



## INFORME DE AUDITORÍA No. 21 DE 2023

### SUAOP – GESTIÓN DEL SAC I SEMESTRE 2023

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

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

#### 1. OBJETIVO

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

#### 2. ALCANCE

La auditoría comprenderá el periodo de 01-01-2023 hasta el 30-06-2023, en el Área de Atención Consumidor Financiero (ARACF) y se enfocará en la debida atención y protección a los consumidores financieros y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia establecidos en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la CBJ. CE. 007 de 2019 Modifica el Capítulo IV, Título I de la parte I de la CBJ - SFC; con base en lo anterior, la OFCIN tomará como criterio la normativa interna y externa y los documentos controlados sobre el particular que delimitan su funcionamiento y ejecución de acuerdo con la naturaleza jurídica de Caja Honor.





### 3. METODOLOGÍA

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

En el desarrollo de la presente auditoría, se llevara a cabo pruebas de selección aleatoria de los radicados PQRS durante el I semestre de 2023 evaluado, las cuales permitirán evidenciar si el ARACF ha dado cumplimiento a los términos de respuesta, a las solicitudes recibidas en correspondencia con las disposiciones del Manual SAC, Versión 7 Código GS-NA-MA-001 del 13-08-2021, y en las normas aplicables al área; de igual forma se revisará el impacto de los programas de educación financiera desarrollados.

También se efectuarán pruebas de cumplimiento sobre las políticas, procedimientos y documentación, establecidos por el proceso del área de Atención al Consumidor Financiero – ARACF – así como las normas externas e internas aplicables al mismo, cumplimiento del Plan de Acción, efectividad en los controles del proceso y herramientas tecnológicas que soportan la gestión.

Igualmente se enfocará la evaluación a verificar aspectos referentes a:

1. Estructura organizacional del Área de Atención al Consumidor Financiero -ARACF.
2. Políticas del ARACF.
3. Procedimiento de ARACF.
4. Capacitación Institucional a funcionarios sobre el SAC
5. Programa Educación Financiera.
6. Sistemas de Información.
7. Evaluación de Riesgos y Controles del ARACF y su monitoreo.
8. Atención de trámites y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
9. Acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por respuestas de ARACF a solicitud de afiliados.
10. Situaciones de casos de tramites presuntamente sospechosos.
11. Materialización de riesgos operativos.

### 4. MARCO LEGAL

#### 4.1. Normativa Externa

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



- **Ley 1328 de 2009** “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones.”
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, Artículo 8. Deber de información al público.
- **Ley 1581 de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- **Ley 1712 de 2014**, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- **Ley 1748 de 2014**, “por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones, Artículo 1.
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto Nacional 2555 de 2010**, “Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”, régimen aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero, Libro 34, Título 2 de los Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.2.6.
- **Directiva 030 de 2016**, del GSED-MDN
- **Decreto 1499 de 2017** "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- **Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014** y a través del Num.3.4.1.4 de la Parte I, Título I, Cap. IV, de la CBJ (CE.008 – 2023), Parte I, Título III, Competencia y Protección al Consumidor Financiero, (Acceso e información al consumidor financiero, Capítulo II (Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas - Capítulo. I – Acceso e información al consumidor financiero (Circular Externa 015 de 2023.... la modificación del subnumeral 3.4.9.1.5. rigen a partir del 1 de enero de 2024) - Circulares Externas próximas a entrar en vigencia Capítulo I del Título III de la Parte I).
- **Circular Externa 052 de 2015 de la SFC**, por la cual se adicionó el procedimiento de atención a quejas denominado como “quejas exprés”.





- **Circular 014 de 2015 de la SFC**, relacionado con la función como conciliador del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 13 del Decreto 3993 de 2010.
- **Circular Externa 008 de 2017 de la SFC**, disposiciones del SAC frente la atención integral a los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- **Circular 007 de 2019 de la SFC**, Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ.
- **Circular 028 de 2019 de la SFC**, Modifica la Circular Externa 029 de 2014 para promover mayor eficiencia en materia de trámites y prever una mayor racionalización regulatoria.

#### 4.2. Normativa Interna

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

#### 4.3 Estructura Organizacional.

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

Igualmente, en el artículo 24, de la Misión y Funciones del Área de Atención al Consumidor Financiero de la Resolución 084 de 2022, “Por los cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”, tales como funciones relevantes a la respuesta oportuna de las solicitudes radicadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales, según lo establecido en la



normatividad vigente, controlando el flujo de información privilegiada y/o reservada, así como efectuar la capacitación financiera a consumidores y funcionarios.

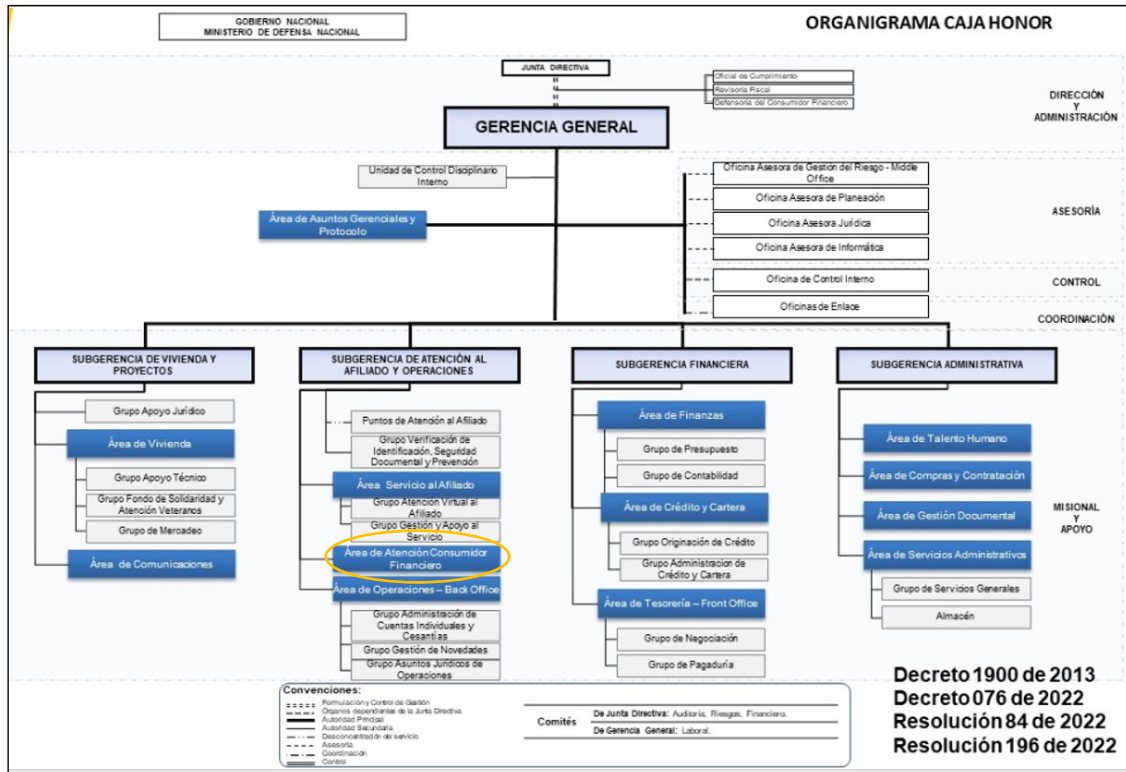


Figura 1. Organigrama Caja Honor SUAOP – ARACF. Fuente Herramienta Tecnológica Isolución- normograma consultada agosto 2023

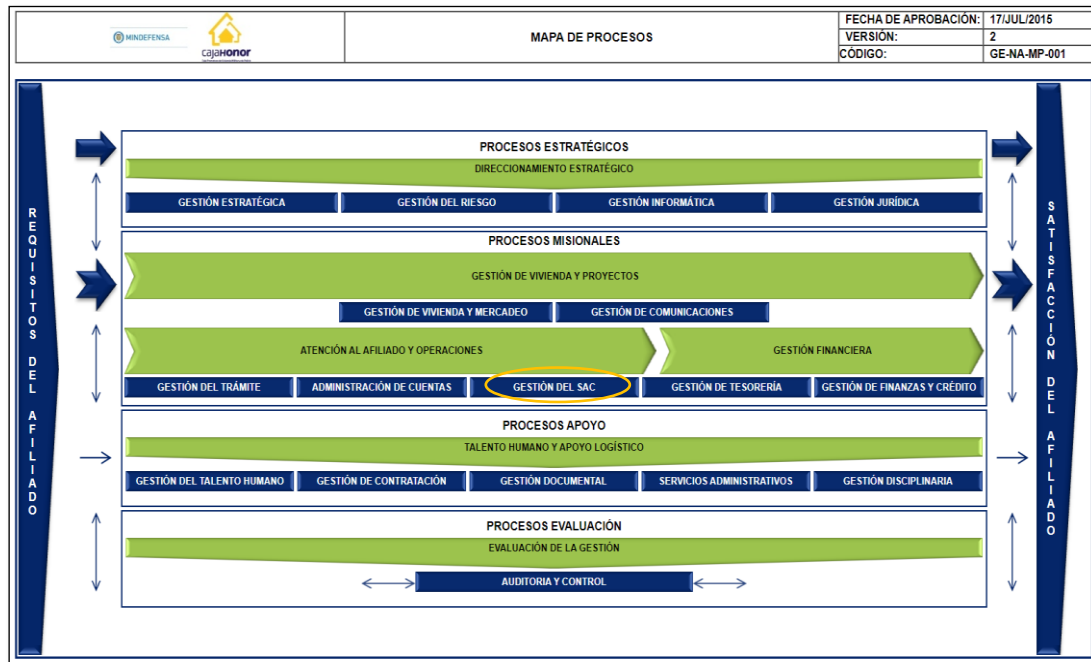


Figura 2. Mapa de Procesos Fuente: Aplicativo “ISOLUCION”, agosto 2023.

## 5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

### 5.1 Publicidad de Caja Honor como Entidad Vigilada por la SFC

Conforme a lo establecido en el numeral 3.4.1.4 de Canales de Comunicaciones de la Parte I Título I capítulo IV de la CBJ 029 de 2014 en cumplimiento de la CE 008 de 2023 que sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la CBJ correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno; la OFCIN estableció que a través de los diferentes medios publicitarios en el I semestre 2023, por los que el proceso Gestión del SAC viene realizando mensajes para las campañas de capacitación con el fin de difundir los productos y servicios en particular a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias (PQRS-D), asimismo, lo relacionado con la Educación Financiera para los consumidores financieros de Caja Honor, fueron presentadas conforme a la realidad, financiera, jurídica y técnica del servicio promovido, a continuación se enuncian y presenta algunas imágenes como registro de las campañas publicitarias por los diferentes medios en el primer semestre 2023:

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



### Tips y Banners publicados I Semestre 2023



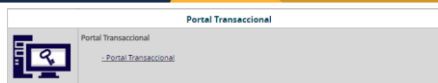
Figura 3 Tips y banners publicados I semestre 2023  
Recibido por el proceso mediante mesa de ayuda el 08-08-2023

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

### Banners invitación a interactuar de manera virtual



Ventanilla Única de Servicios Caja Honor  
01/08/2017



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

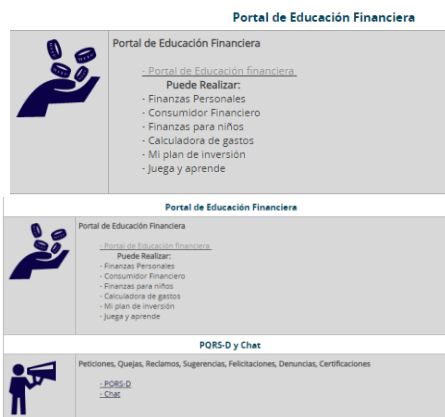


Figura 4. Banners invitación a interactuar de manera virtual  
Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/ventanilla-unica.aspx>  
Consultado Página Web Caja Honor 24-08-2023.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que el proceso Gestión del SAC, cumplió lo establecido en la **Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014, (SFC)**, Parte I, Título III, Competencia y Protección al Consumidor Financiero, Capítulo I (Acceso e información al consumidor financiero, Capítulo II (Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas), y lo correspondiente a lo dispuesto en la CE 008-2023. Asimismo, se verifico el cumplimiento de MIPG en la 5a. Dimensión - versión que se encontraba vigente para el periodo auditado, Información y Comunicación; de las recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación – Identificar y gestionar la información y comunicación externa e interna.

## 5.2 Verificación de respuestas de PQRS-D afiliados

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

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

La OFCIN realizo la verificación de las respuestas de los PQRS-D por parte del Área de Atención Consumidor Financiero mediante carpeta compartida del 08-08-2023 en el cual se realizó una verificación de las respuestas por los conceptos de quejas y reclamos y cuál fue el motivo de dichos requerimientos:





Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Gran Total
Petición (SSAC)	1622	1744	1842	1481	2040	1611	10340
Certificación	342	353	273	316	280	192	1756
Denuncia	0	1	0	0	0	0	1
Felicitación	14	24	8	11	14	22	93
Queja	1	16	9	9	8	7	50
Reclamo	39	80	96	56	173	92	536
Requerimiento	3	9	8	4	7	2	33
Sugerencia	3	1	2	0	1	2	9
Agradecimiento	0	0	3	0	0	1	4
Recurso	0	0	1	0	1	0	2
<b>Total</b>	<b>2024</b>	<b>2228</b>	<b>2242</b>	<b>1877</b>	<b>2524</b>	<b>1929</b>	<b>12824</b>

Figura 5 Tipo de solicitud I Semestre 2023 elaboración OFCIN

Fuente: Dodo – DOCS

### 5.3 Quejas y Reclamos

La OFCIN evidenció que en el I semestre del 2023, 50 quejas de las cuales se realizó análisis aleatorio a 25 y 536 reclamos de los cuales se realizó análisis aleatoriamente a 65 evidenciando que estas fueron por demora en los pagos, demora en el servicio solicitado, inconformidad con la información brindada, demoras en la comunicación telefónica, demoras en las respuesta a las solicitudes como resciliaciones, acreditaciones, condición resolutoria, actualización en los datos, inconformidad con el servicio por actualización de datos, no dar la asesoría completa, por no actualizar los datos en su momento, por pérdida de dinero, bloqueo en el portal transaccional, porque no cumple con los topes del año 2023 de acuerdo con la vigencia 2022, porque no estaba de acuerdo con la orientación dada por desafiliación, bloqueos por diferentes causales por levantamiento de condición resolutoria tal como se evidencia en la figura 6 y 7.





No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Observación OFCIN
1	06-01-20230104000093	03-01-20230105000141	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	4/01/2023	5/01/2023	5/01/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado quería desafiliarse voluntariamente, en el cual le indicaron las consecuencias y las distintas posibilidades para solucionar vivienda, por lo tanto, el afiliado no tenía actualizado los datos en la plataforma y por esta razón no fue posible hacer la actualización debido a que no estaba disponible esta opción a nivel nacional hasta nueva orden (esto sucedió el 03-01-2023) le explicaron al afiliado que debe estar actualizada los datos para radicar. Nuevamente el afiliado se acerca (04-01-2023) se le brinda nuevamente pre-asesoría a fin de que tome la mejor decisión, pero quiere desafiliarse, no fue posible radicar ni realizar la actualización debido a que todavía no estaba funcionando la opción de actualización el afiliado manifestaba entender la situación. (Tomada del informe del asesor).  Por lo anterior, la OFCIN concluye que si bien es cierto se le dio la asesoría al afiliado para evitar que se desafiliara dentro escrito no refiere la causa de porque no estaba disponible la opción de actualización de datos.
2	06-01-20230202002487	03-01-20230206003554	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	2/02/2023	8/02/2023	8/02/2023	La OFCIN evidencia que la queja por inconformidad con el servicio de actualización de datos que aparentemente había quedado mal, por la cual el funcionario informó realizar el trámite de actualización de datos, sin embargo, en el momento de actualizar datos genero un error involuntario quedando de la misma manera, por lo tanto, se corrigió de manera inmediata. Por otra parte, el asesor referente que el uso del celular se encontraba guardado en el locker, que solo se utiliza de carácter institucional o para comunicaciones legales con otro afiliado.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que se realizó la corrección por el asesor de manera inmediata.
3	06-01-20230203002571	03-01-20230208003571	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	3/02/2023	8/02/2023	8/02/2023	La OFCIN evidenció que efectivamente al afiliado no le habían suministrado información completa por parte del asesor, aun tenidos varias interacciones con el Centro del Contacto al ciudadano, donde se evidenció que tenía la cuenta bloqueada por un cruce con Fomvivienda, del mismo modo se le solicita un certificado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio donde indique que no ha sido beneficiario del subsidio.  Por lo anterior, La OFCIN concluye que el Servicio del contacto al ciudadano al corte del presente análisis se deberá fortalecer las capacitaciones puesto que aún se observa falencias frente a los consumidores financieros con el fin de minimizar reprocesos.
4	06-01-20230209002618	03-01-20230209003740	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	6/02/2023	9/02/2023	10/02/2023	La OFCIN evidenció que no se le actualizó en el momento los datos al afiliado según lo establecido en el ART. 101 de la Resolución No. 172 del 25-03-2021 que indica: PARÁGRAFO. "Si existen indicios, sospechas, incertidumbre o cualquier otra circunstancia que genere o infiera duda razonable respecto a presuntas o posibles irregularidades en el trámite o en el contenido documental que se aporta, la CAJA HONOR solicitará al interesado su aclaración, corrección, adición, complemento o sustitución, según sea el caso, y si es procedente, iniciará las acciones e indagaciones legales que considere pertinentes". En estos casos, el tiempo de trámite se contará a partir de la presentación de la documentación en debida forma.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que efectivamente de acuerdo con la respuesta dada por ARACF el afiliado debe acercarse a actualizar los datos de manera presencial.
5	06-01-20230213003194	03-01-20230217004862	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	13/02/2023	17/02/2023	17/02/2023	La OFCIN evidencia la queja presentada por el afiliado donde refiere la inconformidad con el servicio, por lo tanto, se evidenció que el afiliado no estaba al tanto del llamado por parte del asesor. Donde finalmente se le suministro la debida información.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que el digítumo funciona de manera automática y el afiliado debe de estar pendiente del llamado en la pantalla.
6	06-01-20230216003564	03-01-20230222005226	Indebida atención del funcionario (Queja)	Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal	16/02/2023	22/02/2023	23/02/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado realizó la queja por pérdida de dineros personales, Donde se le indicó que su queja ya se había escalada a las áreas pertinentes, desplegando actividades operativas con el fin de validar las evidencias del sistema de video vigilancia de la Entidad y de otras herramientas para constatar los hechos e informar lo que corresponda.  Por lo Anterior, la OFCIN concluye que Caja Honor continúa con el trámite pertinente de acuerdo con los procedimientos establecidos.
7	06-01-20230222004207	03-01-20230224005742	Inconformidad con el servicio (Queja)	Demora en la atención o en el servicio requerido	22/02/2023	24/02/2023	24/02/2023	La OFCIN evidenció la queja del afiliado por bloqueo en el portal transaccional, en el momento que el afiliado ingresa al portal transaccional y al no responder las preguntas de correctamente el sistema inmediatamente bloquea al usuario, por lo tanto, se escaló a la oficina de informática para el respectivo desbloqueo.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que Caja Honor tiene el sistema de actualización en el cual se realizan varias preguntas, si las contesta correctamente puede ingresar o de lo contrario el sistema bloquea o no deja ingresar.
8	06-01-20230224004326	03-01-20230228006164	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	24/02/2023	28/02/2023	2/03/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado se encontraba inconforme con la realización de la acreditación de vivienda B, donde, primero debe realizar actualización en catastro que encuentre registrado en el certificado de tradición y libertad que la vivienda sea de uso habitacional residencial.  Por lo anterior, La OFCIN concluye que el Servicio del contacto al ciudadano al corte del presente análisis deberá fortalecer las capacitaciones puesto que aún se observa falencias frente a los consumidores financieros con el fin de minimizar reprocesos.
9	06-01-20230224004409	03-01-20230303006780	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	24/02/2023	3/03/2023	6/03/2023	La OFCIN evidenció la respuesta dada al afiliado referente a la solución de vivienda B, en la cual refiere que no cumple con el monto máximo para el año 2023, donde el afiliado realizó su consulta en la vigencia 2022. Cabe aclarar que cada año se subsidio de vivienda se incrementa.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que la información dada al afiliado cumplió con lo requerido del modelo vivienda B de cada vigencia.
10	06-01-20230302004746	03-01-20230307007131	Inconformidad con la información (Queja)	Indebido deber de asesoría	2/03/2023	7/03/2023	8/03/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado radico la queja por el servicio prestado, donde al validar se le estaba solicitando al afiliado un certificado de tradición y libertad no mayor de 3 meses, en la cual no cumplía con este requisito, por lo tanto, se le indicó que cuando lo dejara vigente debería solicitar otro turno.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que deberían dar prioridad a los afiliados que ya realizaron una fila de determinado tiempo, y ellos regresan el mismo día a realizar su trámite

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-CC-2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Observación OFCIN
11	06-01-20230306004982	03-01-20230310007825	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	6/03/2023	10/03/2023	10/03/2023	La OFCIN evidenció la queja del afiliado en el cual no estaba conforme con la atención del punto Medellín, debido a que el afiliado quería realizar un trámite de desafiliación voluntaria, en el cual el asesor no obtuvo buena comunicación con el afiliado, por lo tanto, el líder del punto lo invitó a leer el protocolo de desafiliación dadas las consecuencias que dicho trámite acarrea, tales como la pérdida de la expectativa del subsidio para vivienda que otorga el Estado a través de Caja Honor.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que las investigaciones administrativas se encuentran en curso.
12	06-01-20230307005105	03-01-20230313007753	Indebida atención del funcionario (Queja)	Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal	7/03/2023	13/03/2023	13/03/2023	La OFCIN evidencia la queja anónima referente a trato con un canino de manera agresiva por el señor de seguridad y en respuesta dada se procede a realizar las investigaciones pertinentes de los hechos.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
13	06-01-20230404007179	03-01-20230412011561	Inconformidad con la información (Queja)	Indebido deber de asesoría	4/04/2023	4/12/2023	4/12/2023	La OFCIN evidenció la queja del afiliado en la cual solicitaba información referente al levantamiento de la cláusula resolutoria y de un poder otorgado, donde caja honor procedió a verificar los sistemas de información y evidenció que la escritura se encuentra en aprobación.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
14	06-01-20230410007355	03-01-20230412011646	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	4/10/2023	04/13/2023	04/13/2023	La OFCIN evidenció la queja por el mal servicio por parte de asesor, pero al validar los sistemas de información se evidenció un buen trato por parte de este, donde se le explico al tercero que se necesitaba contar con autorización y documento que comprobara que acreditara el parentesco allegando documentos solicitados.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
15	06-01-20230419008129	03-01-20230424013047	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	04/19/2023	04/24/2023	04/24/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado se encontraba insatisfecho porque no se le había solucionado el tema del levantamiento de la condición resolutoria, debido a que lo tenía un apoderado que no daba ninguna respuesta, por lo tanto, la entidad mediante oficio le asigno otro apoderado y donde debe realizar el trámite pertinente.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
16	06-01-20230420008279	03-01-20230425013224	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	04/20/2023	04/25/2023	04/25/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado no siguió las recomendaciones para el ingreso a la Entidad en el Punto de Atención.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
17	06-01-20230425008717	03-01-20230428013779	Indebida atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	04/25/2023	04/28/2023	5/02/2023	La OFCIN evidenció que la queja del funcionario fue por maltrato por parte de los asesores, donde se evidenció que la atención al afiliado fue atendida de manera cortés, por lo tanto, al ser revisado el certificado de tradición y libertad se indicó que podía iniciar el trámite de vivienda 14.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
18	06-01-20230504009332	03-01-20230510015105	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	5/04/2023	5/11/2023	5/11/2023	La OFCIN evidenció que la queja de la afiliada fue porque no pudo pasar las tres preguntas de seguridad de al primer filtro, sin embargo, la afiliada al solicitar un segundo intento, donde el asesor le indica que tiene que volver a llamar para que le salieran otras preguntas seguridad, por esta razón la afiliada se indispone. La respuesta dada por la Entidad es volver a llamar para hasta que pase el filtro de seguridad de para brindarle la información.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
19	06-01-20230516010423	03-01-20230523016639	Inconformidad con el servicio (Queja)	Demora en la atención o en el servicio requerido	05/16/2023	05/23/2023	05/23/2023	La OFCIN evidenció la respuesta dada por la Entidad en donde el afiliado estaba molesto por la demora en el trámite para solución de vivienda 14 debido a que según lo manifestado en los documentos y en los radicares en el momento de la entrega esto debido a que no tenía la documentación completa, finalmente la Entidad radico y se realizó el desembolso de los dineros.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
20	06-01-20230518010619	03-01-20230525017030	Inconformidad con la información (Queja)	Indebido deber de asesoría	05/18/2023	05/25/2023	05/25/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado estaba molesto porque no le radicaron la resciliación esto debido a que las huellas no se podían cotejar.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
21	06-01-20230524011054	03-01-20230530017908	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	05/24/2023	05/30/2023	05/31/2023	La OFCIN evidenció la respuesta a la queja de la beneficiaria, en donde la CPVMP le informó que no fueron suficientes los documentos inicialmente presentados para acreditar el parentesco conforme al marco legal exigido. Posteriormente la beneficiaria cumplió este requisito.  Por lo anterior, la OFCIN concluye que se cumplieron con los procedimientos establecidos para dar respuesta.
22	06-01-20230606012120	03-01-20230613019502	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Maltrato por parte de un funcionario	6/06/2023	06/13/2023	06/15/2023	La OFCIN evidenció la respuesta dada a la queja debido a que el afiliado iba a comprar un apartamento en la ciudad de Villavicencio, donde envió a la entidad pero ella no manifestó cual trámite iba a adelantar ante la Entidad, ni el poder o autorización que la acredite como vendedora para registrar en la plataforma de visitantes y saber a dónde dirigirse, desde el ingreso a la Entidad, de acuerdo con los requisitos y protocolos establecidos de la misma.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
23	06-01-20230620012977	03-01-20230628020957	Inconformidad con el servicio (Queja)	Demora en la atención o en el servicio requerido	06/20/2023	06/26/2023	06/26/2023	La OFCIN evidenció respuesta de la Entidad la información brindada al afiliado respecto al levantamiento de la condición resolutoria de la cláusula de provisión de los dos años de no venta del inmueble al otorgamiento del subsidio, por lo tanto ya fue firmada la escritura para la cancelación de esta cláusula.  Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
24	06-01-20230623013341	03-01-20230629021534	Inconformidad con el servicio (Queja)	Demora en la atención o en el servicio requerido	06/23/2023	06/29/2023	06/29/2023	La OFCIN evidenció la respuesta al afiliado referente a los requisitos para radicar la desafiliación debido a que la esposa cumple. Por lo tanto, ella va a reclamar el subsidio y el afiliado no necesita sacar cita para radicar los documentos para retiró.  Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
25	06-01-20230628013514	03-01-20230630021752	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	06/28/2023	06/30/2023	06/30/2023	La OFCIN evidenció la respuesta dada al afiliado indicando que existen irregularidades en la documentación presentada por el afiliado debido a que quería comprar el inmueble que había estado a nombre del afiliado y anterior a la solicitud no llevo documentos para revisión por tal razón se le brindo información para la compra de la vivienda.  Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

Figura 6 Tipo de solicitud Queja I Semestre 2023 elaboración OFCIN

Fuente: Dodo – DOCS

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**





No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Observación OFCIN
1	06-01-20230104000182	03-01-20230111000509	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	4/01/2023	11/01/2023	11/01/2023	La OFCIN evidenció que verificando el sistema de información, se observa que el funcionario del Punto Barranquilla, no continuó con el trámite porque refiere que hubo error en el sistema. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
2	06-01-20230110000376	03-01-20230111000482	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	10/01/2023	11/01/2023	11/01/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado se quejó del servicio del contact center, porque no obtiene respuesta donde fue informado al afiliado la fecha de la interacción con el Centro de Contacto y que ya cumplió las cuotas requeridas para la obtención del subsidio de vivienda. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
3	06-01-20230113000477	03-01-20230116000906	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora o no modificación de datos personales	13/01/2023	16/01/2023	16/01/2023	El afiliado solicita actualización de sus datos personales. La OFCIN evidencia que los datos del afiliados fueron actualizados y además le informa que cumplió las cuotas para solución de vivienda desde septiembre de 2022. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
4	06-01-20230116000802	03-01-20230120001464	Inconformidad con la información (Reclamo)	Información o asesoría incompleta y/o errada	16/01/2023	20/01/2023	20/01/2023	El afiliado expone situación referente al trámite del modelo de solución de vivienda 8. La OFCIN observa en la respuesta que le fue informado al afiliado que el trámite no procedió porque la resciliación radicada se encontraba en validación por Caja Honor, y una vez verificada fue procedente, con relación al nuevo negocio que presenta le indican que es procedente. Por lo anterior, la OFCIN concluye que se cumplieron con los procedimientos establecidos para dar respuesta.
5	06-01-20230119001086	03-01-20230123001707	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Información o asesoría incompleta y/o errada	19/01/2023	23/01/2023	24/01/2023	El afiliado se quejó porque se acerca al Punto Cali con los documentos para solución de vivienda y allí no son recibidos. La OFCIN observa que en la respuesta se le comunica al afiliado que fue atendido de manera digna y que el certificado de tradición y libertad se encuentra en verificación por el Grupo de Seguridad Documental de la Entidad. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
6	06-01-20230120001207	03-01-20230126002080	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	20/01/2023	26/01/2023	26/01/2023	El afiliado se queja porque radicó documentos para retro parcial de cesantías y aún no se refleja el pago. La OFCIN observa en la respuesta brindada que el trámite no procedió porque el inmueble que pretende adquirir, se encuentra prometido en venta a otro afiliado. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
7	06-01-20230120001274	03-01-20230125001943	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	20/01/2023	25/01/2023	27/01/2023	El afiliado manifiesta que el usuario del portal transaccional se encuentra bloqueado. La OFCIN, visualiza la respuesta en la cual se le comunica al afiliado que el usuario ya fue desbloqueado y le fue remitida nueva contraseña de ingreso al correo institucional. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
8	06-01-20230123001406	03-01-20230127002230	Inconformidad con la información (Reclamo)	Información o asesoría incompleta y/o errada	23/01/2023	27/01/2023	30/01/2023	El apoderado en representación de un afiliado que solicita la devolución de los saldos de la cuenta individual. La OFCIN evidenció, que el Afiliado presentó documentos para solución de vivienda modelo vivienda 8, sin embargo, no acreditó en el tiempo establecido, por lo que incumplió con las condiciones de este modelo, y que se encuentra igualmente con un embargo registrado y la devolución de los saldos se encuentra en validación. Por lo anterior, la OFCIN concluye que se cumplieron con los procedimientos establecidos para dar respuesta.
9	06-01-20230126001740	03-01-20230201002661	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	26/01/2023	1/02/2023	2/02/2023	El afiliado se quejó por la demora en la revisión de los documentos para solución de vivienda 14. La OFCIN evidencia que en la respuesta del afiliado se le indica que el valor registrado en los documentos es superior al de la cuenta individual, por lo que el afiliado realizó un abono a su cuenta, y los documentos se encuentran en revisión y aprobación de pago. Además que tiene un embargo por el Juzgado Octavo de Familia Oral del Circuito de Barranquilla. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
10	06-01-20230127001964	03-01-20230202002884	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	27/01/2023	2/02/2023	3/02/2023	El afiliado informa que lleva más de 7 días una solicitud de retro parcial de cesantías. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
11	06-01-20230130001997	03-01-20230202002898	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	30/01/2023	2/02/2023	3/02/2023	El afiliado informa que no ha recibido respuesta al radicado de retro parcial de cesantías. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
12	06-01-20230130002068	03-01-20230201002717	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	30/01/2023	1/02/2023	2/02/2023	El afiliado informa que el usuario se encuentra bloqueado y no permite desbloquear. La OFCIN evidencia en la respuesta que el usuario fue desbloqueado y le indica instrucciones para realizar el ingreso o se acerque a un Punto de Atención más cercano. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
13	06-01-20230131002189	03-01-20230203003091	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	31/01/2023	3/02/2023	3/02/2023	El afiliado informa que no ha recibido respuesta al radicado de retro parcial de cesantías. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
14	06-01-20230201002335	03-01-20230207003363	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	1/02/2023	7/02/2023	7/02/2023	El afiliado informa que requiere solución del trámite de vivienda 14. La OFCIN evidencia en la respuesta que el trámite que refiere el afiliado presentó inconsistencias por error de digitación, por lo que se realizaron gestiones correspondientes y se realizó desembolso con cheque. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
15	06-01-20230203002517	03-01-20230208003577	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Dificultad en la comunicación con la entidad	3/02/2023	8/02/2023	8/02/2023	El afiliado refiere que no ha sido posible registrar una solicitud de retro parcial de cesantías porque presenta error. La OFCIN, observa la respuesta en el que se comunica al afiliado que el trámite de retro de cesantías para mejora de vivienda se encuentra en revisión por Caja Honor, y para conocer el estado de este, se debe comunicar al Centro de Contacto. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
16	06-01-20230206002652	03-01-20230210003856	Inconformidad con la información (Reclamo)	Indebido deber de asesoría	6/02/2023	10/02/2023	10/02/2023	El afiliado solicita que Caja Honor radique ante Bancolombia la devolución de un dinero. La OFCIN observa en la respuesta que se comunicó al afiliado que los pagos del trámite de vivienda 14 simultáneos se realizaron de manera correcta y que el trámite de la devolución lo debe gestionar el afiliado. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
17	06-01-20230206002718	03-01-20230210003846	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/02/2023	10/02/2023	10/02/2023	El afiliado informa que no ha recibido respuesta al radicado de retro parcial de cesantías. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite se encuentra en revisión y aprobación para pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Observación OFCIN
18	06-01-20230207002820	03-01-20230213004037	Demora en la respuesta	Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	7/02/2023	13/02/2023	13/02/2023	El afiliado solicita información del trámite de acreditación. La OFCIN observa que el trámite fue procedente y le envían un estado de cuenta. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
19	06-01-20230207002870	03-01-20230210003864	Demora en la respuesta	Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	7/02/2023	10/02/2023	10/02/2023	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías porque no fue procedente. La OFCIN observa respuesta y le informa que ya fue manifestada la situación y le faltan documentos Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
20	06-01-20230301004657	03-01-20230307007147	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Dificultad en la comunicación con la entidad	1/03/2023	7/03/2023	8/03/2023	El afiliado solicita información porque no puede acceder al Portal Transaccional. La OFCIN, evidencia que le fue informado que ya fue desbloqueado y se indicó en los correos electrónicos personal e institucional. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
21	06-01-20230302004782	03-01-20230306006936	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	No disponibilidad o fallas de los canales de atención	2/03/2023	6/03/2023	8/03/2023	El afiliado solicita información porque no puede acceder al Portal Transaccional. La OFCIN, evidencia que le fue informado que fue bloqueado por motivos de seguridad porque no respondió las preguntas de confronta y la OAINF ya desbloqueo la cuenta. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
22	06-01-20230412007537	03-01-20230417012074	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	4/12/2023 11:02:51 AM	4/17/2023 3:29:11 PM	4/17/2023 3:31:35 PM	El afiliado informa que no ha recibido respuesta al radicado de retiro parcial de cesantías. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
23	06-01-20230418008023	03-01-20230424012979	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	4/18/2023 1:12:02 PM	4/24/2023 12:05:28 PM	4/24/2023 12:08:46 PM	El afiliado informa que le van a cobrar la cláusula de incumplimiento por el trámite primer pago. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
24	06-01-20230419008131	03-01-20230425013291	Inconformidad con la información (Reclamo)	Información o asesoría incompleta y/o errada	4/19/2023 12:17:08 PM	4/25/2023 3:01:32 PM	4/25/2023 3:14:52 PM	El afiliado solicita información de la actualización de datos. La OFCIN, evidencia la respuesta donde se indica los pasos para ingresar nuevamente al portal transaccional. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
25	06-01-20230420008284	03-01-20230426013460	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora o no modificación de datos personales	4/20/2023 2:38:46 PM	4/26/2023 2:04:56 PM	4/26/2023 3:40:13 PM	El afiliado solicita información de la actualización de datos. La OFCIN, evidencia la respuesta donde se indica que en el formato que diligenció no coloco el numero de celular. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
26	06-01-20230516010406	03-01-20230523016584	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/16/2023 2:52:45 PM	5/23/2023 3:44:55 PM	5/24/2023 9:40:33 AM	El afiliado solicita información del trámite primer pago. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
27	06-01-20230517010461	03-01-20230524016796	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/17/2023 8:07:23 AM	5/24/2023 2:34:42 PM	5/24/2023 3:42:29 PM	El afiliado solicita información del trámite retiro parcial de cesantías para compra lote. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no fue procedente de acuerdo con el artículo 101 de la Resolución 172 de 2021. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
28	06-01-20230517010554	03-01-20230524016807	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/17/2023 4:03:13 PM	5/24/2023 11:00:00 AM	5/24/2023 11:03:23 AM	El afiliado solicita información del trámite de desafiliación voluntaria. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en causación y pago para la entrega de los recursos. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
29	06-01-20230518010647	03-01-20230525017061	Inconformidad con la información (Reclamo)	Información o asesoría incompleta y/o errada	5/18/2023 12:21:13 PM	5/25/2023 2:52:25 PM	5/25/2023 3:37:10 PM	El afiliado informa inconformidad con el servicio. La OFCIN evidencia que la respuesta fue brindada con la información solicitada para trámite de retiro parcial de cesantías. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
30	06-01-20230518010699	03-01-20230525017012	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	5/18/2023 4:43:19 PM	5/25/2023 6:13:15 PM	5/26/2023 12:17:54 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en verificación del Grupo de Verificación de identificación, seguridad documental y prevención. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
31	06-01-20230519010816	03-01-20230526017228	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/19/2023 1:41:04 PM	5/26/2023 11:00:53 AM	5/26/2023 4:14:06 PM	El afiliado solicita información del trámite primer pago vivienda 14. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en verificación del área de operaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
32	06-01-20230523010872	03-01-20230529017475	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/23/2023 9:10:10 AM	5/29/2023 3:27:23 PM	5/29/2023 4:09:10 PM	El afiliado solicita información del de retiro parcial de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en verificación del área de operaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
33	06-01-20230523010919	03-01-20230529017462	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/23/2023 2:15:46 PM	5/29/2023 6:34:34 PM	5/30/2023 10:53:45 AM	El afiliado solicita información del trámite de vivienda 8. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no procedió porque presentó rechazo por cuenta invalida. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
34	06-01-20230523010960	03-01-20230529017583	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/23/2023 4:35:02 PM	5/29/2023 7:50:55 PM	5/30/2023 12:20:55 PM	El afiliado solicita información del desafiliación voluntaria para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no procedió porque presentó inconsistencias en el certificado de tradición y libertad. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Observación OFCIN
35	06-01-20230524011061	03-01-20230530017759	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/24/2023 12:34:57 PM	5/30/2023 5:13:13 PM	5/31/2023 8:29:41 AM	El afiliado solicita información del trámite vivienda 8. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
36	06-01-20230525011145	03-01-20230531017859	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	5/25/2023 7:57:52 AM	5/31/2023 4:49:05 PM	5/31/2023 4:57:53 PM	El afiliado solicita información del trámite retiro de la institución. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan oficio de respuesta. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
37	06-01-20230525011228	03-01-20230531017867	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/25/2023 2:22:46 PM	5/31/2023 4:47:54 PM	5/31/2023 4:56:16 PM	El afiliado solicita información del trámite primer pago vivienda 14. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y se realizó el desembolso y adjuntan certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
38	06-01-20230526011296	03-01-20230601018056	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/26/2023 9:07:48 AM	6/1/2023 4:55:23 PM	6/2/2023 9:41:04 AM	El afiliado solicita información del trámite primer pago vivienda 14. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en trámite de causación y pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
39	06-01-20230526011305	03-01-20230601018072	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/26/2023 9:31:51 AM	6/1/2023 3:34:21 PM	6/1/2023 6:25:59 PM	El afiliado solicita información del trámite vivienda 8. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no procedió porque presento inconsistencias y adjunta el oficio. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
40	06-01-20230526011386	03-01-20230601018083	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/26/2023 5:05:30 PM	6/1/2023 4:55:51 PM	6/2/2023 9:45:46 AM	El afiliado solicita información del trámite primer pago vivienda 14. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en revisión y aprobación para pago en el área de operaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
41	06-01-20230529011441	03-01-20230602018337	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/29/2023 11:14:57 AM	6/2/2023 3:57:59 PM	6/5/2023 10:56:57 AM	El afiliado solicita información del trámite de devolución parcial de cesantías para compra de lote. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no procedió por presentar inconsistencias. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
42	06-01-20230529011520	03-01-20230602018416	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/29/2023 4:29:40 PM	6/2/2023 3:15:00 PM	6/2/2023 5:06:29 PM	El afiliado solicita información del trámite vivienda 8. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en revisión y aprobación para pago en el área de operaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
43	06-01-20230530011605	03-01-20230605018595	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/30/2023 11:37:55 AM	6/5/2023 5:10:44 PM	6/5/2023 5:29:35 PM	El afiliado solicita información del trámite retiro parcial de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en revisión y aprobación para pago en el área de operaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
44	06-01-20230531011714	03-01-20230606018739	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	5/31/2023 9:25:47 AM	6/8/2023 5:01:13 PM	6/7/2023 12:39:02 PM	El afiliado solicita información del trámite retiro parcial de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en revisión y aprobación para pago en el área de operaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
45	06-01-20230531011783	03-01-20230606018759	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	5/31/2023 3:08:49 PM	6/8/2023 5:08:00 PM	6/7/2023 2:15:06 PM	El afiliado solicita información del trámite de resciliación. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
46	06-01-20230602011962	03-01-20230608019391	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/2/2023 11:58:29 AM	6/8/2023 10:36:42 PM	6/14/2023 9:09:07 AM	El afiliado solicita información del trámite del radicado 21-01-20230518060375. La OFCIN observa que el solicitante no hace parte del radicado, por lo que se indica que es información confidencial. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
47	06-01-20230605012038	03-01-20230608019166	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	6/5/2023 9:29:49 AM	6/8/2023 6:19:35 PM	6/13/2023 4:27:53 PM	El afiliado solicita información del trámite de vivienda 8. La OFCIN observa que la respuesta refiere que fue procedente y la cuenta desbloqueada. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
48	06-01-20230605012136	03-01-20230608019243	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/5/2023 4:46:53 PM	6/8/2023 2:00:48 PM	6/8/2023 3:51:59 PM	El afiliado solicita información del retiro por desafiliación voluntaria. La OFCIN, observa que la respuesta refiere que se encuentra en el Grupo de Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención terminando el proceso de verificación. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
49	06-01-20230606012209	03-01-20230613019430	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/6/2023 12:50:47 PM	6/13/2023 3:46:07 PM	6/14/2023 3:12:58 PM	El afiliado solicita información del trámite de evantamiento de la condición resolutoria. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió, se encuentra en trámite de causación y pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
50	06-01-20230607012318	03-01-20230614019681	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	6/7/2023 11:40:06 AM	6/14/2023 6:44:30 PM	6/15/2023 2:52:38 PM	La OFCIN evidenció que el trámite fue procedente y que puede acudir al Punto de Atención de Bucaramanga para entregar la documentación correspondiente. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
51	06-01-20230608012439	03-01-20230615019934	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/8/2023 5:30:21 PM	6/15/2023 7:43:29 PM	6/16/2023 12:48:25 PM	El afiliado solicita información del trámite vivienda 14. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Tema	Subtema	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Observación OFCIN
52	06-01-20230613012512	03-01-20230616020186	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/13/2023 10:57:07 AM	6/20/2023 5:44:52 PM	6/21/2023 5:40:32 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
53	06-01-20230613012562	03-01-20230620020265	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	6/13/2023 3:38:15 PM	6/20/2023 4:54:44 PM	6/21/2023 3:43:48 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye que si bien es cierto se le dió la respuesta al afiliado no refiere la causa del error presentado como tampoco se encuentra trazabilidad de lo ocurrido en los sistemas de información.
54	06-01-20230614012629	03-01-20230621020464	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora o no modificación de datos personales	6/14/2023 9:54:55 AM	6/21/2023 6:27:13 PM	6/22/2023 11:52:07 AM	El afiliado solicita informacion de su actualización de datos. La OFCIN evidenció la respuesta que indica que el asesor del Punto de Atención Cali, realizó la actualización y se comunicó el paso a paso para este. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
55	06-01-20230614012727	03-01-20230621020431	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/14/2023 3:29:42 PM	6/21/2023 6:00:16 PM	6/22/2023 10:48:42 AM	El afiliado solicita información del trámite de vivienda 14 primer pago. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no procedió porque presentp inconsistencias, los cuales se subsanaron y se realizó el pago correspondiente. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
56	06-01-20230615012783	03-01-20230622020638	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	6/15/2023 10:15:08 AM	6/22/2023 6:31:41 PM	6/23/2023 11:26:22 AM	El afiliado solicita información del trámite de acreditación. La OFCIN observa que el trámite fue procedente y le envían un estado de cuenta. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
57	06-01-20230621013110	03-01-20230627021142	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	6/21/2023 1:40:21 PM	6/27/2023 12:48:18 PM	6/27/2023 3:37:45 PM	El afiliado solicita información del trámite de levantamiento de la condición resolutoria. La OFCIN evidenció que el trámite fue procedente. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
58	06-01-20230622013198	03-01-20230628021348	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/22/2023 11:02:34 AM	6/28/2023 11:37:47 AM	6/28/2023 3:33:32 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite no procedió por presentar inconsistencias. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
59	06-01-20230622013253	03-01-20230627021150	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/22/2023 4:45:11 PM	6/28/2023 11:20:45 AM	6/28/2023 12:51:50 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para mejora de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
60	06-01-20230623013375	03-01-20230629021526	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/23/2023 4:48:42 PM	6/29/2023 4:34:19 PM	6/29/2023 5:08:54 PM	El afiliado solicita información del trámite de primer pago vivienda 14. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
61	06-01-20230626013426	03-01-20230630021709	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/26/2023 10:15:02 AM	7/4/2023 12:36:10 PM	7/4/2023 5:30:45 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta se comunico que el trámite presentó inconsistencias ya indicadas por el Centro de Contacto al Ciudadano y en otras comunicaciones. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
62	06-01-20230626013498	03-01-20230630021744	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/26/2023 4:05:10 PM	6/30/2023 2:17:07 PM	6/30/2023 2:58:59 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta se comunico que el trámite presentó un error de poca ocurrencia y se registró con otro radicado , el cual se encuentra en el Grupo de Verificación, identificación seguridad documental y prevención. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
63	06-01-20230628013702	03-01-20230704021902	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/28/2023 4:20:38 PM	7/4/2023 12:19:56 PM	7/4/2023 4:45:46 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
64	06-01-20230629013748	03-01-20230706022295	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	6/29/2023 11:17:17 AM	7/6/2023 3:26:07 PM	7/7/2023 12:39:39 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
65	06-01-20230630013856	03-01-20230706022305	Reclamo por pago	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	6/30/2023 3:58:27 PM	7/7/2023 1:49:10 PM	7/7/2023 2:40:23 PM	El afiliado solicita información del trámite de retiro de cesantías para compra de vivienda. La OFCIN observa en la respuesta que el trámite procedió y adjuntan a certificación de pago. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

Figura 7 Tipo de solicitud Reclamos I Semestre 2023 elaboración OFCIN  
Fuente: Dodo – DOCS.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



Por lo anterior, la OFCIN concluye que las respuestas dadas a los afiliados y autorizados se dieron en los términos establecidos y según lo solicitado al afiliado; de igual manera, se evidencia que se les suministra más información de acuerdo con la solicitud para tranquilidad de los mismos.

### 5.4 Denuncias

Nro Radicado	Correo/pondecta Enviada	Fecha Radicado	Fecha Finalización	Descripción	Observación de la OFCIN
93-01-2023022700001	03-01-20230303006632	22/7/2023 4:40:44 PM	3/9/2023 5:08:43 PM	<p>respetuosamente me permito solicitar se autorice a quien corresponda el Bloqueo de mi cuenta individual con base a lo siguiente. La semana anterior tuve contacto con un funcionario de caja de honor para solicitarle orientación para realizar el trámite de solicitud de cesantías con el fin de realizar mejoras a la vivienda, desde Valledupar ya que en esta ciudad no existe oficina de caja de honor, esta persona me da el número de un funcionario de caja de honor en Valledupar, este señor me pide los documentos y nunca me dice que el me cobra dinero por realizar el trámite, le firmo un contrato de obra, el solicita y yo le cancelo el valor de 22.000 por el certificado de libertad, y él manifiesta que al otro día me radica los documentos, pasan dos días y no los ha radicado entonces lo llamo y me dice que me van a llamar, posteriormente me llama una tercera persona llamada [redacted] datos y me radica los documentos el día 08 de febrero, quedando radicados con el número 21-01-20230205018925 de fecha 08 de febrero de 2023, el día 13 de febrero en las horas de la tarde me ingresa un mensaje al teléfono con un código de acceso al portal, al rato recibo llamada [redacted] me dice que al otro día me consignarán, al otro día me envía un pantallazo de una consulta que ella hizo sin mi autorización, el 14 de febrero me llama de nuevo y me dice que en las horas de la noche se me hace efectivo la consignación y me envía un recibo de la misma, efectivamente me consignaron el día de ayer 14 de febrero y el día de hoy me llama el [redacted] quien al parecer su nombre es [redacted] duran [redacted] que me envía una copia de cédula con ese nombre exigiéndome el valor de 150.000 pesos por el trámite, paso a la presente solicitud con el fin de evitar que estas personas realicen más trámites sin mi autorización utilizando el nombre de caja de honor. anexo: pantallazo de cobro que me está exigiendo el señor [redacted]</p>	<p>La OFCIN válido en el Gestor Documental Dodo-DOCS, se le dio respuesta a la denuncia en 6 días, y se dio a conocer el caso a las demás dependencias competentes para que se desarrolle la investigación fue escalado a la unidad de Control Disciplinario Interno para que se investigue de acuerdo a la Ley, se valida en Ga2 encontrando la cuenta que fue bloqueada de acuerdo a la solicitud del afiliado y posterior el afiliado solicita el desbloqueo encontrándose en GA2 EL registro así: "Se actualiza estado del cliente a vigente conforme anotación registrada por el grupo de Seguridad Documental dando alcance al radicado 06-01-20230516010410"</p>

Figura 8 Tipo de solicitud Denuncia I Semestre 2023 elaboración OFCIN

Fuente: Dodo – DOCS

Dentro del archivo Excel recibido por el Área de Atención Consumidor Financiero mediante carpeta compartida el 08-08-2023 el cual contiene 1 registro evidenciando la respuesta oportuna a la denuncia, informándole al afiliado que se dio a conocer a las demás dependencias competentes para que se desarrolle la investigación de los hechos y esta sería escalada a la unidad de control disciplinario Interno de Caja Honor para los fines pertinentes.

De igual manera dentro del desarrollo de las pruebas de Auditoría se observó que el proceso Gestión del Área de Atención al Consumidor Financiero, informa al afiliado que se procedió a realizar el bloqueo preventivo tal como fue solicitado.

Por lo anterior la OFCIN, concluye que el número de denuncias interpuestas por los consumidores financieros, se evidencio 1 para el I Semestre de 2023, a través de la página Web). Y que se le dio la debida atención conforme a la Guía de Operación Atención de Solicitudes en Denuncias (Cód. GS-NA-GU-009, Ver: 009 del 28-07-2022) que se encontraba vigente para el período auditado y que a partir del 31-07-2023 se realizó la unificación de la Guía de Operación Atención de solicitudes Código GS-NA-GU-012 Versión 10, simplificando su consulta y ampliando la información frente a la operación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079





## OPORTUNIDAD DE MEJORA 1

La OFCIN recomienda a SUAOP – Área de Atención al Consumidor Financiera revisar y realizar los ajustes correspondientes a la Guía de Operación Atención se solicitudes (Código GS-NA-GU-012 Versión 10) en el numeral 4 Documentos y Recursos Relacionados para la atención de las solicitudes ítem 4.1 Normatividad Aplicable y de Consulta para la Gestión la Resolución 079 de 11 de febrero de 2021 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”. Debido a que fue derogada por la Resolución 084 del 02 de febrero de 2022, de igual manera realizar la revisión de la normatividad y que estas se encuentren actualizadas y vigentes, con el fin de dar cumplimiento con los numerales 3.4.4 de la Política de Mejora Normativa, numeral 2.2 de la Política de Planeación Institucional de la 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG V5 de 2023, porque se observó el R010 Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas aplicables a la Entidad – Causa Falta de actualización de los procedimientos, incumplimiento de la Normativa, R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida – Causa Debilidades en la calidad y/o oportunidad de la información requerida a los procesos, RSI030 - Información errada – Causa Falta de estandarización para el intercambio de información.

### 5.5. Riesgos Operativos

La OFCIN, realizó la verificación de los riesgos operativos VIGIA SARO de acuerdo con lo informado por el proceso ARACF, evidenciando 11 registros y los reportes en temas de SFC - Smart supervisión (Software de SFC) en el cual se informó que fueron atendidos en su momento la totalidad; por lo que se solicitó la validación con OAINF y OAGRI – referente a los 11 registros de JW PROYECT– TOTAL REPORT (mediante radicado 03-01-20230210003938 del 10-02-2023 Caja Honor informo a la SFC que todas fueron atendidas).





No.	Fecha del registro	Código del Evento	Impacto	Clase	RERO No.	Usuario	Asunto
1	2/02/2023	2171	Interrupción/retraso de la operación o servicio	De la normativa vigente y aplicable	405	adrianac.mora	De manera atenta informo que si bien desde ARACF, se brinda las respuestas y se remite los reportes en temas de SFC - SmartSupervision, existen novedades reportadas que no han sido atendidas en su totalidad y que requieren validación de OAINF y DAGRI - con el tema de JW PYOJECT - TOTAL REPORT, es importante mencionar que en el proceso ARACF, la mayoría son abogados y no tenemos un ingeniero en sistemas y desarrollo que soporte estas novedades. Por tanto, es preciso comunicar lo ocurrido, que impacta hoy con este tema reportado por la SFC mediante radicado No. 2023008693. * 4 solicitudes atendidas en ARACF, las cuales no arrojaron error y fueron transmitidas, y a hoy al ver el reporte aparecen unos campos con datos "NULL" en fecha de cierre y anexo de respuesta (este campo es de obligatorio diligenciamiento), que si hubiesen estado en el momento de la transmisión no la hubiese permitido. Por lo anterior, nunca se evidenció novedad de no transmisión de las mismas, y al verificar se evidencia que ARACF las atendió y las reporto en momento 3, así las cosas, están cuentan con respuestas en termino. * 15 solicitudes que tienen la novedad de que no se sincroniza TOTAL REPORT con SHARE POINT, se escribió por WS en el chat de SmartSupervisión de la Entidad y ellos informan que están revisando para poder dar solución, en este momento ARACF está descargando los nombres de los peticionarios, verificando si ellos escribieron simultáneamente y directamente a Caja Honor y tiene respuesta a lo peticionado ante SFC, en caso de ser así, poder verificar si se puede hacer algo manual para sacar el 06 y que quede en la herramienta y retransmitir.
2	2/02/2023	2172	Reprocesos	De la normativa vigente y aplicable	406	adrianac.mora	Con respecto al radicado No.2023008693 de la SFC, se evidenciaron errores operativos en ARACF: * 2 solicitudes, una de ellas era petición y fue mal reportada como queja en un principio, la cual tiene respuesta pertinente y en termino. La otra era de la SFC, y se tenía que cambiar la tipología en el momento de cerrar que era petición (no correspondía a queja ni reclamo) y tienen su respuesta en termino. Aunque ambas se le respondieron en termino a los consumidores financieros, por error operativo, no se reportó a la SFC. Se están realizando los ajustes para transmitirlos.
3	2/03/2023	2171	Demandas legales	De la normativa vigente y aplicable	407	adrianac.mora	Novedad en la integración del desarrollo web SmartSupervision de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), Total Report, Share Point y DodoDocs, ya que los radicaos enviados por medio de la SFC a la Entidad no se pudo poner a conocimiento por parte del ARACF, quien es el responsable de emitir las respuestas de los peticionarios, por lo cual estos pudieron incurrir a contestar en termino superior a 15 días después del conocimiento del área y por ende poder solicitar prorroga ante la SFC. Esto puede conllevar sanciones judiciales por parte del peticionario hasta un silencio administrativo.
4	02/13/2023	2174	Reprocesos	Software	408	adrianac.mora	Edición de información de maneras manual: Se reporta que para atender requerimiento y solicitudes de la SFC - SmartSupervision, la información que no se sincronizó en los sistemas de información interno (Share Point y DodoDocs) se tuvo que editar la información y radicar manual; así mismo para reportar respuestas a la SFC, se editan formularios en DodoDocs y editar formato 411 para transmisión. Al día de hoy no ha habido solución para la sincronización de las solicitudes llegadas por SFC SmartSupervision, por lo que se sigue realizando de manera manual, hasta que se corrija el inconveniente interno. Gracias.
5	02/13/2023	2175	Reprocesos	Inexactitud de informes externos	409	adrianac.mora	Buenas tardes, para reportar que por los informes del III trimestre y anual del 2022, se reportó una solicitud de más (06-01-20221230022396), la cual fue interrumpida por ser una petición reiterativa del afiliado, por la cual se gestionó con la solicitud No. 06-01-20221230022582 con respuesta No. 08-01-20230111000556. El funcionario por error involuntario, no avisó que se iba a realizar la interrupción cuando ya se había generado los reportes.
6	02/16/2023	2176	Glosas o multas	De la normativa vigente y aplicable 410	410	angela.barbero	Se reporta omisión de inicio de flujo PQRD-5 por parte de los asesores punto de atención de 5 solicitudes con demora entre 5 a 26 días, en las cuales se relacionan: 06-01-20230106000334(26 días) 06-01-20230120001227 (17 días) 06-01-20230124001458 (15 días) 06-01-20230207002871(5 días) 06-01-20230202002482 (7 días) Las solicitudes PQRD-5 tienen un término de 15 días hábiles para dar respuesta, por lo que acrean riesgos de aplicarse el reconocimiento silencio administrativo positivo concepto Art.84 cap.5,6,7 título I parte I ley 1437 del 2011, así mismo los funcionarios están incumpliendo con el ART.35 omitiendo el deber del funcionario público. Así mismo se informa que el ART.23 del Concepto 269961 del 2021 Departamento Administrativo de la función pública " (...)De acuerdo con lo señalado por la Procuraduría Delegada, la omisión de funciones de los servidores públicos puede dar lugar a responsabilidad disciplinaria, en razón a que el cumplimiento de las funciones de un empleo deberá estar encaminado al servicio del Estado y la comunidad, por ello, debe revisarse las actuaciones de un servidor público en consonancia con las funciones detalladas en la ley o reglamento para cada caso.(...) es de recordar que este hecho es reiterativo y se ha realizado reuniones en tiempos de tramite informando al respecto como memorandos, correos electrónicos a los funcionarios indicando el impacto generado.
7	02/23/2023	2177	Procesos disciplinarios	De la normativa vigente y aplicable	411	laura.parra	Se reporta evento de riesgo se evidenció solicitud radicada el día 20 de febrero de 2023, la cual fue enviada por Notificaciones Judiciales a correspondencia el día 15 de febrero, donde se solicita información acerca de los trámites realizados por un afiliado, con el fin de correr traslado a los sujetos procesales en una audiencia disciplinaria el día 21 de febrero, por lo cual se deben tener en cuenta los términos internos que se manejan en la entidad para la radicación de las solicitudes.
8	3/08/2023	2182	Reprocesos	Indebida divulgación de información	416	angela.barbero	Mediante petición 06-01-20230228004535 del afiliado [redacted] al responder comunicado. 03-01-20230301006337 por error se anexo estado de cuenta de afiliado Nombre [redacted] se evidenció el error toda vez que el afiliado radico una nueva petición N°06-01-20230309004943.
9	03/23/2023	2189	Pérdida de información	Software	423	adrianac.mora	Buenas tardes, la siguiente para reportar novedad con el correo de smart.supervision@cajahonor.gov.co, por el cual no se encuentra en la bandeja de enviados información remitida a los destinatarios desde el año 2022 que se creó el correo, además que no está llegando información de los conectores 410 y 411 desde el viernes 17 de marzo 2023. Tiquet SR482455
10	03/23/2023	2190	Interrupción/retraso de la operación o servicio	Software	424	adrianac.mora	Buenas tardes, la siguiente para reportar incidencias en la gestión y proceso en la implementación de información para la Superintendencia Financiera de Colombia (SmartSupervision), por la cual no se atendido requerimientos que son de impacto para los momentos 1, 2, 3 y 4, por lo que se se puede generar incumplimientos. * SR482455 - novedad correo smart.supervision@cajahonor.gov.co * SR482981 - No generación conector 410 y 411 registra información incompleta. * SR479004 - información errada en el conector 411 * SR474996 - no sincronización de Sharepoint (información smartSupervision momento 1) Adicionalmente el 10/02/2023 se remitió comunicado de respuesta a la SFC por el cual se informa Plan de Acción y cronograma de actividades las cuales fue concertada con OAGRI y OAINF. Por parte del proveedor JW Project se ha cumplido; sin embargo, por parte de Caja Honor se requiere realizar ajustes tecnológicos los cuales no se han cumplido.. El evento fue reportado por el [redacted]. En el área (J.D.GG.SUOSA) SUBGERENCIA DE ATENCION AL AFILIADO Y OPERACIONES para el proceso (PROMI.AAO.GSAC) GESTION DEL SAC. El monto con el que fue registrado fue .00. El evento fue registrado en el sistema por el usuario en 23 Mar 2023 15:34:39:000.
11	5/08/2023 16:30	2199	Reprocesos	Software	434	angela.barbero	El día 8 de mayo 2023 a las 4:00 pm se procedió a revisar el Reporte 13 - Productividad SAC para consultar los movimientos en curso del día 25 de abril al ser consultado se evidencia que no está mostrando los pasos actualizados, se retomo tomar reporte a las 5:34:25 PM ejemplo 06-01-20230425008613- paos 3-Respuesta del Área al ser consultado en DODO DOCS esta paso 8-Envío correo electrónico certificado. El evento fue reportado por el usuario angela.barbero. En el área (J.D.GG.SUOSA) SUBGERENCIA DE ATENCION AL AFILIADO Y OPERACIONES para el proceso (PROMI.AAO.ACIC*ACTSI052) GESTOR DOCUMENTAL. El monto con el que fue registrado fue .00. El evento fue registrado en el sistema por el usuario en 08 May 2023 17:42:30:713.

Figura 9 Fuente tomada del archivo enviado por ARACF y comparación VIGIA SARO I semestre 2023

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
**www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co**  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**





## 5.6 Procedimiento atención PQRS-D

Analizada la información reportada, pudo establecerse que, del total de trámites realizados a través del Gestor Documental, se brinda respuesta conforme al numeral 5.2.4 de la Guía de Operación Atención de Solicitudes (GS-NA-GU-012 del 09-09-2022 Versión:09) (vigente para el periodo auditado): relacionada con los términos de respuesta de las solicitudes.

### Reporte Consolidado de los flujos del Proceso Gestión del SAC

De acuerdo con la consulta realizada por el Gestor Documental, se observan la lista de los reportes de proceso auditado así:



Figura 10 Lista de Reportes por Categoría- ARACF. Gestor Documental consultado 15-09-2023

Por lo anterior, la OFCIN concluye que se dio respuesta de manera oportuna a las solicitudes de los afiliados.

## 5.7 Protección de los Derechos del Consumidor Financiero

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

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





### 5.8 Verificación Acciones de Tutela

La OFCIN, verifico la relación de las tutelas según cuadro recibido en Excel por parte del Área de Atención Consumidor Financiero mediante correo del 10-08-2023 evidenciando 100 tutelas, de las cuales se realizó verificación de los conceptos relacionados en el reporte y que fueron interpuestas ante Caja Honor por concepto de respuestas del mencionado proceso, realizándose de manera aleatoria la revisión de 19 conceptos de las tutelas, para efectos y en aras de realizar una comprobación de mayor amplitud eliminando el margen de error muestral y obteniendo un nivel de confianza total, según se detalla a continuación.

No.	Fecha Radicado	Trámite		Análisis OFCIN
		Fecha Respuesta	Nro. Oficio de Respuesta	
1	12/01/2023	16/01/2023	175-01-2023011600050	La OFCIN evidenció respuesta a la tutela de igual manera la respuesta fue dada al correo electrónico radicado No. 03-01-20230100003 al accionante la responsabilidad de proporcionar la documentación necesaria a través del derecho de petición, que debe de ser de manera presencial y no como derecho de petición exceptuado a los afiliados que se encuentran privados de la libertad o radicados fuera del país, circunstancias que no han sido demostradas por el señor Franklin Fernando Carrillo Rincón, mediante radicado 03-01-2023010500034 se le reitera los requisitos para el retiro de cuentas.
2	19/01/2023	23/01/2023	175-01-2023012300093	La OFCIN evidenció la tutela interpuesta por el afiliado en la que manifiesta que Caja Honor no dio respuesta a la petición, mediante radicado 03-01-2023121903988 la Entidad dio respuesta informando al afiliado que la competencia de liquidar los dineros, que por conceptos salariales, prestaciones, vacaciones y demás que se causen a favor de los afiliados, con ocasión de vínculo laboral que se establece directamente con la Fuerza, se encuentra exclusivamente en la competencia de la Entidad, de igual manera en el rad. 03-01-2023010029228 se le había informado los requisitos al haber cumplido las 166 cuotas.
3	19/04/2023	20/04/2023	175-01-2023042000494	La OFCIN evidenció que el afiliado manifestó que Caja Honor no le ha dado respuesta de fondo a una petición en la que solicita una certificación detallada de su cuenta individual, mediante tutela se informó al despacho judicial que en la día 20/03/2023 10:51 a del 30 de marzo.
4	19/04/2023	21/04/2023	175-01-2023042100520	La OFCIN evidenció respuesta de la tutela a la cual el accionante manifestó que Caja Honor no ha dado respuesta a la petición radicada solicitando información de las cuotas de ahorro mensual obligatorio aportadas a vivienda durante el tiempo de vinculación al Área de Atención Consumidor Financiero, mediante radicado 03-01-2023041803988 la Entidad dio respuesta el 18 de abril de 2023, circunstancia por la que esta entidad se encuentra dentro de los términos establecidos legalmente para dar respuesta a la petición, con lo cual se demuestra que no se ha causado nulidad alguna al derecho invocados por el tutelante, así como tampoco se encuentra configurado un perjuicio irreparable, con radicado No. 03-01-20230421012794 del 21 de abril de 2023 se emitió respuesta reiterando el resultado detallado de haberse.
5	26/04/2023	28/04/2023	175-01-2023042700534	La OFCIN evidenció respuesta a la tutela a la cual fue respondida indicando que no fue radicado la petición en la Entidad y solo al tratarse de la tutela se tuvo conocimiento. Con radicado 03-01-20230427013582 del 27 de abril de 2023 se dio respuesta al derecho de petición afiliado fallido no hay registro de aporte ahorro mensual obligatorio.
6	27/04/2023	28/04/2023	175-01-2023042800539	La OFCIN evidenció respuesta al derecho de petición el cual el accionante manifestó que no ha recibido respuesta a un derecho de petición solicitando información sobre la medida cautelar de embargo que reca sobre sus prestaciones sociales, se le informó al despacho judicial que caja honor no tenía conocimiento de la petición además no es la entidad competente para resolver de fondo.
7	02/05/2023	4/05/2023	175-01-2023050300547	La OFCIN evidenció la respuesta a la tutela donde el accionante consideró que prestaciones sociales del Ejército Nacional no le ha dado respuesta la Entidad se informó al despacho judicial que el Ejército Nacional es una entidad independiente, por lo tanto no es la competente para dar respuesta, de igual manera el reconocimiento de cuentas está en cabeza de la Unidad Ejecutora.
8	02/05/2023	4/05/2023	175-01-2023050300546	La OFCIN evidenció que en la respuesta de tutela que se respondió al accionante se dio respuesta al derecho de petición adjunto con radicado 03-01-20230503014133 del 3 de mayo de 2023.
9	03/05/2023	4/05/2023	175-01-2023050400554	La OFCIN evidenció la respuesta a la tutela interpuesta por el accionante donde le informan que mediante radicado 03-01-20230421012794 del 21 de abril de 2023 se le envió de fondo la solicitud.
10	03/05/2023	5/03/2023	175-01-2023050500559	La OFCIN evidenció respuesta al accionante en donde se le informa mediante tutela los requisitos para retiro total de cuentas debido a que no se encuentran solicitados por parte del afiliado ante la Entidad, de igual manera mediante radicado 03-01-20230504014432 del 4 de mayo de 2023 se le informó al afiliado mencionando la acción de tutela.
11	04/05/2023	5/05/2023	175-01-2023050500558	La OFCIN evidenció respuesta en la cual el accionante manifestó que la Policía no dio de fondo la respuesta a las solicitudes peticionales que ha interpuesto, Caja Honor informó al despacho judicial que la Policía es una Entidad independiente y no es competente para darle respuesta al accionante, mas sin embargo le informan que mediante radicado No. 03-01-20230417012178 del 18 de abril de 2023 se dio respuesta y se realizó certificación detallada.
12	05/05/2023	9/05/2023	175-01-2023050900563	La OFCIN evidenció la tutela interpuesta por el afiliado manifestando que ha solicitado en múltiples veces el retiro de cuentas de la cuenta individual, se evidenció en la tutela que en la tutela que se interpuso mediante rad. 03-01-20230413011748 del 13-04-2023 No. 03-01-20230418012304 del 18 de abril de 2023 Caja Honor le informa que debe actualizar los datos.
13	05/05/2023	9/05/2023	175-01-2023050900564	La OFCIN evidencia que no acreditó el parentesco para dar la información la cual se le informó en el trámite de tutela.
14	05/05/2023	9/05/2023	175-01-2023050900570	La OFCIN evidenció que se le dio respuesta a la tutela informando no cuenta con identificación biométrica ni ha actualizado sus datos a la fecha, se evidencia oficio emitido por Caja Honor, de igual manera se le dio respuesta al derecho de petición, con radicado 03-01-2023050900668 en el cual se le indicó en el retorno connotativo referirnos a la actualización.
15	05/05/2023	9/05/2023	175-01-2023050900576	La OFCIN evidenció la acción de tutela el accionante considera que Caja Honor no le ha dado respuesta al derecho de petición, en la tutela se le informó al despacho que se encontrara dentro de los términos legalmente establecidos para la respuesta. La solicitud era referente a los que tenía en la cuenta individual debido a que los dineros recaudados fueron al Fondo de Solidaridad para el proyecto Caraterra.
16	06/05/2023	9/05/2023	175-01-2023050900565	La OFCIN evidenció la acción de tutela el accionante considera que Caja Honor no le dio respuesta de fondo a una petición, toda vez que la respuesta no fue favorable, lo requerido consta de reintegrar recursos producido de una presunta imputación, con base en una orden de restablecimiento de la Fiscalía, no obstante, si esa orden perdió vigencia y lo pretendido tendrá que ser resuelto con la servidumbre del proceso penal respectivo, en ese sentido, caja honor no está obligada a dar una respuesta favorable en situaciones que se configuran como contrarios al derecho.
17	19/05/2023	24/05/2023	175-01-2023052400664	La OFCIN evidenció que la tutela interpuesta por los accionantes contra padre, del afiliado los cuales no fueron atendidos el presente se le informó al despacho que se requiera la hoja de tiempo y servicio la cual no ha sido remitida por la Policía Nacional.
18	23/05/2023	25/05/2023	175-01-2023052500673	La OFCIN evidenció que la tutela interpuesta por el accionante solicita el desbloqueo de la cuenta con el fin de solicitar la devolución de los recursos que tiene en la cuenta individual, la Entidad informó al despacho que se requiere la medida cautelar del embargo y que fue notificada con anterioridad al accionante de igual manera la documentación requerida para el desembolso de los recursos.
19	23/05/2023	25/05/2023	175-01-2023052500669	La OFCIN evidenció que la tutela el accionante que radica para retiro de cuentas de finitivas pero no ha recibido respuesta, la documentación no fue radicado en Caja Honor - sin embargo en respuesta a la tutela se le informó al accionante los documentos que debe aportar para el retiro total de las cuentas, mediante radicado 03-01-20230526016886 se le informó a los afiliados los requisitos y procedimientos a seguir y la normalidad para la misma.

Figura 11 flujo 175 tomada de los soportes enviados por ARACF Recibido por el proceso mediante correo del 14-09-2023.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que se brindaron respuestas a las solicitudes presentadas por los afiliados por el Área de Atención Consumidor Financiero -ARACF, en cuanto a certificaciones, requerimientos y otros de los cuales la gran mayoría fueron por fallos que ordenaron los jueces competentes o por alguna remisión de alguna Unidad Ejecutora o por competencia de otra Entidad.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



## 5.9 Presunta Suplantación

No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de Identificación	Tipo de Solicitud o Recurso SAC	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Verificación OPCIN Presunta Suplantación
1	06-01-2023010400122	03-01-20230112000713	1024512119	Petición (SSAC)	4/01/2023	12/01/2023	13/01/2023	La OPCIN evidenció el motivo de la presunta suplantación, en la cual, indica que el inmueble fue comprometido en venta a otro afiliado, por lo tanto, se sugiere instaurar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente. Así mismo, hacer llegar a Caja Honor copia de este con el comprobante. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
2	06-01-20230110000361	03-01-20230111000466	1038812356	Petición (SSAC)	10/01/2023	11/01/2023	11/01/2023	La OPCIN evidenció respuesta dada por supuesta suplantación a la vendedora debido a que tenía la negociación del inmueble con documentos firmados. Sin embargo, el supuesto comprador no apareció, por lo cual, la vendedora pregunta si el afiliado pertenece a las FFMM debido a que la han estado llamando y le han intentado realizar diferentes suplantaciones de identidad, por esta razón Caja Honor le informa que en caso de que no llegue haber negociación debe allegar el documento rescisorio de la promesa de compraventa y que debe ser presentado de manera presencial, de igual manera le sugieren instaurar denuncia ante las autoridades competentes y hacerlas llegar a la entidad. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
3	06-01-20230111000475	03-01-20230112000620	1082865439	Petición (SSAC)	11/01/2023	12/01/2023	12/01/2023	La OPCIN evidenció que la Entidad dio respuesta a la solicitud del afiliado, en lo cual indica no hacer ningún trámite con los documentos radicados. Por lo tanto, Caja Honor le sugirió instaurar una denuncia ante las autoridades competentes y así mismo notificarlo, con el fin de informarle la Oficina de Asesoría Jurídica de Caja Honor para validar si es procedente iniciar las acciones judiciales y administrativas correspondientes. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
4	06-01-20230111000570	03-01-20230123001651	1087123007	Petición (SSAC)	11/01/2023	23/01/2023	23/01/2023	La OPCIN evidenció la respuesta dada al afiliado quien manifestó que no le había realizado el desembolso para solución de vivienda a su cuenta individual, donde Caja Honor informo que los dineros habían sido girados y donde le aclaran al afiliado que existen dos modalidades de radicación como pre-trámite o trámite, de manera que el afiliado que decidió radicar bajo la modalidad de trámite lo que por esta razón No se hace previa revisión de los documentos por parte del asesor de la Entidad. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
5	06-01-20230113000667	03-01-20230124001781	1038812356	Petición (SSAC)	13/01/2023	24/01/2023	25/01/2023	La OPCIN evidenció que la presunta suplantación es debido que el inmueble fue prometido en venta, y en el evento en que desconozca el contenido de esta, se le sugiere instaurar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes y allegar a Caja Honor copia del comprobante de la radicación, sin embargo si no lleva a cabo el negocio debe allegar el documento rescisorio de la promesa de compraventa y que debe ser presentado de manera presencial. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
6	06-01-20230116000823	03-01-20230124001784	51923116   María Amparo Sulvará Pérez	Petición (SSAC)	16/01/2023	24/01/2023	25/01/2023	La OPCIN evidenció la respuesta dada por la entidad, en la cual solicitan validar la petición al desistir del negocio realizado con la promesa de compraventa, en donde se procede a realizar el escalamiento a la Oficina Jurídica para poder bloquear la matrícula inmobiliaria. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
7	06-01-20230117000877	03-01-20230123001595	92545025	Petición (SSAC)	44943,34664	44949	44950,72698	La OPCIN evidenció la respuesta dada, en la cual, el afiliado presentó una denuncia ante la Fiscalía General de la Nación encontrándose el proceso de investigación, por lo tanto, a la fecha no hay orden por parte de las autoridades competentes, donde podrá continuar con su procedimiento de adquisición de vivienda. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
8	06-01-20230118001012	03-01-20230127002284	1053327255	Petición (SSAC)	18/01/2023	27/01/2023	30/01/2023	La OPCIN evidenció que la respuesta se reitera al afiliado informando que, habiéndose agotado el trámite administrativo interno dentro de la Entidad, se solicitó que se remita a las respuestas anteriores ya resueltas. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
9	06-01-20230124001543	03-01-20230127002279	79995719	Petición (SSAC)	24/01/2023	27/01/2023	2/02/2023	La OPCIN evidenció que se le dio respuesta al afiliado donde se procedió a su solicitud al bloqueo de la matrícula inmobiliaria, de esta manera no podrá ser objeto de negocios jurídicos que sean presentados ante Caja Honor. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
10	06-01-20230130002126	03-01-20230209003728	1038812356	Petición (SSAC)	30/01/2023	9/02/2023	10/02/2023	La OPCIN evidenció la respuesta donde el afiliado refiere la falsificación de la firma y seguramente la huellas mediante promesa de compraventa, de tal manera se le informa que se bloqueó de manera preventiva la matrícula inmobiliaria en espera de que allegue la respectiva denuncia a la fiscalía. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
11	06-01-20230131002221	03-01-20230207003445	77106583	Petición (SSAC)	31/01/2023	7/02/2023	7/02/2023	La OPCIN evidenció que el afiliado solicitó información referente al caso de suplantación en donde le desajaron dineros de la cuenta individual sin previa autorización. Por lo tanto la entidad se encuentran los términos establecidos por la ley con la finalidad de adelantar las investigaciones correspondientes. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.
12	06-01-20230202002480	03-01-20230206003189	1085254213	Petición (SSAC)	2/02/2023	6/02/2023	6/02/2023	La OPCIN evidenció que el afiliado solicitó cesantías para mejora de vivienda, donde se demostró que el inmueble ya se había presentado múltiples veces para dicho trámite y presuntas simulaciones. Por los anterior, la OPCIN concluye sin novedad.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**





No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de Identificación	Tipo de Solicitud o Recurso o SAC	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Verificación OFCIN
13	06-01-20230203002524	03-01-20230213004016	1087123007	Petición (SSAC)	3/02/2023	13/02/2023	13/02/2023	La OFCIN evidenció la respuesta donde el afiliado allegó una denuncia instaurada en la Fiscalía General de la Nación, esto debido a que se giraron los dineros a la vendedora, por lo tanto, el afiliado realizó el trámite mediante el portal transaccional donde paso las pruebas para la radicación de la compra de vivienda 8, por lo tanto, la Entidad se encuentra a la espera de los resultados de la investigación para adelantar las acciones internas.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
14	06-01-20230208002947	03-01-20230220004900	41787278	Petición (SSAC)	8/02/2023	20/02/2023	20/02/2023	La OFCIN evidenció que el afiliado manifiesta fue engañado mediante promesa de compraventa, donde la matrícula inmobiliaria se encuentra bloqueada hasta que se adaren los hechos presentados, con el fin de que no se radique otro trámite, la Entidad remite al Área de Jurídica junto con la denuncia allegada para que se investigue los hechos.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
15	06-01-20230217003758	03-01-20230223005553	1087118817	Petición (SSAC)	17/02/2023	23/02/2023	23/02/2023	La OFCIN evidenció la denuncia en donde fue suplantado el nombre del afiliado, por tanto, se le comunica que no se puede dar información debido a que el correo registrado en la petición no se encuentra en la base de datos y necesitan ser actualizados.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
16	06-01-20230217003787	03-01-20230227005857	1077442988	Petición (SSAC)	17/02/2023	27/02/2023	27/02/2023	La OFCIN evidenció respuesta en donde el afiliado manifiesta que le hicieron retro de cesantías,  Donde, la Entidad realizó el bloqueo de la matrícula inmobiliaria y sugiere contactar con el poderado para iniciar acciones legales, por otra parte, se le solicita aportar copia de la denuncia.
17	06-01-20230220003821	03-01-20230301008264	1110118338	Petición (SSAC)	20/02/2023	1/03/2023	2/03/2023	La OFCIN evidenció solicitud del afiliado indicando que realizó promesa de compraventa en la cual no se llevó a cabo, donde manifiesta que los documentos no fueron devueltos, mediante respuesta se sugiere instaurar la denuncia correspondiente, donde se requiere copia de esta con el comprobante de la radicación Caja Honor.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
18	06-01-20230220003878	03-01-20230302006468	1077442988	Petición (SSAC)	20/02/2023	2/03/2023	6/03/2023	La OFCIN evidenció la respuesta en la cual le sugirieron dirigirse a las autoridades competentes e iniciar las acciones legales a que tenga derecho, debido a que se depositaron los dineros correspondientes en la cual cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad vigente para la aprobación.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
19	06-01-20230307005085	03-01-20230313007780	39681837	Petición (SSAC)	7/03/2023	13/03/2023	13/03/2023	La OFCIN evidenció que la vendedora solicita el desbloqueo de la cuenta del número de matrícula inmobiliaria ya que estaba comprometida en venta con otro afiliado allegando la denuncia ante la fiscalía.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
20	06-01-20230310005389	03-01-20230314007970	1077869861	Petición (SSAC)	10/03/2023	14/03/2023	15/03/2023	La OFCIN evidenció respuesta indicando que revisado los sistemas de información no se evidencia negocio jurídico con el afiliado le sugerimos instaurar denuncia ante autoridad competente y allegaría con el fin de informar a la Oficina de Asesoría Jurídica de Caja Honor y validar si es procedente iniciar las acciones jurídicas y administrativas correspondientes.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
21	06-01-20230323006399	03-01-20230328010118	52838979	Petición (SSAC)	23/03/2023	28/03/2023	29/03/2023	La OFCIN evidenció oficio solicitado se tenga especial cuidado y/o bloqueo de los trámites realizados, ya que el afiliado fue contactado por un tercer que dice ser su padre, donde expresó que estaban interesados en la compra de un apartamento, pero que su hijo se encontraba en una zona de difícil acceso y que radico promesa de compraventa en una notaría; sin embargo, se comunicaron con el supuesto padre el cual lo bloqueo. La Entidad procedió a realizar el bloqueo preventivo de la matrícula inmobiliaria registrada a su nombre con el fin evitar eventuales fraudes administrativos en la Entidad.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
22	06-01-20230329006789	03-01-20230331010953	1098693761	Petición (SSAC)	29/03/2023	31/03/2023	3/04/2023	La OFCIN evidenció respuesta al afiliado en el cual indico que no sea más estafado, ya que ha tenido pedida de dineros, por la cual ARACF informa que se realizó un informe a la Oficina Jurídica con el fin de que se tome acciones administrativas y legales correspondientes, y se bloque preventivo de la cuenta individual del afiliado.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
23	06-01-20230330006850	03-01-20230411011383	93338379	Petición (SSAC)	30/03/2023	11/04/2023	12/04/2023	La OFCIN evidenció que el beneficiario manifiesta haber realizado una negociación, pero hasta el momento no ha recibido los dineros, el ARACF le informo al afiliado que está desafiando para compra de vivienda, por tal motivo se sugiere instaurar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente y allegar a Caja Honor copia de esta con el comprobante de la radicación.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
24	06-01-20230330006935	03-01-20230411011440	1032454133	Petición (SSAC)	30/03/2023	11/04/2023	13/04/2023	La OFCIN evidenció respuesta del ARACF informando que no se evidenció negocio jurídico con la cédula de ciudadanía o matrícula inmobiliaria ligada con la identidad según lo consultado en la ventanilla única de registro (VUR), donde se le solicita que para continuar con el análisis detallado debe traer la escritura junto con el certificado de tradición libertad. Esto debido a que la señora manifiesta que firmo promesa de compraventa con un funcionario del Ejército.  Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

Figura 12 tomada de los soportes enviados por ARACF. Recibido por el proceso mediante correo del 08-08-2023.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**  
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**





La OFCIN evidenció 24 radicados por posibles suplantaciones, donde el remitente informaba que falsificaron las promesas de compraventa, firmaron promesa de compraventa, pero no se culminó el negocio jurídico, se giraron dineros sin haber autorizado, el inmueble fue prometido en venta a otro afiliado, el inmueble en repetidas ocasiones se encuentra registrado para retiro parcial de cesantías, tal como se evidencia en la imagen 12.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que se les brindó respuesta oportuna a las denuncias interpuesta por los afiliados y/o autorizados.

### 6. Estado de las Oportunidades de Mejora (OM) del Informe de Auditoría 05 al SAC del I Semestre de 2022.

El proceso de Gestión del SAC, actualmente se encuentra desarrollando las actividades tendientes a solucionar las OM del informe de la última auditoría con un avance de 66.67 %, como se muestra en la siguiente imagen del Sistema Suite Visión Empresarial, así:

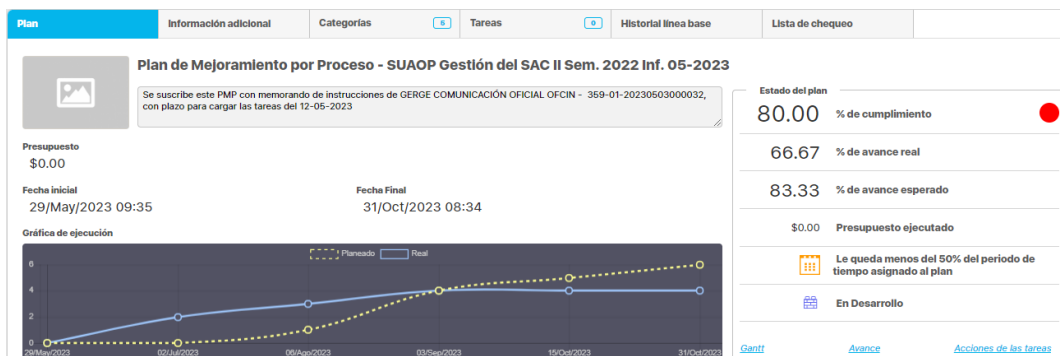


Figura 12. Plan de Mejoramiento por Procesos Auditoría 22 ARSAC II Semestre de 2022 Fuente: SVE.

### 5.10 Circular Externa 008 de 2023 de SFC

De acuerdo con la expedición de la CE 008 de SFC sustituye integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la SFC correspondiente a las instrucciones generales aplicables a las Entidades vigiladas en materia del Sistema de Control Interno, en su numeral 3.4.1.4 de los Canales de Comunicación que refiere:

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





circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, los pongan en conocimiento de los órganos competentes de las EV.

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

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

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

La OFCIN realizó un autodiagnóstico con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la CE.008 - 2023 SFC en la cual intervienen los procesos interrelacionados; actualmente se encuentra en ejecución.

De acuerdo con lo anterior, la OFCIN, presenta la siguiente:

### Recomendación 01:

La OFCIN recomienda a la SUAOP - ARARF realizar el análisis, revisión y verificación mediante mesas de trabajo con OAPLA, SUVIP- ARCOM, si se está cumpliendo con lo descrito en el numeral 3.4.1.4 de Canales de Comunicaciones de la Parte I Título I capítulo IV de la CBJ 029 de 2014 en cumplimiento de la CE 008 de 2023 correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas; lo anterior con el fin de prevenir el R010 Incumplimiento Normativo en concordancia con el numeral 3.3.1 de la política de servicio al ciudadano de la 3ª Dimensión Gestión con valores para resultados del MIPG V5 de marzo de 2023.







## Oportunidades de Mejora Correctiva

La OFCIN recomienda a SUAOP – Área de Atención al Consumidor Financiera revisar y realizar los ajustes correspondientes a la Guía de Operación Atención se solicitudes (Código GS-NA-GU-012 Versión 10) en el numeral 4 Documentos y Recursos Relacionados para la atención de las solicitudes ítem 4.1 Normatividad Aplicable y de Consulta para la Gestión la Resolución 079 de 11 de febrero de 2021 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”. Debido a que fue derogada por la Resolución 084 del 02 de febrero de 2022, de igual manera realizar la revisión de la normatividad y que estas se encuentren actualizadas y vigentes, con el fin de dar cumplimiento con los numerales 3.4.4 de la Política de Mejora Normativa, numeral 2.2 de la Política de Planeación Institucional de la 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG V5 de 2023, porque se observó el R010 Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas aplicables a la Entidad – Causa Falta de actualización de los procedimientos, incumplimiento de la Normativa, R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida – Causa Debilidades en la calidad y/o oportunidad de la información requerida a los procesos, RSI030 - Información errada – Causa Falta de estandarización para el intercambio de información.

## Recomendaciones

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

## 7. CONCLUSIONES

Efectuada la Auditoría 21 de 2023 a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP) - Área de Atención al Consumidor Financiero - ARACF, correspondiente al I semestre de 2023, la OFCIN concluye:





- Se evidenciaron aspectos positivos de la gestión realizada por el proceso Gestión del ARACF, como la agilidad en los tiempos de respuesta a peticiones, en cumplimiento a las políticas de emitir respuestas dentro de los 9 días hábiles siguientes a la radicación.
- Se constató las acciones que realizó el ARACF, tendientes a desarrollar el programa de educación financiera, así mismo las actividades realizadas referente al ahorro.
- Por otra se observó, que Caja Honor, tiene implementado el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de forma satisfactoria, conforme a lo establecido en la Ley 1328 de 2009; más sin embargo quedó 1 oportunidad de mejora correctiva y 1 recomendación enfocadas a la mejora continua del proceso.

Cordialmente,

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

Elaboró:  
Nidia Elisa Choachi Mancera  
Auditor OFCIN

