

 	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 23/05/2017
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN:</b> 007
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

**INFORME DE AUDITORÍA 010 DE 2018- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO II SEMESTRE 2017- CAJA HONOR-**

Bogotá; D.C junio 6 de 2018

Señor General (RA)  
**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

**Asunto: Informe de Auditoría 010 de 2018 Seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero II semestre de 2017- Caja Honor-**

**1. OBJETIVO GENERAL**

Verificación del cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 y de la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la SUAOP- Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR en cuanto a las estrategias para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo en el proceso de GESTIÓN DEL SAC, verificando también la calidad y oportunidad de las respuestas del SAC a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y acciones de tutela interpuestas por los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – CAJA HONOR durante el periodo revisado-

**2. ALCANCE**

La evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, tiene como finalidad verificar que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 15 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como lo dispuesto en el Manual SAC y en el Procedimiento “atender las solicitudes de los Consumidores Financieros”, y evaluar la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas a las diferentes clases de solicitudes de los Afiliados es decir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Acciones de Tutela interpuestas durante el segundo semestre de 2017, de las que se seleccionó una muestra aleatoria representativa.

**3. METODOLOGÍA**

para llevar a cabo la auditoría que se presenta en el informe, la Oficina de Control Interno estudió previamente el proceso y los procedimientos al interior del SAC, posteriormente solicitó por correo electrónico al ARSAC la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas del segundo semestre de 2017, relación de acciones de tutela, los informes de logros, indicadores de gestión, casos en que se materializó el riesgo operativo y su trámite, así como otros documentos elaborados durante el mismo periodo, realizó

visita in situ al Área, y entrevistó a la jefe del SAC para conocer el proceso y las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

#### 4. MARCO LEGAL

A continuación se enuncian las normas externas e internas que son aplicables al proceso GESTIÓN DEL SAC, desarrollado por el Área de Servicio de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR:

##### 4.1 Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 20-derecho de información, Artículo 23 derecho de petición, Artículo 335 Actividad Financiera
- **Ley 1266 de 2008** "*por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones*" Artículos 5, 6,16, 17.
- **Ley 1328 de 2009** "*Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*" capítulo III
- **Ley 1427 de 2011** "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*" artículo 8, deber de las autoridades de suministrar información al público y artículo *todas las personas; Artículo 13 Derecho de petición ante autoridades.*
- **Ley 1581 de 2012** "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*" Artículos 2, 8, 9, 12, 14,15.
- **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*" Artículo 11 numeral e.
- **Circular Externa 015 de 2010** numeral 5.4.3- Superintendencia Financiera de Colombia-
- **Decreto 2281 del 25 de junio 2010** del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, "*Por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero*"

##### 4.2. Normativa Interna

- **Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero** Actualizado en el 26 de junio de 2015.
- **Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros** Código GS-NA-PR-001 versión 06 del 23 de septiembre de 2016.
- **Guía de operación ATENDER SOLICITUDES GENERALES DEL SAC**, código GS-NA-GU-012 versión 002, aprobado el 3 de mayo de 2017.
- **Guía de operación ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS**, código GS-NA-CU-011, versión 003 aprobado el 25 de septiembre de 2017.

• **Guía de operación ATENCIÓN DE SOLICITUDES VERBALES**, código GS-NA-GU-010, versión 002, aprobado el 2 de mayo de 2017.

## 5- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

### 5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

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

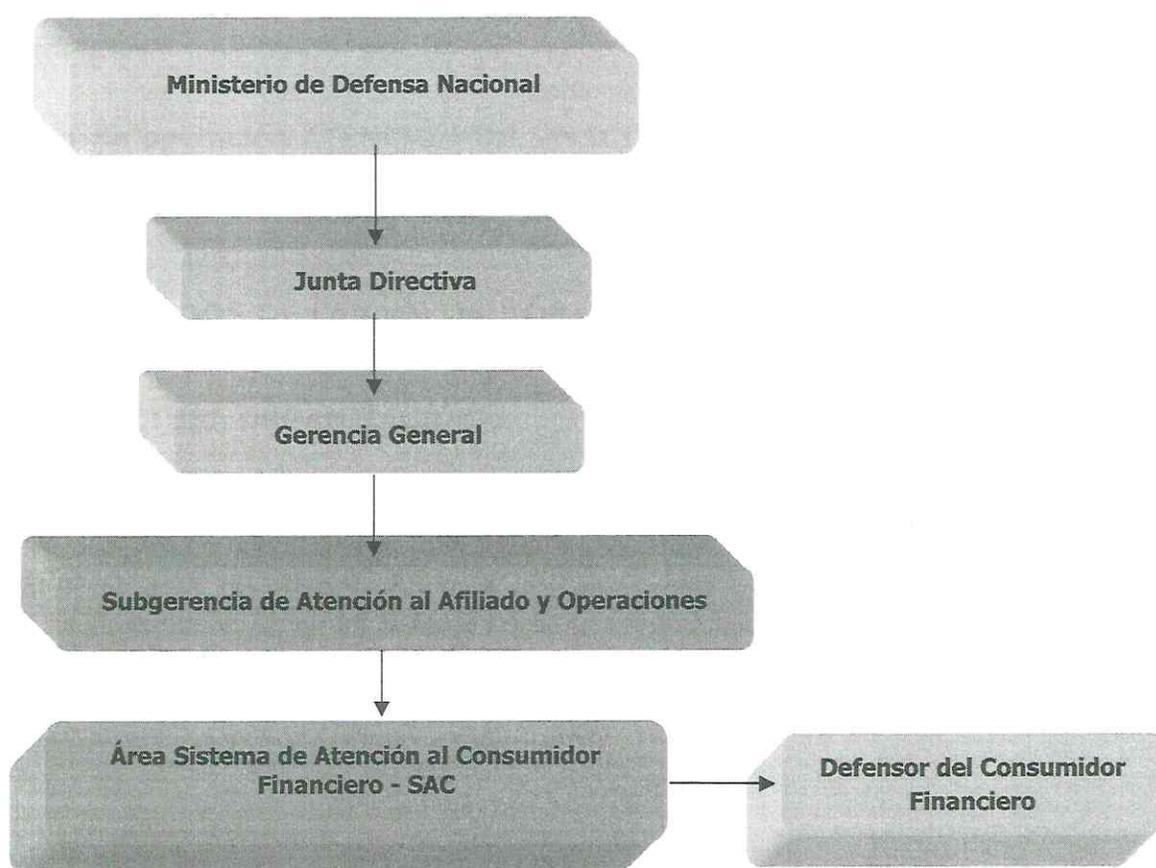


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Resolución 159 de 2016

#### 5.1.1 Estructura Interna del ARSAC:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el numeral 5.5 " *Infraestructura*" de acuerdo con lo establecido en la Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC<sup>1</sup>, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, está estructurado de la siguiente manera:

<sup>1</sup> Actualización Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC- 26 de junio de 2015, publicado en aplicativo ISOLUCION.

**5.1.2 "Infraestructura Física:** El Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR está ubicado en el primer piso de la sede principal de la Entidad, carrera 54 número 26-54 de la ciudad de Bogotá.

**5.1.3 Infraestructura Tecnológica: (Equipos de cómputo, software, comunicaciones y redes para las actividades propias del ARSAC),** En CAJA HONOR, cada funcionario (Jefe ARSAC, abogados, técnicos, asistencial y contratistas) tiene asignado un equipo de cómputo con acceso a internet, intranet, sistemas de información de la Entidad, y softwares, así como línea telefónica.

**5.1.4 Personal:** En la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con lo reportado por la Jefatura del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero está conformada por 14 trabajadores oficiales y 2 contratista, distribuidos así:

- 11 profesionales universitarios I, con título profesional de abogado.
- 2 Técnicos: estudiantes de último semestre de derecho
- 1 asistencial: encargado de gestión documental del SAC
- 2 contratistas (Uno de ellos es el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad.

### ESTRUCTURACIÓN ÁREA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC- CAJA HONOR-

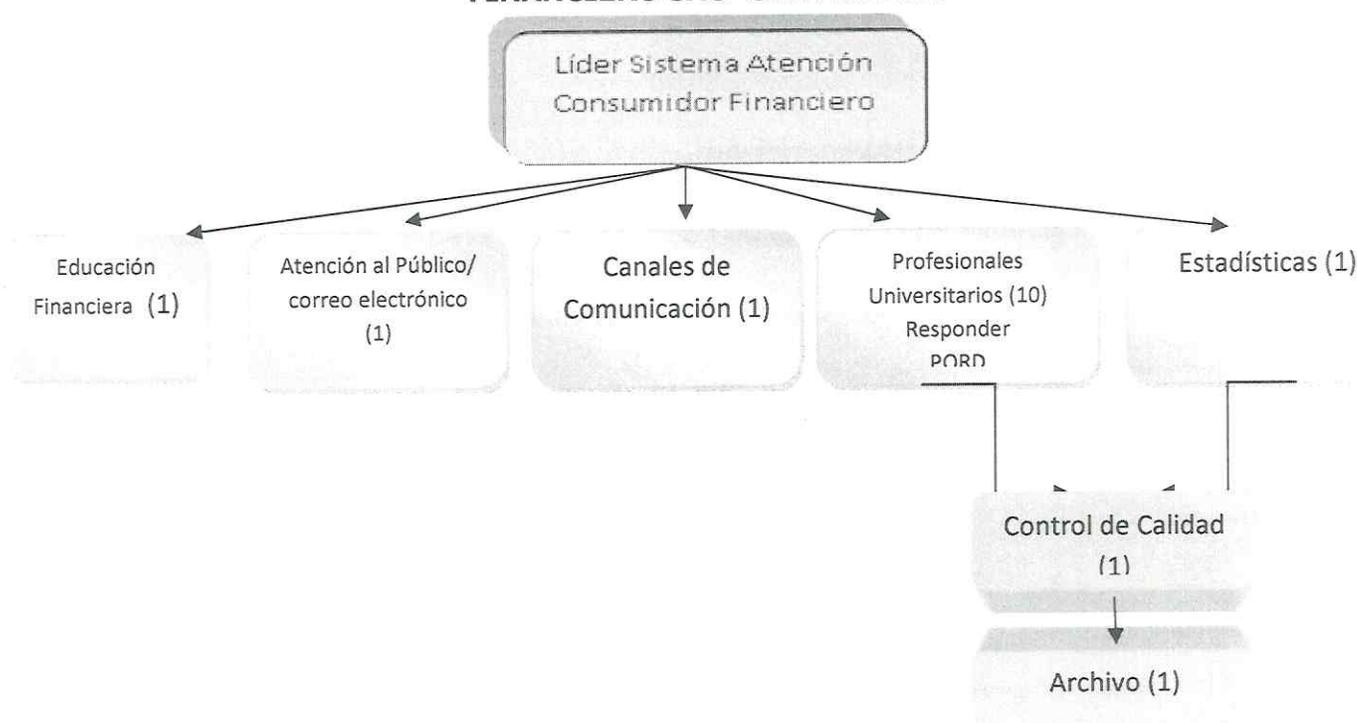


Grafico 2- Estructura Interna Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero- ARSAC- Fuente: presentación de Jefatura SAC-

## 5.2 Funciones del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con su objeto social y la normatividad vigente, debe ceñirse en lo que respecta al Sistema de Atención al Consumidor Financiero a lo dispuesto en la ley 1328 de 2009 "Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones", el Decreto 2281 del 25 de junio 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, "Por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero", y las Circulares Externas Nos. 015 del 30 de junio de 2010 "Sistema de Atención al Consumidor Financiero", y No. 068 del 10 de septiembre de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia; La

Resolución Interna 159 del 31 de marzo de 2016, que en su artículo 15 establece las funciones del Área de Atención al Consumidor Financiero "*ARTÍCULO 15- Funciones del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC, las siguientes:*

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

Así como la resolución 548 de 2008, modificada y adicionada mediante la Resolución Interna No. 036 de enero de 2011 "*Por la cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero*"; el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, actualizado en septiembre de 2014 y modificado el 26 de junio de 2015 y en las cláusulas que al respecto se consagran en el contrato de trabajo de la Jefe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, seleccionó aleatoriamente una muestra de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones de los afiliados, radicadas en formato físico y en medio electrónico, de ellas se hará un análisis en la sección de muestra seleccionada, ubicada más adelante del presente documento.

---

<sup>2</sup> Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Resolución 159 de 31 de marzo de 2016" Por la cual se establece la estructura, funciones, y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".

## **6 ASPECTOS RELEVANTES**

### **6.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

#### **6.1.1 POLÍTICAS:**

Con la expedición de la Ley 1328 de 2009; y de acuerdo con la naturaleza Jurídica y objeto Social de CAJA HONOR, la Entidad diseñó y formalizó sus políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en concordancia con los derechos y deberes de los mismos, establecidos en la citada normativa y otras disposiciones concordantes; Para tal fin, el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC- publicado en la herramienta tecnológica ISOLUCION, licenciada por la Entidad, código GS-NA-MA-001 versión 4 del 26 de junio de 2015.

Para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual SAC, la Oficina de Control Interno al revisar los formatos, solicitudes, respuestas a solicitudes, planta de personal, hacer visita in situ de las instalaciones en las que funciona el ARSAC, para constatar que la citada dependencia las aplicara, como se detalla en las siguientes tablas:

### 6.1.1.1 POLITICAS GENERALES ( Numeral 4.1.1 Manual SAC)

4.1.1 POLITICAS GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, está alineado con el plan estratégico y permite identificar, medir, controlar y monitorear todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección de los consumidores financieros.	SI		documento caracterización del proceso, enlace mapa de riesgos, reportes a la Oficina Asesora Gestión del Riesgo de eventos asociados a los riesgos identificados por el proceso, durante el II semestre, ninguno de los eventos reportados, representó la materialización de riesgo para el proceso.	NINGUNA
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se fundamenta en tres pilares: (i) el suministro de información, entendido como el primer nivel de protección, (ii) la debida diligencia, y atención en la prestación de servicios con calidad y eficiencia (iii) la consolidación de la Defensoría del Consumidor Financiero.	SI		El proceso GESTION DEL SAC ha establecido unos terminos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de los afiliados y entes externos; las respuestas, transcriben el texto de la solicitud, analizan los hechos de la misma, formulan las soluciones de acuerdo con las normas que rigen a la Entidad, a las alternativas jurídicas de la solicitud,	NINGUNA
ü El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento.	SI		el proceso GESTION DEL SAC, tiene 14 trabajadores oficiales y 2 contratistas (1 de ellos es el consumidor financiero) para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, certificaciones, consultas de los afiliados, igualmente, cada uno tiene asignado equipo de computo, escritorio, acceso a internet y herramientas tecnologicas con su respectivo licenciamiento, tambien con la pagina de internet <a href="http://www.cajahonor.gov.co/contactenos">www.cajahonor.gov.co/contactenos</a> para radicar sus PQRD.	NINGUNA
ü En los programas de capacitación y divulgación internos, se impulsa la creación y sostenibilidad de una cultura de protección y atención adecuada al consumidor por parte de los funcionarios y terceros relacionados con los consumidores financieros.	SI		Las capacitaciones impartidas al interior del SAC estan encaminadas a la humanizacion del servicio, a atender oportunamente las solicitudes escritas y verbales de los afiliados, la divulgacion de la cartilla de educacion financiera "aprendiendo con honor", la publicacion de articulos de educacion financiera en los numeros 58 y 59 de la revista NOTIVIENDA, el modelo de vivienda Leasing Habitacional (características, requisitos, trámites), portal transaccional y plataforma de educacion financiera, OVAS, seguridad de la informacion, y Modelo Integrado de Gestión.	NINGUNA
ü En los casos de conflicto de intereses entre la Entidad y los consumidores financieros, se adelantarán las gestiones pertinentes dentro de los parámetros de transparencia e imparcialidad, así como lo establecido por el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de la Entidad.	SI		La Entidad tiene implementados los procedimientos ante el Area de Talento Humano, el reglamento de trabajo y el Código de Ética y buen gobierno, el defensor del Consumidor Financiero, segun sea el caso, para tramitar estas situaciones.	NINGUNA

Tabla 001- Políticas generales SAC- numeral 4.1.1. Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría- II Semestre de 2017

### 6.1.1.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (Numeral 4.1.2 Manual SAC)

4.1.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
Con el fin de brindar información de calidad, cierta, clara, oportuna y suficiente, la Entidad debe garantizar un esquema integral con herramientas debidamente establecidas, documentadas y actualizadas permanentemente.	SI		El proceso GESTION DEL SAC , dentro de su autonomía, ha diseñado guías para el trámite de las quejas, quejas espres y reclamos, solicitudes verbales, solicitudes generales, así como formatos de control y seguimiento a las PQRDS radicadas en la Entidad, en formato físico, así como las radicadas a través de la página web de CAJA HONOR	NINGUNA
Los aspectos relacionados con el consumidor financiero se publicarán y mantendrán actualizados, garantizando la integridad de la información respecto de los servicios ofrecidos en la Entidad.	SI		la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en la página web de la Entidad, publica información relacionada con los derechos y deberes del consumidor financiero, practicas de protección, tips informativos, datos curiosos, OVA´s Folletos donde informa sobre los modelos de atención ofrecidos por la Entidad, cartilla de Educación Finaciera, Artículos Educación Finaciera en revista NOTVIVIENDA	NINGUNA
Se mantendrán a disposición y debidamente actualizados los diferentes canales por los cuales la Entidad informa a los consumidores financieros los servicios, y sus respectivas novedades.	SI		La Entidad publica información de interés para los consumidores financieros de CAJA HONOR en sus cuentas en las diferentes redes sociales ( Facebook, Instagram, Twitter, pagina web)	NINGUNA
Está a disposición del cliente potencial, la información de los servicios que le permitan realizar la comparación frente a las alternativas que pueda obtener en el mercado.	SI		La entidad, a partir de julio de 2017, ha impartido charlas a los estudiantes de las diferentes escuelas de formación de las FFMM y de la policía. sobre los productos y servicios que ofrece, así mismo, que estan publicados en la pagina web de CAJA HONOR, que es de libre acceso.	NINGUNA
Propenderemos por evitar la duplicidad en los requerimientos de información respecto al consumidor financiero si estos ya se conservan y solamente se realizará dicha actividad cuando obedezca a una actualización de acuerdo con las normas internas y aquellas establecidas por el SARLAFT.	SI		La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, ha efectuado las actualizaciones de los formatos, para que en ellos queden consignados la mayor cantidad de datos del afiliado, así mismo la documentación concreta relacionada con cada uno de los trámites que se realizan en la Entidad, de acuerdo con las normas aplicables a CAJA HONOR.	NINGUNA
La Entidad dispone de puntos de atención a los consumidores financieros para la consulta, sin costo del estado de los servicios y las novedades de estos.	SI		CAJA HONOR, en cada punto de atención, ha dispuesto que los consumidores financieros puedan consultar el estado de su trámite o solicitud, sin costo alguno, presentando el radicado de la solicitud.	NINGUNA

Tabla 002- Políticas de información SAC- numeral 4.1.2. Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría- II semestre de 2017

**6.1.1.3 POLITICAS DE ATENCIÓN (Numeral 4.1.3 Manual SAC)**

4.1.3 Políticas de Atención.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
<p>La Entidad cuenta permanentemente con la infraestructura humana, física y tecnológica necesaria para brindar una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros, manteniendo a su disposición los medios electrónicos y controles idóneos, para velar por una eficiente seguridad en los canales transaccionales que se disponen al servicio del consumidor.</p>	SI		<p>En la Sede Principal de CAJA HONOR, funciona el Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con los funcionarios encargados de dar respuestas a las solicitudes de los afiliados, 14 trabajadores oficiales y 2 contratistas, dentro de ellos uno que atiende la ventanilla para atención inmediata para solicitudes verbales de los afiliados, ubicada en el primer piso de la sede principal,</p>	NINGUNA
<p>La Entidad presta atención preferencial a personas con discapacidad, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación física, o enfermedad, mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos y a los adultos mayores.</p>	SI		<p>En el Punto de Atención Sede Principal se han destinado ventanillas para atención preferencial, así mismo, se cuentan con dos sillas de ruedas para la movilización de afiliados con disminución de locomoción, rampa de acceso para silla de ruedas, parqueaderos (3) para discapacitados.</p>	NINGUNA
<p>Para la prestación de los servicios ofrecidos al consumidor financiero se garantiza el cumplimiento de los estándares, tiempos y condiciones establecidos legalmente.</p>	SI		<p>El ARSAC tiene procedimentado y documentado el tiempo de respuestas a las diferentes solicitudes de los afiliados y externos, y el trámite tanto a las solicitudes escritas, como a las verbales y las radicadas en la pagina web de la Entidad.</p>	NINGUNA

Tabla 003- Políticas de atención SAC- numeral 4.1.3. Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría- II semestre de 2017

### 6.1.1.4 POLITICAS DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (Numeral 4.1.4 Manual SAC)

4.1.4 POLITICAS DE EDUCACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
La Entidad brindará programas de capacitación con un soporte confiable para que el consumidor financiero pueda ajustar sus decisiones de inversión, a través de los productos financieros de acuerdo con sus necesidades, expectativas y perfil de riesgo para mejorar la confianza en el sistema financiero.	SI		Soporte de asistencia a charlas de sensibilización impartidas por CAJA HONOR, formato control asistencia remitidos por los enlaces de las Fuerzas Militares, sobre asistencia de afiliados en las visitas a las unidades ejecutoras, link de educación financiera en página web de CAJA HONOR, con contenidos de interés para los afiliados, publicación de artículo en revista notivivienda edición 58 y 59, tercer y cuarto trimestre de 2017	NINGUNA
Los programas de educación financiera serán integrales, flexibles y que satisfagan las necesidades de información para el consumidor financiero, donde se incluyan aspectos generales, relacionados con: - Funcionamiento del sistema financiero. - Derechos y obligaciones de las partes y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. - El funcionamiento y utilización de los servicios que ofrece. - Seguridades en el uso de los servicios. - Prevención de riesgos. - Uso de la tecnología. - Acceso al defensor del consumidor financiero, entre otros.	SI		El programa de educación financiera de CAJA HONOR, dentro de sus contenidos, publicados en la página web de la Entidad, anuncia los derechos y deberes del consumidor financiero, así mismo los mecanismos para la defensa de sus intereses, al interior de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como la figura del defensor del consumidor financiero, sus nombres y datos de contacto. Explica a modo informativo cada uno de los modelos de atención de vivienda que ofrece la Entidad, igualmente mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones difunde las publicaciones de la Entidad.	NINGUNA
Los programas serán claros y acordes con el perfil de los consumidores teniendo en cuenta el nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros, de tal forma que sean de fácil acceso a los usuarios cuando lo necesiten.	SI		Los contenidos publicados por la Entidad, respecto del programa de Educación Financiera están redactados en lenguaje sencillo, de fácil comprensión para los lectores.	NINGUNA
Los programas incluirán instrumentos generales de sensibilización respecto de la necesidad por parte del consumidor, de mejorar el conocimiento y la comprensión de las oportunidades y los riesgos en el sector financiero.	SI		El programa de educación financiera de CAJA HONOR pone en conocimiento del afiliado las características del sistema financiero, ofrece tips de educación financiera, para mejorar la administración de los ingresos y la toma de decisiones informadas, con la publicación de la "cartilla de educación financiera " y el boletín electrónico "Aprendiendo con Honor"	NINGUNA
Los programas que se diseñen permitirán la aplicación de técnicas de auto aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales que son de fácil acceso y que se encuentren dentro del marco de la cultura de aproximación que tiene la Entidad con sus consumidores financieros.	SI		La Entidad ha publicado en su página web diferentes contenidos relacionados con la educación financiera, para que sean descargados por los visitantes al sitio web de CAJA HONOR, así mismo, tips, y juegos en la sección de educación financiera para niños, que permiten interactuar con los contenidos ofrecidos por CAJA HONOR.	NINGUNA
Los programas de Educación Financiera serán desarrollados por fases tomando como base un esquema de seguimiento y medición que permita establecer el grado de eficiencia y efectividad de cada etapa de los programas en los consumidores financieros.	SI		El programa de educación financiera de CAJA HONOR, ha sido liderado por un profesional encargado de promoverlo y desarrollarlo, siendo implementada la plataforma virtual en la página web de la Entidad, el uso de las OVA's, de acuerdo con las necesidades de los consumidores financieros, caracterizados por el ARSAC.	NINGUNA

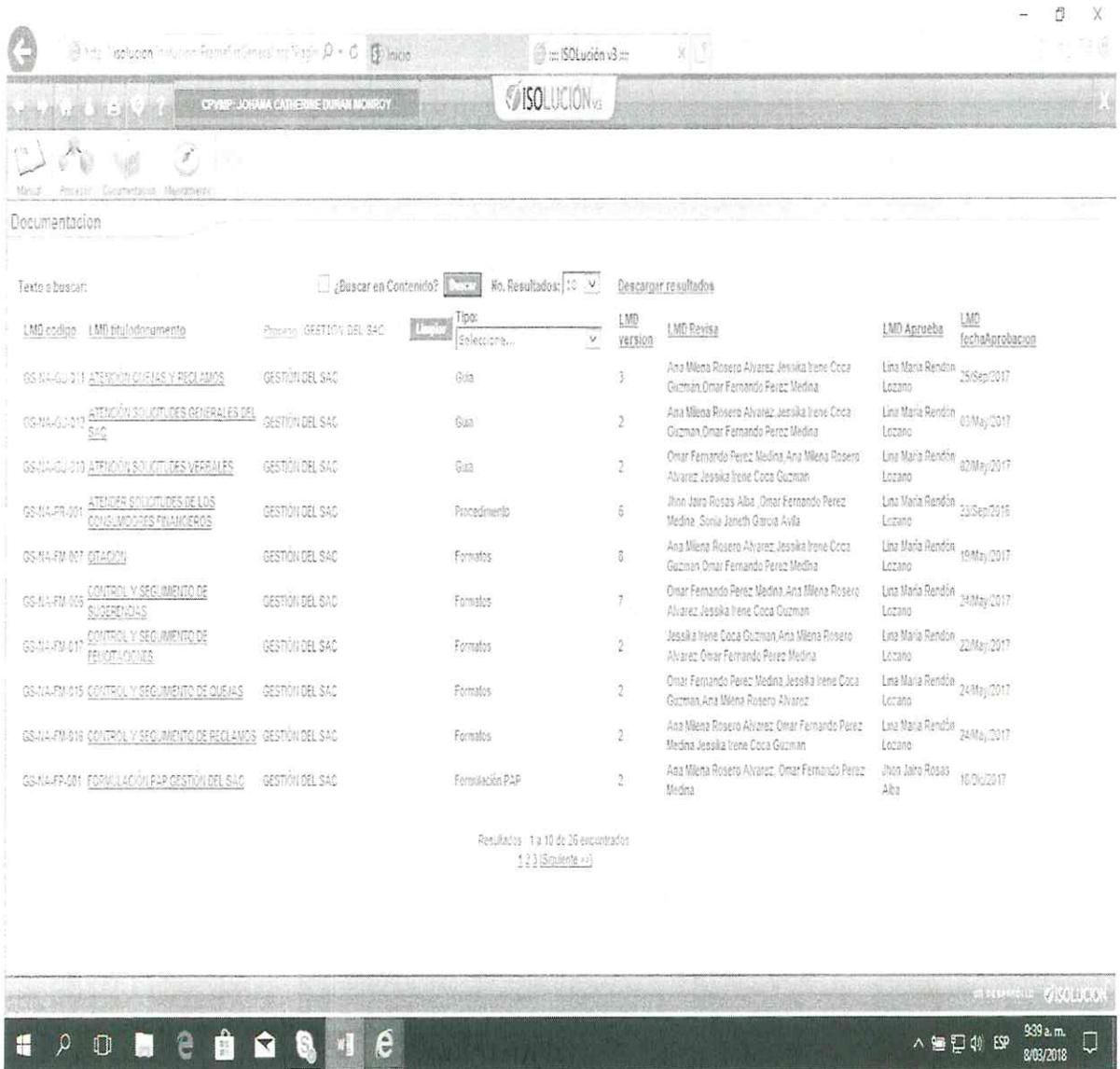
Tabla 004- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC- numeral 4.1.4. Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría II semestre de 2017

## 6.2 PROCEDIMIENTOS

El SAC, ha desarrollado un procedimiento para atender las solicitudes de los consumidores financieros de CAJA HONOR, identificado con el código GS-NA-PR-001 versión 006 de 23 de septiembre de 2016 para recibir, atender, analizar y responder de forma oportuna y con calidad a las solicitudes presentadas por los consumidores financieros.

### 6.2.1 DOCUMENTACIÓN, (Manual, Formatos, Guías, y Registros del ARSAC)

En consonancia con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010, la Oficina de Control Interno, evidenció que en el aplicativo ISOLUCION, mediante el link "Listado maestro de documentos"; se observó que el ARSAC ha dispuesto 26 documentos entre procedimientos, guías, manuales y formatos, para desarrollar sus actividades, que están publicados todos los procedimientos, guías y formatos para el adecuado desarrollo de las actividades del SAC, como se aprecia en las siguientes pantallas, en consulta del 8 de marzo del presente año y que fueron descargados de dicha plataforma por la OFCIN, documentos que hacen parte de los papeles de auditoría, a continuación se muestran las pantallas en dicha herramienta tecnológica:



Pantalla 1: consulta documentos SAC- aplicativo ISOLUCION- Listado maestro de documentos

ISOLUCIÓN v3

CPVMP: JOHANA CARMEN DURAN BONROY

Documentación

Texto a buscar:  ¿Buscar en Contenido?  No. Resultados: 10 Descargar resultados

LMD código	LMD título documento	Proceso	GESTIÓN DEL SAC	Tipos	LMD versión	LMD Revisa	LMD Aprobado	LMD fecha aprobación
GS-NA-GR-001	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Cartas de comit. de procesos	7	Omar Fernando Perez Medina, Ana Milena Rosero Alvarez	Lina Maria Rendón Lozano	29 Ago 2017
GS-NA-PA-001	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Matriz partes interesadas	1	Jhon Jairo Flores Alba, Omar Fernando Perez Medina, Sonia Zanetti Garcia Avila	Lina Maria Rendón Lozano	05 Ago 2016
GS-NA-GU-009	GUÍA DE OPERACIÓN ATENCIÓN DE MUJERAS	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Guía	3	Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina	Lina Maria Rendón Lozano	27 Abr 2017
GS-NA-MC-001	MATRIZ GESTIÓN SAC	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Matriz de Comunicaciones	6	Omar Fernando Perez Medina, Sonia Zanetti Garcia Avila	Lina Maria Rendón Lozano	24 Jun 2016
GS-NA-AM-010	NOTIFICACIÓN AVISOS CONSUMIDOR FINANCIERO	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	001	Jessika Irene Coca Guzman, Omar Fernando Perez Medina, Ana Milena Rosero Alvarez	Lina Maria Rendón Lozano	09 May 2017
GS-NA-FM-008	NOTIFICACIÓN PERSONAL	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	9	Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina, Jessika Irene Coca Guzman	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017
GS-NA-FM-011	NOTIFICACIÓN PERSONAL RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	8	Jessika Irene Coca Guzman, Omar Fernando Perez Medina, Ana Milena Rosero Alvarez	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017
GS-NA-FM-009	NOTIFICACIÓN POR AVISO	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	9	Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina	Lina Maria Rendón Lozano	25 Abr 2017
GS-NA-FM-012	NOTIFICACIÓN POR AVISO RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	8	Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina	Lina Maria Rendón Lozano	25 Abr 2017
GS-NA-FM-013	QUEJAS Y/O RECLAMOS	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	4	Jessika Irene Coca Guzman, Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina	Lina Maria Rendón Lozano	24 Mar 2017

Resultados: 11 a 20 de 26 encontrados.  
[Ver Anterior](#) | [Ver Siguiente](#) >>

9:39 a. m. 8/03/2018

Pantalla 2: consulta documentos SAC- aplicativo ISOLUCION- Listado maestro de documentos-

ISOLUCIÓN v3

CPVMP: JOHANA CARMEN DURAN BONROY

Documentación

Texto a buscar:  ¿Buscar en Contenido?  No. Resultados: 10 Descargar resultados

LMD código	LMD título documento	Proceso	GESTIÓN DEL SAC	Tipos	LMD versión	LMD Revisa	LMD Aprobado	LMD fecha aprobación
GS-NA-FM-014	RESOLUCIÓN PETICIÓN, SUGERENCIA, RECLAMACIÓN Y/O DEMANDAS	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	3	Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina, Jessika Irene Coca Guzman	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017
GS-NA-FM-018	REGISTRO EVIDENCIA DE SUGERENCIAS	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	4	Omar Fernando Perez Medina, Jessika Irene Coca Guzman, Ana Milena Rosero Alvarez	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017
GS-NA-FM-005	REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS CIVITAC CRITER	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	8	Omar Fernando Perez Medina, Ana Milena Rosero Alvarez, Jessika Irene Coca Guzman	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017
GS-NA-FM-003	REGISTRO Y CONTROL QUEJAS Y RECLAMOS	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	11	Ana Milena Rosero Alvarez, Omar Fernando Perez Medina, Jessika Irene Coca Guzman	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017
GS-NA-MA-001	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Manual	4	Omar Fernando Perez Medina	Lina Maria Rendón Lozano	26 Jun 2015
GS-NA-GU-008	TRATAMIENTO EVIDENCIA DE SUGERENCIAS	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Omar Fernando Perez Medina, Jessika Irene Coca Guzman, Ana Milena Rosero Alvarez	Lina Maria Rendón Lozano	24 May 2017

Resultados: 21 a 26 de 26 encontrados.  
[Ver Anterior](#) | [Ver Siguiente](#) >>

9:40 a. m. 8/03/2018

Pantalla 3: consulta documentos SAC- aplicativo ISOLUCION- Listado maestro de documentos

De acuerdo con las anteriores pantallas y consultas a los documentos del proceso, se evidencia que el SAC tiene documentado los principales procedimientos, guías, formatos y tramites al interior de la dependencia, en cumplimiento con la normativa que le es aplicable a CAJA HONOR.

### 6.3. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.

Durante el segundo semestre de 2017, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, a la Circular Externa 015 de 2010, y el Manual de Atención al Consumidor Financiero, respecto de la capacitación a los funcionarios que estén en relación directa con el consumidor financiero, así como formación general a los funcionarios de la Entidad, y al ingreso de nuevos funcionarios a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, los funcionarios del Área impartieron diferentes capacitaciones, que se enuncian a continuación:

En el mes de julio de 2017, el ARSAC presentó a sus funcionarios el plan de trabajo de educación financiera y el modelo de atención VIVIENDA LEASING.

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	14 de julio de 2017	Programa educación financiera	ARSAC	14
2	18 de julio de 2017	Leasing habitacional	ARSAC	16
3	19 de julio de 2017	Manual Leasing (documentación, modelo de atención)	ARSAC	16
4	21 de julio de 2017	Oportunidad a las respuestas	ARSAC	13

Tabla 005- Capacitaciones al ARSAC- julio de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-

Para agosto del año 2017, el ARSAC instruyó a sus funcionarios sobre educación financiera y portal transaccional.

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	15 de agosto de 2017	Educación Financiera- entrega chalecos y camisas a funcionarios	ARSAC	11
2	23 de agosto de 2017	Portal Transaccional	ARSAC	12
3	23 de agosto de 2017	Portal Transaccional	Punto de Atención Bogotá	21

Tabla 006- Capacitaciones al ARSAC- agosto de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-

En el noveno mes del 2017, el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, impartió a sus funcionarios capacitación sobre la plataforma de Educación Financiera.

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	25 de septiembre de 2017	Plataforma de Educación Financiera	ARSAC	3

**Tabla 007- Capacitaciones al ARSAC- septiembre de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-**

Para octubre del 2017, el Área del SAC, llevó a cabo capacitaciones en los siguientes aspectos: OVAS (tips de educación financiera para sharepoint), trazabilidad PQRDS, Fondo de Solidaridad:

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	17 de octubre de 2017	Trazabilidad PQRD	ARSAC	14
2	19 de octubre de 2017	Fondo de Solidaridad	ARSAC	14
2	21 de octubre de 2017	OVAS- para subir a SharePoint	ARSAC	4

**Tabla 008- Capacitaciones al ARSAC- octubre de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC**

En el mes de noviembre de 2017, el ARSAC capacitó internamente a sus integrantes en la preparación de la auditoría al Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST, Seguridad de la información y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	03 de noviembre de 2017	Preparación auditoría SGSST	ARSAC	25
2	3 de noviembre de 2017	Evaluación, validación de la seguridad de la información	ARSAC	11
3	10 de noviembre de 2017	Instructivo 002 de 2017 del 27 de octubre de 2017	ARSAC	14
4	15 de noviembre de 2017	Estudio Modelo Integrado de Planeación y Gestión	ARSAC	15
5	15 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión- módulo Talento Humano	ARSAC	15
6	16 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión-Segunda dimensión	ARSAC	15
7	17 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión-Segunda dimensión	ARSAC	14
8	20 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión-Segunda dimensión	ARSAC	14
9	21 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión- información y comunicación	ARSAC	15

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
10	22 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión- Gestión del conocimiento e innovación	ARSAC	15
11	23 de noviembre de 2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión-Segunda dimensión	ARSAC	12
12	27 de noviembre de 2017	Manejo plataforma virtual	ARSAC	5

**Tabla 009- Capacitaciones al ARSAC- Noviembre de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC**

En el mes de diciembre de 2017, según lo revisado en la carpeta de capacitaciones del proceso GESTIÓN DEL SAC, desarrollado por el ARSAC, no se realizaron capacitaciones internas a los funcionarios del Área.

En las videoconferencias con los Puntos de Atención, éstas se desarrollaron con una periodicidad mensual, en la sala de juntas de Atención al Afiliado, como se muestra a continuación:

Tema Videoconferencia	Fecha Videoconferencia	Lugar desde donde se trasmite la video conferencia
Plataforma virtual Educación Financiera	24 de septiembre de 2017	Sala de Juntas de Atención al Afiliado
Plataforma virtual de Educación Financiera	24 de octubre de 2017	Sala de Juntas de Atención al Afiliado
Centro de Contacto Ciudadano	7 de noviembre de 2017	Sala de Juntas de Atención al Afiliado
Unificación de criterios- novedades ATEAF y Gestión del Trámite	14 de noviembre de 2017	Sala de Juntas de Atención al Afiliado
Campaña anticorrupción CCC- videochat	16 de noviembre de 2017	Sala de Juntas de Atención al Afiliado

**Tabla 010- Capacitaciones por videoconferencia segundo semestre de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC**

De las anteriores capacitaciones, la Oficina de Control Interno evidenció las respectivas hojas de asistencia y en la Auditoría al SAC SEGUNDO SEMESTRE DE 2017, respecto del cumplimiento de las citadas disposiciones legales aplicable, sin embargo la OFCIN recomienda al ARSAC la ampliación de estas charlas a otros canales de comunicación de la Entidad en redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook) con contenidos para los afiliados y en la intranet, para los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

#### **6.4 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.**

Para el segundo semestre de 2017 el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC-, en cumplimiento a la regulación de la Educación Financiera divulgó mediante 3 emisoras de las Fuerzas Militares, temas de interés en la materia para los afiliados (13 de septiembre y 8 de noviembre) de 2017, así mismo, en la Revista NOTIVIVIENDA, Edición 58 del tercer trimestre de 2017 publicó un artículo titulado "¿Cómo prepararse para un leasing?", en el que explica el concepto de leasing, sus características, modalidades de leasing, en la Edición 59 de NOTIVIVIENDA, correspondiente al cuarto

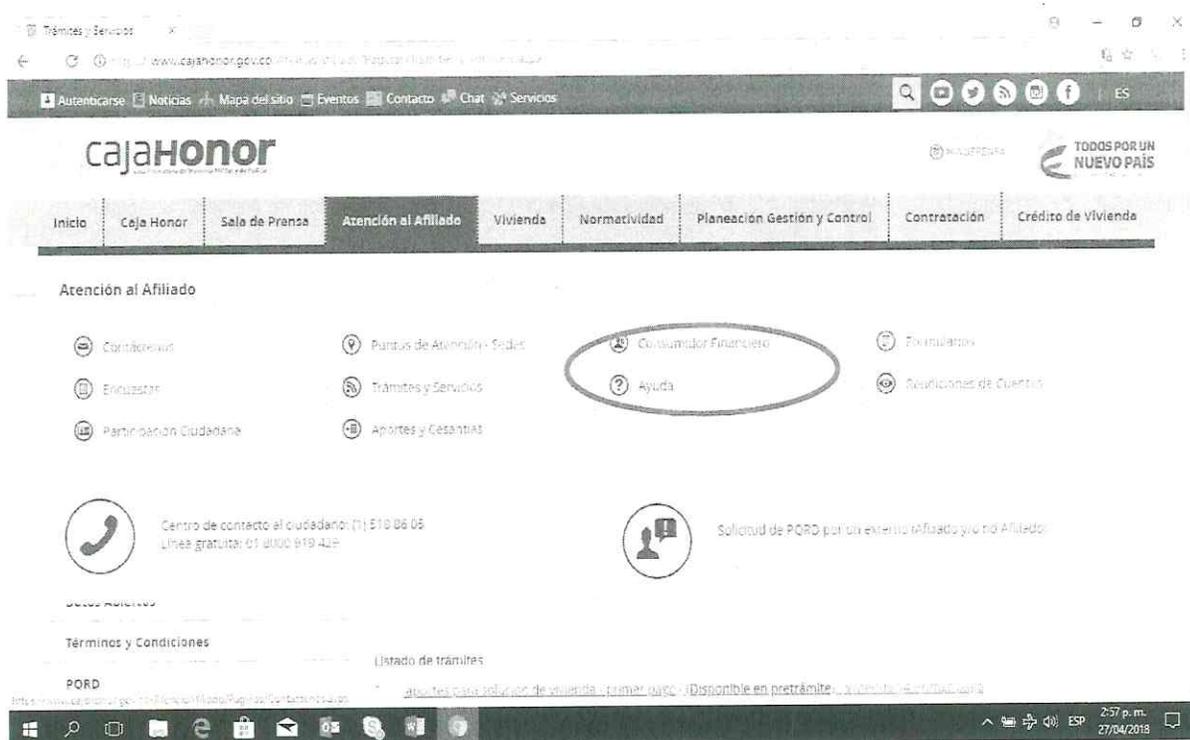
trimestre de 2017 el SAC publicó un artículo titulado "¿Cómo lograr capacidad adquisitiva?", definiéndola; también entrega tips para mejorar la capacidad adquisitiva (planeación, programación, cotización, evaluación y escogencia) de vivienda, así como la necesidad de asesorarse de expertos en el tema.

En ambas publicaciones, en la sección denominada CONSULTORIO FINANCIERO, se explican conceptos financieros necesarios para la toma de decisiones; en la edición 58 describe la importancia de la planeación de las finanzas personales, analizar los ingresos y gastos mensuales, y los gastos esporádicos, para establecer las sumas que quedan libres, para fomentar el ahorro; en la edición 59 explicó las consecuencias del aumento y disminución en la tasa de intervención del Banco de la República.

En el segundo semestre de 2017, a partir de julio, el ARSAC, en colaboración con las Oficinas de Enlace, realizó charlas de sensibilización Presencial sobre Educación Financiera en visitas a las Escuelas de Formación de Fusagasugá, Manizales, Espinal, Santa Rosa de Viterbo, Villavicencio, Corozal, Medellín, San Andrés y Barranquilla, a 3206 estudiantes.

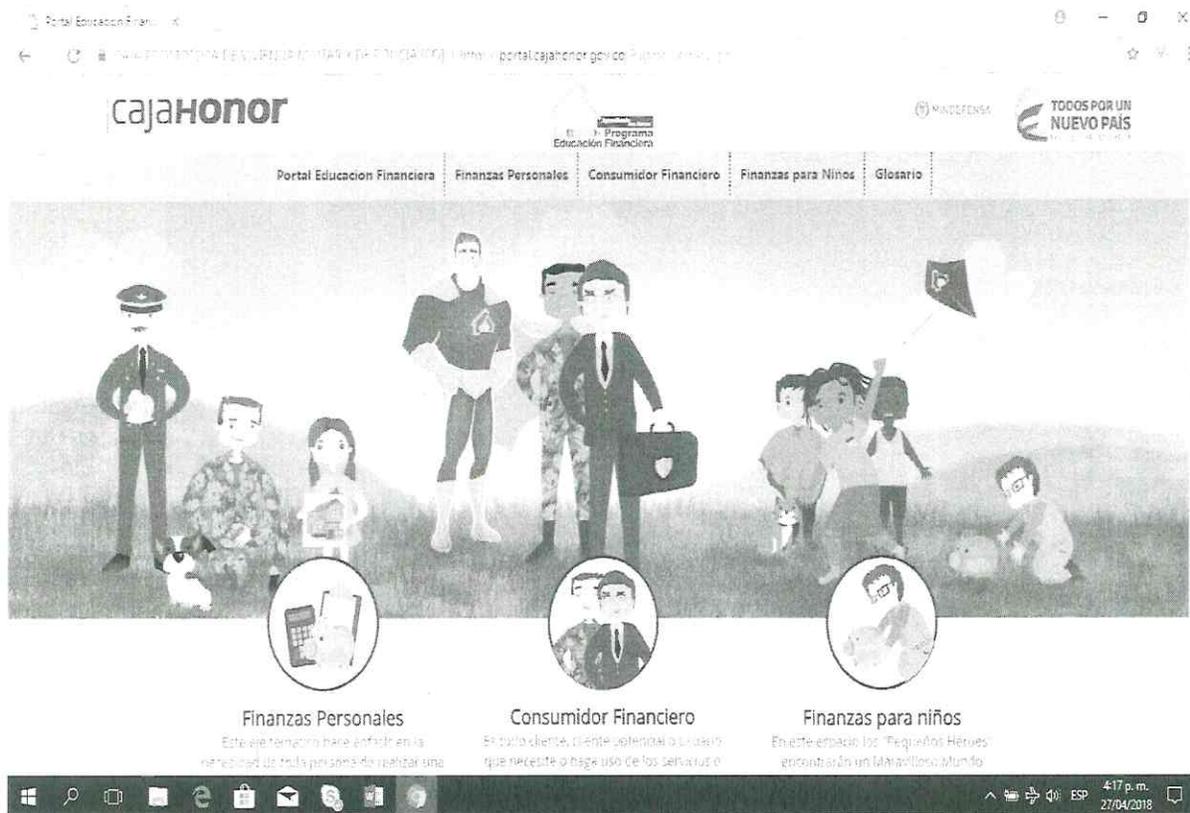
#### 6.4.1 EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA WWW.CAJAHONOR.GOV.CO

Al consultar los programas de educación financiera en la página web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía- [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co), en la parte superior izquierda de la pantalla se observó que los programas y documentos atinentes a la educación financiera de la Entidad, están dentro del link "atención al afiliado" que al presionar hace el despliegue de las diferentes opciones para ser consultadas por el visitante al portal electrónico, entre ellas "Consumidor Financiero", como se observa en la siguiente pantalla:



Pantalla 004: consulta página web [www.cajahonor.gov.co/educación](http://www.cajahonor.gov.co/educación) financiera

El dicho menu, la Entidad explica el concepto de consumidor financiero, sus derechos, sus deberes, las prácticas de protección de los consumidores financieros, las recomendaciones de CAJA HONOR a sus afiliados, así como las normas que le son aplicables al interior de la Entidad.



Pantalla 005 - consulta OFCIN en portal.cajahonor.gov.co/Paginas/Consumidor-Financiero

Dentro del Menú del programa de Educación Financiera de CAJA HONOR, se despliega el que contiene los boletines electrónicos "Aprendiendo con Honor" del II semestre de 2016 al II semestre de 2017 y el enlace de las charlas de educación financiera impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En la parte inferior de la pantalla, está ubicado el menú del programa de educación financiera de CAJA HONOR, que se accede al pulsar la imagen, este se divide en 3 secciones "Finanzas personales" en las que describe en la subsección "vivienda" las características de los modelos de atención ofrecidos por la Entidad (futuro, leasing, Vivienda8, Vivienda14 y Héroes) con las ventajas, requisitos y evaluación de conocimiento para cada uno de ellos.

En la Sección "Consumidor Financiero" se ilustra a los afiliados sobre sus derechos y prácticas de protección, así como los mecanismos de defensa de sus derechos (defensor del consumidor financiero, funciones, trámites que no son competencia del defensor del consumidor y mecanismos de defensa de derechos), la OFCIN recomienda al ARSAC implementar mejoras en el diseño de los contenidos porque al visitar la página web de CAJA HONOR no son muy amigables con el internauta (uso del color, de la imagen), al contener solamente textos y no imágenes que capten la atención del visitante y puedan impactar positivamente en el conocimiento de sus derechos, como de sus deberes para con la Entidad, como se muestra en la siguiente pantalla:

## Derechos / Prácticas de Protección

Señor afiliado, recuerde que como consumidor financiero usted cuenta con unos derechos establecidos legalmente, que le permitirán gozar y tener una experiencia agradable en un mundo financiero seguro.

### Conozca sus derechos



- Recibir por parte de la entidad los servicios con estándares de seguridad y calidad.
- Ser tratados de manera justa, respetuosa, oportuna y en condiciones de igualdad.
- Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.



- Recibir una adecuada educación financiera respecto a sus derechos y obligaciones, las actividades que desarrolla la entidad y los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa solicitudes ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y demás organismos de control y vigilancia.
- Conocer los procedimientos para la atención de las solicitudes que se presentan directamente.

## Mecanismos de Defensa

Escuchar y actuar frente a las solicitudes, quejas, sugerencias y reclamos, para la mejora continua del servicio en busca de la satisfacción plena de los afiliados es el compromiso principal de Caja Honor.  
Para lograrlo, se han dispuesto diferentes canales de comunicación como los Puntos de Atención a nivel nacional, Punto Móvil de Atención, Puntos de Atención en línea, APP Móvil y redes sociales, entre otros. De igual manera la Entidad cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero.

### Defensoría del Consumidor financiero

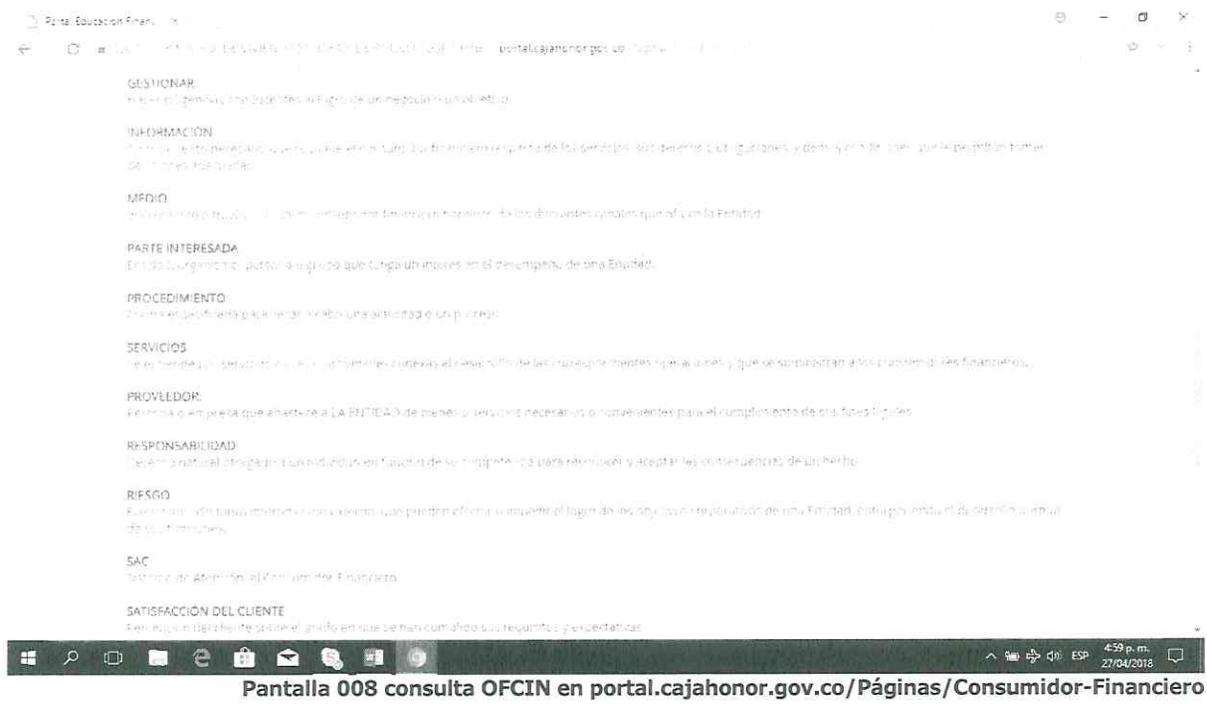


- El Defensor del Consumidor Financiero es una institución obligatoria orientada a garantizar los derechos de los consumidores financieros, y cuenta con autonomía e independencia para atender y resolver las controversias que se presentan entre consumidores y la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1428 de 2010 (Decreto 2281 y 2505 de 2010).

### Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

En la sección "Finanzas para niños" desarrolla el concepto y características de CESANTIAS, VIVIENDA, AHORRO y DINERO, sus finalidades y beneficios.

En el portal del programa de educación financiera de CAJA HONOR, se consigna un glosario organizado alfabéticamente, contenido de los conceptos más utilizados en la educación financiera, tales como SAC, defensoría del Consumidor Financiero, atención, Cliente, cliente potencial, educación financiera, tramite de quejas, peticiones, riesgo, entre otros.



**RECOMENDACIÓN 01** La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR recomienda a la SUAOP- SAC incluir dentro de glosario los conceptos de quejas, peticiones, sugerencias, denuncias, reclamos y todos aquellos tendientes a difundir la comprensión por los afiliados de sus derechos y deberes, dentro del programa de Educación Financiera de la Entidad.

**6.4.1.1 Herramientas programa de Educación Financiera- CAJA HONOR-**

En el portal del programa de Educación Financiera- seccion HERRAMIENTAS, la calculadora denominada "control de gastos" permite que se conozca los ingresos vs los egresos por arriendo, recreación, educación, alimentación, transporte, y otros conceptos).

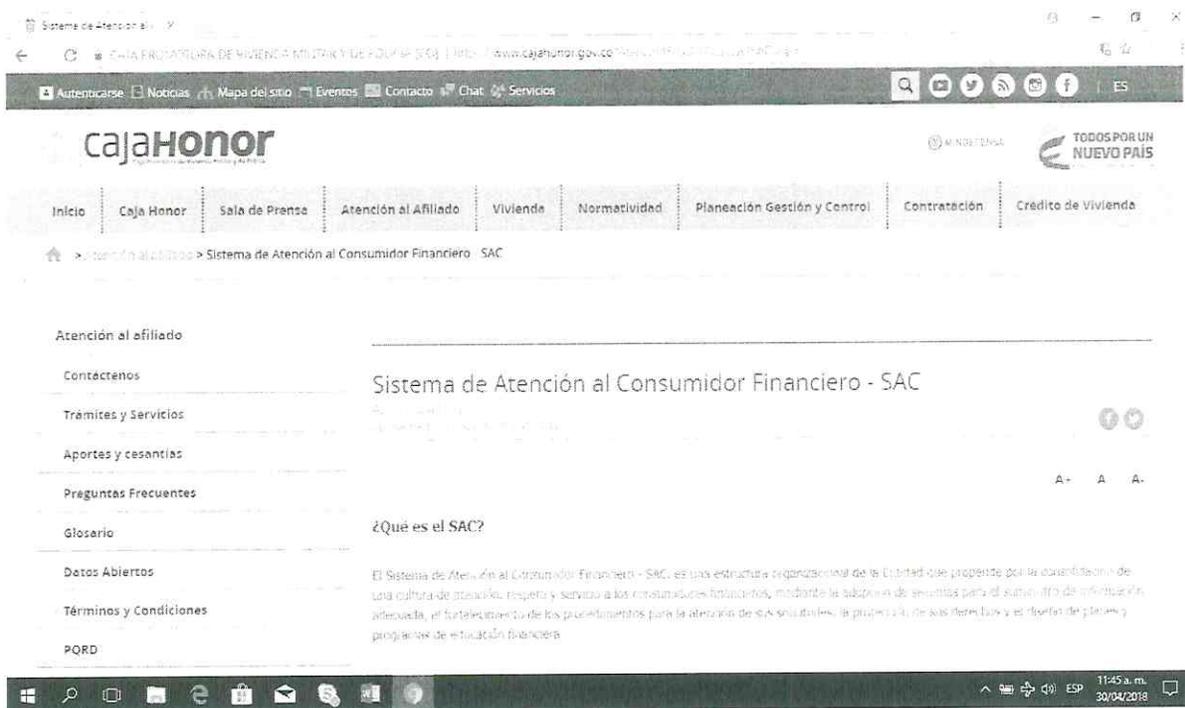
Otra herramienta diseñada en el mencionado portal es la denominada "mi plan de inversión", consistente en un video sobre mejora en las finanzas personales mediante planeación, y el posterior acceso al modelo de atención LEASING.

En una tercera herramienta, denominada " PUBLICACIONES" el internauta puede acceder a las ediciones digitales de la revista NOTIVIVIENDA, ediciones 54 a 61, el MANUAL SAC, la CARTILLA SAC, que contiene el concepto de SAC, su objetivo, sus políticas, derechos y obligaciones del consumidor financiero, el concepto de solicitud, los requisitos que debe cumplir, los Modelos de Atención ofrecidos por CAJA HONOR, los datos de contacto del SAC y del Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad y el Boletín del programa de Educación Financiera, APRENDIENDO CON HONOR, que contiene preguntas y respuestas

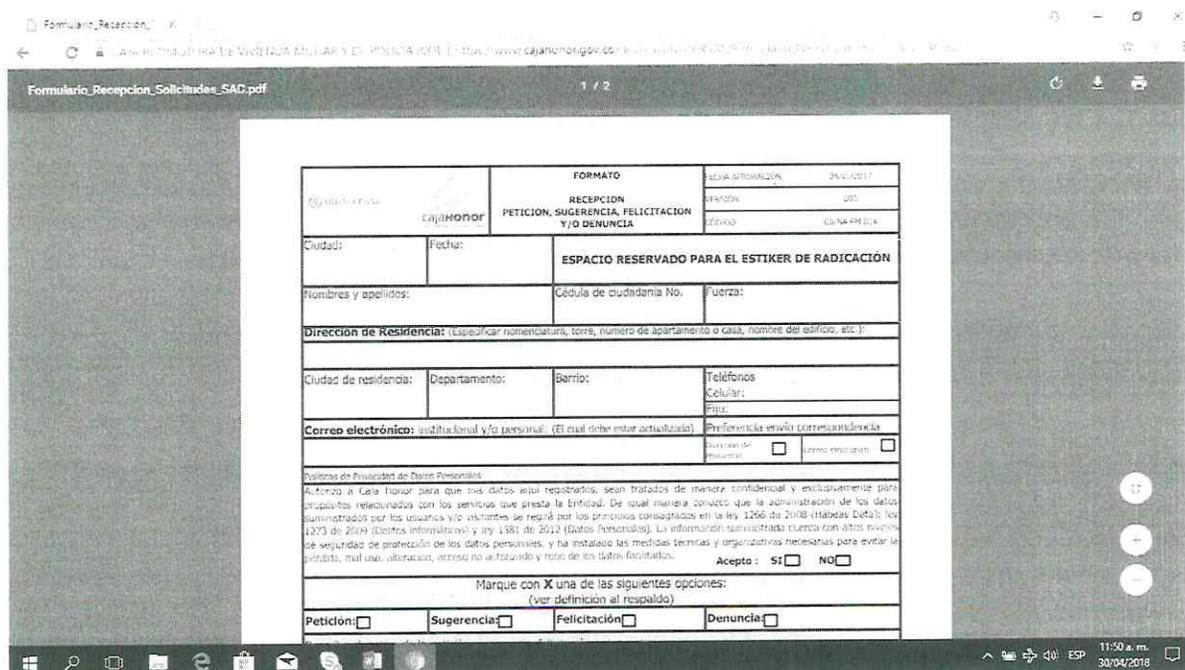
sobre el programa de Educación Financiera en la Entidad, las actividades que se llevan a cabo en CAJA HONOR para acercar a los afiliados, en concepto de finanzas personales (vivienda y ahorro e inversión).

## 6.5 SAC EN LA WEB DE CAJA HONOR

El Área de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, ha cargado dentro de los contenidos de la educación financiera un ítem denominado "Sistema de Atención al Consumidor Financiero" en el que se explica el concepto del SAC, objetivos del SAC en Caja Honor, el tipo de solicitudes que se pueden radicar en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de policía (Petición, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, reclamos) y su requisitos, los formularios de cada una de ellas (que pueden ser descargados de la web) como se observa en las siguientes pantallas:



Pantalla 011: consulta pagina web [www.cajahonor.gov.co/sac](http://www.cajahonor.gov.co/sac)



Pantalla 012 consulta pagina web [www.cajahonor.gov.co/sac](http://www.cajahonor.gov.co/sac)

El internauta, puede acceder a los contenidos del MANUAL SAC y CARTILLA SAC, pulsando sobre cada uno de estos documentos, asimismo, conocer los resultados de la gestión de CAJA HONOR, respecto de la medicion del SIG, quejas y reclamos, satisfaccion de afiliados, informe de empalme, Fondo de Solidaridad, Centro de Contacto Ciudadano, como se muestra en la siguiente pantalla:

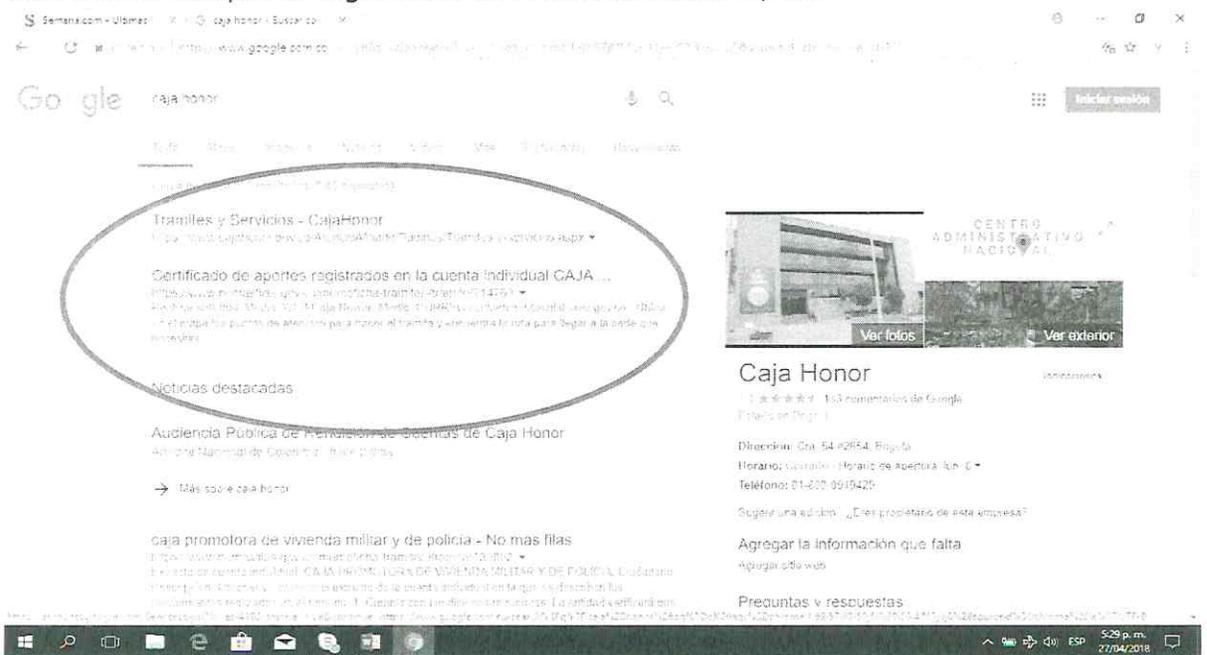


Pantalla 014: consulta pagina web [www.cajahonor.gov.co/sac](http://www.cajahonor.gov.co/sac)

tambien el visitante de la página web de CAJA HONOR puede conocer el contenido del Manual SAC y la CARTILLA SAC de la Entidad, con el hipervínculo para que acceda directamente al Buscador de Vivienda, al Portal Transaccional, radique una PQRD (si es externo y/o no afiliado) y conozca los contenidos del programa de Educación Financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

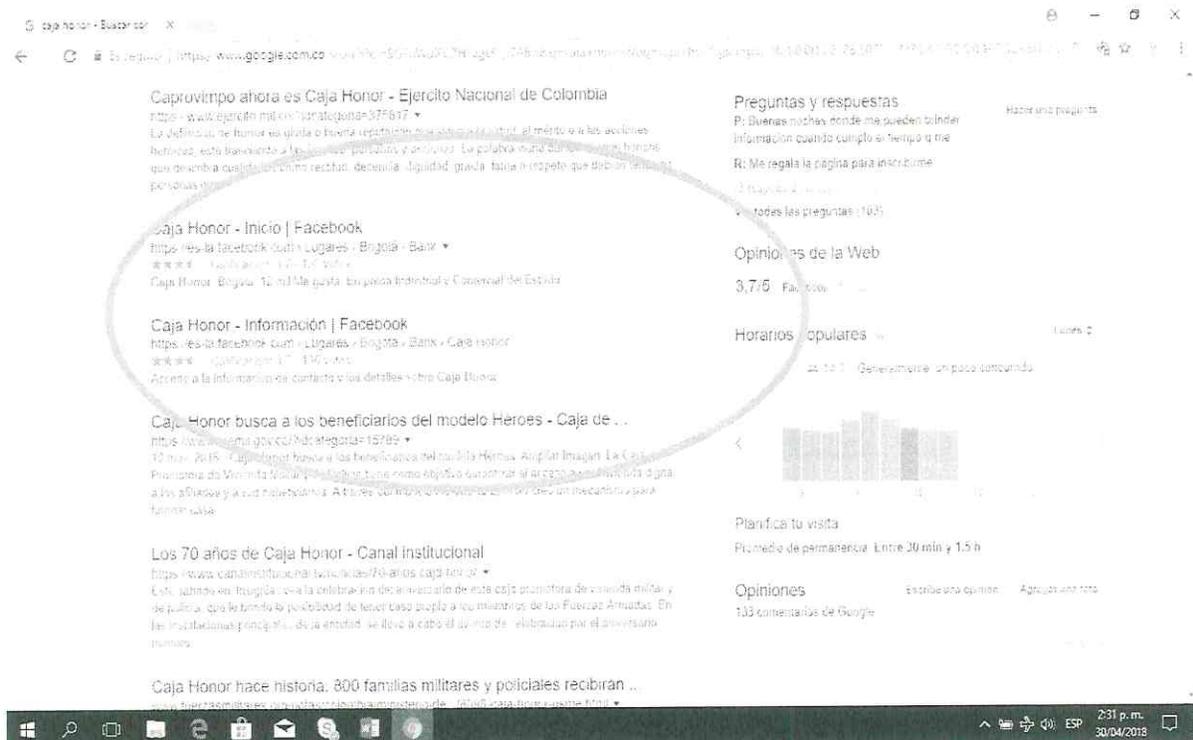
### 6.6 CANALES DE COMUNICACIÓN DE CAJA HONOR EN REDES SOCIALES

Al consultar en el buscador GOOGLE sobre CAJA HONOR y con mismo texto, se muestra en internet la dirección de la página web de la Entidad, así como el enlace para solicitar la certificación de aportes registrados en la cuenta individual, así:



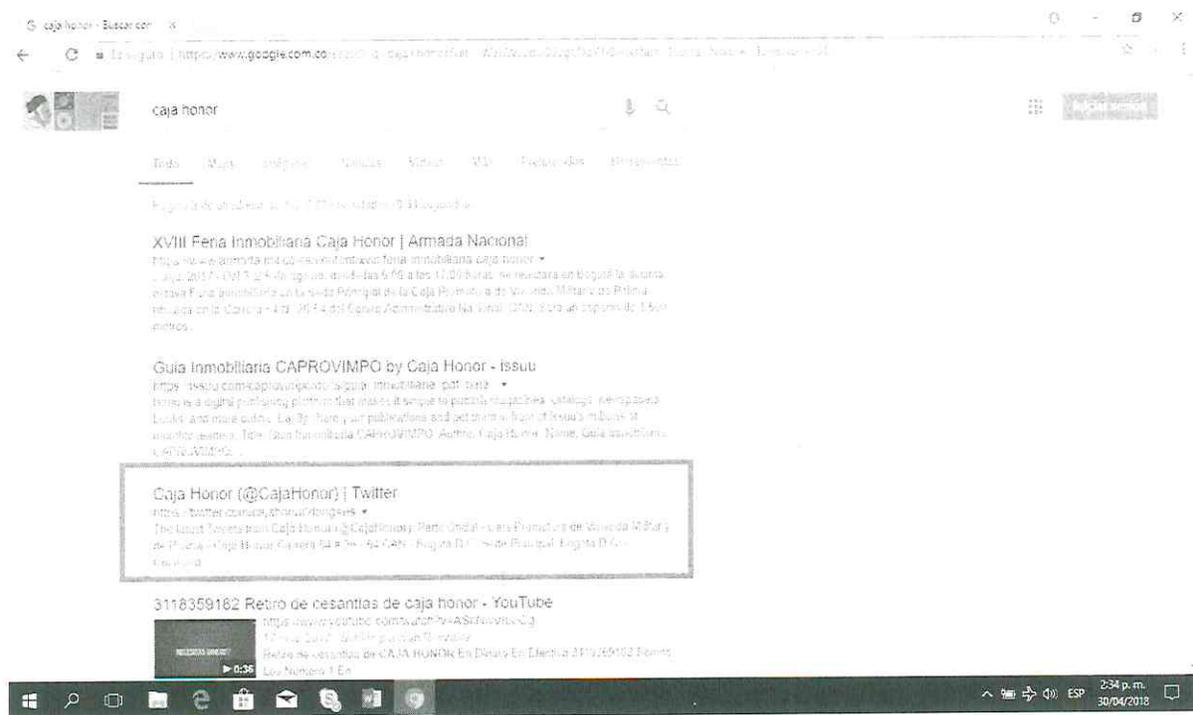
Pantalla 015 consulta "CAJA HONOR" en google.com

En cuanto a las redes sociales, al consultar en el buscador GOOGLE, con el texto " CAJA HONOR", aparece la cuenta de la Entidad en la red social FACEBOOK, que a corte 31 de diciembre de 2017, reportaba 11409 seguidores.



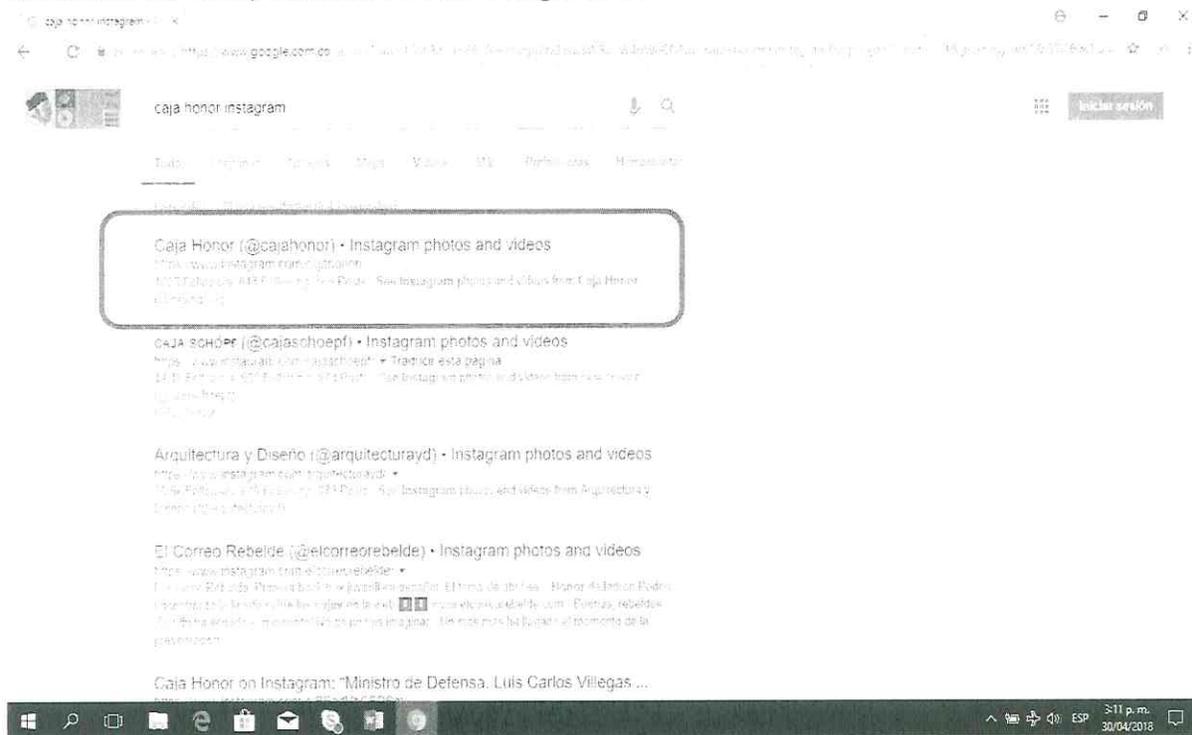
Pantalla 016- consulta " CAJA HONOR" en google.com

Al consultar en la red social TWITTER, la cuenta de la Entidad @cajahonor, al 31 de diciembre de 2017 tenía 5935 seguidores, los trinos de CAJA HONOR muestran las visitas hechas por el Punto Movil Nacional durante el periodo evaluado a las diferentes escuelas de Formación y Unidades Ejecutoras a nivel Nacional, explica los modelos de atención de vivienda de CAJA HONOR y comparte tips de educación financiera, así como imágenes de los programas en las emisoras radiales de la ARMADA, FUERZA AÉREA Y EJÉRCITO.



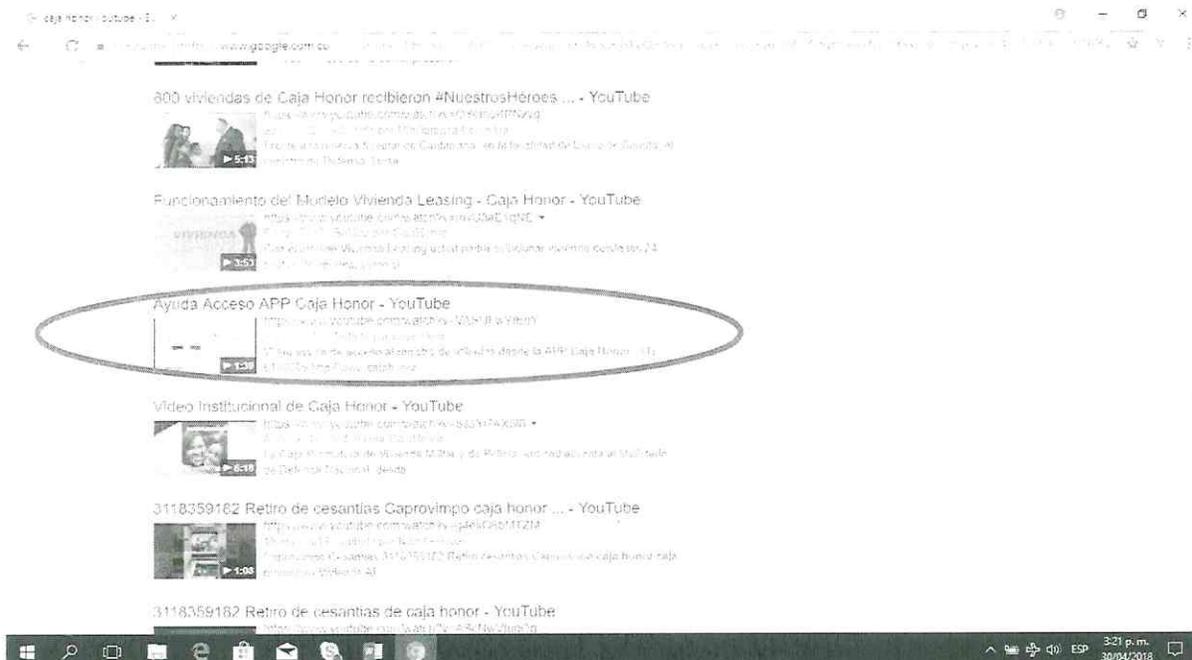
Pantalla 17- consulta " CAJA HONOR" en google.com

En la red Social INSTAGRAM, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, al 31 de diciembre de 2017, contaba con 1675 seguidores.



Pantalla 18- consulta " CAJA HONOR" en google.com

En el Canal YOUTUBE, con el nombre CAJA HONOR, la Entidad tenía 378 suscriptores en el segundo semestre de 2017, dentro de los videos subidos al canal, éstos trataban temas sobre acceso al portal transaccional de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; Ventajas y beneficios del modelo de vivienda Leasing, Nuestra historia; Campaña educativa Vivienda Leasing y CAJA HONOR y EL TIEMPO TV.



Pantalla 19- consulta " CAJA HONOR" en google.com

Ademas de las anteriores consultas, la OFCIN evidenció la divulgación de la Educacion Financiera en CAJA HONOR, mediante los informes trimestrales de Educacion Financiera correspondientes al tercer y cuarto trimestres de 2017, que obran como papeles de trabajo del Informe de Auditoría.

Asimismo, se divulgó el documento de Canales de Comunicación de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para que los afiliados presenten a través de estos medios las diferentes PQRD a la Entidad (CCC, TWITTER, INSTAGRAM, DEFENSOR DE CONSUMIDOR FINANCIERO, chat virtual y Puntos de Atención), en las cuentas que CAJA HONOR tiene abiertas en estas redes sociales, cuya existencia se evidenció al consultar sobre la Entidad en el buscador GOOGLE.

Por lo anterior, se evidencia que CAJA HONOR viene dando cumplimiento al deber de diseñar y desarrollar programas de educación financiera para sus afiliados.

## **7. ETAPAS DEL SAC**

### **7.1 IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL RIESGO**

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se entiende por identificación *"En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficiente respecto de los mismos"*

En el caso de CAJA HONOR, el Área de Sistema de Atención al Consumidor, ha identificado 12 riesgos derivados del sistema de Atención al Consumidor Financiero, documentándolo en el *aplicativo institucional ISOLUCION, identificándolos así:*

- 1. Funcionamiento inadecuado de los sistemas de información.*
- 2. Multas o Sanciones.*
- 3. Asesoramiento deficiente a clientes.*
- 4. Indisponibilidad de los servicios de TI.*
- 5. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información.*
- 6. Carencia o inadecuadas estrategias de educación financiera para nuestros consumidores financieros.*
- 7. Alteración de información reportada.*
- 8. Extralimitación de funciones.*
- 9. Intercambio de favores, discrecionalidad en la toma de decisiones.*
- 10. Omitir denuncias de orden penal, disciplinario, administrativo o fiscal para beneficiar a terceros.*
- 11. Manipulación del contrato por parte del supervisor del mismo.*
- 12. Utilizar para beneficio propio o de terceros la información y datos a los que se tiene acceso en el ejercicio de sus funciones u obligaciones*

De los anteriores riesgos, el proceso GESTIÓN DEL SAC, ha identificado su causa y establecido los mecanismos de control.

**7.1.1 Verificación de la OFCIN:**

La OFCIN procedió a consultar en la herramienta VIGIA Los riesgos identificados por el ARSAC, que se describieron anteriormente, así como las causas asociadas a los mismos, evidenciando que durante el periodo auditado, no se reportaron eventos que materializaran alguno de los riesgos identificados por el proceso GESTIÓN DEL SAC de CAJA HONOR.

**7.2 CONTROL DEL RIESGO POR EL SAC**

Con el fin de verificar el cumplimiento y realizar seguimiento a la medición, control y monitoreo de los riesgos relacionados en la anterior tabla, la Oficina de Control Interno indagó con el proceso sobre los controles que están aplicando, identificando lo siguiente:

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
CO004	Auditorías de Calidad	De las auditorías primarias de la Calidad al SAC, no se encontraron no conformidades.
CO005	Matriz de Comunicación del Proceso	En los papeles de trabajo, consultada la matriz de comunicaciones del proceso Gestión del SAC en ISOLUCION, y archivados en la carpeta digital de la auditoría se observa la matriz de comunicaciones del proceso, cuya última actualización está registrada con fecha 24 de junio de 2016, identificada con código GS-NA-MZ-001 28 de agosto de 2016 , versión No. 006.
CO006	Auditorías de Control Interno	La Oficina de Control Interno, programó para la vigencia 2018, la realización de 2 auditorías al Sistema a de Atención al Consumidor Financiero - SAC; la presente auditoria es la primera de ellas, que tiene como objetivo evaluar el proceso SAC durante el segundo semestre de 2017.
CO008	Indicadores de Gestión	Los indicadores de gestión del SAC se establecieron en el plan de acción del proceso; por tal razón, la Oficina de Control Interno solicitó copia del citado plan correspondiente al segundo semestre de 2017, documentos que evidencian que se establecieron indicadores asociados al proceso, así:  1. Desarrollo Programa Educación Financiera 3. Oportunidad elaboración de las respuestas 3. Quejas y Reclamos a favor del Afiliado 4. Producto y/o Servicio No Conforme SAC
CO010	Control de Recepción de La Información	El control de la recepción de la información se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento "Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros" publicado en ISOLUCION, del 23 de septiembre de 2016, Versión: 006, Código: GS-NA-PR-001. Lo anterior, se evidenció en prueba de recorrido realizada por la Oficina de Control Interno con ocasión de la auditoría al SAC, segundo semestre de 2017 y en la revisión del citado procedimiento.
CO012	Verificación de la información del área	Se consultó en ISOLUCION los formatos y procedimientos desarrollados por el proceso así como la tablas contentivas de los radicados PQRD del periodo evaluado para hacer consulta en los archivos digitales

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
CO013	Documentos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC cuenta con un listado de documentos controlados que comprenden procedimientos, manuales, formatos, guías para desarrollar sus actividades, que fueron descargados de la herramienta ISOLUCION.
CO015	Cumplimiento De los Procedimientos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC efectúa el reparto de las solicitudes (PQRD, luego el profesional las sustancia, posteriormente es enviado para control de calidad, para su aprobación, si es aprobado, se imprime y jefe ARSAC suscribe el documento de respuesta, de esto se deja evidencia cronológica en el software WORKMANGER.
CO018	Control Dual de Los Datos O Información	De acuerdo con la información suministrada por la líder del ARSAC, para el control de la información en el proceso se ha integrado un grupo de profesionales encargado de la responsabilidad, cuya función principal es sustanciar las respuestas a las solicitudes de los usuarios. Posteriormente, el grupo de calidad verifica que la respuesta se emita de fondo y cumpliendo los requisitos y estándares de calidad. Y finalmente, la Líder del ARSAC nuevamente verifica que la respuesta sea clara, oportuna y concisa. No obstante la OFCIN recomienda que la respuesta brindada sea en términos comprensibles para el afiliado y éstas sean emitidas dentro de los términos establecidos para tal fin, para evitar vencimiento de términos y posible generación de acciones de tutela.
CO025	Plan de Capacitación	En los papeles de trabajo aportados por la Jefe del SAC y archivados en la carpeta de la auditoría, se observa un plan de capacitación para la vigencia 2017; al ARSAC y a los Puntos de Atención, por lo que la OFCIN, recomienda a la SUAOP – Área de Atención al Consumidor Financiero, desconcentrar de la sede principal las capacitaciones impartidas los Funcionarios y Contratistas en relación con el SAC, para determinar su impacto, utilidad, aplicabilidad y la necesidad de profundizarlas, repetirlas o modificarlas, si es del caso.  Y en lo atinente a los afiliados de CAJA HONOR, continuar explicándoles e ilustrándolos por medio de capacitaciones, redes sociales y otros canales de comunicación las principales características de los modelos de vivienda ofrecidos por la Entidad.
COC015	Manual de Competencias y funciones	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC tiene un manual SAC actualizado en 2015, donde se establece las políticas de SAC, los procedimientos para atender las solicitudes, así como el documento "Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros" versión 006 del 23 de septiembre de 2016 y la resolución 145 de 2016 que reglamenta el trámite de las quejas y reclamos exprés en la Entidad.

Tabla 011- Relación de Controles a los Riesgos ARSAC- fuente caracterización del proceso SAC. ISOLUCION-.

En el periodo evaluado el ARSAC, la funcionaria encargada de reportar los riesgos operativos del área, informó a la Jefe del Área de Sistema de Atención al Consumidor financiero de la Entidad, en informe fechado 7 de marzo de 2018, la ocurrencia de 4 eventos asociados al riesgo R062 "indisponibilidad de los servicios TI", denominado "fallas tecnológicas", pero que no se materializó ningún riesgo operativo<sup>3</sup>, igualmente, respecto del seguimiento hecho por la OAGRI a los mencionados eventos, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó a la OFCIN que estos eventos no conllevaron a una multa, sanción económica, que le generara pérdidas a la Entidad, además explicó que éstos son intermitencias del sistema y no son recurrentes.

<sup>3</sup> Área de Sistema de Información al Consumidor Financiero- Informe Reporte Riesgos Operativos II semestre de 2017, pág. 1

## RECOMENDACIÓN 02

La Oficina de Control Interno, recomienda a la Subgerencia de Operaciones que en conjunto con el ARSAC y Área de Atención al afiliado, extender, en lo posible las capacitaciones sobre contenidos del SAC (conceptos, derechos, deberes del consumidor financiero y otros) a los Puntos de Atención de CAJA HONOR, en el entendido que actualmente las capacitaciones sobre SAC se imparten a los funcionarios de esta dependencia, y sus contenidos pueden redundar en la mejora de la atención a los consumidores financieros en los otros Puntos de Atención de la Entidad.

## 8 INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, que establece el deber del ARSAC de desarrollar indicadores de gestión, para el segundo semestre de 2017 el ARSAC, diseñó cuatro (4) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (10 de octubre de 2017 y 3 de enero de 2018), a saber:

### 8.1 Indicador 1. DESARROLLO PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

Para el semestre que se analiza, el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía estableció que las actividades programadas de Educación Financiera, serían ejecutadas en su totalidad, así:

En el tercer trimestre se desarrollaron 9 de las 9 actividades propuestas para ese periodo:

1. Programa educación financiera en las escuelas de Formación de las diferentes Fuerzas.
2. Envío de cápsulas financieras a los funcionarios de CAJA HONOR y las Oficinas de Enlace, así como el acceso a la plataforma virtual de Educación Financiera y 3. visita radial en la emisora de la Fuerza Aérea Colombiana y Programa radial en emisora del Ejército Nacional.

Asímismo, en la Revista NOTIVIVIENDA, Edición 58 del tercer trimestre de 2017 publicó un artículo titulado "*¿Cómo prepararse para un leasing?*", en el que explica el concepto de leasing, sus características, modalidades de leasing.

En el cuarto trimestre de 2017, de acuerdo con el informe remitido por el SAC también programó nueve (9) actividades de educación financiera, que fueron las siguientes:

1. Asistencia a emisoras de Ejército, Armada y Fuerza Aérea con temas de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, PQRD, SAC Participación en diversos canales (emisoras, colegios, unidades ejecutoras, redes sociales, entre otros).
2. Participación en la Feria inmobiliaria de CAJA HONOR y en EXPODEFENSA con el stand de Educación Financiera.
3. Presentación de la plataforma virtual del Programa de Educación Financiera y su fortalecimiento por el contratista.

4. En la Edición 59 de NOTIVIVIENDA, correspondiente al cuarto trimestre de 2017 el SAC publicó un artículo titulado *¿Cómo lograr capacidad adquisitiva?*, definiéndola, también entrega tips para mejorar la capacidad adquisitiva (planeación, programación, cotización, evaluación y escogencia) de vivienda, así como la necesidad de asesorarse de expertos en el tema.

En ambas publicaciones, en la sección denominada CONSULTORIO FINANCIERO, se explican conceptos financieros necesarios para la toma de decisiones; en la Edición 58 describe la importancia de la planeación de las finanzas personales, analizar los ingresos y gastos mensuales, y los gastos esporádicos, para establecer las sumas que quedan libres, para fomentar el ahorro; en la Edición 59 explicó las consecuencias del aumento y disminución en la tasa de intervención del Banco de la República.

De acuerdo con lo reportado por el ARSAC a la Oficina de Planeación de CAJA HONOR y la consulta en la herramienta Suite Visión Empresarial, el proceso GESTIÓN DEL SAC, dio cumplimiento a las metas establecidas para este indicador de gestión.

## **8.2 Indicador OPORTUNIDAD EN LA ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS**

El ARSAC propuso como meta de cumplimiento del indicador, si el 96% de las respuestas suministradas por la Entidad a las solicitudes de los afiliados o externos se emitían dentro de los términos establecidos en la ley.

Se observó que para el tercer trimestre de 2017 de las 5127 solicitudes presentadas, 5127 fueron respondidas dentro de los términos legales, superando la meta propuesta por el proceso GESTIÓN DEL SAC.

En cuanto al cuarto trimestre de 2017 se encontró que de las 4332 solicitudes presentadas por los afiliados en el periodo, estas fueron contestadas dentro de los plazos dispuestos por el proceso, es decir que, según lo reportado por el ARSAC, se cumplió con la meta del indicador de gestión, por lo que se concluye, que de acuerdo a los informes remitidos por el ARSAC, el Área de Sistema de Consumidor Financiero, cumplió con las metas propuestas para el segundo semestre de 2017.

## **8.3 Indicador 1 QUEJAS Y RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR**

El proceso de GESTIÓN DEL SAC de CAJA HONOR, propuso como meta recibir como máximo un 25% de quejas y reclamos a favor de los afiliados; para el tercer trimestre de 2017 los afiliados presentaron 32 quejas, de las cuales el 27.59% fueron a favor del afiliado, es decir, porque persistió la demora por parte de CAJA HONOR en el plazo para efectuar los diferentes pagos a los afiliados, a pesar de una mejora en el mes de septiembre de 2017.

Para el cuarto trimestre de 2017, la Entidad recibió 11 quejas, de las cuales el 15.07% fue a favor del afiliado, entonces en un acumulado general, las quejas a favor de los afiliados fue del 25.44%, por lo que, según lo reportado por el ARSAC, no se cumplió en indicador, por lo que en septiembre de 2017, por lo que se inició la acción de mejora- No conformidad 254- que fue cerrada.

Cabe anotar que el ARSAC, dentro del plan de acción ha insistido en que se *“requiere sensibilizar a la Entidad respecto del impacto de quejas y reclamos, con el fin de obtener mayor compromiso en las respuestas de las tareas y compromiso en el momento de efectuarse los pagos de los trámites, con el fin de que estos sean cancelados dentro de los términos establecidos por la Gerencia General”*, también resalta que *“El ARSAC efectuó capacitaciones seguimiento (sic) a las Áreas y Grupos de Caja Honor, donde se presentaron las inconsistencias con los consumidores financieros, en el cual se ha podido efectuar un avance positivo”*

Sin embargo, al hacer el comparativo entre el mismo periodo para el año 2016, se observa que en 2017 se presentaron 36 quejas mientras que en 2016 fueron 31 que es el 0,3% del total de solicitudes, por lo que se redujeron las quejas, en un 20%.

En lo atinente a las reclamaciones presentadas por los afiliados, de acuerdo con la relación de PQRS remitida por el ARSAC a la Oficina de Control Interno, en el segundo semestre de 2016 la Entidad recibió 176 reclamos, frente al segundo semestre de 2017, que fueron 158 reclamos, es decir, una reducción del 11%.

#### **8.4 Indicador 4 Producto No Conforme SAC**

El proceso GESTIÓN DEL SAC, de acuerdo con los informes remitidos a la OFCIN, propuso dentro de su gestión medir el producto no conforme del mismo, determinando que debe ser del 2% del total de las solicitudes recibidas, por tal razón en el tercer trimestre de 2017, de las 5127 solicitudes recibidas, 28 de ellas no fueron catalogadas dentro del producto conforme, lo que equivale al 0.55% del total de las solicitudes.

Para el cuarto trimestre de 2017, el SAC en su informe de plan de Acción, fechado el 3 de enero de 2018, respecto del indicador, que durante el cuarto trimestre se recibieron 4332 solicitudes, 23 de ellas fueron catalogadas como producto no conforme, lo que equivale al 0.53% del total de las solicitudes.

### **9. ESTADÍSTICAS SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

A continuación se clasifican las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias presentados por los afiliados de CAJA HONOR en el periodo evaluado:

#### **9.1 RELACIÓN ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES, PETICIONES, RECLAMOS Y QUEJAS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS – Segundo Semestre de 2017-**

La Oficina de Control Interno, al analizar los reportes remitidos por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, pudo evidenciar que durante el periodo evaluado las solicitudes que se presentaron a la Entidad en el segundo semestre de 2017 ascendieron a 9439, de las cuales fueron 8234 peticiones, 84 consultas, 632 certificaciones, 0 denuncias, 158 reclamos, 31 quejas y 361 sugerencias, 289 felicitaciones, clasificadas en este grupo.

Mientras que durante el mismo periodo de 2016, las solicitudes presentadas a la Entidad fueron 11400, de las cuales 10048 fueron peticiones, 6 consultas, 726 certificaciones, 1 denuncias, 176 reclamos, 36 quejas y 407 sugerencias (dentro de las cuales estaban clasificadas las felicitaciones).

Ítem	Segundo semestre de 2016	Segundo semestre de 2017	Diferencia 2016 Vs 2017
<b>Peticiones</b>	10048	8234	-1814
<b>Certificaciones</b>	726	632	-94
<b>Consultas</b>	6	84	+78
<b>Quejas</b>	36	31	-5
<b>Reclamos</b>	176	158	-18
<b>Denuncias</b>	1	0	-1
<b>Sugerencias</b>	407	31	-376
<b>Felicitaciones</b>	Clasificadas dentro de las sugerencias	289	289
<b>TOTALES</b>	11400	9549	-1851

Tabla 012- Comparativo PQRDS segundo semestre 2016- segundo semestre de 2017- elaboración OFCIN, fuente ARSAC

Es decir, que para el segundo semestre de 2017, hubo una reducción de 1961 solicitudes. También se observó que las peticiones se redujeron en un 10%, frente al año anterior, los reclamos disminuyeron un 11% las quejas se redujeron en un 16%, no hubo denuncias, las sugerencias también decrecieron en un 130% pasando de 407 a 31 en los dos periodos comparados.

### 9.1 Términos de Respuesta a las PQRS

De acuerdo con el Manual SAC y la normatividad vigente, los tiempos generales establecidos por tipo de solicitud son:

- Solicitudes Generales: (15 días hábiles) la respuesta a este tipo de solicitudes no requiere una consulta o modificación de la información del consumidor financiero que reposa en la base de datos de la Entidad.
- Solicitudes que requieren consulta de la Base de Datos: (10 días hábiles) La respuesta a este tipo de solicitudes requiere consultar la información del consumidor financiero que reposa en la base de datos de la Entidad.
- Solicitudes que requieren la modificación de la Base de Datos: (15 días hábiles) La respuesta a este tipo de solicitudes requiere la modificación, anotación, corrección y/o actualización de la información del consumidor financiero que reposa en la base de datos de la Entidad.
- Otras Solicitudes Especiales: (Máximo 30 días) Aquellas solicitudes en que un consumidor financiero hace referencia expresa a un término concreto dentro del cual se

deba resolver, siendo la fuente de éste la Ley o el adelantamiento de funciones propias de autoridades judiciales, administrativas o de control.

La OFCIN revisó la relación de PQRDS del segundo semestre de 2017, suministrada por el Área de Sistema de Consumidor Financiero de CAJA HONOR, evidenciando que de las 9549 PQRDS radicadas y tramitadas en este periodo, que las respuestas se profieran dentro de los términos establecidos en el Manual SAC, encontrando que el término promedio de respuesta es de 7.31 días, aun cuando el citado documento establece un tiempo mayor, es decir 15 días hábiles para las peticiones (Ley 1437 de 2011 sustituida por ley 1755 de 2015) y 5 días para las quejas y reclamos (Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015).

## **9.2 Calidad de las Respuestas a las PQRS**

La OFCIN tomó como criterios de evaluación, la claridad, pertinencia, evaluación jurídica y efectividad de las respuestas dadas a las diferentes PQRS de los afiliados, encontrando que todas se ajustan a esos criterios (muestra seleccionada aleatoriamente 84 peticiones, 26 reclamos, 31 sugerencias, 31 quejas, 10 consultas, 29 felicitaciones), evidenciando que las respuestas a las solicitudes de los afiliados están redactadas en lenguaje comprensible, analizando la solicitud, e informando las líneas de contacto de los diferentes canales de comunicación de CAJA HONOR, siendo amables con el afiliado, analizando detalladamente la solicitud y explicando las razones por las que procede o no la respectiva solicitud.

En lo atinente a las quejas y reclamos, las respuestas del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero –ARSAC-, explican los procedimientos adelantados para dar respuesta a la misma, agradece al afiliado el haber puesto en conocimiento dicha situación, en aras de la mejora continua del SAC.

## **9.3 PETICIONES**

### **9.3.1 Relación Peticiones remitida por el ARSAC**

De la relación de peticiones remitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, de acuerdo con la clasificación del Área estas fueron en total 8234, que en el archivo enviado, no estaban clasificadas por temas.

### **9.3.2 Peticiones analizadas por la Oficina de Control Interno- Muestra Seleccionada-**

Durante el segundo semestre de 2017, los afiliados presentaron 8234 peticiones a CAJA HONOR; de ellas, la OFCIN seleccionó como muestra 86 radicados, que equivalen al 1% del total, encontrando que por medio de este mecanismo, de la muestra seleccionada, las peticiones que se radicaron en CAJA HONOR en el periodo que se examina son las que se enuncian en la siguiente tabla:

PETICIONES	NÚMERO DE PETICIONES
Revisión aportes	1
Asesoría para trámite	2
Suspensión del descuento	3
Respuesta a descuentos al momento de retiro	1
Certificación aportes voluntarios	1
Expedición certificación	7
Información cuenta individual	3
Actualización de datos de la Cuenta Individual	4
Desdoblamiento cuenta individual por vivienda de propiedad conyugal	2
Traslado de cesantías de AFP a CAJA HONOR	2
Desdoblamiento cuenta individual causa inmatriculación MS	1
Desdoblamiento cuenta individual causa cruce subsidio	2
Desdoblamiento cuenta individual causa cruce conyugal	3
Resolución contrato	7
Levantamiento medida cautelar	2
Consignación o liberación de cuenta individual afiliado privado de la libertad	2
Reporte cesantías	2
Aporte de vivienda de afiliado fallecido	1
Suspensión de trámite	1
Prórroga postulación subsidio	4
Retiro de cesantías	2
Verificación cuenta individual	1
Pago de cuotas dejadas de abonar	3
Subsidio de vivienda a militantes discapacitados	2
Devolución de aportes y cesantías	3
Copia documento de trámite	3
Subsidio de vivienda por retiro de la Fuerza	1
Solicitud extracto cuenta individual	3
Acreditación MS	4
Información general	2
Desistimiento del trámite	1
Descuento cuota extraordinaria al Fondo de Solidaridad	3
Unificación cuenta individual	2
Exceso de 1-10 de cesantías a cuenta individual	1

**Tabla 013 Motivos de peticiones presentados en II- semestre 2017 al ARSAC muestra seleccionada-Fuente Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –CAJA HONOR**



En tercer lugar, con 21 solicitudes, distribuidas con 3 peticiones cada una, están las solicitudes de suspensión de descuento, información sobre cuenta individual, el pago de cuotas dejadas de aportar, solicitud copia de documento del trámite, solicitud de extracto de la cuenta individual, la devolución de aportes y cesantías, e información sobre descuento de cuota extraordinaria del fondo de solidaridad, estas peticiones conforman el 25% del total de la muestra seleccionada aleatoriamente por la OFCIN.

En cuarto lugar, con 2 peticiones cada una, los afiliados solicitaron información a CAJA HONOR sobre el trámite en la Entidad; desbloqueo de cuenta individual por divorcio y liquidación de sociedad conyugal; el traslado de AFP a CAJA HONOR; desbloqueo de cuenta individual causal cruce subsidio; levantamiento de medida cautelar; consignación de dinero de cuenta individual de afiliado privado de la libertad; reporte cesantías; retiro de cesantías, solicitud de subsidio para militar discapacitado; información general; y unificación de cuenta individual, para un total de 22 peticiones, que suman el 25% de las peticiones revisadas.

El 17% restante, con 1 solicitud cada una, los peticionarios solicitaron a CAJA HONOR información relacionada con el giro de 1/12 de las cesantías a la cuenta individual; desistimiento del trámite; subsidio de vivienda por retiro de la Fuerza; verificación cuenta individual; suspensión del trámite por parte de CAJA HONOR; desbloqueo de cuenta individual causal no acreditación; certificación aportes voluntarios; revisión aportes de cuenta individual; descuento al momento de retiro, con 12 solicitudes.

#### **9.3.2.1 Peticiones por Punto de Atención- canal de comunicación-**

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidenció a nivel nacional, el Punto de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que más peticiones recibió fue el de Bogotá, con 19 peticiones, seguido por el Punto de Atención de Medellín con 5, y con 3 peticiones cada uno, los Puntos de Atención de Cali, Cartagena e Ibagué.

Con 2 peticiones cada uno, los Puntos de Atención de Barranquilla y Bucaramanga, y con 1 petición cada uno, el Punto de Atención de Florencia; es importante mencionar que todos los Puntos de Atención reciben solicitudes de afiliados y externos residenciados en las zona de su cobertura.

Finalmente, las peticiones radicadas en los municipios de Armenia, Buenaventura, La Dorada, Pereira, Rionegro, y Valledupar, corresponden a las visitas del Punto de Atención Móvil de CAJA HONOR, dentro de su recorrido por el territorio nacional, de acuerdo con el cronograma para la vigencia 2017, a continuación se grafican las peticiones antes descritas:

### PETICIONES POR PUNTO DE ATENCIÓN- SAC- CAJA HONOR II SEMESTRE 2017-

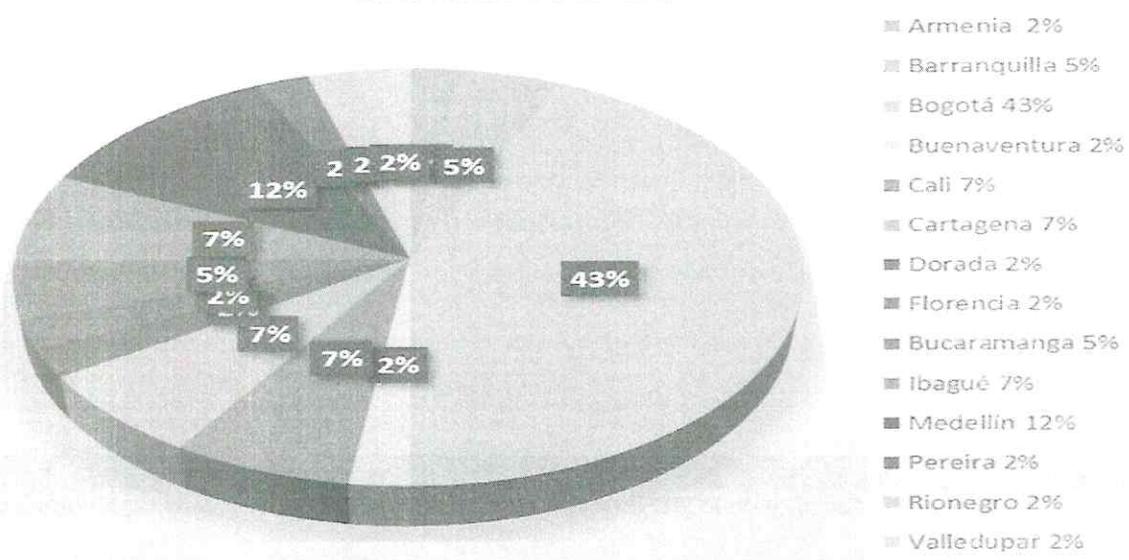
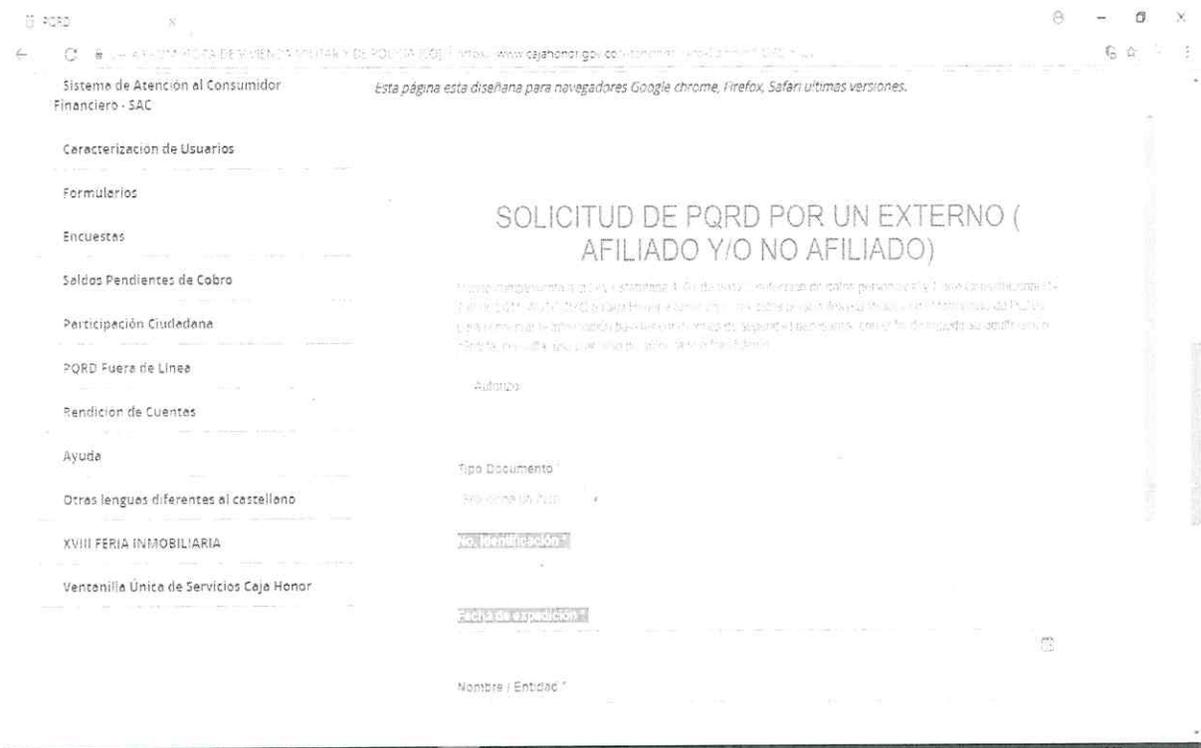
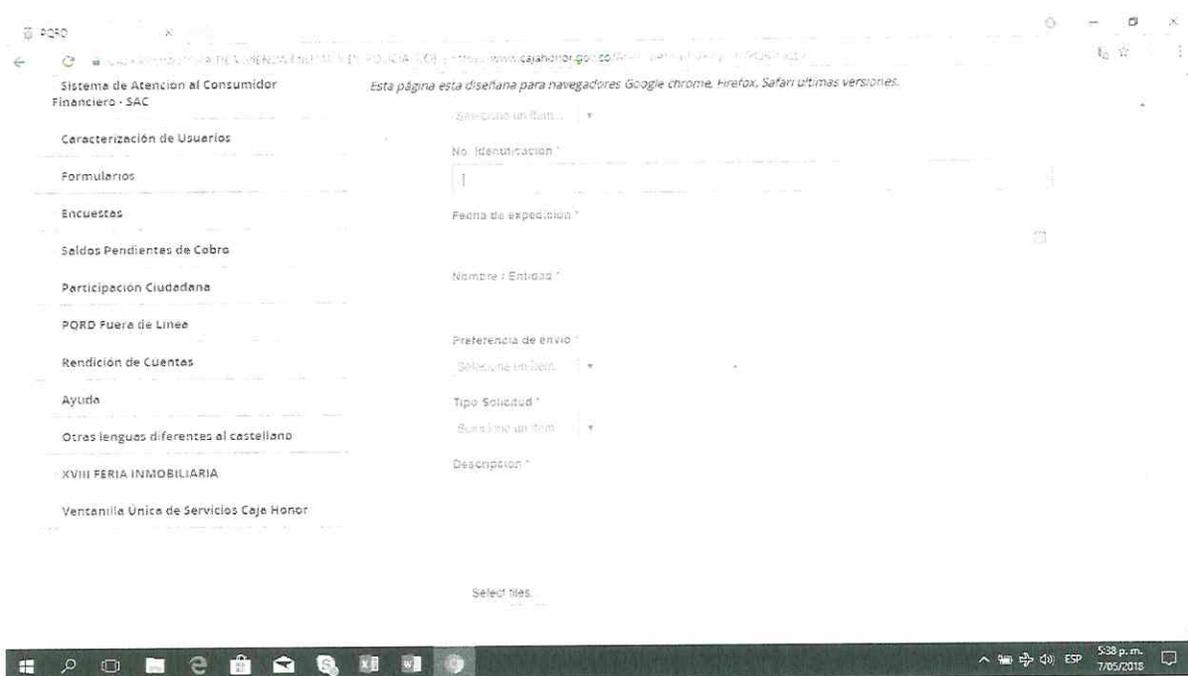


Grafico 004 – Clasificación Peticiones por Punto de Atención.- SAC- II semestre 2017- muestra seleccionada- fuente ARSAC- Workmanger

De la muestra seleccionada, se evidenció que en 37 de las 86 peticiones examinadas fueron remitidas por correo electrónico, es decir el 41% de la muestra la constituyen solicitudes en formato digital, en las que no se pudo establecer desde qué lugar se enviaba la solicitud a través de la página web de CAJA HONOR, porque al ingresar en el formato de PQRD no tiene dispuesta una casilla con la ubicación del solicitante, así:



Pantalla 023- formato de PQRD en [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)- fuente [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)



**Pantalla 023- formato de PQRD en www.cajahonor.gov.co- fuente www.cajahonor.gov.co**

### **9.3.2.2 respuestas del ARSAC a las peticiones – muestra Seleccionada-**

De las 86 peticiones seleccionadas por la OFCIN como muestra en esta auditoría, se observó que ninguna de ellas sobrepasó los 15 días establecidos en el Código de Procedimiento administrativo reglamentado por la ley 1755 de 2015, artículo 14 numeral 1, siendo el promedio de respuesta 7.3 días.

La OFCIN encontró que en los documentos de las respuestas emitidas por el ARSAC a las peticiones de afiliados y externos, en ninguna de ellas, el proceso GESTIÓN DEL SAC, informara en su escrito de respuesta que contra la misma proceden los recursos de reposición y apelación.

### **RECOMENDACIÓN 03**

La OFCIN recomienda al ARSAC adicionar a las respuestas a las peticiones de los afiliados, por la que se expide un acto administrativo de carácter particular, lo dispuesto en el artículo 76 del CPACA, es decir si dichos escritos son susceptibles de recursos de reposición en subsidio apelación, en el entendido que las respuestas emitidas por la Entidad a través del SAC son actos administrativos, en consonancia con el artículo 13, 15, 16, 24, 66 de la misma norma.

## **9.4 QUEJAS**

### **9.4.1 Relación remitida por el ARSAC**

De la relación de 31 quejas remitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, la OFCIN las analizó en su totalidad, resultados que se describen en la siguiente sección del presente informe.

### 9.4.2 Quejas analizadas por la Oficina de Control Interno- Muestra Seleccionada-

Durante el segundo semestre de 2017, los afiliados presentaron 31 quejas; la OFCIN las seleccionó en su totalidad, encontrando que la primera causa de inconformidad de los afiliados es por la "atención del funcionario" con 11 quejas.

En segundo lugar, se ubica la molestia de los afiliados/ visitantes respecto del "servicio de portería", y la "deficiente información del funcionario" y "Contact Center", con 3 quejas cada uno.

En tercer lugar, los afiliados manifiestan insatisfacción respecto del parqueo de Bucaramanga, y la solicitud de documentos para el trámite, con 2 quejas cada uno.

En cuarto lugar, con 1 queja, los afiliados que radicaron quejas relacionadas con la falta de unidad de criterio de los funcionarios, la petición de documentos no incluidos expresamente en el trámite al afiliado, atención del call center.

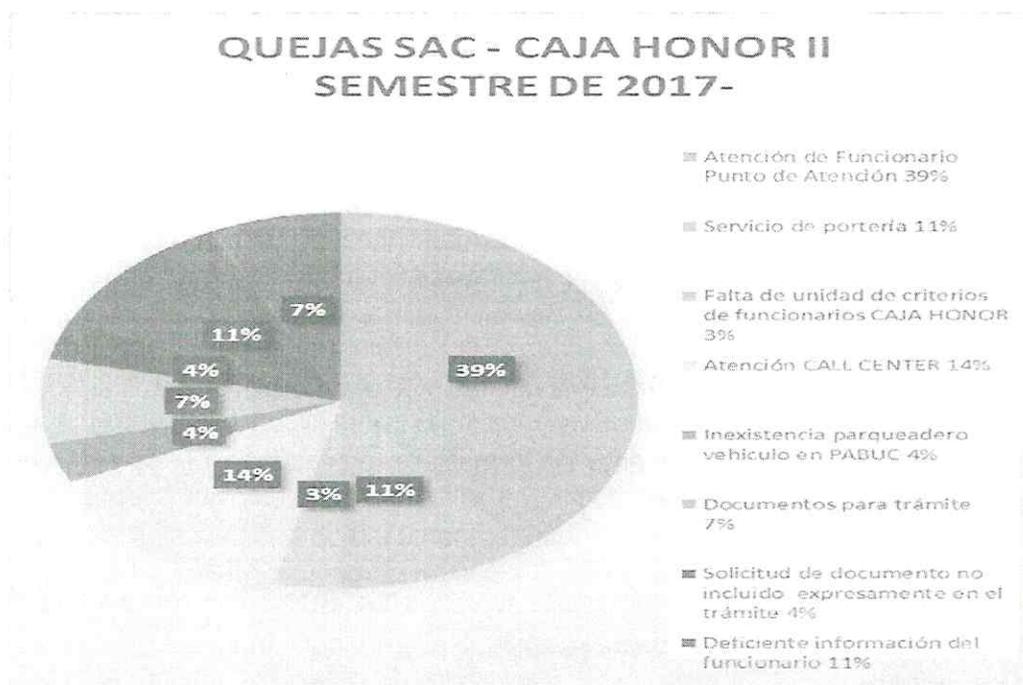
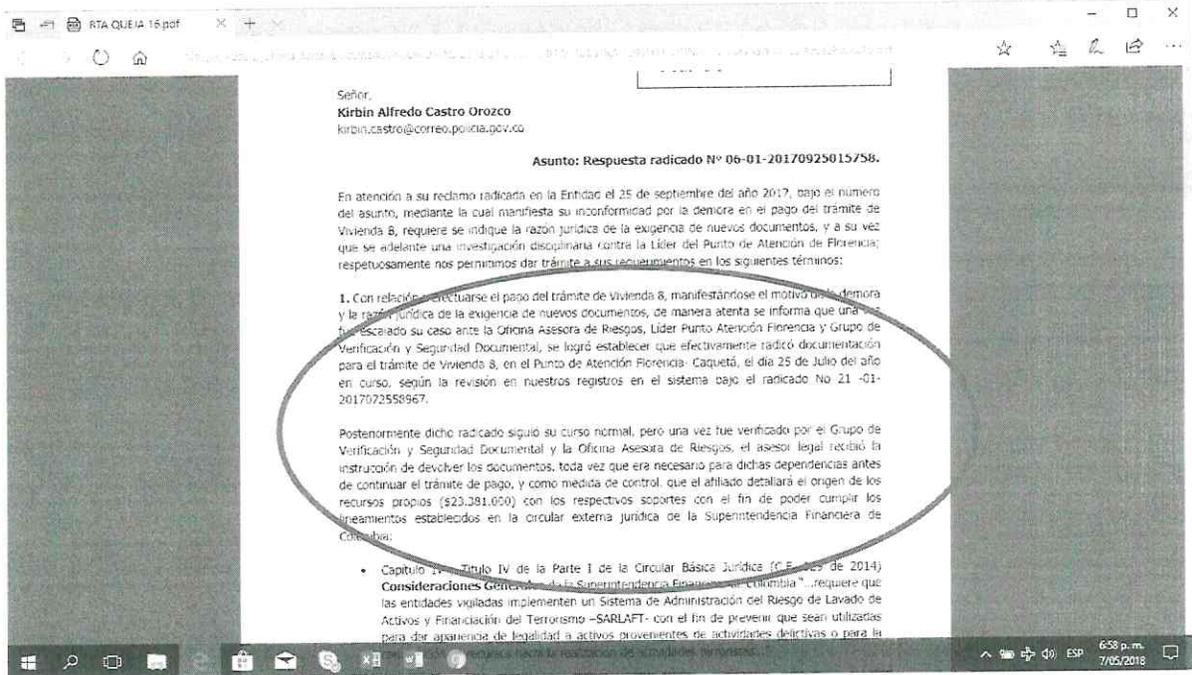


Gráfico 005 – Clasificación Quejas CAJA HONOR- SAC- II semestre 2017- muestra seleccionada- fuente ARSAC- Workmanger

En las quejas analizadas por la OFCIN, éstas fueron respondidas en un promedio de 5 días, en ellas el ARSAC sintetizó la queja del afiliado, transcribió la respuesta del Área involucrada y agradeció al quejoso el tiempo que destinó para interponer la queja, informando las acciones pertinentes para cada una de ellas.

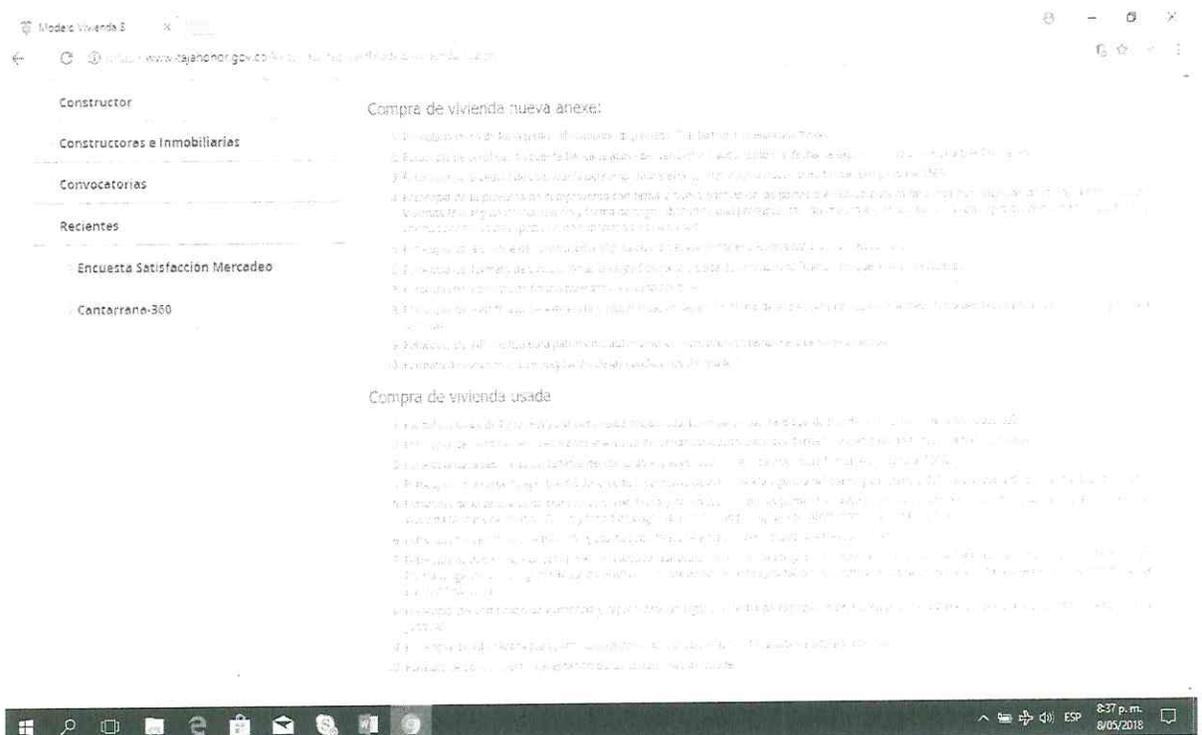
En cuanto a las quejas presentadas por la atención de los funcionarios, el ARSAC de acuerdo con el procedimiento establecido, traslada la queja al funcionario involucrado para que responda a la misma, posteriormente, en la respuesta al quejoso transcribe la respuesta del funcionario y del líder del Punto de Atención, así como las medidas a adoptar, según el caso.

En cuanto a la queja presentada por petición de documentos no expresamente incluidos en el trámite, en el radicado 06-01-20170925015758, que expresa su inconformidad por la demora en el trámite de V8, la Entidad respondió que el trámite había sido suspendido porque el afiliado no había diligenciado el formato de procedencia de recursos, como se muestra en la siguiente pantalla:



Pantalla 025- Respuesta queja SAC II semestre de 2017- fuente ARSAC-Workmanager

La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, consultó en la página web de CAJA HONOR, la documentación del trámite M8 para vivienda nueva y usada, sin encontrar que para el mismo, se requiriera el diligenciamiento de formato de procedencia de los recursos, como se muestra en la siguiente pantalla:



Pantalla 026- Pantalla del trámite M8 en [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)

### RECOMENDACIÓN 04

Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC en conjunto con el ATEAF y la OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, informar a los afiliados los documentos adicionales al trámite que deben diligenciar si se adelanta la adquisición de un inmueble con recursos propios, teniendo en cuenta que en el FUP no se mencionan expresamente, a fin de minimizar la materialización del riesgo R016 Asesoramiento deficiente a clientes.

#### 9.4.2.1 Quejas por Punto de Atención- canal de comunicación-

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el Punto de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que más quejas recibió fue el de Bogotá, con 17 quejas, que conforman el 61% del total de la muestra.

En segundo lugar se ubican las quejas radicadas contra el Contact Center, con 3, que suman el 11%, en tercer lugar con 2 quejas cada uno, los Puntos de Atención de Ibagué y Florencia, así como las quejas verbales, es decir el 21% del total.

En cuarto lugar, con 1 queja cada uno, los Puntos de Atención de Medellín y Cali, con el 8% de las quejas.

### QUEJAS POR PUNTO DE ATENCIÓN- SAC II SEMESTRE DE 2017- CAJA HONOR

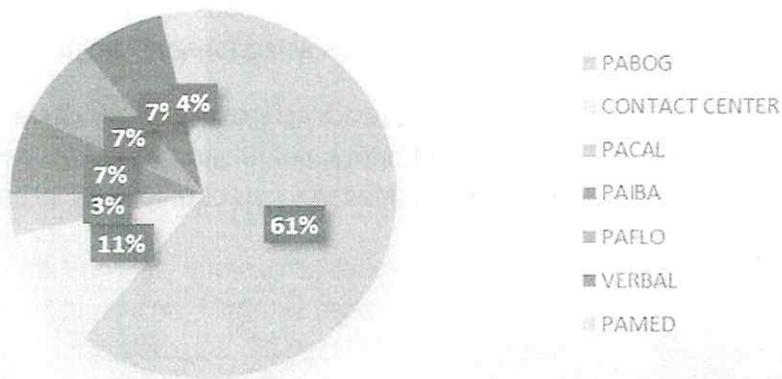


Gráfico 06- Quejas por Punto de Atención- SAC II Semestre de 2017- fuente ARSAC-Workmanager

### 9.5 RECLAMOS:

#### 9.5.1 Relación de reclamos remitidos por el ARSAC- Muestra seleccionada-

Esta opción, fue utilizada por los afiliados principalmente por el recibo de la respuesta, durante el segundo semestre de 2017 el ARSAC recibió 158 reclamos, de los cuales la OFCIN seleccionó como muestra aleatoria un total de 28, que equivalen al 19% del universo, para proceder a analizarlos e identificar las principales causas que los generan.

De los reclamos examinados por la OFCIN, se evidenció que 8 de ellos fue por "*demoras en el pago del trámite de vivienda 8*", seguido por "*falta de unificación de criterio*" con 3 reclamaciones, en tercer lugar "demoras en trámite del segundo pago" con 2 reclamos.

Con 1 reclamación cada uno, están inconformidades de los afiliados por: Publicación en REVISTA NOTIVIVIENDA de proyecto de vivienda que no cumple con los requisitos establecidos por CAJA HONOR, inconformidad por listado de documentos para el trámite; inconsistencia en la cuenta individual; demora en la atención en Punto de Atención; Inconsistencia en el extracto; mal servicio de la Entidad, envío de extractos; información de trámite para afiliado desaparecido; no entrega de vivienda a beneficiario de Fondo de Solidaridad; subsidio de vivienda; no recibo de documentos para trámite retiro de cesantías; no aparecen completos los documentos para trámite de M8.

De las anteriores reclamaciones, se observa que en términos generales los principales motivos de descontento de los afiliados están relacionados con la atención de los funcionarios, los documentos de los trámites (incluidos o no) extractos de cuenta individual, falta de unidad de criterios de información.

### **9.5.3 Reclamos por Punto de Atención y Canal de Comunicación**

De los 158 reclamos que se radicaron en el periodo evaluado y de la muestra seleccionada (29) que equivale al 19% del universo, encontrando que el Punto de Atención con más reclamaciones es el de la sede principal en Bogotá, con 9, seguida del Punto de Atención de Barranquilla con 4 y el Punto de Atención de Medellín con 2 y los Puntos de Atención de Florencia, con 1 reclamación; de las reclamaciones seleccionadas, 5 de ellas no pudieron ser visualizadas por la configuración de la herramienta tecnológica Workmanager.

El canal de comunicación más usado por los afiliados para presentar los reclamos, fue el correo electrónico con 16 de los 29 reclamos seleccionados aleatoriamente en la auditoría.

Desde el punto de vista porcentual, se evidencia que el 28% de la muestra seleccionada corresponde al Punto de Atención de Bogotá, con 9 reclamaciones, seguido por el punto de atención de Barranquilla con el 13.3% Medellín con el 6.66% y Florencia con el 3.33%

## **9.6 SUGERENCIAS**

### **9.6.1 Relación Sugerencias Remitidas por el ARSAC- muestra seleccionada-**

Durante el segundo semestre de 2017, de acuerdo con la relación de sugerencias remitidas por el ARSAC, se recibieron 31 Sugerencias, que fueron seleccionadas por la OFCIN, y se clasifican de la siguiente manera:

SUGERENCIAS	Número de Sugerencias
Envío de respuestas en formato PDF	2
Suscripción de convenios con más firmas evaluadoras	1
Visita Punto Atención Movil a Urabá	1
Habilitación Punto de Atención Venecia- Bogotá	1
Ampliación de anaqueles Sede Principal	1
Revaluación Modelo Leasing de 2 años a 7 años de edad del inmueble	1
Adecuación parqueadero PABUC	1
Restricción de consulta en portal transaccional	2
Capacitación en atención al cliente	1
Diseño de estrategias para evitar demora en entrega de certificación en declaración de renta	1
Reducción de tiempo para trámite	1
Reducción de documentos para trámite	2
Permiso de ingreso a CAJA HONOR con 1 acompañante	1
Actualización en la página web de los horarios de atención	1
Punto de Atención en Pereira	1
Capacitacion sobre trámite a constructora	2
Inclusión de número de aportes en los extractos	1
Aumento de personal al medio día	1
Instalación de mesón de apoyo en PAFLO	1
Permiso de ingreso con celulares	1
Evaluacion certificación bancaria BBVA	1
Capacitación a funcionarios sobre procedimientos	3
Demora en Punto Atención Ibagué	1
Control de funcionarios con convenios	1
TOTAL	31

**Tabla 014 clasificación del ARSAC a las sugerencias- fuente ARSAC- WORKMANAGER**

De la anterior tabla se observa que el 10% de las sugerencias están relacionadas con el tiempo de atención en el PAIBA, seguidas con 2 sugerencias atinentes a la suscripción de convenios con firmas evaluadoras; permiso de ingreso de afiliado con un acompañante; y la inclusión del número de aportes en el extracto de cuenta individual, y capacitación a funcionarios en atención al cliente es decir el 20%.

Las sugerencias restantes, con una cada una, se refieren a aspectos tales como: envío del extracto en formato PDF, visita de Punto Móvil a Urabá; habilitación Punto Móvil Venecia (Bogotá) y Pereira, Instalación de mesón en el Punto de Atención de Florencia; así como permiso de ingreso a los Puntos de Atención con celular; revaluación del Modelo de Vivienda Leasing, con respecto a la edad de construcción del inmueble; adecuación parqueaderos PABUC; capacitación a funcionarios en trámite; capacitación a funcionarios sobre procedimientos; agilización entrega de certificaciones para declaración de renta; reducción del tiempo para trámite; reducción de documentos para trámite; aumento de personal al medio día; control de funcionarios con convenios, y evaluación de certificación bancaria del BBVA.

De este último grupo de sugerencias, se observa que los afiliados sugieren mejoras en visitas y nuevos puntos de Atención, así como infraestructura de los existentes; modelo de Atención Leasing, capacitación a funcionarios, modificación de tiempos y documentación requerida para el trámite y certificaciones.

La OFCIN evidenció que en promedio ponderado, el tiempo de respuesta a las mismas fue en promedio de 5.1 días, estando acorde con los términos de la ley 1755 de 2015.

### 9.6.2 Sugerencias por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De las 31 sugerencias radicadas en CAJA HONOR durante el segundo semestre de 2017, se observó que 21 de ellas fueron en formato físico (68%) y 10 a través de medios electrónicos (32%) de la misma manera, que el Punto de Atención que más sugerencias recibió fue PABOG (11), que ascienden al 36%; seguido de 9 que no establecen lugar de ubicación del afiliado que hace la sugerencia, que suma el 29%; y los Puntos de Atención de Ibagué y Medellín con 3 cada uno, es decir el 20% del total de sugerencias.

El canal de comunicación más usado por los afiliados para hacer sus sugerencias fue el formato físico, con 21 sugerencias.

### SUGERENCIAS CAJA HONOR - POR PUNTO DE ATENCIÓN - II SEMESTRE DE 2017-

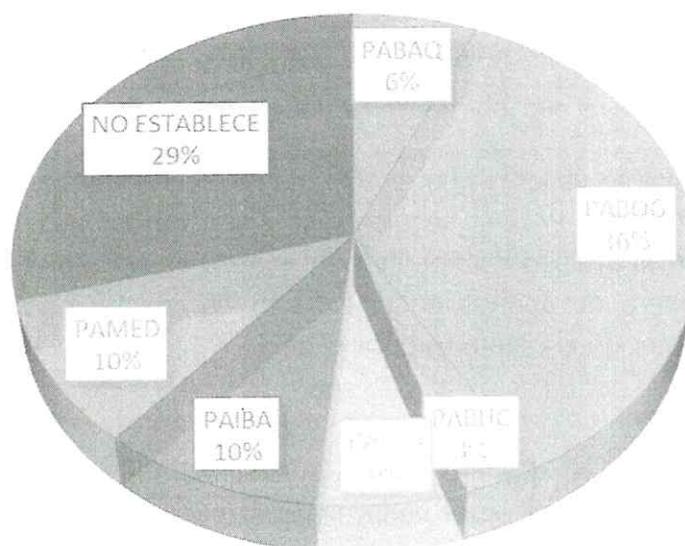


Gráfico 07- Sugerencias CAJA HONOR- SAC II Semestre de 2017- fuente ARSAC-Wormanager

### 9.7 DENUNCIAS

Durante el segundo semestre de 2017, según lo reportado por el ARSAC a la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, no se recibieron denuncias.

## 9.8 FELICITACIONES

Durante el segundo semestre de 2017, de acuerdo con la información suministrada por el ARSAC a la OFCIN, en el mencionado periodo, CAJA HONOR recibió 289 felicitaciones.

### 9.8.1 Felicitaciones- Muestra Seleccionada

De las felicitaciones radicadas en formato físico y electrónico, la Oficina de Control Interno de la Entidad, seleccionó aleatoriamente de 29 felicitaciones, que ascienden al 10% del total, evidenciando que 22 de ellas fueron dirigidas a los funcionarios de CAJA HONOR, 4 a Puntos de Atención; 3 a Punto de Atención Móvil, a continuación se ilustran las felicitaciones por Punto de Atención:

<b>Felicitaciones por Punto de Atención</b>	<b>Número de Felicitaciones</b>
Punto de Atención Sede Principal	5
Punto de Atención Barranquilla	2
Punto de Atención Bucaramanga	2
Punto de Atención Cali	7
Punto de Atención Cartagena	2
Punto de Atención Ibagué	6
Punto de Atención Medellín	1
Punto de Atención Movil mas a menudo	3
Enlace PONAL	1

**Tabla 015- Sugerencias CAJA HONOR- Punto de Atención- segundo semestre de 2017- fuente ARSAC- Workmanager**

De las anteriores felicitaciones, se observa que el Punto de Atención que recibió más felicitaciones durante el periodo evaluado fue el Punto de Atención de Cali, con 7 felicitaciones, que suman el 23%, seguida por el Punto de Atención de Ibagué, con 6, que conforman el 20%, seguida por el Punto de Atención Sede Principal, con 5 felicitaciones, que ascienden al 17%, y con 2 felicitaciones cada uno, los Puntos de Atención de Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena.

## 9.9 CONSULTAS- muestra seleccionada

En el transcurso del segundo semestre de 2017, el ARSAC recibió 84 consultas, de las cuales la OFCIN revisó aleatoriamente 10 de ellas, encontrando que en 2 de ellas solicitaban explicación de los descuentos por ahorro obligatorio, CAJA HONOR respondió que dichos descuentos eran por el aporte extraordinario al Fondo de Solidaridad.

Otras consultas estuvieron encaminadas a obtener información sobre si la Entidad tiene Puntos de Atención en el Eje Cafetero, también si se podría adquirir con el subsidio de vivienda un inmueble hipotecado obligación de la que no es titular el consultante.

Igualmente se consultó a CAJA HONOR sobre descuentos no reflejados en los saldos de la cuenta individual, saldos a favor de beneficiario de Fondo de Solidaridad, envío de

extractos de CAJA HONOR al consultante, la OFCIN verificó que la Entidad brindara respuesta a todas ellas, que se hizo dentro de los plazos dispuestos en la ley 1755 de 2015.

## RECOMENDACIÓN 05

La OFCIN recomienda al SAC- ATEAF y OFICINAS DE ENLACES coordinar estrategias de divulgación sobre el descuento de las dos cuotas extraordinarias al Fondo de Solidaridad de CAJA HONOR, contempladas en el artículo 61 del Acuerdo 05 de 2017, para que los afiliados tengan conocimiento del descuento extraordinario de las 2 cuotas adicionales a las 168 de ahorro obligatorio.

### 9.10 SOLICITUDES, RECLAMOS Y QUEJAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

Dentro del cuadro remitido por el ARSAC, que relaciona las estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, fecha de radicado de entrada y fecha de radicado de salida, así como la clase de solicitud y su motivo, el mismo no contiene una casilla donde se indique el punto de atención donde fue radicada la respectiva solicitud, petición o reclamo, a pesar que en estos dos últimos ítems el Área de Atención al Consumidor Financiero, tiene un registro detallado del trámite dado a las quejas y reclamos, en la consulta se hace dispendioso establecer el lugar de procedencia de las PQRS, lo que no permite a la auditoría cubrir todos los puntos de atención de CAJA HONOR, como se observa en la pantalla:

No.	Número de Radicado	Fecha Radicación	Fecha Real Finalización	Día Hábil	Clase de solicitud	Estado
2	06-01-2017070210091	1/07/2017	14/07/2017	5	Peticion	Terminado
8	06-01-20170708010046	3/07/2017	24/07/2017	8	Peticion	Terminado
7	06-01-20170704010000	4/07/2017	3/07/2017	2	Confirmación	Terminado
31	06-01-20170704010006	4/07/2017	24/07/2017	2	Peticion	Terminado
47	06-01-20170704010065	4/07/2017	14/07/2017	7	Peticion	Terminado
116	06-01-20170705010056	5/07/2017	27/07/2017	8	Peticion	Terminado
318	06-01-20170707011168	7/07/2017	19/07/2017	8	Peticion	Terminado
336	06-01-20170710011197	10/07/2017	18/07/2017	6	Peticion	Terminado
737	06-01-20170718011810	18/07/2017	24/07/2017	6	Peticion	Terminado
903	06-01-20170717011792	27/07/2017	28/07/2017	7	Peticion	Terminado
1093	06-01-20170719011979	19/07/2017	21/07/2017	7	Peticion	Terminado
1290	06-01-20170722011218	22/07/2017	4/08/2017	9	Peticion	Terminado
1387	06-01-20170724011230	24/07/2017	4/08/2017	9	Peticion	Terminado
1487	06-01-20170726011256	26/07/2017	8/08/2017	2	Peticion	Terminado
1703	06-01-20170731011268	31/07/2017	9/08/2017	6	Peticion	Terminado
1856	06-01-20170802011273	2/08/2017	14/08/2017	7	Peticion	Terminado
1905	06-01-20170802011281	2/08/2017	15/08/2017	8	Peticion	Terminado

Pantalla 27 Cuadro de PQRS II Semestre de 2017- remitido por ARSAC

### OPORTUNIDAD DE MEJORA 01

La Oficina de Control Interno, recomienda al ARSAC que en el cuadro donde se relacionan los radicados de las diferentes PQRS, adicionar una casilla con el nombre del solicitante y el Punto de Atención donde fue radicada la petición, queja, reclamo o sugerencia, para

establecer quién es el afiliado y si ha realizado solicitudes similares en CAJA HONOR, y identificar fácilmente cuales son los puntos de atención donde se presentan la mayor cantidad de quejas y reclamos, y los motivos más frecuentes, con el fin de diseñar estrategias específicas para optimizar la calidad del servicio.

## **10 OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS**

### **10.1 Calidad en las respuestas:**

Con el fin de identificar si las respuestas emitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de Caja Honor, están cumpliendo con los criterios establecidos en la guía de operación "*Hacer seguimiento, control y monitoreo de solicitudes de consumidores financieros, numeral 4.7*" que dice: "*se debe realizar seguimiento de las respuesta a los consumidores financieros, para verificar si son certeras, pertinentes*". La Oficina de Control Interno seleccionó un muestreo aleatorio de cada uno de los ítems de peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y otros, seleccionando una respuesta mensual, tomando como referencia los siguientes criterios de evaluación:

- a) Claridad: Lenguaje claro, respetuoso y cálido.
- b) Pertinencia y precisión: Hace referencia a la congruencia de la respuesta con lo solicitado y a la incorporación de los elementos necesarios e indispensables en la contestación.
- c) Evaluación Jurídica: Respuesta al consumidor financiero en estricto derecho.
- d) Efectividad: Satisfacer la solicitud del Consumidor Financiero para que esta no se presente nuevamente.

La Oficina de Control Interno, solicitó al ARSAC una relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en CAJA HONOR durante el segundo semestre de 2017, de cada uno de los ítems evaluados, se tomó como muestra total de 217 solicitudes (84 peticiones, 31 quejas, 29 reclamos, 10 consultas, 31 sugerencias, 29 felicitaciones), distribuidas en cada mes del periodo evaluado, se analizó la claridad, calidad, pertinencia, y oportunidad de la respuesta suministrada por el SAC al afiliado; evidenciando que la respuesta dada por el ARSAC estaba dentro de los términos establecidos en el Manual SAC, como se evidenció en los papeles de trabajo de la presente auditoría; en ellas se observó que el ARSAC respondió de fondo a la petición, queja, reclamo, denuncia del afiliado, haciendo un análisis de la situación fáctica presentada, y emitiendo respuesta adecuada al requerimiento, y con el sustento normativo, según el caso.

## 11- ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA INTERPUESTAS POR LOS AFILIADOS A CAJA HONOR POR RESPUESTAS DEL SAC.

Previa solicitud a la Jefe del proceso misional Gestión del SAC y al Área Jurídica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, sobre las acciones constitucionales de tutela instauradas por los afiliados de CAJA HONOR como consecuencia de las respuestas emitidas por el ARSAC a sus solicitudes, y en aras de conocer cuáles son los motivos para la presentación de estas acciones, invocando la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, o la trasgresión de este derecho, en conexidad con otros derechos protegidos por la Constitución Política de Colombia.

Durante el segundo semestre de 2017, según la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica de CAJA HONOR, las acciones de tutela que instauraron los afiliados en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por presunta vulneración a sus derechos fundamentales fueron en total 135 acciones constitucionales, por vulneración al derecho de petición, derecho a la vivienda digna, derecho a la igualdad, derecho al mínimo vital, como se relaciona a continuación:

Descripción	Tutelas	%
Derecho a la vivienda digna (Art. 51 CN) 37%	44	37%
Derecho de Petición ( Art 23 CN)	52	44%
Derecho al debido proceso (Art 29 CN)	11	9%
Derecho a la igualdad (Art 13 CN)	9	7%
Derecho a la vida digna (Art 11 CN)	2	1%
Derecho a la dignidad humana (Art 13 CN)	1	1%

Tabla 016- Acciones de Tutela contra CAJA HONOR- Segundo Semestre de 2017- elaboración OFCIN, fuente OAJUR.

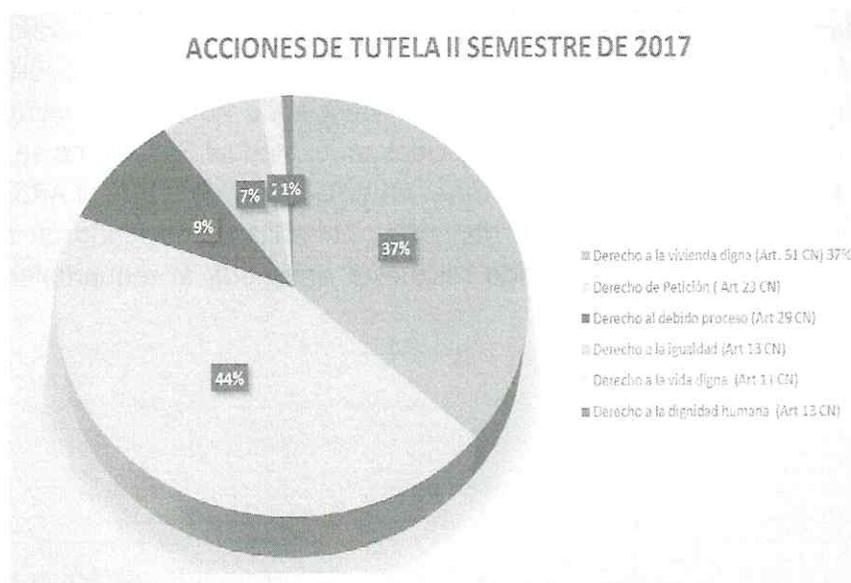


Gráfico 08- Acciones de Tutela Contra CAJA HONOR-SAC II Semestre de 2017- fuente ARSAC OAJUR

En términos generales, el porcentaje de sentencias favorables a CAJA HONOR en las acciones de tutela es del 90% y el 10% en sentido contrario, y específicamente en lo relacionado con el derecho de petición, el sentido de la sentencia es 92% a favor y 8% en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

### **11.1 Acciones de Tutela por presunta Vulneración al Derecho de Petición-**

De las 52 acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por presunta vulneración al derecho de petición (Artículo 23 CN) 47 sentencias fueron a favor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 5 providencias en sentido adverso a los intereses de la Entidad; de estos fallos, la segunda instancia revocó dos (2) sentencias.

#### **11.1.1. Radicado 2017- 1438**

De las 5 sentencias proferidas en contra de CAJA HONOR, en el radicado 2017-1438, el Despacho consideró que "1. *La Entidad demandada dio respuesta de fondo a la solicitud radicada el 18 de junio de 2017, el 31 de julio de 2017, sin embargo, envió la comunicación a un correo electrónico que no correspondía con el proporcionado por la solicitante, para efecto de notificación, 2, al percatarse de su error en la notificación, la entidad envió la respuesta al correo electrónico de la solicitante el 13 de septiembre de 2017, y en la misma fecha lo envió a su dirección proporcionada por la accionante en montería, no obstante, en el expediente no obra constancia de que la solicitante efectivamente haya recibido la respuesta ni en su correo electrónico, ni en la dirección proporcionado en la ciudad mencionada (...) c) sobre la notificación electrónica en aplicación a lo indicado en el inciso 1 del numeral 3 del art 291 del CGP (se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione el acuse de recibo), (...) En virtud de lo anterior, se tiene que, la entidad no probó que la solicitante recibiera el correo electrónico ni el correo físico enviado a su dirección, y por ello, no se ha probado que efectivamente se haya notificado la respuesta.*

*(...) Así las cosas, y teniendo en cuenta los argumentos, las pruebas obrantes en el proceso y la jurisprudencia antes anotada, la sala considera que, para que la actuación de la entidad estuviera acorde con el ordenamiento jurídico era necesario que, esta además de responder de fondo el derecho de petición interpuesto por la accionante el 18 de julio de 2017 debió notificar respuesta a la accionante. Por lo anterior, se encuentra que no se ha satisfecho el derecho fundamental ejercido por la parte demandante, es decir, que no se superó el hecho que motivo esta acción se encuentra acreditada la violación del derecho fundamental de petición, toda vez, que solo se limitó a expedir contestación, y no obstante, no consta que a la accionante se le haya puesto en conocimiento o efectivamente dicha respuesta. En este sentido, se impone proteger esta garantía constitucional, para cuyo efecto se ordenara al gerente general de la CPVMP, o su delegado, que dentro del término de 48 horas hábiles contadas a partir de la notificación de esta providencia, notifique la respuesta de fondo a lo solicitado en el derecho de petición interpuesto por la accionante el 18 de julio de 2017, en la forma indicada en los artículos 65 a 73 de CPACA, esta tutela no fue impugnada por CAJA HONOR.*

#### **11.1.3 Radicado 2017-0790**

En Sentencia de fecha 1 de noviembre de 2017, que declaró la vulneración al derecho fundamental de petición por CAJA HONOR, el Despacho consideró que "la entidad accionada, a quien el actor elevó la petición del 29 de agosto de 2017, a la fecha no ha dado respuesta de fondo a la petición elevada (...) Según informó la jefe de la oficina jurídica de la Entidad accionante (sic) son muchas las peticiones que sobre el mismo aspecto ha elevado el señor (...) sin embargo, sobre la petición material de la presente tutela indicó que mediante escrito del 24 de octubre de 2017 y notificada el 25 del mismo

mes y año le informaron al accionante (...) que el 8 de septiembre de 2017, mediante oficio 03-01-201709080336002 CAJA HONOR emitió respuesta de fondo y dentro de los términos legales (...) Ahora, como en la respuesta dada al accionante CAJA HONOR indicó que " todo esto le fue informado mediante comunicación del jefe de grupo de orientación de la PONAL, encuentra la Sala que tal comunicación data del 16 de noviembre de 2016, es decir hace 11 meses y 15 días, y la petición que origina esta acción data del 29 de agosto de 2017. Ahora, cotejada la petición con la respuesta dada y conforme a lo reseñado por la policía nacional en el informe de tutela rendido, se encuentra latente la vulneración al derecho fundamental de petición en virtud a que CAJA HONOR como administradora de las cesantías y ahorros de los miembros de la fuerza pública debe conocer que es la tesorería general de la policía nacional la dependencia competente para suministrar la información requerida por el señor (...) por lo que es ante ella que debe tramitarla, de manera que el accionante obtenga una respuesta clara, de fondo y congruente indicándole el estado en que se encuentran los aportes que le fueron descontados durante el tiempo que duró vinculado a la Policía Nacional.

(...) Con base en tal información, solo resta establecer el estado de los mismos, vale decir, su valor actual, en donde se encuentran depositados y de qué manera puede acceder a ellos. La accionante (sic) no probó que hubiese realizado gestión alguna ante la tesorería General de la Policía Nacional como indica la Policía Nacional en su informe, pues no obra prueba que dé cuenta que la accionada hubiese corrido traslado de la petición elevada por el accionante a la precitada dependencia. Por lo anterior, CAJA HONOR aunque alegó prueba de que contestó la petición y la misma fue puesta en conocimiento del accionante, la misma no cumple con los requisitos establecidos por la jurisprudencia en virtud a que no resolvió de fondo lo solicitado por el accionante, quien lleva ya dos años intentando tener información acerca de sus aportes realizados. Debe resaltarse además que se trata de un adulto mayor, quien alcanza la edad de 74 años a quien no deben trasladársele los inconvenientes internos de las fallas del servicio o de la falta de gestión de las entidades públicas"

En la parte resolutive de la sentencia ordena a CAJA HONOR "que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, gestione ante la Tesorería General de la Policía Nacional el estado de cuenta de los aportes a vivienda militar del señor (...) de manera que dentro de los diez días siguientes, resuelva realmente y de fondo la petición elevada por el accionante"

El fallo fue impugnado el 8 de noviembre de 2017, y la Segunda Instancia consideró que "se vislumbra la vulneración al derecho fundamental de petición del accionante por parte de la entidad accionada, por lo que no es posible acceder a la revocatoria del amparo que en primera instancia se emitió (...) no es posible encontrar cumplida la carga de notificación de la referida comunicación, Lo anterior, de atender que al expediente no se allegó copia del envío de la mencionada respuesta al peticionario, carga que la entidad accionante reconoce, incumplió, sin que sea posible aceptar la justificación que trae a colación, pues las respuestas y envíos que allega hacer alusión a peticiones anteriores a la que generaron la presente queja constitucional, En consecuencia, no son de recibo los argumentos esgrimidos por la impugnante al sustentar su censura, toda vez que atendiendo la esencia de la citada garantía constitucional, la cual es la respuesta efectiva a las peticiones de los ciudadanos, la referida información debió ser puesta en conocimiento del tutelante. DECISION CONFIRMA el fallo impugnado, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva"

## **RECOMENDACIÓN 06**

De los radicados de tutela 2017-1438 y 2017-0790, los Jueces Constitucionales consideraron que no cesaba la presunta vulneración al derecho fundamental de petición al responder la misma, sino que la Entidad tiene la carga de verificar que la respuesta sea efectivamente recibida por el destinatario, razón por la cual la OFCIN recomienda al ARSAC

que en el trámite de las respuestas a las peticiones de los afiliados y aquellas que se surtan dentro del trámite de las acciones de tutela que se interpongan por causa de la falta de respuesta a las solicitudes de las mismas, se haga un seguimiento a la guía de envío y se allegue en la contestación de la tutela o impugnación de la misma, una pantalla de la trazabilidad del envío de la respuesta al accionante.

#### **11.1.2 Radicado 2017-288**

Mediante Sentencia del 26 de octubre de 2017, que ordenó el amparo al derecho fundamental de petición, el Despacho en sede de tutela, consideró que *"(...) ha quedado demostrado que la señora (...) remitió el 23 de agosto de 2017 derecho de petición a la CPVMP a través de servientrega, el 24 de agosto dicha entidad lo recibió, el Jefe del SAC con oficio del 6 de septiembre de 2017 informó a la actora que en relación con la certificación del subsidio otorgado al señor (...), procederá en un término de 10 días hábiles a emitir respuesta de fondo, dado que el área de mercadeo y solución de vivienda se encuentra haciendo la verificación correspondiente. De acuerdo con lo anterior, resulta claro que ala accionante le ha vulnerado su derecho de petición, pues en relación con su solicitud de certificación del monto que tenía ahorrado su difunto esposo ha transcurrido con suficiencia el término que tenía la demandada para darle respuesta, sin que ello hubiera ocurrido"*

La Oficina Asesora Jurídica de CAJA HONOR impugnó la sentencia de primera instancia, y en Fallo proferido el 13 de febrero de 2017, se resolvió "REVOCAR el fallo del 26 de octubre de 2017, en su lugar declarar carencia actual del objeto por hecho superado".

#### **11.1.4 Radicado 2017-893**

En sentencia del 22 de noviembre de 2017, el Juez de Tutela, para conceder el amparo al accionante consideró que *"el señor (...), no cuenta con un mecanismo legal para solucionar la contestación al derecho de petición que el 18 de febrero del cursante año envió al Ministerio de Defensa Nacional (...) la acción de tutela es el camino institucional mediante el cual puede obtener la pretensión que demanda en el derecho de petición que envió por correo, pues debió ofrecerse una respuesta de fondo, ya que el ministerio remitió la petición a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, sin embargo,, está en trámite de dar respuesta de fondo a lo invocado por el accionante, (...), estima la sala que en el presente caso se vulnera el derecho fundamental de petición de la accionante, pues el derecho de petición cuyo amparo solicita no ha sido satisfecho, toda vez que no ha recibido respuesta positiva o negativa sobre la situación que plantean en el escrito del precitado memorial"*

La decisión de primera instancia fue impugnada por la Jefe de la OAJUR, y el 10 de mayo de 2018, la segunda instancia revocó la sentencia por la ocurrencia del hecho superado.

#### **10.1.5 Radicado 2017-204**

En decisión Judicial del 14 de noviembre de 2017, el Juez de tutela, ordena al *"Director de Prestaciones Sociales del Ejército nacional, que a más tardar en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, dé respuesta completa y de manera clara a los solicitado por la citada accionante en el petitorio del 21 de febrero de 2014 específicamente con lo relacionado con el desprendible de pago de pensión del menor (...) y ORDENAR al director de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que en un término no inferior a 10 días después de haber recibido el desprendible de pago de pensión del menor (...) y la certificación si existe una resolución de prestaciones sociales posterior a la 117002 del 20121, determine si a la señora (...) en calidad de beneficiario del señor (...) tienen derecho a subsidio de vivienda.*

CAJA HONOR cumplió con lo ordenado por el Juzgado de Tutela, informándole que la Entidad formalizó la afiliación de la accionante y su hijo en calidad de beneficiarios de (...), tienen derecho a consignar las cuotas de ahorro para vivienda, para conservar la antigüedad del régimen de entrega del subsidio de vivienda, deberán continuar desde la cuota de ahorro 13 a la 168, creada la cuenta individual, la entidad determina que existen únicamente 2 modelos de vivienda mediante los cuales se reconoce y paga subsidio de vivienda el modelo M14 y MODELO HÉROES, (...) explica las ventajas de acceder a este modelo, cesantía el descuento de 4.5% de su nómina de pensionado, con la salvedad que no se podrá postular al M14, solicita al Despacho DAR POR CUMPLIDO el fallo del 16 de noviembre de 2017.

## 12- PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS VIGENTES

De acuerdo con el seguimiento que desarrolla la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR a los planes de mejoramiento por procesos, consecuencia de las oportunidades de mejoramiento propuestas en auditorías al Sistema de Atención al Consumidor financiero, que se llevaron a cabo en periodicidades anteriores, la OFCIN evidencia que el proceso GESTION DEL SAC no tiene planes de mejoramiento por proceso propuestos en revisiones de periodos anteriores, porque estos fueron desarrollados por el proceso en su totalidad.

## 13- RESUMEN RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación se resumen las recomendaciones y oportunidades de mejora propuestas por la OFCIN al proceso misional GESTIÓN DEL SAC

<b>RECOMENDACIONES</b>
<p><b>RECOMENDACIÓN 01-</b> La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR recomienda a la SUAOP- SAC incluir dentro de glosario los conceptos de quejas, peticiones, sugerencias, denuncias, reclamos y todos aquellos tendientes a difundir la comprensión por los afiliados de sus derechos y deberes, dentro del programa de Educación Financiera de la Entidad.</p>
<p><b>RECOMENDACIÓN 02-</b> La Oficina de Control Interno, recomienda a la Subgerencia de Operaciones que en conjunto con el ARSAC y Área de Atención al afiliado, extender, en lo posible las capacitaciones sobre contenidos del SAC (conceptos, derechos, deberes del consumidor financiero y otros) a los Puntos de Atención de CAJA HONOR, en el entendido que actualmente las capacitaciones sobre SAC se imparten a los funcionarios de esta dependencia, y sus contenidos pueden redundar en la mejora de la atención a los consumidores financieros en los otros Puntos de Atención de la Entidad.</p>
<p><b>RECOMENDACIÓN 03-</b> La OFCIN recomienda al ARSAC adicionar a las respuestas a las peticiones de los afiliados, por la que se expide un acto administrativo de carácter particular, lo dispuesto en el artículo 76 del CPACA, es decir si dichos escritos son susceptibles de recursos de reposición en subsidio apelación, en el entendido que las respuestas emitidas por la Entidad a través del SAC son actos administrativos, en consonancia con el artículo 13, 15, 16, 24, 66 de la misma norma.</p>

**RECOMENDACIÓN 04-** La Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC en conjunto con el ATEAF y la OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO Y OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, informar a los afiliados los documentos adicionales al trámite que deben diligenciar si se adelanta la adquisición de un inmueble con recursos propios, teniendo en cuenta que en el FUP no se mencionan expresamente, a fin de minimizar la materialización del riesgo R016 Asesoramiento deficiente a clientes

**RECOMENDACIÓN 05** La OFCIN recomienda al SAC- ATEAF y OFICINAS DE ENLACES coordinar estrategias de divulgación sobre el descuento de las dos cuotas extraordinarias al Fondo de Solidaridad de CAJA HONOR, contempladas en el artículo 61 del Acuerdo 05 de 2017, para que los afiliados tengan conocimiento del descuento extraordinario de las 2 cuotas adicionales a las 168 de ahorro obligatorio.

**RECOMENDACIÓN 06-** De los radicados de tutela 2017-1438 y 2017-0790, los Jueces Constitucionales consideraron que no cesaba la presunta vulneración al derecho fundamental de petición al responder la misma, sino que la Entidad tiene la carga de verificar que la respuesta sea efectivamente recibida por el destinatario, razón por la cual la OFCIN recomienda al ARSAC que en el trámite de las respuestas a las peticiones de los afiliados y aquellas que se surtan dentro del trámite de las acciones de tutela que se interpongan por causa de la falta de respuesta a las solicitudes de las mismas, se haga un seguimiento a la guía de envío y se allegue en la contestación de la tutela o impugnación de la misma, una pantalla de la trazabilidad del envío de la respuesta al accionante.

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**OPORTUNIDAD DE MEJORA 01:** La Oficina de Control Interno, recomienda al ARSAC que en el cuadro donde se relacionan los radicados de las diferentes PQRS, adicionar una casilla con el nombre del solicitante y el Punto de Atención donde fue radicado la petición, queja, reclamo o sugerencia, con el fin de establecer quién es el afiliado y si ha realizado solicitudes similares en CAJA HONOR, y establecer fácilmente cuales son los puntos de atención donde se presentan la mayor cantidad de quejas y reclamos, y los motivos más frecuentes, con el fin de diseñar estrategias específicas para optimizar la calidad del servicio.

#### **14- CONCLUSIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo con lo evidenciado por la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR se concluye lo siguiente:

- El proceso misional GESTION DEL SAC, cumple con lo dispuesto en la ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- El ARSAC ha venido fomentando la educación financiera a los afiliados de CAJA HONOR mediante las visitas a las Unidades Militares, emisoras radiales, canales electrónicos de comunicaciones (twitter, Instagram, Facebook, pagina web CAJA HONOR y revista NOTIVIVIENDA.

- El número de solicitudes para el segundo semestre de 2017, se redujo en un 10% frente al mismo periodo de 2016.
- Hubo una reducción del 16% en las quejas y de un 11% en los reclamos de los Afiliados.
- Durante el segundo semestre de 2017, el ARSAC presentó avances en el diseño y planeación de contenidos para la plataforma virtual del Programa de Educación Financiera de la Entidad.
- Las quejas y reclamos en la Entidad son principalmente por inconformidad con la información, inconformidad con el servicio y demora en los pagos.
- El 90% de los fallos de tutelas son favorables a CAJA HONOR.

Atentamente



**MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
Jefe Oficina de Control Interno



Proyectó y elaboró: Johana Catherine Durán Monroy  
Contratista OFCIN

