud en el trabajo.





5.8 Informe Norma NTC 6047 de 2013

Mediante informe, la ATEAF, evidencia las acciones realizadas en los diferentes puntos de atención en procura del cumplimiento de la normatividad de referencia, entre otras cosas, lo siguiente:

- Rampas de accesibilidad para personas con discapacidad.
- Salas de espera para los afiliados.
- Ventanilla de atención preferencial y herramienta digital *infoturno* que permite la asignación de turnos prioritarios y minimiza los tiempos de espera para el personal en condición de incapacidad, de igual forma permite minimizar tiempos por medio de la caracterización de los diferentes trámites que se realizan en el Punto de Atención al afiliado.
- Ascensor con sistema de lectura *Braille*.
- En la portería de Caja Honor Sede Principal acceso preferencial para personas con discapacidad.
- Disponibilidad de silla de ruedas en la Sede Principal Caja Honor.
- Baños con estructura especial para discapacitados (hombre y mujer).
- Señalización general de atención preferencial.

Este informe se incorpora en su integridad como papel de trabajo del presente documento.

De conformidad a lo anterior la OFCIN realiza la siguiente:

Recomendación 3: La OFCIN, recomienda al proceso auditado, socializar y poner en conocimiento de los miembros del proceso, las mejoras y avances realizados en procura de dar cumplimiento a la NTC 6047 de 2013, con el fin de que conozcan el impacto en la atención al afiliado y puedan participar de forma más activa en esta mejora que viene realizando Caja Honor por intermedio del proceso Gestión del Trámite, al igual que al proceso de Servicios Administrativos – SUADM, para su conocimiento y fines pertinentes.

6. CONCLUSIONES

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

- a) Se evidenciaron 2 oportunidades de mejora, 3 recomendaciones y 1 observación positiva al proceso Gestión del Trámite y al Área de Atención al Afiliado, producto de las pruebas realizadas en la auditoría.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021867-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





- b) Se han adelantado acciones idóneas para fortalecer el cumplimiento de la Norma Técnica NTC 6047 de 2013, en los diferentes puntos de atención de Caja Honor.

Cordialmente,



MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe de Oficina de Control Interno



Proyectó y elaboró: Jhon Jairo Dávila.
Auditor OFCIN- Contratista



CO-SC2392-1



SI - CER007703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO INSTITUCIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA