



## INFORME DE AUDITORÍA No. 22 DE 2019 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC I SEMESTRE DE 2019 - CAJA HONOR

### 1. OBJETIVO GENERAL

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

### 2. ALCANCE

Esta auditoría evaluará la gestión del proceso, en el lapso comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, con el fin de verificar la eficacia de los controles establecidos a los riesgos que impactan el proceso, el cumplimiento de las obligaciones del proceso Gestión del SAC, en este aspecto, así como los procedimientos y verificación de auditorías anteriores, con el propósito de que los resultados se conviertan en los papeles de trabajo que sustenten el informe a presentar a la Gerencia.

### 3. METODOLOGÍA

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

En el desarrollo de la presente auditoría, se llevarán a cabo pruebas de selección aleatoria de los radicados PQRDS durante el semestre evaluado, las cuales permitirán evidenciar si el ARSAC ha dado cumplimiento a los términos de respuesta a las solicitudes recibidas, en correspondencia con las disposiciones del MANUAL SAC, versión 005 código GS-NA-MA-001 del 04/05/2018 y en las normas aplicables al Área, de igual forma se revisará el impacto de los programas de educación financiera desarrollados por la Entidad.

También se realizarán pruebas de cumplimiento sobre las políticas, procedimientos y documentación, establecidas por el proceso de GESTIÓN DEL SAC, así como las normas externas e internas aplicables al mismo, cumplimiento del Plan de Acción, efectividad de los controles del proceso y herramientas tecnológicas que soportan la gestión.





Igualmente se enfocará la evaluación a verificar aspectos referentes a:

1. Estructura Organizacional del SAC.
2. Políticas del SAC.
3. Procedimientos del SAC.
4. Capacitación Institucional a Funcionarios sobre el SAC.
5. Programa Educación Financiera.
6. Sistemas de Información.
7. Evaluación de Riesgos y Controles del SAC y su monitoreo.
8. Atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
9. Acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por respuestas del SAC a solicitudes de afiliados.
10. Situaciones de casos de trámites presuntamente sospechosos.
11. Materialización de riesgos operativos.

## 4. MARCO LEGAL

### 4.1 Normatividad 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."* Modificada por la **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*
- **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. Modificada por la Ley 1755 de 2015*, *'por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*
- **Ley 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."*



NIT: 800021007-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 519 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactos@cajahonor.gov.co](mailto:contactos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





- **Circular Básica Jurídica 029 de 2014** de la Superintendencia Financiera de Colombia, Competencia Protección Del Consumidor Financiero, **Circular Externa 007 de 2019 ( Marzo 28 )** Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ.
- **Decreto 2555 DE 2010**, "Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores y se dictan otras disposiciones."
- **Circular Externa 052 de 2015** de la Superintendencia Financiera de Colombia, por la cual se adicionó el procedimiento de atención a quejas denominado como "quejas exprés".

#### 4.2 Normatividad Interna

- Ley 973 de 2005, "Por la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1305 de 2009, "Por medio de la cual se modifica el Decreto-ley 353 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 320 del 19 junio de 2018 "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 466 del 16 de agosto de 2018 "Por la cual se actualiza el Reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía".
- Listado maestro de documentos del proceso, los cuales se encuentran en el aplicativo interno "Isolucion."
- Entre otros.

### 5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

#### 5.1. Estructura Organizacional.

Según la caracterización del proceso de Gestión del SAC, en el último formato aprobado, se prevé al alcance del proceso "inicia con la tipificación de las solicitudes a través del gestor documental, continúa con el análisis y respuesta a las mismas, 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 en la Resolución 320 de 2018 "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones" se establecen 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 .

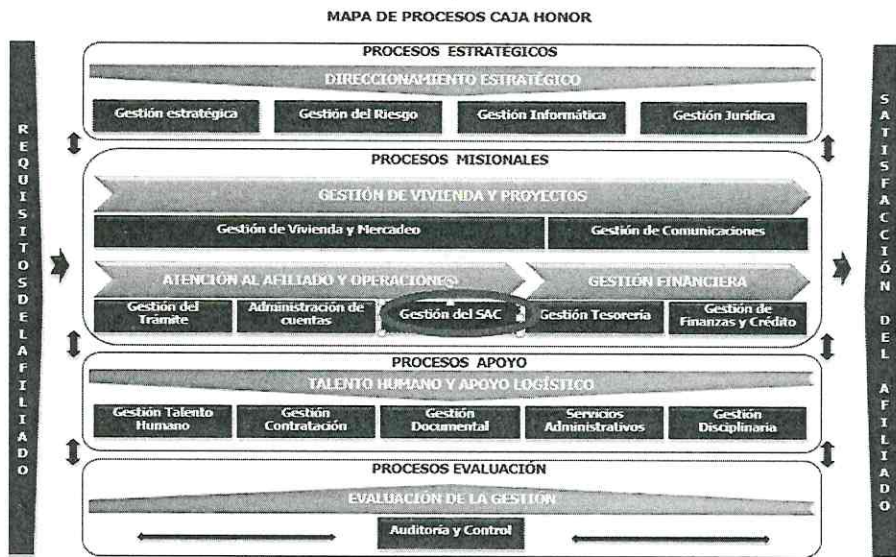


Figura 1 Mapa de Procesos Fuente: Aplicativo "ISOLUCION", agosto 2019.

## 5.2 Resultados de la Medición de Índices de Satisfacción y Percepción de los Afiliados de Caja Honor Vigencia Segundo trimestre 2019.

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

(...)Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores:

**Promedio por atributo:**

$$15\% * \text{Biometría} + 20\% * \text{CC} + 10\% * \text{Infraestructura} + 35\% * \text{OSG} + 20\% * \text{PQRD}$$

Punto de atención:

$$25\% * \text{Biometría} + 25\% * \text{Infraestructura} + 50\% * \text{OSG}$$

El resultado general bajó 1 punto, puesto que en puntos de atención el resultado fue de unas décimas a la baja.

En general los resultados estuvieron en 4 es decir "bueno", lo que hace que los promedios bajen de manera sustancial.

Biometría bajó 6 decimales; Contact Center bajó 2 puntos, Infraestructura se mantiene por unas 5 décimas en un promedio equivalente a 4.75, aproximándose al 4.8; Orientación y Servicio General baja 6 décimas considerándola en un estado naranja. PQRD bajó 2 puntos; Bogotá, Cartagena, Medellín, tiene una calificación menor de 3.0, considerando un total del 35% que califican el tiempo de respuesta entre muy malo y aceptable.

Medellín y Florencia tienen una tendencia a la baja de 2 a 5 puntos; Barranquilla se mantuvo con 4.7, Bogotá mejora su calificación con un aproximado de 4.8 uno de los indicadores más altos con respecto a su historial; además de Bucaramanga e Ibagué que mantienen su indicador aproximado en 5.0.

AE



NIT: 800021007-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 2605 Línea gratuita nacional 01 8000 219 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 94 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



Ministerio de Defensa

BENEFICIO Y EXCELENCIA



A continuación se presenta figuras extraídas del informe Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS”, en donde se grafica la información relevante para el proceso



Figura 2 Índice de Satisfacción Medición Contratista Externo Fuente: Davinci Comunicación y Estrategia SAS

MATRIZ DE RESULTADOS 2018/2019

FACTOR A EVALUAR	1T		2T		3T		4T	
	2018-1	2019-1	2018-2	2019-2	2018-3	2019-3	2018-4	2019-4
Biometría 15%	4,5	4,8	4,8	4,74	4,7		4,8	
Contact Center 20%	4,3	4,6	4,5	4,4	4,6		4,7	
Infraestructura 10%	4,7	4,8	4,8	4,75	4,7		4,8	
Orientación y Servicio General 35%	4,6	4,8	4,7	4,72	4,7		4,7	
PQRD 20%	4,6	4,2	4,0	4,0	4,4		4,0	
Barranquilla 10%	4,8	4,7	4,8	4,74	4,9		4,9	
Bogotá 42%	4,8	4,7	4,7	4,79	4,5		4,6	
Bucaramanga 8%	4,5	5,0	5,0	4,96	5,0		5,0	
Cali 13%	4,4	4,9	4,9	4,68	4,8		5,0	
Cartagena 5%	4,4	4,6	4,7	4,53	5,0		4,9	
Florencia 3%	4,4	4,9	4,7	4,69	4,7		4,7	
Ibagué 8%	4,5	5,0	5,0	4,96	5,0		5,0	
Medellín 11%	5,0	4,9	4,9	4,33	4,6		4,8	
<b>Resultados:</b>								
Promedio Por Atributo	4,5	4,65	4,5	4,51	4,6		4,6	
Puntos De Atención Nacional	4,7	4,78	4,8	4,73	4,7		4,8	
	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,66	

\* Comparativo con el trimestre inmediatamente anterior 4T2018.

Figura 3 Índice de Satisfacción Medición Contratista Externo Fuente: Davinci Comunicación y Estrategia SAS

De acuerdo a los gráficos precedentes, y las conclusiones del informe presentado por Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS, se pudo evidenciar una baja en los índices de satisfacción del primer semestre en cuanto al ítem PQRD, mientras que en el segundo trimestre se comportó estable, comparado con los mismos lapsos de tiempo del año inmediatamente anterior.

B



NIT: 80021987-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8805 Línea gratuita nacional 01 8000 518 428  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





### 5.3 Verificación Respuesta Derechos de Petición (Políticas de Atención).

Con el fin de verificar el cumplimiento de las Políticas de Atención a las solicitudes, la OFCIN solicitó al área de Gestión del SAC, la relación de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2019.

Dicha información fue remitida a la OFCIN, mediante dos cuadros de Excel de conformidad con el reporte generado por el aplicativo WorkManager.

La OFCIN procedió a tomar una muestra aleatoria del archivo el cual contiene 11092 registros, para la selección de la muestra se aplicó siguiente fórmula:

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
AUDITORÍA:  
**Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población**

Contraloría Delegada / Gerencia Departamental:	
Objeto o Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	PQRSD
Período Terminado:	I SEMESTRE 2019
Preparado por:	
Fecha:	
Revisado por:	
Fecha:	
Referencia de P/T	

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	11.092
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	4%
Nivel de Confianza	92%
Nivel de Confianza (Z) (t)	1.751

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	47
Muestra Óptima	47

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 - z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza  
E= Error de muestreo (precisión)  
N= Tamaño de la Población  
P= Proporción estimada  
Q= 1-P

FUENTE: <https://www.contraloria.gov.co/> , consultado el 05-08-2019.

Como metodología para realizar el análisis, de la muestra obtenida en la formula anterior, se realizó una tabla comparativa en la cual se analizaron los siguientes factores:

- **Factor 1.** Los radicados de entrada y salida corresponden con la base de datos.
- **Factor 2.** La respuesta cumple con el tiempo previsto en la Ley.
- **Factor 3** La respuesta soluciona de fondo al asunto solicitado.
- **Observaciones:** Si la respuesta o el procedimiento incumplen con alguna norma interna o externa atinente a la materia o detalle de aspectos a resaltar.

Una vez revisados los expedientes en el aplicativo WORKMANAGER, se obtuvieron los siguientes resultados:





La seguridad es de todos

Mindertense



cajahonor  
Caja Promotora de Ahorros Hipotecarios y de Pensiones

Tabla 1 análisis derechos de petición.

N°	N° Tabla SAC	Número de Radicado	Corresponsable/Nota Enviada	FACTOR 1		FACTOR 2		FACTOR 3		TIPO	OBSERVACIONES
				cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
1	5000	06-01-20190321005037	03-01-20190402013059	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
2	5001	06-01-20190321005038	03-01-20190322011655	X		X		X		Petición	Faltan anexos
3	5002	06-01-20190321005039	03-01-20190401013017	X		X		X		Petición	no se informa del art 17 de la 1755
4	5003	06-01-20190321005040	03-01-20190322011697	X		X		X		Petición	sin novedad
5	5004	06-01-20190321005041	03-01-20190329012735	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
6	5005	06-01-20190321005042	03-01-20190326011972	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
7	5006	06-01-20190321005043	03-01-20190326012091	X		X		X		Petición	Remisión art 21 con oficio remititorio
8	5007	06-01-20190321005044	03-01-20190401012993	X		X		X		Petición	sin novedad
9	5008	06-01-20190321005045	03-01-20190401012950	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
10	5009	06-01-20190321005046	03-01-20190401012950	X		X		X		Petición	no se notificó al E-mail aportado
11	5010	06-01-20190321005049	03-01-20190326012019	X		X		X		Petición	sin novedad
12	5011	06-01-20190321005050	03-01-20190402013237	X		X		X		Petición	sin novedad
13	5012	06-01-20190321005051	03-01-20190322011719	X		X		X		Petición	sin novedad
14	5013	06-01-20190321005052	03-01-20190403013460	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
15	5014	06-01-20190321005053	03-01-20190322011786	X		X		X		Petición	sin novedad
16	5015	06-01-20190321005054	03-01-20190327012368	X		X		X		Petición	sin novedad
17	5016	06-01-20190321005048	03-01-20190403013373	X		X		X		Petición	sin novedad
18	5017	06-01-20190321005055	03-01-20190402013200	X		X		X		Petición	sin novedad
19	5018	06-01-20190321005057	03-01-20190401013016	X		X		X		Petición	sin novedad
20	5019	06-01-20190321005047	03-01-20190328012583	X		X		X		Petición	sin novedad
21	5020	06-01-20190321005056	03-01-20190322011789	X		X		X		Petición	sin novedad
22	5021	06-01-20190321005059	03-01-20190326011907	X		X		X		Petición	sin novedad
23	5022	06-01-20190321005058	03-01-20190403013490	X		X		X		Petición	sin novedad
24	5023	06-01-20190321005060	03-01-20190326011982	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
25	5024	06-01-20190321005061	03-01-20190327012349	X		X		X		Petición	sin novedad
26	5025	06-01-20190321005062	03-01-20190328012570	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
27	5026	06-01-20190321005063	03-01-20190402013294	X		X		X		Petición	sin novedad
28	5027	06-01-20190321005064	03-01-20190402013033	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
29	5028	06-01-20190321005065	03-01-20190327012203	X		X		X		Petición	sin novedad
30	5029	06-01-20190321005066	03-01-20190329012805	X		X		X		Petición	sin novedad
31	5030	06-01-20190321005067	03-01-20190322011663	X		X		X		Petición	anexos completos Sin Novedad Niega información por motivos de reserva.
32	5031	06-01-20190321005068	03-01-20190403013478	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
33	5032	06-01-20190321005069	03-01-20190328012511	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
34	5033	06-01-20190321005070	03-01-20190328012460	X		X		X		Petición	sin novedad
35	5034	06-01-20190321005071	03-01-20190401012945	X		X		X		Petición	sin novedad
36	5035	06-01-20190321005072	03-01-20190402013308	X		X		X		Petición	sin novedad
37	5036	06-01-20190322005073	03-01-20190402013166	X		X		X		Petición	sin novedad
38	5037	06-01-20190322005074	03-01-20190326012068	X		X		X		Petición	sin novedad
39	5038	06-01-20190322005075	03-01-20190328012556	X		X		X		Petición	sin novedad
40	5039	06-01-20190322005076	03-01-20190326011937	X		X		X		Petición	sin novedad
41	5040	06-01-20190322005077	03-01-20190403013518	X		X		X		Petición	sin novedad
42	5041	06-01-20190322005078	03-01-20190328012529	X		X		X		Petición	anexos completos Sin Novedad
43	5042	06-01-20190322005079	03-01-20190329012640	X		X		X		Petición	sin novedad
44	5043	06-01-20190322005080	03-01-20190403013400	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
45	5044	06-01-20190322005081	03-01-20190403013492	X		X		X		Petición	anexos completos sin novedad
46	5045	06-01-20190322005082	03-01-20190401013019	X		X		X		Petición	no se informa del art 19 de la 1755
47	5046	06-01-20190322005083	03-01-20190322011660	X		X		X		Petición	faltan anexos

Tabla elaborada por la OFCIN con los resultados de los datos analizados, el 06-08-2019



NIT: 860021987-7  
 Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 918 428  
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
 Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



Luego de analizados los datos de la muestra seleccionada se evidencian los siguientes:

**OBSERVACIONES.**

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
06-01-20190321005038	03-01-20190322011655

Verificada la base de datos de Caja Honor se evidencia mediante oficio 03-01-20190211004860 del 11 de febrero de 2019, se le indicó lo correspondiente. Así las cosas, procedemos a anexar en 03 folios la respuesta mencionada anteriormente con el fin de ser verificada por usted.

Frente a este radicado, se evidencian lo siguiente:

- No están cargados al WORKMANAGER los anexos que se mencionan en la respuesta,
- Esta respuesta se trata de una petición reiterativa para lo cual se estima pertinente mencionar el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, esta norma también esta ratificada en la "Resolución 466 de 2018, por la cual se actualiza el Reglamento para el Trámite Interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, artículo 11, con el fin de informar al ciudadano que ya se dio respuesta a su petición en un oficio anterior y que se está reiterando esa respuesta amparado en la Ley, como se puede observar en los postulados de mencionado artículo:

**Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Número de Radicado	Correspondencia Enviada
06-01-20190321005039	03-01-20190401013018



Una vez verificado su caso con el Grupo de Afiliaciones y Novedades de Caja Honor, indica que con el fin de estudiar su caso es necesario que allegue a la Entidad el último desprendible de pago de nómina y de esta manera indicarle lo que en derecho corresponda.







- Frente a este radicado se solicita allegar un documento de pago de nómina, sin embargo no se hace referencia al artículo 17 de la Ley 1755, con el fin de informar al ciudadano el término que tiene para completar la petición y las consecuencias de la negativa a cumplir el requerimiento, como prevé la norma:

**Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

N°	Número de Radicado	Correspondencia Enviada
5010	06-01-20190321005049	03-01-20190326012019

Verificada la base de datos de Caja Honor, se evidencia que el trámite radicado mediante N° 21-01-20190321025403 del 21 de marzo de 2019, se encuentra en estado anulado, no obstante lo anterior, mediante radicado N° 21-01-20190326026167 del 26 de marzo de 2019, fue radicado nuevamente y actualmente se encuentra en estudio.

- En este radicado se evidencia que el ciudadano manifiesta su preferencia por ser notificado al e-mail y aporta una dirección física que posiblemente está incompleta puesto que tiene departamento municipio y barrio, mas no datos como manzana casa o apartamento, teniendo en cuenta lo anterior era posible notificar al ciudadano al correo electrónico por cuanto la información a enviar no está clasificada como confidencial y/o reservada, máxime si se tiene en cuenta la "Resolución 466 de 2018, por la cual se actualiza el Reglamento para el Trámite Interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, artículo 27.



NIT: 800021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8805 Línea gratuita nacional 01 8000 518 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 Nº 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



BIENESTAR Y EXCELENCIA





de informar al ciudadano que ya se dio respuesta a su petición en un oficio anterior y que se está reiterando esa respuesta amparado en la Ley.

De acuerdo a las observaciones plasmadas en la tabla de análisis y las observaciones de cada radicado analizado, la OFCIN sintetiza las siguientes evidencias positivas, recomendaciones y oportunidades de mejora, con el fin de exponerlos de manera organizada y se pongan en práctica para la mejora continua del proceso:

**A. Evidencias Positivas:**

Se observó dentro del análisis realizado a la muestra de Derechos de Petición, que algunos fueron contestados el mismo día de su radicación es decir algunas horas hábiles luego de llegar a la entidad, asimismo se verificaron 2 peticiones que fueron contestadas un día hábil siguiente a su radicación, igualmente ninguna de las peticiones analizadas en la muestra superó el termino de 9 días hábiles para dar contestación y notificar al peticionario.

**B. Observaciones.**

La OFCIN recomienda al proceso lo siguiente:

**Tabla 2 Recomendaciones y Oportunidades de Mejora Derechos de Petición**

<b>RECOMENDACIÓN 01-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, cargar en el aplicativo WORKMANAGER los anexos que se mencionan en la respuesta final a enviar al ciudadano con el fin de que los diferentes usuarios pueda consultar de manera rápida y veras la información generada en la respuesta
<b>RECOMENDACIÓN 02-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, que en las peticiones reiterativas se estime pertinente mencionar el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, esta norma también esta ratificada en la "Resolución 466 de 2018, por la cual se actualiza el Reglamento para el Trámite Interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, articulo 11, con el fin de informar al ciudadano que ya se dio respuesta a su petición en un oficio anterior y que se está reiterando este oficio amparado en una disposición legal.
<b>RECOMENDACIÓN 03-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, hacer referencia al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en el trámite de peticiones consideradas incompletas por esta Área, con el fin de informar al ciudadano el término que tiene para

2





	completar la petición y las consecuencias de la negativa a cumplir el requerimiento.
<b>RECOMENDACIÓN 04-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, notificar al ciudadano a la dirección (física o electrónica) de preferencia que este indique, en aras de dar cabal cumplimiento a la Resolución 466 de 2018, por la cual se actualiza el Reglamento para el Trámite Interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, artículo 27
<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA 01-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, motivar e indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, con carácter o motivos de reserva legal cuando se niega información de este tipo al ciudadano, en aras de dar cabal cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, art 25, por cuanto en la muestra analizada en la presente auditoría, se evidencio esta situación en 01 radicado, el cual es representativo de acuerdo al porcentaje de confianza y error muestral de la formula aplicada para obtener la muestra óptima a analizar

#### 5.4 Verificación Radicados en donde se niega información por motivos de reserva.

De los 92 radicados enviados por el ARSAC, se tomó una muestra aleatoria de 7 expedientes con el fin de verificar las respuestas elaboradas, los resultados se condensaron en una tabla en donde se analizaron los siguientes factores:

- **Factor 1.** Los radicados de entrada y salida corresponden con la base de datos.
- **Factor 2.** La respuesta cumple con el tiempo previsto en la Ley.
- **Factor 3** La respuesta motiva la negación de acceso a la información.
- **Observaciones:** Si la respuesta o el procedimiento incumplen con alguna norma interna o externa atinente a la materia o detalle de aspectos a resaltar.

**Tabla 3 Análisis Respuesta Negativa a Derechos de Petición por Motivos de Reserva Legal**

Nº	Número de Radicado	Corresponde/Noia Enviada	FACTOR 1		FACTOR 2		FACTOR 3		TIPO	OBSERVACIONES
			cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
1	06-01-20190103000027	03-01-20190104000253	X		X		X		Petición	se motivó la negativa
2	06-01-20190104000070	03-01-20190108000296	X		X		X		Petición	se motivó la negativa
3	06-01-20190104000071	03-01-20190108000295	X		X		X		Petición	Remisión art 21 Ley 1755 2015
4	06-01-20190108000218	03-01-20190115001184	X		X		X		Petición	contesta ampliación plazo art 14
5	06-01-20190114000548	03-01-20190115001130	X		X		X		Petición	se motivó la negativa
6	06-01-20190116000670	03-01-20190116001225	X		X		X		Petición	se motivó la negativa
7	06-01-20190121000950	03-01-20190131003442	X		X		X		Petición	Remisión interna

Fuente: Área del SAC, elaboración OFCIN.



NIT: 89021067-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 3605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



De acuerdo al análisis de la tabla anterior, se evidenció dentro de la muestra seleccionada que la negativa a brindar información a los peticionarios, fue motivada de conformidad a las ordenanzas normativas atinentes a *“indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos”*, razón por la cual no existe novedad dentro del análisis realizado, sin perjuicio de la Oportunidad de Mejora N° 01, planteada en el acápite anterior.

### 5.5 Verificación Denuncias

Dentro del archivo el cual contiene 11092 registros de diferentes modalidades de petición allegado a la OFCIN dentro de la solicitud de información para desarrollar la presente auditoría, se realizó el filtro de los registros calificados como *“denuncia”* y se procedió a realizar el análisis del 100% de la selección de acuerdo a la siguiente información:

**Tabla 4 Análisis Denuncias**

No	Número de Radicado	Correspondencia Enviada	Clase de solicitud
5308	06-01-20190328005345	03-01-20190408014056	Denuncia
5423	06-01-20190329005460	03-01-20190408014036	Denuncia
6296	06-01-20190423006823	03-01-20190502017312	Denuncia
6297	06-01-20190507007740	03-01-20190516019616	Denuncia
6298	06-01-20190520008599	03-01-20190529021606	Denuncia
6299	06-01-20190520008618	03-01-20190529021609	Denuncia
6300	06-01-20190530009345	03-01-20190610022924	Denuncia
6301	35-01-20190605001116	03-01-20190617023744	Denuncia
6302	06-01-20190613010170	03-01-20190625024894	Denuncia

FUENTE: Área del SAC

De acuerdo a la tabla anterior se analizan el 100% de los registros, encontrando que a todos se les dio respuesta al *“denunciante”*, informando entre otras cosas que su denuncia seria escalada a diferentes organismos de control interno de Caja Honor, en 01 radicado de los contenidos en la tabla se realizaron acciones como el bloqueo preventivo de la cuenta de un afiliado teniendo en cuenta la denuncia presentada, de la misma manera 01 remisión a otra entidad por considerar que Caja Honor no tenía competencia para dar trámite a la denuncia presentada.

Dentro del desarrollo de las pruebas de auditoría, se evidenció que el proceso Gestión del SAC, inició algunas acciones tendientes a dar cumplimiento a la Circular Externa 007 de 2019 la cual modificó el Capítulo IV, Título de la Parte I, de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, expedida por la Súper Intendencia Financiera de Colombia, en lo que respecta a la interposición de denuncias, canales de comunicación y herramientas especiales para facilitar este trámite dentro de las



NIT: 800021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8505 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO

BIENESTAR Y EXCELENCIA



entidades vigiladas, en este mismo documento se ordena la creación de políticas internas para el tratamiento de estas denuncias, las cuales deben ser aprobadas por las Juntas Directivas de las entidades vigiladas.

En vista de lo anterior, el equipo auditor de la OFCIN, requirió al líder del proceso Gestión del SAC, con el fin de que informara sobre las políticas internas que se hayan desarrollado a la fecha (16 de agosto de 2019) por parte de Caja Honor, para la recepción y trámite de denuncias, asimismo se envíe copia del Acta de Junta Directiva en donde se aprueben mencionadas políticas, a su vez el proceso responde informado lo siguiente:

(...)De manera atenta me permito informarle que respecto a la Circular Externa 007 de 2019, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), realizó la verificación del contenido de la misma en el marco de la validación de la normatividad externa aplicable al proceso. En consecuencia, la puso en conocimiento de la Oficina de Control Interno, tratándose de una modificación a la **PARTE I INSTRUCCIONES GENERALES APLICABLES A LAS ENTIDADES VIGILADAS, TÍTULO I ASPECTOS GENERALES, CAPÍTULO IV: SISTEMA DE CONTROL INTERNO, 4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, 4.4. Información y comunicación 4.4.2. Comunicación 4.4.2.7. Actividades de control** a los procesos de comunicación; por lo que se evidencia que no se refiere puntualmente a las actividades del Área SAC, ya que no somos los encargados de manejar los canales de comunicación.

Por lo anterior, con miras netamente institucionales, consideramos prudente tomar contacto con ustedes, siendo una Oficina idónea para tratar este tema y poder exponer la necesidad de establecer claramente las políticas y lineamientos en el manejo de las denuncias. Si bien el área SAC, actualmente tipifica todas las solicitudes y peticiones de información que lleguen a la Entidad, dentro de las cuales se encuentran las denuncias, al verificar la Ley 1328 de 2009, la Ley 1755 de 2015, la Circular Básica Jurídica (Capítulo II, Título III, Parte I. S.F.C.) modificada por la Circular Externa 008 de 2017, se evidenció que el SAC no es el Área competente para manejar las denuncias, máxime cuando la Resolución No. 320 de 19 de junio de 2018 no lo estipula taxativamente.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que nuestro proceso inicia en la tipificación de las solicitudes presentadas a la Entidad y radicadas por el flujo del SAC, a la fecha se realiza la gestión pertinente de las denuncias de conformidad con la guía establecida (GS-NA- GU-009) y los lineamientos para el Sistema implementados en el Manual del SAC (GS-NA-MA-001) aprobado mediante Acta de la Junta Directiva Número 5 del 26 de abril de 2018. Por consiguiente, observamos que el Área SAC no es la dependencia competente para formular y hacer seguimiento de la adopción de las políticas y las modificaciones que sean pertinentes conforme a la Circular Externa.

Finalmente, con el ánimo de contribuir para la implementación de esta Circular Externa, hemos venido adelantando, con el apoyo de la Subgerencia, la creación de un flujo para la gestión de las denuncias con el cumplimiento de las garantías formuladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, actividad que se encuentra a cargo del Área de Gestión Documental. Asimismo, se ha solicitado a la Oficina Asesora de Informática la separación del canal de recepción de denuncias del formulario de PQRS en línea, que se encuentra ubicado en la página web de la entidad <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/PQRD.aspx>(...)

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta lo informado por el proceso, en donde se plantean algunas dudas sobre la aplicación de la normatividad expuesta y

AV





teniendo en cuenta las acciones que se han realizado en coordinación con la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones SUAOP, la OFCIN realiza la siguiente:

<p><b>RECOMENDACIÓN 05- URGENTE.</b></p>	<p>Se recomienda (de manera prioritaria) a la SUAOP Área del SAC de Caja Honor, en coordinación con las áreas que corresponda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar las acciones y procedimientos pertinentes para la implementación de las directrices contempladas en la Circular Externa 007 de 2019 la cual modificó el Capítulo IV, Título de la Parte I, de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo que respecta a la interposición de denuncias, canales de comunicación y herramientas especiales para facilitar este trámite dentro de las entidades vigiladas.</li> <li>2. Establecer las políticas, formatos, guías (si aplica) y procedimientos necesarios, alineados con el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta el análisis de los posibles riesgos asociados y sus respectivos controles, estas políticas y procedimientos deben estar aprobados por la Junta Directiva y deben reposar en el acta de la misma.</li> <li>3. Es de anotar que el cumplimiento a la Circular Externa 007 de 2019 de la SFC, debió haber quedado implementada desde el día 02 de julio de 2019 y no se evidencia su cumplimiento de acuerdo a la instrucción "SEGUNDA" de mencionada circular, de la misma manera se recomienda a la Revisoría Fiscal de Caja Honor, realizar el respectivo seguimiento a la circular externa de acuerdo con las instrucciones de la SFC.</li> </ol>
--	--

### 5.6 Verificación Acciones de Tutela

De otra parte, la OFCIN solicitó al SAC la información correspondiente a acciones de tutela interpuestas contra Caja Honor por respuestas de dicha Área a solicitudes de afiliados, se encuentra relacionadas un total de 37 de registro de trámites de tutela, para el efecto y en aras de realizar una comprobación de mayor amplitud eliminando el margen de error muestral y obteniendo un nivel de confianza total, se analizó el 100% de los registros enviados, según se detalla a continuación:

*E*



NT: 800021987-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 819 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BENEFICIO Y EXCELENCIA



Ministerio de Defensa



Tabla 5 Análisis Acciones de Tutela Competencia Área del SAC

Nº	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	RADICADO TUTELA	FACTOR 1	FACTOR 2	OBSERVACIONES
1	18-01-20190109000121	03-01-20190110000495	04-01-20190109000557	Derecho Petición	vinculación por competencia	No llego petición inicial a Caja Honor sin novedad
2	18-01-20190114000203	03-01-20190114000940	03-01-20181114050503	Derecho Petición	alcance a respuesta anterior	se dio alcance a petición anterior
3	18-01-20190117000304	03-01-20190117001517	04-01-20190117001074	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se negó información inicialmente por motivos de reserva, luego en respuesta a tutela se dio alcance a la respuesta
4	18-01-20190118000325	03-01-20190118001646	04-01-20190118001239	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se reitera respuesta en sede de tutela, la primer respuesta fue devuelta por la empresa de correos causal CERRADO.
5	18-01-20190123000410	03-01-20190123002361		Derecho Petición	Respuesta Inicial	sin novedad
6	18-01-20190128000514	03-01-20190128002874	04-01-20190125001636 03-01-20181210054610	Derecho Petición	Respuesta Inicial	La dirección de notificación de la respuesta es diferente a la aportada por el ciudadano
7	18-01-20190131000673	03-01-20190201003540	06-01-2018042500626 04-01-20190131001896	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se evidenció respuesta notificada al ciudadano, el motivo de tutela es inconformidad con la respuesta, por presunta violación a la garantía fundamental de acceso a vivienda digna
8	18-01-20190206000829	03-01-20190206004305	04-01-20190206002470	Derecho Petición	Respuesta Inicial	el derecho de petición radicado 06-01-20181211018730 inicialmente no tenía dirección de notificación se notificó a un E-mail registrado
9	18-01-20190208000890	03-01-20190208004729	06-01-20180321004221 06-01-2018102301644 04-01-20190207002590	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se respondió de fondo y se constató entrega de respuesta, luego se reiteró en sede de tutela
10	18-01-20190212000988	03-01-20190212005316	04-01-20190211002841	Derecho Petición	Respuesta Inicial	el ciudadano no radico petición ante Caja Honor sino manifiesta en tutela que no fue atendido en el punto de atención de Cartagena, a su vez se brinda la información al ciudadano en respuesta a tutela para que efectúe el trámite requerido
11	18-01-20190222001313	03-01-20190222007023	04-01-20190222003652	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Petición remitida por Prestaciones Sociales Ejército anexa a la tutela, el SAC emite respuesta
12	18-01-20190225001345	03-01-20190225007148	03-01-20181218056109 04-01-20190222003732	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Respuesta inicial devuelta por la empresa de correspondencia, se reitera respuesta en sede de tutela
13	18-01-20190311001789	03-01-20190311009619	04-01-20190308005285 03-01-20181203053274 06-01-20181129018224	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Error de la empresa de correos en la transcripción de correo electrónico de notificación del ciudadano, se reiteró respuesta en sede de tutela subsanando el error
14	18-01-20190311001796	03-01-20190311009686	04-01-20190308005235	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Petición radicada en Min Vivienda, en sede de tutela se vincula a Caja Honor, se dio respuesta
15	18-01-20190320002054	03-01-20190320011281	04-01-20190319006464	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se intentó notificación en 2 oportunidades sin poderse hacer efectiva por causal CERRADO, en sede de tutela se respondió nuevamente
16	18-01-20190322002116	03-01-20190322011784	04-01-20190322007186	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se contestó y notifico petición inicial, mediante tutela ciudadano solicita responder petición de fondo; se responde tutela dando alcance y brindando más información
17	18-01-20190322002127	03-01-20190326011887	04-01-20190322007208 03-01-20181119051257	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se respondió petición al ciudadano, sin embargo no se evidencia en el aplicativo WORKMANAGER, el documento en PDF con firmas ni tampoco la constancia de notificación

2



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 2805 Línea gratuita nacional 01 8000 519 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



MINISTERIO DE DEFENSA

BIENESTAR Y EXCELENCIA





18	18-01-20190326002170	03-01-20190326012071	04-01-20190322007260	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se atendió al ciudadano de forma presencial brindando información, en sede de tutela se contesta por escrito y se informa el trámite a seguir
19	18-01-20190403002434	03-01-20190403013481	04-01-2019040200792 03-01-20180322012625	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se contestó petición a correo electrónico del ciudadano quien manifestó en tutela que no se había notificado a su correo, sin embargo se evidencia constancia de envío, se reitera respuesta en contestación de tutela
20	18-01-20190425002926	03-01-20190425016429	04-01-20190411009170	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se vinculó a Caja Honor de fallo de tutela, se da cumplimiento informando al ciudadano el trámite pertinente
21	18-01-20190429002976	03-01-20190429016927	04-01-20190429010859 03-01-20190405013822	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se intentó notificación al correo electrónico del ciudadano sin embargo por cuestiones técnicas el correo reboto sin notificarse, en sede de tutela se reitera respuesta se notifica nuevamente
22	18-01-20190430002998	03-01-20190430017107	04-01-20190430010909	Derecho Petición	Respuesta Inicial	tutela contra la PONAL, se vincula a Caja Honor se emite respuesta al ciudadano y se reitera un oficio anterior
23	18-01-20190506003120	03-01-20190507017936	06-01-20190301003680	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se responde petición en sede de tutela, se oficia a Juzgado de Familia solicitando Información sobre embargo
24	18-01-20190509003219	03-01-20190510018670	04-01-20190508011698	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se contestó petición del ciudadano inicialmente, en sede de tutela se reitera respuesta
25	18-01-20190520003457	03-01-20190520020138	04-01-20190520012935	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se respondió petición anexa a la tutela
26	18-01-20190522003523	03-01-20190523020550 03-01-20190523020556	04-01-201905201013849 04-01-20190521013849	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se responde la petición teniendo en cuenta que en sede de tutela se vinculo a Caja Honor, sin embargo en el texto del oficio notificado al ciudadano se sustento la respuesta con argumentos jurídicos de la Ley 48 de 1993 Por la cual se reglamenta el servicio de Reclutamiento y Movilización, la cual para la fecha de respuesta (año 2019) fue derogada por la LEY 1861 DE 2017 (agosto 4) Por la cual se reglamenta el servicio de reclutamiento, control de reservas y la movilización
27	18-01-20190528003647	03-01-20190529021433	04-01-20190528014274	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Respuesta por cumplimiento de fallo de tutela de segunda instancia
28	18-01-20190529003668		06-01-20190522008824 03-01-20190604022075	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se reiteró respuesta en términos del derecho de petición inicial, sin embargo en el aplicativo WORKMANAGER, no se evidencia la constancia de envío de notificación ni tampoco los anexos al oficio donde se reitera la respuesta
29	18-01-20190531003731	03-01-20190531021898	04-01-20190530014438	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Petición inicial radicada a la PONAL, se vincula a Caja Honor por competencia, se brinda respuesta al ciudadano en sede de tutela
30	18-01-20190604003782	03-01-20190605022187	04-01-20190604014566	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se respondieron peticiones inicialmente, se interpuso tutela para acceder a subsidio de vivienda, se respondió nuevamente en trámite de tutela

2





FUENTE: Área del SAC

31	18-01-20190605003817	03-01-20190606022402	04-01-20190605014914	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se vinculó a Caja Honor por orden judicial, se brinda respuesta al ciudadano en sede de tutela
32	18-01-20190606003829	03-01-20190606022459	04-01-20190604014654	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se respondieron peticiones en el año 2017 con constancia de causal de devolución por la empresa de correos, se responde nuevamente en sede de tutela puesto que se vinculó de oficio a Caja Honor
33	18-01-20190606003864	03-01-20190606022548	04-01-20190606015014	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Petición remitida por la Secretaria General de la PONAL, se contesta en términos la petición en sede de tutela.
34	18-01-20190613004010	03-01-20190613023698	04-01-20190613015838	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se vinculó a Caja Honor por orden judicial, se brinda respuesta al ciudadano en sede de tutela
35	18-01-20190621004168	03-01-20190621024737	03-01-20190201003653 04-01-20190621016809	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Petición inicial se respondió negando información por motivos de reserva, en sede de tutela se informa la reemisión de la información solicitada al Juzgado de conocimiento
36	18-01-20190628004317	03-01-2019062802554	06-01-20190520008603 03-01-20190529021460	Derecho Petición	Respuesta Inicial	Se reitera información al ciudadano en sede de tutela
37	18-01-20190628004322	03-01-20190628025493	04-01-20190628017734	Derecho Petición	Respuesta Inicial	se da respuesta al ciudadano nuevamente en sede de tutela, dando cumplimiento al fallo judicial en el entendido de informar al ciudadano los requisitos de acceso a subsidio de vivienda

FUENTE: Área del SAC, Elaboración OFCIN

Luego de analizar el Total de los registros, se evidencian las siguientes:

**OBSERVACIONES.**

N°	Número de Radicado	Radicado Tutela
2	03-01-20190128002874	04-01-20190125001636 03-01-20181210054610

Se observa que la dirección de notificación de la respuesta inicial está incompleta respecto de la aportada por el ciudadano en su petición, pues que le falta el número de oficina **306 Centro Bogotá**, esta situación se infiere al momento de realizar la notificación efectiva al ciudadano en la dirección que este aporta, pues al estar incompleta se puede generar una devolución del documento por parte de la empresa de correos que debe notificar.

N°	Número de Radicado	Radicado Tutela
17	18-01-20190322002127	03-01-20190326011887

Se respondió petición al ciudadano, sin embargo no se evidencia en el aplicativo WORKMANAGER, el documento en PDF con firmas ni tampoco la constancia de notificación.

AE



00-902092-1

01 - 028997700

NIT: 880021987-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 2605 Línea gratuita nacional 01 8000 519 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



MINISTERIO DE DEFENSA



N°	Número de Radicado	Radicado Tutela
26	18-01-20190522003523	03-01-20190523020550 03-01-20190523020556

Se responde la petición teniendo en cuenta que en sede de tutela se vinculo a Caja Honor, sin embargo en el texto del oficio notificado al ciudadano se sustento la respuesta con argumentos juridicos de la Ley 48 de 1993 Por la cual se reglamenta el servicio de Reclutamiento y Movilización, la cual para la fecha de respuesta (año 2019) fue derogada por la Ley 1861 de 2017 (agosto 4) *Por la cual se reglamenta el servicio de reclutamiento, control de reservas y la movilización.*

N°	Número de Radicado	Radicado Tutela
28	18-01-20190529003668	

Se reiteró respuesta en términos del derecho de petición inicial, sin embargo en el aplicativo WORKMANAGER, no se evidencia la constancia de envío de notificación ni tampoco los anexos al oficio donde se reitera la respuesta.

De acuerdo a las observaciones plasmadas en la tabla de análisis y las observaciones de cada radicado analizado, la OFCIN sintetiza las siguientes evidencias positivas, recomendaciones y oportunidades de mejora, con el fin de que se pongan en práctica para la mejora continua del proceso:

### A. Evidencias Positivas:

Se observó dentro del análisis realizado a la muestra de Acciones de Tutela, que se efectuó el trámite pertinente para informar a la OAJUR las particularidades de cada tutela, con el fin de que esta dependencia informara al Juez competente y ejerciera la defensa de la Entidad.

Es importante recalcar que alguna de las acciones de tutela que se analizaron, se surtieron como parte de la vinculación a la demanda que ordenaron los jueces competentes, sin que en Caja Honor hubiera evidencia alguna de que el ciudadano radicara inicialmente petición de algún tipo, más bien se vinculó como parte del desarrollo de las demandas de tutela por competencia de peticiones radicadas en otras entidades del Ministerio de Defensa Nacional.

### B. Observaciones.

La OFCIN recomienda al proceso lo siguiente:

2



### Tabla recomendaciones y oportunidades de mejora Acciones de Tutela

<b>RECOMENDACIÓN 06-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, incluir en las respuestas a los derechos de petición de su competencia, la dirección completa aportada por el ciudadano, y verificar esta situación por parte de los controles del proceso, con el ánimo de garantizar la notificación efectiva al peticionario.
<b>RECOMENDACIÓN 07-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, realizar la coordinación con el área encargada de hacer las notificaciones de las respuestas a derechos de petición, con el fin de que carguen en el aplicativo WORKMANAGER las respectivas constancias de envío y notificación.
<b>RECOMENDACIÓN 08-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, verificar por parte de los diferentes controles del proceso, que la normatividad incluida en las respuestas que se notifican al peticionario, esté actualizada, con el fin de no brindar información errónea al peticionario.

#### 5.6 Comparativo Derechos de Petición- Acciones de Tutela I Semestre 2019.

Es pertinente realizar el comparativo de los derechos de petición radicados de competencia del SAC, frente a las acciones constitucionales de tutela interpuestas, para extraer datos relevantes a la gestión así:

PETICIONES RADICADAS I SEMESTRE DE 2019	VS	ACCIONES DE TUTELA I SEMESTRE DE 2019
11.092		37
100%		0.33%

Fuente, SAC, tabulación OFCIN.

Los porcentajes comparados son positivos frente a la gestión, puesto que las acciones de tutela que vinculan a la Entidad por diferentes motivos, no representan ni siquiera el 1% de las PQRS tramitadas por el SAC, razón por la cual se considera como un indicador positivo de la gestión.

#### 5.4 Verificación página web Caja Honor medios de comunicación del ciudadano

Se realiza el ingreso a la página web de la Entidad <https://www.cajahonor.gov.co/Paginas/default.aspx> con el fin de evidenciar los canales

12





disponibles de comunicación contenidos en esta herramienta con respecto a los PQRSD, encontrando lo siguiente:

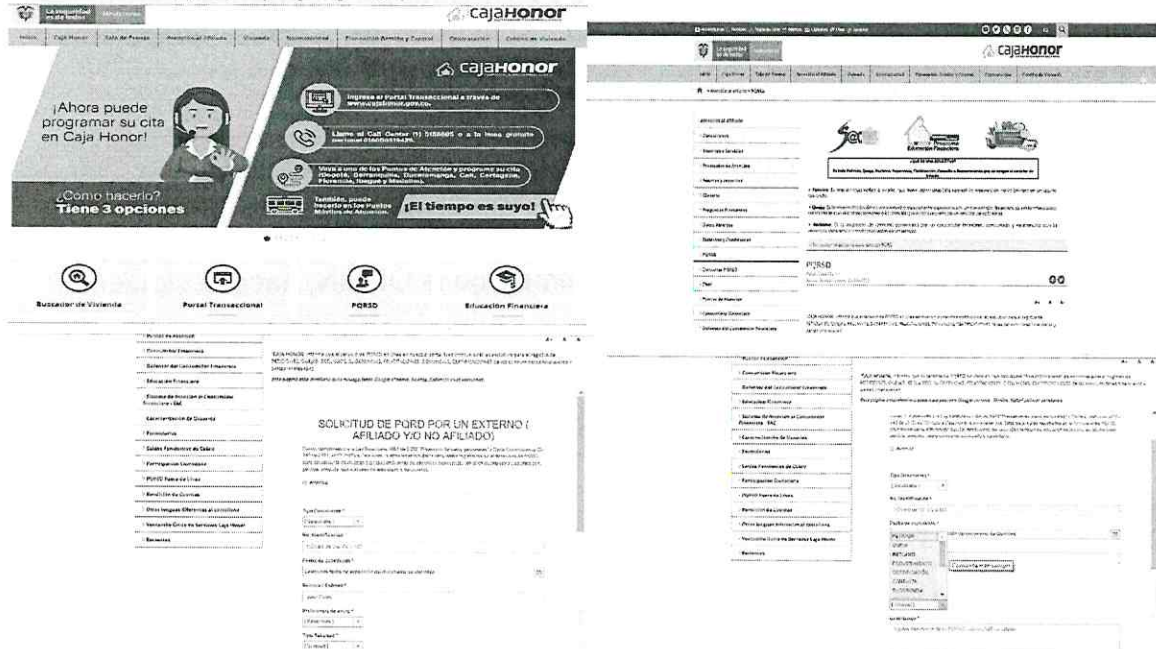


Figura 4, Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD>, consultado el 12-08-19

Se verifica que en la página web principal de Caja Honor existe el link de PQRSD, asimismo al entrar en este espacio se puede evidenciar el formulario para radicación de las diferentes modalidades de petición, como se evidencia en la Figura, en donde se observa: queja, reclamo certificación consulta sugerencia, denuncia, es pertinente aclarar que este espacio es específicamente para el consumidor financiero y partes interesadas, sin embargo cualquier ciudadano puede realizar peticiones a Caja Honor, por este medio según lo informado por el proceso.

Dentro de la verificación realizada se encontró también lo siguiente:

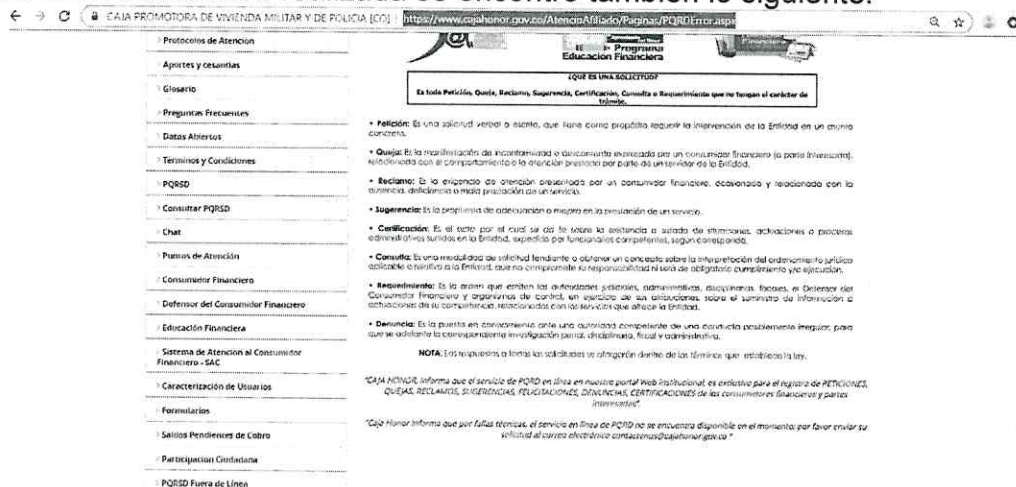


Figura 5, Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD>, consultado el 20-08-19

28



NIT: 800021907-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8505 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D. C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



Como se observa en la impresión de pantalla, se informa a la ciudadanía en este LINK llamado **PQRSD Fuera de Línea** lo siguiente **“Caja Honor informa que por fallas técnicas el servicio en línea de PQRSD no se encuentra disponible en el momento por favor enviar su solicitud al correo electrónico [contactenoscajahonor.gov.co](mailto:contactenoscajahonor.gov.co)”**.

En vista de lo anterior se tomó contacto con el área de comunicaciones, quienes informaron a la OFCIN por intermedio de un auditor, que esta información o espacio web, estaba prevista en caso de que la página web presentara fallas en la red, así las cosas se subsanan esta situación quitando este link **PQRSD Fuera de Línea**, de la página web de Caja Honor, sin embargo la OFCIN, hace la siguiente:

<b>RECOMENDACIÓN 09-</b>	Se recomienda al Área del SAC de Caja Honor, revisar constantemente la herramienta tecnológica de radicación de PQRSD, en aras de informar al área encargada cualquier novedad que afecte el adecuado servicio al peticionario.
--------------------------	---

#### 5.4 Verificación Módulo de Atención SAC.

Se realizó visita *in situ* al módulo de atención del SAC, ubicado en el primer piso de la Sede Principal de Caja Honor, encontrando las siguientes particularidades:

- Este módulo es atendido por una persona contratada bajo la modalidad de contrato de aprendizaje, está encargada de atender al consumidor financiero cuando se requiera y en caso de no tener competencia para atenderlo puede direccionarlo a otras dependencias de la Entidad.
- La funcionaria informó que en este módulo también se notifican respuestas a PQRSD, cuando no han llegado al peticionario o ante cualquier otra eventualidad, para este propósito tiene acceso a diferentes herramientas de bases de datos provistas por Caja Honor.
- Se informó también que las respuestas a PQRSD, que son devueltas por alguna causal de devolución por parte de la empresa de correos, son publicados en aviso en la página web de la Entidad, así como en aviso físico fijado en este módulo, para lo cual se comprobó que el día de la visita se encontraron 3 folios que contenían varios radicados devueltos y la respectiva constancia de fijación y des fijación del aviso.





A su vez se verifico la página web encontrando lo siguiente:

· <a href="#">Consulte aquí - Registro de respuestas de PORSD devueltas a la Entidad May/Jul/2019</a>	30/07/2019
· <a href="#">Consulte aquí - Registro de respuestas de PORSD devueltas a la Entidad</a>	30/04/2019
· <a href="#">Consulte aquí - Registro de respuestas de PORSD devueltas a la Entidad</a>	10/09/2018
· <a href="#">Consulte aquí - Registro de respuestas de PORSD devueltas a la Entidad</a>	31/07/2018
· <a href="#">Consulte aquí - Registro de respuestas de PORSD devueltas a la Entidad</a>	12/04/2018
· <a href="#">Consulte aquí - Registro de respuestas de PORSD devueltas a la Entidad</a>	06/04/2018

Figura 6, Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD>, consultado el 20-08-19

Como se puede observar, en estos links es posible verificar las peticiones que no han podido ser notificadas por diferentes causales y se encuentran los avisos de notificación con los motivos específicos de la causal de devolución.

### 5.4 Verificación educación financiera

El proceso Gestión del SAC, envía a la OFCIN diferentes evidencias de las actividades de capacitación tanto al consumidor financiero como al personal que labora en el área, de las cuales se destacan:

- Actividades de educación financiera publicadas en la Intranet (red interna) y en la Página Web de Caja Honor.
- Fotografía de afiche con las funciones del Defensor del Consumidor Financiero.
- Publicación de los Productos ofrecidos por Caja Honor.
- Campañas realizadas para informar al consumidor financiero.
- Tips Publicados en la Web con información sobre la selección adecuada de inmuebles.
- Informe sobre la Capacitación de las Oficinas de Enlace de las FF.MM y PONAL.
- Informe sobre la visita realizada a la Emisora del Ejército Nacional con el fin de difundir información sobre educación financiera.
- Informe sobre la visita realizada a la Emisora de la Fuerza Aérea Colombiana, con el fin de difundir información sobre educación financiera.
- Informe capacitaciones en educación financiera al líder del Punto Barranquilla
- Evidencias de las visitas realizadas a las Escuelas de Formación Militar y Policial con el fin de capacitar el personal en temas de educación financiera.

Es importante realizar la verificación de la página web de Caja Honor, con el fin de comprobar el material disponible en lo que respecta a la educación financiera para el consumidor y en general para las partes interesadas, encontrando que existe una ruta especial llamada Atención al Afiliado-Consumidor Financiero, en donde se encuentra información relevante igualmente algunos documentos descargables



NIT: 800021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





como la Resolución 466 de 2018 " Por la cual se actualiza el Reglamento para Trámite Interno de las Peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía" y una cartilla informativa sobre el SAC, también encontramos un enlace con la Superintendencia Financiera de Colombia

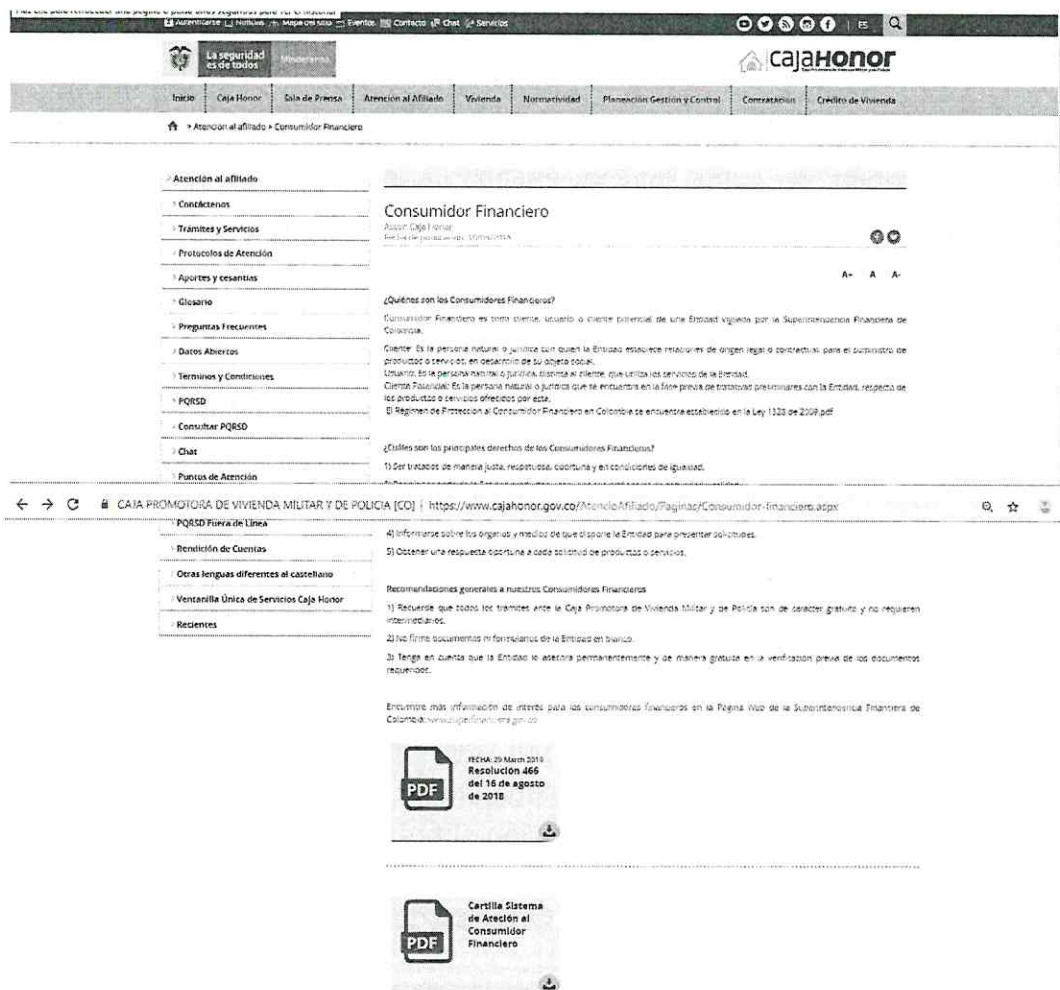


Figura 7, Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Consumidor-financiero.aspx> , consultado el 20-08-19

Aunque se encontró evidencia de las actividades de capacitación se estimó pertinente verificar las acciones que realiza el Área de SAC, con el fin de confrontar la información brindada por los diferentes canales y la apropiación del conocimiento de los consumidores financieros, para el efecto en visita *in situ*, un funcionario presenta al equipo auditor las siguientes evidencias evaluativas de capacitaciones efectuadas por el área:

- Informe de fecha 03 de mayo de 2019, capacitación, evaluación y calificación de los enlaces de las FF.MM y PONAL de Caja Honor.

2







- Informe de fecha 10 de mayo de 2019, capacitación, evaluación y calificación funcionarios del Punto de Atención Barranquilla y 2 funcionarios de ATEAF
- Informe de fecha 15 de mayo de 2019, capacitación, evaluación y calificación funcionarios PONAL.
- Informe de fecha 22 de mayo de 2019, capacitación, evaluación y calificación escuela de la Fuerza Aérea Colombiana sede Madrid (Cun).
- Informe de fecha 24 de mayo de 2019, capacitación, evaluación y calificación ESCUELA DE LA Fuerza Aérea Colombiana sede Madrid (Cun).
- Informe de fecha 28 de junio de 2019, capacitación, evaluación y calificación escuela de la PONAL sede Espinal (Tol).

### 5.5 Otros Aspectos Gestión del SAC.

Se presentan algunos datos estadísticos con el fin de realizar el análisis de la gestión realizada así:

**Tabla 6 Comparativos Peticiones Radicadas por semestre.**

Primer Semestre 2018	Primer Semestre 2019	Diferencia	Porcentaje de Aumento
9.394	11.092	1.698	15.3%

Comparativo Peticiones radicadas, Elaboración OFCIN.

La Oficina de Control Interno, al analizar los reportes remitidos por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, pudo evidenciar que durante el periodo evaluado las solicitudes que se presentaron en el primer semestre de 2019 ascendieron a 11.092 de las cuales fueron 2 solicitudes de apelación, 1491 solicitudes de certificación, 5 consultas, 9 denuncias, 257 felicitaciones, 9062 peticiones, 25 quejas, 163 reclamos, 3 recursos de reposición, 4 recursos de Reposición en subsidio de apelación, 49 requerimientos 23 sugerencias.

**Tablas Clasificación Peticiones Primer VS Semestre 2019.**

Ítem	Primer semestre de 2019
<b>Peticiones</b>	9062
<b>Certificaciones</b>	1491
<b>Consultas</b>	5
<b>Quejas</b>	25
<b>Reclamos</b>	165
<b>Denuncias</b>	9
<b>Sugerencias</b>	23
<b>Felicitaciones</b>	257
<b>Apelación</b>	2
<b>Reposición</b>	3



RELEAZO 0000 0000000000



Ítem	Primer semestre de 2019
Reposición subsidio Apelación	4
Requerimientos	49
<b>TOTALES</b>	<b>11.091</b>

Ítem	Primer semestre de 2018	Primer semestre de 2019	Diferencia 2018 Vs 2019
Peticiones	8168	9120	+ 952
Certificaciones	651	1491	+840
Consultas	21	5	-16
Quejas	29	25	-4
Reclamos	97	165	+68
Denuncias	0	9	+9
Sugerencias	35	23	+12
Felicitaciones	353	257	-96
<b>TOTALES</b>	<b>9394</b>	<b>11091</b>	<b>+1697</b>

Fuente, SAC, Elaboración OFCIN

## 5.6 Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero.

Dentro de la información enviada a la OFCIN, por parte del proceso auditado, se encuentra un informe de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero, de fecha 17 de abril de 2019 suscrito por el señor **Pablo Tomas Silva Mariño** Defensor del Consumidor Financiero Caja Honor, en donde se consideran las siguientes evidencias:

- Se informa de 25 requerimientos PQRSD, recibidos en contra de Caja Honor, de los cuales se dio traslado para la respectiva solución y comunicación al consumidor financiero.
- Se informa que mediante carta circular 0021 del 15 de marzo de 2019 la Superintendencia Financiera hizo referencia a la obligación de suministro de información al consumidor financiero durante el primer semestre 2019.
- En el informe se puso en conocimiento la circular 007 de marzo 28 de 2019.

## 5.6 Informe de Gestión del Proceso.

Dentro de la información enviada a la OFCIN, por parte del proceso auditado, se encuentran informes de Gestión con destino a la Junta Directiva de Caja Honor, as mismo 2 informes trimestrales dirigidos al Ministerio de Defensa Nacional, dando cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, los cuales contienen datos estadísticos de la gestión del proceso en los lapsos indicados.



NTF: 880021007-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8885 Línea gratuita nacional 01 8000 518 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónica: contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 N° 25-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

BIENESTAR Y EXCELENCIA



## 6. TRASLADO DEL INFORME

De conformidad a lo explicado en la reunión de inicio y en estricto cumplimiento del Plan de Auditoría y el Manual de Auditoría de la OFCIN, trasladó los resultados y observaciones del informe realizado al proceso, informando que contaba con el término de 3 días hábiles para realizar las observaciones pertinentes con la evidencia de soporte, asimismo la posibilidad de agendar reunión para discutir temas relacionados con el documento en cuestión, antes del vencimiento del término informado, para lo cual encontrándose dentro del término el proceso mediante correo electrónico realizo algunas solicitudes frente a las cuales la OFCIN, informa:

Frente a la Recomendación 1: Se mantiene luego de lo evidenciado en el desarrollo de la auditoría,

Frente a la Recomendación 2: Se evidenció que en el plan de mejoramiento generado por el informe de auditoría N° 1, se realizaron acciones para mejorar la situación planteada, además se evidenció que los radicados revisados en la muestra pertenecen a este lapso de tiempo en el que estaba en desarrollo el PMP de este informe de auditoría, por lo anterior se elimina esta recomendación.

Frente a la Recomendación 4: Se estima pertinente mantenerla considerando que si bien es cierto al interior de Caja Honor existen algunas políticas que garantizan la seguridad de la información y la reserva de documentos calificados con tal naturaleza por la ley, también lo es que la evidencia presentada en la auditoría, esto es, la muestra seleccionada y auditada, evidenció que la información enviada al ciudadano no gozaba de reserva legal alguna para ese radicado en específico, luego no había lugar a negar la información por motivos de reserva.

Frente a la Recomendación 7: Luego de analizar las evidencias enviadas en el traslado del informe, se estima pertinente mantener esta recomendación del presente informe, teniendo en cuenta que aunque el proceso allegó las constancias de notificación realizadas al ciudadano, esta información se encontró buscando por número de cédula del ciudadano en el aplicativo WORKMAGER, mas no en la búsqueda del radicado específico en donde se evidenció tal novedad.

Las recomendaciones 3,5,6,8 y 9 se mantienen luego de ser acogida por el proceso en el escrito de traslado.

Es pertinente recordarle al proceso que las recomendaciones que se generan desde la OFCIN, se realizan dentro de los roles contemplados en la Ley, específicamente dentro de los roles de enfoque a la prevención y evaluación y seguimiento, es así que las recomendaciones que se imparten dentro del propósito de la mejora continua, son de carácter optativo por el proceso, situación que no sucede con las oportunidades de mejora, las cuales evidencias debilidades que debe ser subsanadas mediante planes de mejoramiento.



CO-NC2992-1

01 - 02K907703

NIT: 860021867-7

Centro de Contacto al Ciudadano ECC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 319 428  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactos@cajahonor.gov.co](mailto:contactos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Por lo expuesto se mantienen la oportunidad de mejora N°1 y frente a las recomendaciones propuestas se mantienen con excepción de la N° 7, de acuerdo a la evidencia aportada en el traslado del presente informe.

## 7. CONCLUSIONES

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

- a) Se recomendó con carácter URGENTE al proceso y a las partes interesadas, dar tratamiento prioritario a la recomendación número 5 del presente informe, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad de la SFC.
- b) Se evidenciaron aspectos positivos de la gestión realizada por el proceso Gestión del SAC, como la agilidad en los tiempos de respuesta a peticiones, el cumplimiento de la política de emitir respuesta dentro de los 9 días hábiles siguientes a la radicación y un bajo porcentaje de Acciones de Tutela que impactaron al proceso, siendo menor al 1% del total de las PQRSD, radicadas en el lapso a evaluar
- c) Se plantearon en el presente informe 1 oportunidad de mejora y 9 recomendaciones al proceso Gestión del SAC, producto de las pruebas realizadas en la auditoría, para tal propósito la OFCIN condensó las recomendaciones en procura de buscar su cumplimiento.
- d) Se pudo constatar las acciones que realizó el proceso Gestión del SAC, tendientes a desarrollar el programa de educación financiera, asimismo las actividades tendientes a verificar la apropiación de conocimiento por parte de consumidores financieros y funcionarios del área.

Cordialmente,

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

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

