

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

INFORME DE AUDITORÍA 022 DE 2018 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO I SEMESTRE DE 2018- CAJA HONOR-

Señor General (RA)

LUIS FELIPE PAREDES CADENA

Gerente General

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. ALCANCE

La evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, tiene como finalidad verificar que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, dé cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 15 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como lo dispuesto en el Manual SAC y en el Procedimiento "atender las solicitudes de los Consumidores Financieros", y evaluar la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas a las diferentes clases de solicitudes de los Afiliados, es decir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Acciones de Tutela interpuestas durante el primer semestre de 2018 de las que se seleccionó una muestra aleatoria representativa.

3. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la auditoría que se presenta en el informe, la Oficina de Control Interno estudió previamente el proceso y los procedimientos al interior del SAC, posteriormente solicitó por correo electrónico al ARSAC la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas del primer semestre de 2018, relación de Acciones de Tutela, los informes de logros, indicadores de gestión, casos en que se materializó el riesgo operativo y su trámite, así como otros documentos elaborados durante el mismo periodo, realizó visita in situ al Área, y entrevistó a la jefe del SAC para conocer el proceso y las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

4. MARCO LEGAL

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

4.1 Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 20-derecho de información, Artículo 23 derecho de petición, Artículo 335 Actividad Financiera
- **Ley 1266 de 2008** *"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"* Artículos 5, 6,16, 17.
- **Ley 1328 de 2009** *"Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones"* capítulo III
- **Ley 1427 de 2011** *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* artículo 8, deber de las autoridades de suministrar información al público y artículo *todas las personas;* *Artículo 13 Derecho de petición ante autoridades.*
- **Ley 1581 de 2012** *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"* Artículos 2, 8, 9, 12, 14,15.
- **Ley 1712 de 2014** *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* Artículo 11 numeral e.
- **Circular Externa 015 de 2010** numeral 5.4.3- Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Decreto 2281 del 25 de junio 2010** del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, *"Por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero"*

4.2. Normativa Interna

- **Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero** Actualizado en el 26 de junio de 2015 (vigente hasta el 4 de mayo de 2018).
- **Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero**, Código GS-NA-MA-001 versión 05 del 4 de mayo de 2018.
- **Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros** Código GS-NA-PR-001 versión 06 del 23 de septiembre de 2016.
- **Guía de operación ATENDER SOLICITUDES GENERALES DEL SAC**, código GS-NA-GU-012 versión 002, aprobado el 3 de mayo de 2017.
- **Guía de operación ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS**, código GS-NA-CU-011, versión 003 aprobado el 25 de septiembre de 2017.
- **Guía de operación ATENCIÓN DE SOLICITUDES VERBALES**, código GS-NA-GU-010, versión 002, aprobado el 2 de mayo de 2017.

5- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

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

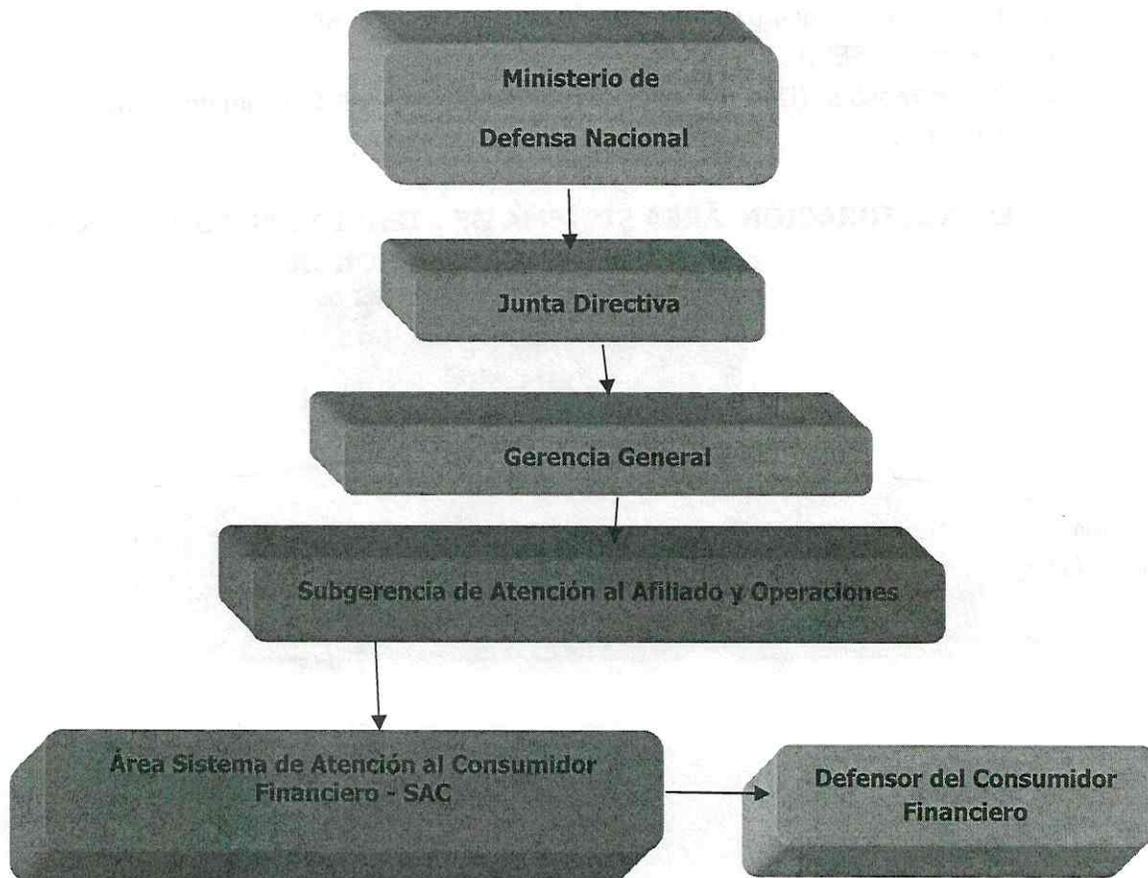


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Resolución 159 de 2016

5.1.1 Estructura Interna del ARSAC:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el numeral 5.5 "Infraestructura" de acuerdo con lo establecido en la Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC-¹ (hasta mayo 4 de 2018), el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, está estructurado de la siguiente manera:

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

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

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

5.1.4 Personal: En la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con lo reportado por la Jefatura del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero está conformada por 14 trabajadores oficiales, 1 aprendiz SENA y 2 contratista, distribuidos así:

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

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

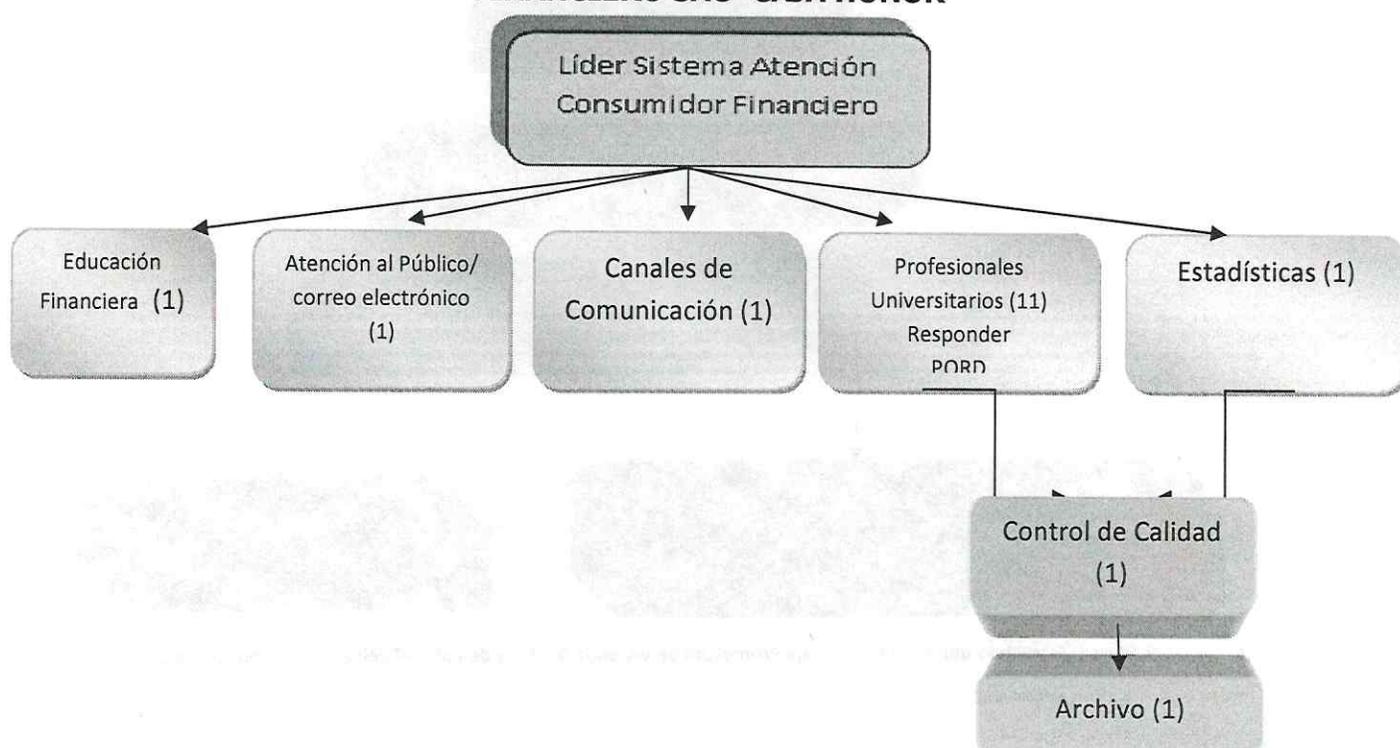


Gráfico 2- Estructura Interna Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero- ARSAC- Fuente: presentación de Jefatura SAC-

5.2 Funciones del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con su objeto social y la normatividad vigente, debe ceñirse en lo que respecta al Sistema de Atención al Consumidor Financiero a lo dispuesto en la ley 1328 de 2009 "Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones", el Decreto 2281 del 25 de junio 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, "Por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero", y las Circulares Externas Nos. 015 del 30 de junio de 2010 "Sistema de Atención al Consumidor Financiero", y No. 068 del 10 de septiembre de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia; La Resolución Interna 159 del 31 de marzo de 2016, que en su artículo 15 establece las funciones del Área de Atención al Consumidor Financiero "ARTÍCULO 15- Funciones del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC, las siguientes:

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

Así como la resolución 548 de 2008, modificada y adicionada mediante la Resolución Interna No. 036 de enero de 2011 "Por la cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero", el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, actualizado en septiembre de 2014 y modificado el 26 de junio de 2015 y en las cláusulas que al respecto se consagran en el contrato de trabajo de la Jefe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.(vigente hasta el 4 de mayo de 2018)

El 4 de mayo de 2018, la nueva versión del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, fue aprobada por la Junta Directiva de la Entidad la Versión 005 de dicho documento mediante Acta Número 5 de la sesión del 26 de abril de 2018.

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

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

6 ASPECTOS RELEVANTES

6.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

6.1.1 POLÍTICAS:

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

A partir del 4 de mayo de 2018, entró en vigencia el Manual del Sistema de Atención al consumidor financiero, versión 5, publicado en ISOLUCION, identificado con el código GS-NA-MA-001 versión 5 de la fecha antes anotada; razón por la cual se revisarán el cumplimiento de las políticas trazadas en cada uno de estos documentos y su evidencia de cumplimiento, de acuerdo con las fechas mencionadas.

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

6.1.1 MANUAL SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – VIGENTE HASTA 4 DE MAYO DE 2018-

6.1.1.1 POLÍTICAS GENERALES (Numeral 4.1.1.1 Manual SAC)

4.1.1 POLÍTICAS GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, está alineado con el plan estratégico y permite identificar, medir, controlar y monitorear todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección de los consumidores financieros.	SI		Documento caracterización del proceso, enlace mapa de riesgos, reportes a la Oficina Asesora Gestión del Riesgo de eventos asociados a los riesgos identificados por el proceso, durante el Primer semestre de 2018, ninguno de los eventos reportados, representó la materialización de riesgo para el proceso.	NINGUNA
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se fundamenta en tres pilares: (i) el suministro de información, entendido como el primer nivel de protección, (ii) la debida diligencia, y atención en la prestación de servicios con calidad y eficiencia (iii) la consolidación de la Defensoría del Consumidor Financiero.	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC ha establecido unos términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de los afiliados y entes externos; las respuestas, transcriben el texto de la solicitud, analizan los hechos de la misma, formulan las soluciones de acuerdo con las normas que rigen a la Entidad, a las alternativas jurídicas de la solicitud.	NINGUNA
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento.	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC, tiene 14 trabajadores oficiales, 2 contratistas (1 de ellos es el Defensor del Consumidor Financiero) y un aprendiz SENA, para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, certificaciones, consultas de los afiliados, igualmente, cada uno tiene asignado equipo de cómputo, escritorio, acceso a internet y herramientas tecnológicas con su respectivo licenciamiento, también con la página de internet www.cajahonor.gov.co/contactenos para radicar sus PQRD.	NINGUNA
En los programas de capacitación y divulgación internos, se impulsa la creación y sostenibilidad de una cultura de protección y atención adecuada al consumidor por parte de los funcionarios y terceros relacionados con los consumidores financieros.	SI		Las capacitaciones impartidas al interior del SAC están encaminadas a la humanización del servicio, los modelos de vivienda, la plataforma virtual de educación financiera de la Entidad, la divulgación de la cartilla de Educación Financiera "aprendiendo con honor", la publicación de artículos de educación financiera en los números 60 y 61 de la revista NOTIVIVIENDA, el modelo de vivienda Leasing Habitacional (características, requisitos, trámites), portal transaccional y plataforma de educación financiera, OVAS, seguridad de la información, y Modelo Integrado de Gestión.	NINGUNA
En los casos de conflicto de intereses entre la Entidad y los consumidores financieros, se adelantarán las gestiones pertinentes dentro de los parámetros de transparencia e imparcialidad, así como lo establecido por el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de la Entidad.	SI		La Entidad tiene implementados los procedimientos ante el Área de Talento Humano, el Reglamento de Trabajo y el Código de Ética y buen gobierno, el Defensor del Consumidor Financiero, según sea el caso, para tramitar estas situaciones.	NINGUNA

Tabla 001- Políticas generales SAC- numeral 4.1.1.1. Manual SAC versión 4- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría- I Semestre de 2018

6.1.1.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (Numeral 4.1.2 Manual SAC)

4.1.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
Con el fin de brindar información de calidad, cierta, clara, oportuna y suficiente, la Entidad debe garantizar un esquema integral con herramientas debidamente establecidas, documentadas y actualizadas permanentemente.	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC , dentro de su autonomía, ha diseñado guías para el trámite de las quejas, quejas espres y reclamos, solicitudes verbales, solicitudes generales, así como formatos de control y seguimiento a las PQRDS radicadas en la Entidad, en formato físico, así como las radicadas a través de la página web de CAJA HONOR	NINGUNA
Los aspectos relacionados con el consumidor financiero se publicarán y mantendrán actualizados, garantizando la integridad de la información respecto de los servicios ofrecidos en la Entidad.	SI		La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en la página web de la Entidad, publica información relacionada con los derechos y deberes del consumidor financiero, prácticas de protección, tips informativos, datos curiosos, OVA 's Folletos donde informa sobre los modelos de atención ofrecidos por la Entidad, cartilla de Educación Financiera, Artículos Educación Financiera en revista NOTIVIENDA	NINGUNA
Se mantendrán a disposición y debidamente actualizados los diferentes canales por los cuales la Entidad informa a los consumidores financieros los servicios, y sus respectivas novedades.	SI		La Entidad publica información de interés para los consumidores financieros de CAJA HONOR en sus cuentas en las diferentes redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, pagina web)	NINGUNA
Está a disposición del cliente potencial, la información de los servicios que le permitan realizar la comparación frente a las alternativas que pueda obtener en el mercado.	SI		La Entidad, en el primer semestre de 2018, ha impartido charlas a los estudiantes de las diferentes Escuelas de Formación de las FFMM y de la Policía. sobre los productos y servicios que ofrece, que también están publicados en la página web de CAJA HONOR, que es de libre acceso.	NINGUNA
Propenderemos por evitar la duplicidad en los requerimientos de información respecto al consumidor financiero si estos ya se conservan y solamente se realizará dicha actividad cuando obedezca a una actualización de acuerdo con las normas internas y aquellas establecidas por el SARLAFT.	SI		La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, ha efectuado las actualizaciones de los formatos, para que en ellos queden consignados la mayor cantidad de datos del afiliado, así mismo la documentación concreta relacionada con cada uno de los trámites que se realizan en la Entidad, de acuerdo con las normas aplicables a CAJA HONOR.	NINGUNA
La Entidad dispone de Puntos de Atención a los consumidores financieros para la consulta, sin costo del estado de los servicios y las novedades de estos.	SI		CAJA HONOR, en cada Punto de Atención, ha dispuesto que los consumidores financieros puedan consultar el estado de su trámite o solicitud, sin costo alguno, presentando el radicado de la solicitud.	NINGUNA

Tabla 002- Políticas de información SAC- numeral 4.1.2. Manual SAC versión 4- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría- I semestre de 2018

6.1.1.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN (Numeral 4.1.3 Manual SAC)

4.1.3 Políticas de Atención.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
<p>La Entidad cuenta permanentemente con la infraestructura humana, física y tecnológica necesaria para brindar una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros, manteniendo a su disposición los medios electrónicos y controles idóneos, para velar por una eficiente seguridad en los canales transaccionales que se disponen al servicio del consumidor.</p>	SI		<p>En la Sede Principal de CAJA HONOR, funciona el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con los funcionarios encargados de dar respuestas a las solicitudes de los afiliados, 14 trabajadores oficiales, 2 contratistas y 1 aprendiz SENA, dentro de ellos uno que atiende la ventanilla para atención inmediata para solicitudes verbales de los afiliados, ubicada en el primer piso de la sede principal.</p>	NINGUNA
<p>La Entidad presta atención preferencial a personas con discapacidad, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación física, o enfermedad, mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos y a los adultos mayores.</p>	SI		<p>En el Punto de Atención Sede Principal se han destinado ventanillas para atención preferencial, así mismo, se cuentan con dos sillas de ruedas para la movilización de afiliados con disminución de locomoción, rampa de acceso para silla de ruedas, parqueaderos (3) para discapacitados.</p>	NINGUNA
<p>Para la prestación de los servicios ofrecidos al consumidor financiero se garantiza el cumplimiento de los estándares, tiempos y condiciones establecidos legalmente.</p>	SI		<p>El ARSAC tiene procedimentado y documentado el tiempo de respuestas a las diferentes solicitudes de los afiliados y externos, y el trámite tanto a las solicitudes escritas, como a las verbales y las radicadas en la página web de la Entidad.</p>	NINGUNA

Tabla 003- Políticas de atención SAC- numeral 4.1.3. Manual SAC versión 4- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría- I semestre de 2018

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

4.1.4 POLITICAS DE EDUCACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
<p>La Entidad brindará programas de capacitación con un soporte confiable para que el consumidor financiero pueda ajustar sus decisiones de inversión, a través de los productos financieros de acuerdo con sus necesidades, expectativas y perfil de riesgo para mejorar la confianza en el sistema financiero.</p>	SI		<p>Soporte de asistencia a charlas de sensibilización impartidas por CAJA HONOR, formato control asistencia remitidos por los enlaces de las Fuerzas Militares, sobre asistencia de afiliados en las visitas a las unidades ejecutoras, link de educación financiera en página web de CAJA HONOR, con contenidos de interés para los afiliados, publicación de artículo en revista notivienda edición 60 Y 61 primer y segundo trimestres de 2018</p>	NINGUNA
<p>Los Programas de Educación Financiera serán integrales, flexibles y que satisfagan las necesidades de información para el consumidor financiero, donde se incluirán aspectos generales, relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento del sistema financiero. - Derechos y obligaciones de las partes y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. - El funcionamiento y utilización de los servicios que ofrece. - Seguridades en el uso de los servicios. - Prevención de riesgos. - Uso de la tecnología. - Acceso al defensor del consumidor financiero, entre otros. 	SI		<p>El Programa de Educación Financiera de CAJA HONOR, dentro de sus contenidos, publicados en la página web de la Entidad, enuncia los derechos y deberes del consumidor financiero, así mismo los mecanismos para la defensa de sus intereses, al interior de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como la figura del defensor del consumidor financiero, sus nombres y datos de contacto. Explica a modo informativo cada uno de los modelos de atención de vivienda que ofrece la Entidad, igualmente mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones difunde las publicaciones de la Entidad.</p>	NINGUNA
<p>Los programas serán claros y acordes con el perfil de los consumidores teniendo en cuenta el nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros, de tal forma que sean de fácil acceso a los usuarios cuando lo necesiten.</p>	SI		<p>Los contenidos publicados por la Entidad, respecto del Programa de Educación Financiera están redactados en lenguaje sencillo, de fácil comprensión para los lectores.</p>	NINGUNA
<p>Los programas incluirán instrumentos generales de sensibilización respecto de la necesidad por parte del consumidor, de mejorar el conocimiento y la comprensión de las oportunidades y los riesgos en el sector financiero.</p>	SI		<p>El Programa de Educación Financiera de CAJA HONOR pone en conocimiento del afiliado las características del sistema financiero, ofrece tips de educación financiera, para mejorar la administración de los ingresos y la toma de decisiones informadas, con la publicación de la "cartilla de educación financiera " y el boletín electrónico "Aprendiendo con Honor"</p>	NINGUNA
<p>Los programas que se diseñen permitirán la aplicación de técnicas de auto aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales que son de fácil acceso y que se encuentren dentro del marco de la cultura de aproximación que tiene la Entidad con sus consumidores financieros.</p>	SI		<p>La Entidad ha publicado en su pagina web diferentes contenidos relacionados con la educación financiera, para que sean descargados por los visitantes al sitio web de CAJA HONOR, así mismo, tips, y juegos en la sección de educación financiera para niños, que permiten interactuar con los contenidos ofrecidos por CAJA HONOR.</p>	NINGUNA
<p>Los Programas de Educación Financiera serán desarrollados por fases tomando como base un esquema de seguimiento y medición que permita establecer el grado de eficiencia y efectividad de cada etapa de los programas en los consumidores financieros.</p>	SI		<p>El programa de educación financiera de CAJA HONOR, ha sido liderado por un profesional encargado de promoverlo y desarrollarlo, siendo implementada la plataforma virtual en la página web de la Entidad, el uso de las OVA 's, de acuerdo con las necesidades de los consumidores financieros, caracterizados por el ARSAC.</p>	NINGUNA

Tabla 004- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 4- numeral 4.1.4. Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.1.2 MANUAL SAC Versión 05- vigente a partir del 4 de mayo de 2018

6.1.2.1 POLÍTICAS GENERALES

9.1.1 POLÍTICAS GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
El SAC está alineado con el plan Estratégico y permite la identificación, medición, control y monitoreo de todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección del consumidor financiero y/o parte interesada.	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC, dentro de su autonomía, ha diseñado guías para el trámite de las quejas, quejas esprés y reclamos, solicitudes verbales, solicitudes generales, así como formatos de control y seguimiento a las PQRDS radicadas en la Entidad, en formato físico, así como las radicadas a través de la página web de CAJA HONOR	NINGUNA
El SAC se fundamenta en tres pilares (i) el suministro de información, entendido como el primer nivel de protección, (ii) la debida diligencia, y atención en la prestación de servicios con calidad y eficiencia, y (iii) la consolidación de la Defensoría del Consumidor Financiero.	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC ha puesto a disposición en medios físicos y electrónicos a las partes interesadas y a los afiliados las funciones del área, los derechos y deberes de los consumidores financieros, así como los mecanismos para un servicio de calidad, mediante la atención en los Puntos de Atención o la programación de citas, también ha divulgado los medios de contacto con el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad.	NINGUNA
En los programas de capacitación y divulgación internos, se impulsa la creación y sostenibilidad de una cultura de protección y atención adecuada al consumidor financiero y/o parte interesada por parte de los funcionarios y terceros.	SI		En el periodo revisado, el ARSAC capacitó a los funcionarios de la Sede Principal y a los Puntos de Atención así como con el Centro de Contacto Ciudadano sobre la plataforma virtual del Programa de Educación Financiera, y los Modelos de atención que ofrece CAJA HONOR.	NINGUNA
El SAC cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para propender su adecuado funcionamiento	SI		el proceso GESTIÓN DEL SAC funciona en la sede Principal de CAJA HONOR, tiene 14 trabajadores oficiales, 2 contratistas (1 de ellos es el Defensor del Consumidor Financiero) y un aprendiz SENA, para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, certificaciones, consultas de los afiliados, igualmente, cada uno tiene asignado equipo de cómputo, escritorio, acceso a internet y herramientas tecnológicas con su respectivo licenciamiento, también con la página de internet www.cajahonor.gov.co/contactenos para radicar sus PQRD.	NINGUNA
En los casos de conflicto de intereses entre la Entidad y el consumidor financiero y/o parte interesada, se adelantarán las gestiones pertinentes dentro de los parámetros de transparencia e imparcialidad, así como lo establecido por el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de la Entidad.	SI		La Entidad tiene implementados los procedimientos ante el Área de Talento Humano, el reglamento de trabajo y el Código de Ética y buen gobierno, el defensor del Consumidor Financiero, según sea el caso, para tramitar estas situaciones.	NINGUNA

Tabla 005- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 5- numeral 9.1.1 Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.1.1.2.2. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

9.1.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES OFCIN
Con el fin de brindar información de calidad, cierta, clara, oportuna y suficiente, la Entidad propende por un esquema integral con herramientas debidamente establecidas, documentadas, actualizadas permanentemente	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC cuenta con un registro de las PQRDS y sus respuestas, asimismo ha diseñado formatos para responderlas.	NINGUNA
Los aspectos relacionados con el consumidor financiero y/o parte interesada se publicarán y mantendrán actualizados, propendiendo la integridad de la información respecto de los servicios ofrecidos por la Entidad.	SI		El proceso GESTIÓN DEL SAC ha desarrollado un Programa de Educación Financiera para los afiliados de CAJA HONOR y sus familias, entregando folletos en los Puntos de Atención y actualizando los contenidos del mismo en la página web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, también el ARSAC imparte charlas y hace visitas a emisoras de la FAC, EJC y ARC para divulgar la educación financiera.	NINGUNA
Se mantendrá la disponibilidad de los canales de comunicación con los cuales la Entidad informa al consumidor financiero y/o parte interesada, los servicios y sus respectivas novedades.	SI		La Entidad tiene disponibles canales de comunicación con los afiliados y partes interesadas en redes sociales: FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, la página web de CAJA HONOR, así como comunicaciones en formato físico, no sólo para divulgar los servicios que ofrece la Entidad sino para informar sobre visitas a Escuelas y Unidades Ejecutoras, y otras novedades e información de interés.	NINGUNA
Se propenderá por evitar requerir información al consumidor financiero y/o parte interesada si ésta ya se encuentra disponible en la Entidad y solamente se realizará cuando obedezca a una actualización de acuerdo con las normas internas y aquellas establecidas por el SARLAFT.	SI		La Entidad ha diseñado formatos donde solicita la información requerida para los trámites, de la misma manera, cuando el afiliado ha radicado otros trámites, que contengan información antes solicitada, el SAC y operaciones no solicitan información que ya tienen dichas áreas.	NINGUNA
El SAC dispone de una ventanilla de atención especializada para quejas y reclamos, y para dar orientación a los consumidores financieros, sin costo de los servicios.	SI		El SAC cuenta con una ventanilla de atención para PQRDS ubicada en la sede principal de la Entidad y en cada uno de los Puntos de Atención, además en ella se notifican las respuestas a las solicitudes de los afiliados.	NINGUNA

Tabla 006- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 5- numeral 9.1.2 Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.1.2.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN

9.1.3 POLÍTICAS DE ATENCIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
<p>La Entidad cuenta con la infraestructura humana, física y tecnológica para brindar una atención eficiente y oportuna al consumidor financiero y/o parte interesada, manteniendo a su disposición los medios electrónicos y controles idóneos, para velar por una eficiente seguridad en los canales transaccionales</p>	SI		<p>En la Sede Principal de CAJA HONOR, funciona el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con los funcionarios encargados de dar respuestas a las solicitudes de los afiliados, 14 trabajadores oficiales y 2 contratistas y 1 aprendiz SENA, dentro de ellos uno que atiende la ventanilla para atención inmediata para solicitudes verbales de los afiliados, ubicada en el primer piso de la sede principal, así como el grupo de Seguridad Documental y Oficina Asesora Informática, áreas que supervisan el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información en la Entidad.</p>	NINGUNA
<p>La Entidad presta atención preferencial a personas con discapacidad temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación física, mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos.</p>	SI		<p>En la sede principal y en los Puntos de Atención de CAJA HONOR, se dispone de rampas de acceso para afiliados con disminución de su capacidad física, también se cuenta con sillas de rueda para su desplazamiento y ventanilla de atención preferencial (mayores, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas).</p>	NINGUNA
<p>Para la prestación de los servicios ofrecidos al consumidor financiero y/o parte interesada, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros, así mismo, se incluirán instrumentos generales de sensibilización, que permitirán la aplicación de técnicas de auto-aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales de fácil acceso.</p>	SI		<p>el proceso GESTIÓN DEL SAC diseña en conjunto con el Área de Comunicaciones de la Entidad, cartillas y folletos con conceptos fundamentales del Programa de Educación Financiera de la Entidad, y en la página web de CAJA HONOR, en el periodo revisado, el SAC añadió nuevos contenidos a dicho programa.</p>	NINGUNA

Tabla 007- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 5- numeral 9.1.3 Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.1.2.4 POLÍTICAS DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

9.1.4 POLÍTICAS DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
La Entidad brindará programas de capacitación, buscando satisfacer la información al consumidor financiero y/o parte interesada para que pueda conocer de acuerdo con sus necesidades y expectativas, los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.	SI		El ARSAC capacitó a los afiliados en la Sede Principal y Puntos de Atención, según el cronograma para la vigencia 2018, también visitó emisoras de la Armada Nacional, la Fuerza Aérea y el Ejército Nacional, así como escuelas de Formación, de acuerdo con lo programado en el cronograma para el año que transcurre.	NINGUNA
Los programas serán integrales, flexibles, claros, y acordes con el perfil del consumidor financiero y/o parte interesada, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento y comprensión de temas financieros, así mismo, se incluirán instrumentos generales de sensibilización, que permitirán la aplicación de técnicas de auto-aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales de fácil acceso.	SI		El ARSAC capacitó a los afiliados en la Sede Principal y Puntos de Atención, según el cronograma para la vigencia 2018, también visitó emisoras de la Armada Nacional, la Fuerza Aérea y el Ejército Nacional, así como Escuelas de Formación, de acuerdo con el cronograma y en atención a las características propias de los afiliados, explicando los derechos, deberes, características de los Modelos de atención ofrecidos por la Entidad; en la página web y en las cartillas de educación financiera se incluyen juegos con los conceptos básicos de la educación financiera.	NINGUNA
El Programa de Educación Financiera será ejecutado, bajo esquemas de seguimiento y medición, con el fin de establecer el grado de eficiencia y efectividad del cronograma establecido para que el consumidor financiero y/o parte interesada, sea parte activa del mismo.	SI		El ARSAC ha diseñado un cronograma para desarrollar las diferentes actividades del Programa de Educación Financiera en CAJA HONOR, que incluye visita a emisoras, visitas a Escuelas de formación, visita a colegios de la Policía nacional y las FFMM, para dar a conocer la educación financiera a los niños, también en los Puntos de Atención, en todos ellos los asistentes participan y resuelven sus dudas.	NINGUNA

Tabla 008- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 5- numeral 9.1.4 Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.1.1.2.5 POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES

9.1.5 POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
Se propenderá de forma eficiente y oportuna, la atención y gestión de las solicitudes del consumidor financiero y/o parte interesada de acuerdo con la normatividad vigente disponiendo una infraestructura operacional de los mecanismos de respuesta, igualmente, se seguirán los procedimientos establecidos para la resolución de quejas por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero.	SI		Las respuestas emitidas por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, citan textualmente la norma aplicable a la solicitud, asimismo el área hace una transcripción literal de la solicitud y concluye con la respuesta a la misma.	NINGUNA
Determinar a través de la herramienta establecida para las solicitudes, los datos estadísticos por tipología , que permitan hacer seguimiento y control de los indicadores de gestión, con el fin de establecer oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas, de acuerdo con los establecido en la ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia	SI		El Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero durante el periodo evaluado diseñó una matriz contentiva de las PQRDS, la fecha de radicado, fecha de respuesta, radicado de salida, término transcurrido de respuesta, forma de la radicación (web o punto de atención), fuerza a la que pertenece el peticionario, tipo y subtipo de solicitud a CAJA HONOR.	NINGUNA

Tabla 009- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 5- numeral 9.1.5 Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.1.1.2.6 POLÍTICA AMBIENTAL

9.2 POLÍTICA AMBIENTAL	SI CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
Contribuir con la protección del medio ambiente bajo los principios de prevención, eficiencia y responsabilidad social mediante la implementación y control de buenas prácticas ambientales, aportando al mejoramiento continuo	SI		Envío de respuestas por correo electrónico si el peticionario autoriza el envío de las mismas mediante dicho canal de comunicación.	NINGUNA

Tabla 010- Políticas de Educación al consumidor Financiera SAC versión 5- numeral 9.2 Manual SAC- Fuente Manual SAC-, papeles de auditoría I semestre de 2018

6.2 PROCEDIMIENTOS

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

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

En consonancia con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010, la Oficina de Control Interno, evidenció que en el aplicativo ISOLUCION, mediante el *link* "*Listado maestro de documentos*"; se observó que el ARSAC ha dispuesto 24 documentos entre procedimientos, guías, manuales y formatos, para desarrollar sus actividades, que están publicados todos los procedimientos, guías y formatos para el adecuado desarrollo de las actividades del SAC, según consulta de la OFCIN en dicha plataforma, realizada el 4 de julio de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el proceso GESTIÓN DEL SAC tiene documentado los principales procedimientos, guías, formatos y tramites al interior de la dependencia, en cumplimiento con la normativa que le es aplicable a CAJA HONOR.

6.3. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.

Durante el primer semestre de 2018, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, a la Circular Externa 015 de 2010, y el Manual de Atención al Consumidor Financiero, respecto de la capacitación a los funcionarios que estén en relación directa con el consumidor financiero, así como formación general a los funcionarios de la Entidad, y al ingreso de nuevos funcionarios a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, los funcionarios del Área impartieron diferentes capacitaciones, que se enuncian a continuación:

En enero de 2018 el ARSAC realizó capacitaciones internas en temas relacionados con la auditoría de la Contraloría General de la Republica.

En febrero de 2018, el proceso GESTIÓN DEL SAC, instruyó a sus funcionarios sobre la segunda fase del Programa de Educación Financiera en la Entidad.

En marzo de 2018 se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones a los colaboradores del Centro de Contacto Ciudadano- CCC-:

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	10 de marzo de 2018	Procesos de pago	CCC	24
2	10 de marzo de 2018	Programación de citas	CCC	24

Tabla 011- Capacitaciones al ARSAC- marzo de 2018- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-

En abril de 2018 el ARSAC impartió capacitación a sus funcionarios y al Centro de Contacto Ciudadano sobre los siguientes temas:

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
3	11 de abril de 2018	Plataforma virtual	CCC	24
2	12 de abril de 2018	Ingreso de afiliados a la plataforma virtual	CCC	30
3	23 de abril de 2018	Seguridad de la información	CCC	25
4	30 de abril de 2018	Manual Integrado de Políticas de Gestión	CCC	21

Tabla 012- Capacitaciones al ARSAC- abril de 2018- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-

Para mayo del año 2018, el ARSAC instruyó a sus funcionarios

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	23 de mayo de 2018	Educación Financiera- Modelos de Atención	ARSAC	6
2	31 de mayo de 2018	Portal Transaccional	ARSAC	4

Tabla 013- Capacitaciones al ARSAC- mayo de 2018- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-

En junio de 2018, el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR,

Ítem	Fecha de Capacitación	Tema Capacitación	Lugar de capacitación	Número asistentes
1	12 de junio de 2018	Educación Financiera- Modelos de Atención	ARSAC	6

Tabla 0014- Capacitaciones al ARSAC- junio de 2017- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC-

En las videoconferencias con los Puntos de Atención, éstas se desarrollaron en los meses de febrero y abril de 2018, como se enuncia a continuación:

Tema Videoconferencia	Fecha Videoconferencia	Lugar desde donde se trasmite la video conferencia
Humanización del servicio	6 de febrero de 2018	Sala de Juntas de Atención al Afiliado
Educación financiera- Hoja de servicio	13 de febrero de 2018	Sala de Juntas de Atención al Afiliado
Mejora en los trámites, tiempos, políticas	17 de abril de 2018	Sala de Juntas de Atención al Afiliado

Tabla 015- Capacitaciones por videoconferencia primer semestre de 2018- Fuente carpeta EDUCACIÓN FINANCIERA ARSAC

De las anteriores capacitaciones, la Oficina de Control Interno evidenció las respectivas hojas de asistencia y en la Auditoría al SAC primer semestre de 2018, respecto del cumplimiento de las citadas disposiciones legales aplicable.

RECOMENDACIÓN 01

La OFCIN recomienda al ARSAC la ampliación de estas charlas a otros canales de comunicación de la Entidad en redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook) con contenidos para los afiliados y en la intranet, para los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

6.4 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

Para el primer semestre de 2018 el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC-, en cumplimiento a la regulación de la Educación Financiera divulgó mediante 3 emisoras de las Fuerzas Militares: Emisora FAC el 16 de abril de 2018, Marina Estero el 14 de febrero, el 7 de marzo y el 18 de abril de 2018; y Emisora del Ejército nacional el 26 de abril de 2018, en dichas visitas CAJA HONOR transmitió información sobre las características del Programa de Educación Financiera en la Entidad.

En otros temas de interés en la materia para los afiliados (13 de septiembre y 8 de noviembre) de 2018, así mismo, en la Revista NOTIVIVIENDA, Edición 60 del primer trimestre de 2018 en la sección denominada "*Consultorio Financiero*" explica los aportes de la tecnología al sistema financiero y bancario a nivel global, enfocándolo en el caso colombiano, que ha diseñado productos innovadores en las operaciones bancarias, también describe la "*guerra contra el efectivo*" que tiene como objetivo ofrecer más garantías a los consumidores financieros; respecto de la Educación Financiera en el teléfono móvil, expone su evolución, porque ahora está al alcance de jóvenes, para que a través de contenidos interactivos tomen decisiones informadas y adopten prácticas financieras saludables.

En la Edición 61, del segundo trimestre de 2018, en la Sección "*Consultorio Financiero*" propone tips para una planeación del manejo del dinero, estableciendo una meta a un plazo específico, para que a través del ahorro sea lograda, explicando que debe ahorrarse una suma fija mensual, así como consejos para mantener un buen puntaje crediticio en las centrales de riesgo.

En el primer semestre de 2018, el ARSAC, en colaboración con las Oficinas de Enlace, realizó charlas de sensibilización Presencial sobre Educación Financiera en visitas a las Escuelas de Aviación del Ejército Nacional, la Escuela de Ingenieros del Ejército Nacional; La Rueda de negocios en la Base Militar de Tolemaida; la Escuela de Formación Eduardo Cuevas de la policía Nacional; La Escuela de Cadetes Jose María Córdova y la visita al Colegio Nuestra Señora de Fátima de la Policía Nacional, a 1179 estudiantes.

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

Al consultar los programas de educación financiera en la página web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía- www.cajahonor.gov.co, en la pantalla de inicio, en la parte inferior derecha se puede acceder directamente a los contenidos del programa "EDUCACION FINANCIERA" con un enlace del mismo nombre, dentro de los contenidos se despliegan opciones para acceder a el portal de educación financiera; finanzas personales; Consumidor Financiero; Finanzas para niños y el Glosario, todos con su respectivos contenidos.

6.4.1.1 Herramientas programa de Educación Financiera- CAJA HONOR-

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

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

En una tercera herramienta, denominada "PUBLICACIONES" el internauta puede acceder a las ediciones digitales de la revista NOTIVIVIENDA, ediciones 54 a 62, el MANUAL SAC, la CARTILLA SAC, que contiene el concepto de SAC, su objetivo, sus políticas, derechos y obligaciones del consumidor financiero, el concepto de solicitud, los requisitos que debe cumplir, los Modelos de Atención ofrecidos por CAJA HONOR, los datos de contacto del SAC y del Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad y el Boletín del programa de Educación Financiera, APRENDIENDO CON HONOR, que contiene preguntas y respuestas sobre el programa de Educación Financiera en la Entidad, las actividades que se llevan a cabo en CAJA HONOR para acercar a los afiliados, en concepto de finanzas personales (vivienda y ahorro e inversión).

6.5 SAC EN LA WEB DE CAJA HONOR

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

El internauta, puede acceder a los contenidos del MANUAL SAC y CARTILLA SAC, pulsando sobre cada uno de estos documentos, asimismo, conocer los resultados de la gestión de CAJA HONOR, respecto de la medición del SIG, quejas y reclamos, satisfacción de afiliados, informe de empalme, Fondo de Solidaridad, Centro de Contacto Ciudadano.

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

6.6 CANALES DE COMUNICACIÓN DE CAJA HONOR EN REDES SOCIALES

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

En cuanto a las redes sociales, al consultar en el buscador GOOGLE, con el texto " CAJA HONOR", aparece la cuenta de la Entidad en la red social FACEBOOK, que a corte 30 de junio de 2018, reportaba 14340 seguidores.

Al consultar en la red social TWITTER, la cuenta de la Entidad @cajahonor, al 30 de junio de 2018, tenía 7069 seguidores, los trinos de CAJA HONOR muestran las visitas hechas

por el Punto Movil Nacional durante el periodo evaluado a las diferentes escuelas de Formación y Unidades Ejecutoras a nivel Nacional, explica los modelos de atención de vivienda de CAJA HONOR y comparte tips de educación financiera, así como las imágenes de la audiencia de rendición de cuentas de la Entidad, agendamiento de citas, feria de servicios del Ministerio de Defensa, día de la mujer, lanzamiento plataforma programa de educación financiera, Portal Transaccional así como imágenes de los programas en las emisoras radiales de la ARMADA, FUERZA AÉREA Y EJÉRCITO.

En la red Social INSTAGRAM, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, al 30 de junio de 2018, contaba con 1983 seguidores.

En el Canal YOUTUBE, con el nombre CAJA HONOR, la Entidad tenía 534 suscriptores en el primer semestre de 2018, dentro de los videos subidos al canal, éstos trataban temas sobre la rendición de cuentas de la Entidad vigencia 2017, Acreditación de M8; Rueda de negocios en Tolemaida; Vivienda Leasing.

Además de las anteriores consultas, la OFCIN evidenció la divulgación de la Educación Financiera en CAJA HONOR, mediante los informes trimestrales de Educación Financiera correspondientes al primer y segundo trimestre de 2018, que obran como papeles de trabajo del Informe de Auditoría.

1. ETAPAS DEL SAC

7.1 IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL RIESGO

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

En el caso de CAJA HONOR, el Área de Sistema de Atención al Consumidor, ha identificado 32 riesgos derivados del sistema de Atención al Consumidor Financiero, documentándolo en el aplicativo institucional *ISOLUCION*, entre ellos se enuncian los siguientes:

- 1. Funcionamiento inadecuado de los sistemas de información.*
- 2. Funcionamiento inadecuado de los sistemas de información.*
- 3. Multas o sanciones.*
- 4. Asesoramiento deficiente a clientes.*
- 5. Indisponibilidad de los servicios de TI.*
- 6. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información*
- 7. Carencia o inadecuadas estrategia de Educación Financiera para nuestros consumidores financieros.*

8. *Alteración de la información reportada.*
9. *Extralimitación de funciones.*
10. *Omitir denuncias de orden penal, disciplinario, administrativo o fiscal para beneficiar a terceros.*
11. *Utilizar para beneficio propio o de terceros la información y datos a los que se tiene acceso por el ejercicio de sus funciones y obligaciones.*
12. *Abuso de los derechos*
13. *Acceso no autorizado a la información.*
14. *Robo de la información*
15. *Perdida de la integridad del activo de Información*
16. *Ataque terrorista*
17. *Fenómenos naturales*
18. *Alta rotación del personal del Área*
19. *Procesamiento ilegal de datos*

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

7.1.1 Verificación de la OFCIN:

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

7.2 CONTROL DEL RIESGO POR EL SAC

En el periodo evaluado, el ARSAC, la funcionaria encargada de reportar los riesgos operativos del área, informó a la Jefe del Área de Sistema de Atención al Consumidor financiero de la Entidad, en informe fechado 28 de agosto de 2018, la ocurrencia de 1 eventos asociados al riesgo R062 "indisponibilidad de los servicios TI", denominado "fallas tecnológicas", pero que no se materializó ningún riesgo operativo³, igualmente, respecto del seguimiento hecho por la OAGRI a los mencionados eventos, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informó a la OFCIN que este evento no conllevó a una multa, sanción económica, que le generara pérdidas a la Entidad, además explicó que éstos son intermitencias del sistema y no son recurrentes.

³ Área de Sistema de Información al Consumidor Financiero- Informe Reporte Riesgos Operativos I semestre de 2018, pág. 1

8. INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, que establece el deber del ARSAC de desarrollar indicadores de gestión, para el primer semestre de 2018 el ARSAC, definió siete (7) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (10 de abril de 2018 y 10 de julio de 2018) a saber:

8.1 Indicador 1. CITAS PROGRAMADAS Y ATENDIDAS

Para el semestre que se analiza, en ARSAC estableció como meta del indicador atender el 80% de las citas programadas por los afiliados, en dicho periodo se programaron 1026 citas, de las cuales se atendieron 948, es decir un 94% de las mismas, cumpliéndose la meta para el indicador, que era del 80%

8.2 Indicador 2. INCREMENTO DE CITAS

Su medición es a partir del segundo trimestre, periodo en el cual las citas asignadas y efectivamente atendidas se incrementó un 17.7% respecto del mismo periodo del año anterior, pasando de 486 en 2017 a 572 en 2018.

8.3 Indicador 3. NIVEL DE EJECUCIÓN PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El proceso GESTIÓN DEL SAC, determinó que en la vigencia 2018 se desarrollarían 48 actividades, para el primer trimestre, llevó a cabo 14, que equivale al 28.57% del total, en este periodo se hizo el lanzamiento de la plataforma virtual de Educación Financiera "Aprendiendo con Honor", se enviaron cuatro (4) cápsulas financieras a los funcionarios de las Oficinas de Enlace de CAJA HONOR; la elaboración y publicación en página web del primer boletín electrónico de educación financiera, el lanzamiento de la cartilla SAC, publicada en la web y entregada en formato físico a funcionarios y afiliados (6 de marzo de 2018).

Para el segundo trimestre de 2018, el proceso GESTIÓN DEL SAC adelantó 10 de las 48 actividades, es decir, el 20.41% del total, entre ellas: participación en emisoras de Armada Nacional, Ejército Nacional, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Universidad Militar Nueva Granada; también se llevaron a cabo videoconferencias con los Puntos de Atención de CAJA HONOR a nivel nacional.

En el trimestre se publicaron cinco (5) cápsulas financieras dirigidas a funcionarios de CAJA HONOR y afiliados, el boletín electrónico número 2, participación en la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2017.

Respecto de la educación financiera, el ARSAC visitó 7 escuelas de formación de la Policía y Ejército Nacional, y participó en la feria inmobiliaria realizada en la Base Militar de Tolemaida.

Entonces, de acuerdo con lo reportado por el ARSAC en su plan de Acción, ha ejecutado el 48.98% de las actividades programadas para la vigencia 2018, es decir, 28 de las 49.

8.4 Indicador 4. OPORTUNIDAD EN LA ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS

Para el semestre que se revisa, el ARSAC estableció como meta que el 97% de las respuestas debían elaborarse dentro de los términos dispuestos en el MANUAL SAC y los procedimientos y guías internas.

Para el primer trimestre de 2018, el SAC respondió oportunamente 4563 solicitudes recibidas, siendo el 100%, cumpliendo la meta antes enunciada.

En cuanto al segundo trimestre de 2018, el SAC recibió 4831 solicitudes, que fueron respondidas dentro de los términos establecidos, cumpliendo con la meta, según lo reportado por el proceso en su informe de Plan de Acción, fechado el 10 de julio de 2018.

8.5 Indicador 5 QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso de GESTIÓN DEL SAC de CAJA HONOR, propuso como meta para el año 2018, recibir como máximo un 4% las solicitudes, clasificadas como quejas y reclamos, en el primer trimestre del año en curso, recibió 15 quejas y 38 reclamos que conforman el 1.16% de las solicitudes.

En el segundo trimestre de 2018, el SAC recibió 14 quejas y 57 reclamos, según lo reportado por el proceso, inconformidades que ascienden al 1.51% del total de solicitudes recibidas.

Entonces, en términos porcentuales, se observa que por quejas y reclamos la Entidad ha recibido un total de 126, que acumulativamente conforman el 1.34% del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2018.

RECOMENDACIÓN 02

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, recomienda al proceso misional GESTIÓN DEL SAC, en conjunto con el Área de operaciones de CAJA HONOR, analizar cuáles son las causas de las quejas y reclamos por demoras en el pago por parte de CAJA HONOR a los trámites de los afiliados, verificando si los términos internos son suficientemente amplios para adelantar los trámites de pago a los afiliados, en armonía con los términos establecidos por la ley, para minimizar el riesgo de aumento de quejas y reclamos por esta situación, asimismo diseñar e implementar estrategias y planes conjuntos al interior de CAJA HONOR que contribuyan a la reducción de las quejas y reclamos por tales causas, teniendo en cuenta que, tanto las quejas y las reclamaciones aumentaron en el segundo trimestre de 2018, persistiendo la causa, relacionada con los trámites de pago en CAJA HONOR.

8.6 Indicador 6 PRODUCTO NO CONFORME SAC

El proceso GESTIÓN DEL SAC, de acuerdo con los informes remitidos a la OFCIN, propuso dentro de su gestión medir el producto no conforme del mismo, determinando que debe ser del 2% del total de las solicitudes recibidas, por tal razón en el primer trimestre de 2018, de las 4563 solicitudes recibidas, ninguna de ellas fue catalogada por el proceso dentro del producto no conforme.

Para el segundo trimestre de 2018, de las 4831 solicitudes recibidas por el SAC en su informe de plan de Acción, fechado el 10 de julio de 2018, respecto del indicador que se analiza, en el Ítem "*Análisis Cualitativo del trimestre*", explica que no se presentaron productos no conformes.

En términos generales, de acuerdo con el acumulado del indicador, para el primer semestre de 2018, de las 9394 solicitudes recibidas por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, no se presentaron productos no conformes.

8.7 Indicador SALIDA NO CONFORME GS

El proceso GESTIÓN DEL SAC definió que la subsanación de las salidas no conformes se hiciera al interior del SAC, razón por la cual, en el primer trimestre de 2018 se subsanaron 20 de los 20 respuestas a solicitudes que no cumplían con los requisitos de calidad establecidos por el proceso, en aras que el destinatario de la respuesta reciba una respuesta clara, de fondo y precisa a su solicitud.

En el segundo trimestre de 2018, el proceso GESTIÓN DEL SAC subsanó al interior 17 respuestas dirigidas a los consumidores Financieros de CAJA HONOR, verificando que la respuesta emitida cumpla con las características exigidas por la ley y los procedimientos internos.

Entonces, se observa que durante el primer semestre de 2018, se subsanaron 37 salidas no conformes al interior del SAC.

9. ESTADÍSTICAS SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

9.1 RELACIÓN ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES, PETICIONES, RECLAMOS Y QUEJAS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS – Primer Semestre de 2018-

La Oficina de Control Interno, al analizar los reportes remitidos por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, pudo evidenciar que durante el periodo evaluado las solicitudes que se presentaron a la Entidad en el primer semestre de 2018 ascendieron a 9394, de las cuales fueron 8168 peticiones, 21 consultas, 651 certificaciones, 0 denuncias, 97 reclamos, 29 quejas y 35 sugerencias, 275 felicitaciones, clasificadas en este grupo.

Mientras que durante el mismo periodo de 2017, las solicitudes presentadas a la Entidad fueron 10596, de las cuales 9417 fueron peticiones, 12 consultas, 657 certificaciones, 1 denuncias, 185 reclamos, 27 quejas y 36 sugerencias y 281 felicitaciones.

Ítem	Primer semestre de 2017	Primer semestre de 2018	Diferencia 2018 Vs 2017
Peticiones	9417	8168	-1249
Certificaciones	637	651	+24
Consultas	12	21	+7
Quejas	27	29	+2
Reclamos	185	97	-88
Denuncias	1	0	-1
Sugerencias	36	35	-1
Felicitaciones	281	353	+72
TOTALES	10596	9394	-1202

Tabla 012- Comparativo PQRDS primer semestre 2017- primer semestre de 2018- elaboración OFCIN, fuente ARSAC

Es decir, que para el primer semestre de 2018, hubo una reducción de 1202 solicitudes. También se observó que las peticiones se redujeron en un 15%, es decir en 1249, frente al año anterior, los reclamos disminuyeron un 49% respecto del año anterior, las quejas se aumentaron en un 7% en comparación con el mismo periodo del año anterior, no se presentaron denuncias, las sugerencias también decrecieron en un 3% pasando de 36 a 35 en los dos periodos comparados.

9.1.1 Términos de Respuesta a las PQRS

De acuerdo con la Guía de Atención de Solicitudes Generales del SAC, identificada con código GS-NA-GU-012 versión 2 aprobada el 3 de mayo de 2017, los tiempos generales establecidos para responder las solicitudes en CAJA HONOR, y con la Guía de Atención de Solicitudes Verbales, identificada con código GS-NA-GU-010 versión 2 aprobada el 28 de abril de 2017, son los siguientes:

- **Solicitudes Generales:** (15 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Solicitudes Prioritarias:** (10 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Queja:** (5 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.

- **Reclamo:** (5 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Sugerencia:** (10 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Felicitación:** (10 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Requerimiento:** (5 días hábiles) siguientes a la recepción, sin perjuicio que la autoridad requiera respuesta en un término inferior, el cual prevalecerá.
- **Certificación** (10 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Consulta – concepto jurídico** (30 días) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Denuncia:** (10 días hábiles) siguientes a su recepción, prorrogable excepcionalmente por el doble del inicial, debiéndose informar justificadamente al solicitante.
- **Queja exprés:** (Cinco días hábiles) siguientes a su recepción.

La OFCIN revisó el archivo EXCEL contentivo de la relación de PQRDS del primer semestre de 2018, suministrada por el Área de Sistema de Consumidor Financiero de CAJA HONOR, en evidenciando que de las 9394 PQRDS radicadas y tramitadas en este periodo, que las respuestas se profieran dentro de los términos establecidos en el Manual SAC, encontrando que el término promedio de respuesta es de 6.3 días, aun cuando el citado documento establece un tiempo mayor, es decir 10 días hábiles para las peticiones (Ley 1437 de 2011 sustituida por ley 1755 de 2015) y 5 días para las quejas y reclamos (Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015).

9.2 PETICIONES SAC PRIMER SEMESTRE DE 2018

De las 8168 peticiones recibidas por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, 5970 (73%) Fueron en medio físico y 2168 por medios electrónicos (27%).



Gráfico 002- Peticiones CAJA HONOR- primer semestre de 2018

9.2.1 Peticiones por Fuerza o Unidad Ejecutora

De las peticiones recibidas y tramitadas por el ARSAC, durante el primer semestre de 2018, según la relación de solicitudes remitida por el Área, de las 8138 peticiones, el 8% de ellas fueron radicadas por afiliados pertenecientes a la Policía Nacional, el 7% por afiliados integrantes del Ejército Nacional, y el 1% cada uno, por personal de la Armada Nacional y la Fuerza Aérea Colombiana, también se observó en el archivo remitido que en el 6% de las peticiones no se informó la unidad ejecutora y en el 77% esta casilla esta vacía, que se resume en la siguiente tabla:

Peticiones por Unidad Ejecutora	Numéro
Armada Nacional (1%)	77
Ejército Nacional (7%)	549
Fuerza Aerea Colombiana (1%)	70
Policía Nacional (8%)	705
otros (0%)	10
No informado (6%)	478
Vacías (77%)	6374

Tabla 016- Clasificación de las peticiones por Unidad Ejecutora- CAJA HONOR primer semestre de 2018- fuente SAC, elaboración OFCIN

PETICIONES POR UNIDAD EJECUTORA- PRIMER SEMESTRE DE 2018- SAC-

- Armada Nacional (1%) ■ Ejército Nacional (7%)
- Fuerza Aerea Colombiana (1%) ■ Policía Nacional (8%)
- otros (0%) ■ No informado (6%)
- Vacías (77%)

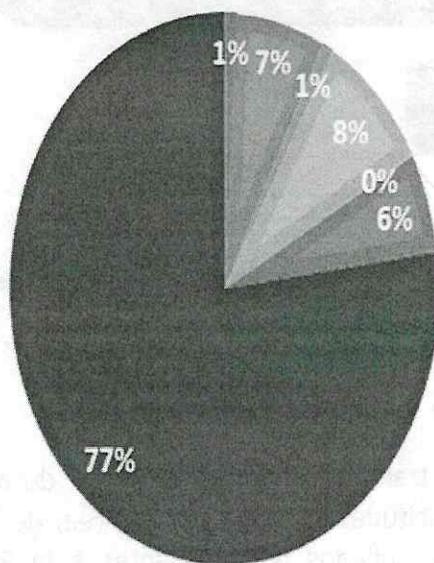


Gráfico 003-Clasificación de las Peticiones por unidad Ejecutora- CAJA HONOR- primer semestre de 2018

9.2.2 Peticiones en CAJA HONOR – primer semestre de 2018

Durante el periodo revisado, de acuerdo con lo remitido por el ARSAC, las principales razones por las que los afiliados radicaron peticiones a la Entidad fue solicitando información general, con 5870 peticiones, que conforman el 72%, seguido de peticiones de consulta en la base de datos, con 1387 peticiones que ascienden al 17% del total, en tercer lugar, solicitaron información relacionada con la actualización de datos, con 614 solicitudes, que es el 8% del total, en cuarto lugar, con 169 peticiones, radicaron información atinente a las consignaciones bancarias en la cuenta individual del afiliado, con 169 peticiones, que conforman el 2%.

Tipo de Peticiones	Número
Actualización base de datos	614
Afiliación extraordinaria	29
Consignación Bancaria Afiliado	169
Consulta base de datos	1387
Constructoras e inmobiliarias	6
Consulta	19
Cuenta Afiliado	3
Defensor Consumidor Financiero	21
Desembargo	2
Embargo	3
Ente de control y vigilancia	6
Ente Judicial	5
Informacion general	5870
Otras Dependencias	2
Pago	3
Pruebas	1
Petición	1
Proveedor	1
Retención en la fuente	1
Solicitud de informacion	10
Vacías	11

Tabla 017- Peticiones CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por tema- fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.3 QUEJAS

De acuerdo con la información remitida por el ARSAC, durante el primer semestre de 2018, los afiliados presentaron 29 quejas, principalmente por indebida atención del funcionario (21 quejas), seguida por una indebida información del funcionario (7 quejas) y 1 queja clasificada como tal.

De las 29 quejas, 27 fueron presentadas en formato físico (93%) y 2 a través de medios electrónicos (7%), como se ilustra en la siguiente tabla.

PRESENTACION QUEJA	Número
Web	2
Físico	27

Tabla 018- Quejas CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por medio de radicación- fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.3.1 Queja por unidad ejecutora

De las quejas recibidas y tramitadas por el ARSAC, durante el periodo evaluado, de las 29 quejas, 4 fueron presentadas por afiliados del Ejército Nacional, 2 por afiliados de la Armada Nacional, 1 por afiliado de la Policía Nacional, y 21 de ellas estaba vacía la casilla denominada "unidad ejecutora".

Quejas por Unidad Ejecutora	Número
Armada Nacional	2
Ejército Nacional	4
Fuerza Aérea Colombiana	0
Policía Nacional	1
No informado	1
Vacías	21

Tabla 019- Quejas CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por unidad ejecutora - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.4 RECLAMOS

De los 97 reclamos recibidos durante el primer semestre de 2018, de acuerdo con la información remitida por el ARSAC, se observó que el 46% de los reclamos radicados fueron por inconformidad con el servicio, seguido con 36 reclamaciones por reclamo por pago, que constituyen el 37%, en tercer lugar, con 14 reclamos por inconformidad con la información, que suman el 16% del total, como se muestra en la siguiente tabla:

RECLAMOS	Número	Porcentaje
Inconformidad con el servicio	45	46%
Inconformidad con la información	15	16%
Reclamo por pago	36	37%
Demora en la respuesta	1	1%

Tabla 020 Reclamos CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por temas - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

RECOMENDACIÓN 03

La OFCIN recomienda a la SUAOP- ARSAC en coordinación con Atención al Afiliado diseñar estrategias para introducir mejoras respecto de la calidad del servicio brindado por los funcionarios de Caja Honor a los afiliados.

9.4.1 Reclamos por Unidad Ejecutora

En las reclamaciones registradas por el SAC, en la información allegada a la OFCIN, se observa que los afiliados de la Policía nacional, interpusieron 8 reclamaciones, seguidos con 4 presentadas por afiliados pertenecientes al Ejército Nacional, en tercer lugar, con 2 reclamos cada una, la Fuerza Aérea y la Armada Nacional, sin embargo 79 de las 97 reclamaciones, la casilla denominada "unidad ejecutora" no contenía esta información, como se ilustra en la siguiente tabla:

Reclamos por Fuerza Ejecutora	Número	Porcentaje
Armada Nacional (2)	2	2%
Ejercito Nacional	4	4%
Fuerza Aerea Colombiana	2	2%
Policía Nacional	8	8%
otros	1	1%
No informado	1	1%
Vacías	79	82%

Tabla 021 Reclamos CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por Unidad Ejecutora - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.5 DENUNCIAS

Según lo reportado por el proceso GESTIÓN DEL SAC, en CAJA HONOR, durante el primer periodo del 2018, no se radicaron denuncias.

9.6 CERTIFICACIONES

De las 671 radicaciones de los afiliados a CAJA HONOR que solicitaron a la Entidad la expedición de certificaciones, de acuerdo con lo reportado por el ARSAC, 276 solicitudes fueron a través de la página web y 295 en medio físico.

De las certificaciones solicitando la expedición de certificaciones sobre la cuenta del afiliado (618 solicitudes), seguida con 33 solicitudes de certificado para la declaración de renta, como se muestra a continuación en la tabla:

Certificaciones	Número	Porcentaje
Cuenta Afiliado	618	93%
Declaración de renta	33	5%
Valores girados a constructoras	19	2%

Tabla 022 Certificaciones CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por tema - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.6.1 Certificaciones por Unidad Ejecutora

En el primer periodo de 2018, de las 671 certificaciones solicitadas por los afiliados, 75 fueron radicadas por afiliados pertenecientes a la Policía Nacional; 62 certificaciones solicitadas por miembros del Ejército Nacional; 11 por personal de la Fuerza Aérea Colombiana y 8 por la Armada Nacional, sin embargo, 491 casillas denominadas "Unidad Ejecutora" están vacías.

Certificaciones por unidad ejecutora	Número	porcentaje
Armada Nacional	8	2%
Ejercito Nacional	62	10%
Fuerza Aérea Colombiana	11	2%
Policía Nacional	75	11%
Otros	4	1%
Vacios	491	75%

Tabla 023 Certificaciones CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por Unidad Ejecutora - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.7 CONSULTAS

Durante el primer semestre de 2018, los afiliados a CAJA HONOR radicaron 21 consultas, clasificadas por el ARSAC sin especificar tema.

9.8 FELICITACIONES

En el periodo que se analiza, CAJA HONOR recibió 653 felicitaciones, el 82% de ellas estaba dirigida a funcionarios de la Entidad y el 18% a los Puntos de Atención a nivel nacional, como se describe a continuación:

Felicitaciones	Número	Porcentaje
Funcionarios	288	82%
Punto de Atención	63	18%
vacías	2	0

Tabla 024 Felicitaciones CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por Tema - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.8.1 Felicitaciones por Unidad Ejecutora

De las 353 felicitaciones recibidas en el primer semestre de 2018, 23 corresponden a personal de Ejército Nacional, seguido por afiliados que prestan sus servicios en la Policía Nacional, en tercer lugar, CAJA HONOR recibió felicitaciones de otras personas, no afiliadas, también se observó que 161 de las felicitaciones, el afiliado no informó la Fuerza a la que pertenece, y las 138 felicitaciones restantes, la casilla "unidad ejecutora" está vacía, en la siguiente tabla se resume lo anteriormente explicado:

Felicitaciones por Unidad Ejecutora	Número	Porcentaje
Armada Nacional	0	0%
Ejército Nacional	23	7%
Fuerza Aerea Colombiana	1	5%
Policía Nacional	14	4%
Otros	6	2%
No informado	161	47%
Vacías	138	40%

Tabla 025 Felicitaciones CAJA HONOR - primer semestre de 2018- por Unidad Ejecutora - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

9.9 SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de 2018, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía recibió 35 sugerencias, sin ser clasificadas por tema específico, que se analizarán en el acápite muestra seleccionada, del presente documento.

10 PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS, CERTIFICACIONES, CONSULTAS SAC- PRIMER SEMESTRE DE 2018- MUESTRA SELECCIONADA-

En este apartado, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, resume los resultados de la revisión aleatoria de las peticiones, quejas, reclamos, certificaciones, sugerencias, felicitaciones y consultas radicadas en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía durante el primer semestre de 2018.

10.1 Calidad de las Respuestas a las PQRS

La OFCIN tomó como criterios de evaluación, la claridad, pertinencia, evaluación jurídica y efectividad de las respuestas dadas a las diferentes PQRS de los afiliados, encontrando que ellas se ajustan a esos criterios (muestra seleccionada aleatoriamente: 76 peticiones, 26 reclamos, 30 sugerencias, 27 quejas, 4 consultas, 31 felicitaciones 36 certificaciones,) que suman el 2% del total de solicitudes recibidas en la Entidad durante el periodo que se revisa, evidenciando que las respuestas a las solicitudes de los afiliados están redactadas en lenguaje comprensible, sintetizando la solicitud, explicando en la respuesta el sustento de la misma y concluyen la respuesta al afiliado o parte interesada informando las líneas de contacto de los diferentes canales de comunicación de CAJA HONOR.

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

10.2 PETICIONES

10.2.1 Peticiones analizadas por la Oficina de Control Interno- Muestra Seleccionada-

Durante el primer semestre de 2018, de la muestra seleccionada por la OFCIN (76 peticiones), que conforman el 0.9% del total de peticiones radicadas en este periodo, encontrando que las principales peticiones de los afiliados a CAJA HONOR están relacionados con los siguientes aspectos:

TEMAS PETICIONES CAJA HONOR PRIMER SEMESTRE 2018- MUESTRA SELECCIONADA -	NÚMERO PETICIONES	PORCENTAJE
Aportes	8	11%
Certificación	6	8%
Copia documentos	6	8%
Levantamiento bloque cuenta individual	5	7%
Retiro parcial de cesantías	5	7%
Resciliación contrato de compraventa	5	7%
Acreditación Vivienda 8	5	7%
Información fecha otorgamiento subsidio	3	4%
Afiliación extraordinaria	3	4%
Solicitud copia recibo de pago institucion educativa	3	4%
Consignación cuenta individual afiliado	3	4%
Cesantías	3	4%
Ampliación plazo adquisición vivienda	2	3%
Reactivación ahorro	2	3%
Reintegro cuotas dejadas de aportar	2	3%
Reconocimiento y pago de cesantías	2	3%
Medida cautelar	2	3%
Trámite vivienda	1	1.5%
Infomación Vivienda 8	1	1.5%
Destinación subsidio de vivienda	1	1.5%
Envío de extracto	1	1.5%
Ampliacion plazo acreditacion	1	1.5%
Vivienda 14	1	1.5%
Feria inmobiliaria	1	1.5%
Verificacion cuenta individual	1	1.5%

Tabla 026 Peticiones CAJA HONOR - primer semestre de 2018- muestra seleccionada - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

De acuerdo con la anterior tabla, dentro de la muestra seleccionada por la OFCIN, se evidenció que el 11% de las peticiones de los afiliados estaban relacionadas con sus aportes.

En segundo lugar, con el 8% cada una, las peticiones radicadas, tenían que ver con certificaciones y solicitud de copias de documentos.

En tercer lugar, con el 7% cada una, peticiones relativas al levantamiento del bloqueo de la cuenta individual; retiro parcial de cesantías, Resciliación de contrato de compraventa; y acreditación de vivienda 8, solicitudes que suman el 28% del total de la muestra.

En cuarto lugar, con el 4% cada una, se radicaron en CAJA HONOR, peticiones atinentes al otorgamiento de subsidio de vivienda; afiliación extraordinaria; copia recibo de pago a institución educativa; y consignación a cuenta individual de afiliado, radicados que constituyen el 20% del universo revisado.

En quinto lugar, con el 3% cada una, la Entidad recibió peticiones relativas a la ampliación del plazo para adquisición de vivienda, la reactivación de ahorro, el reintegro de cuotas dejadas de aportar y el reconocimiento y pago de cesantías, solicitudes que integran el 15% de los radicados revisados aleatoriamente.

Finalmente el 12% restante lo conforman otras solicitudes.

10.2.2 Peticiones por Punto de Atención- canal de comunicación-

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que 33 de las 74 peticiones revisadas, fueron radicadas a través de la página web de la Entidad y las 41 restantes en medio físico.

10.2.3 Respuestas del ARSAC a las peticiones – muestra Seleccionada-

De las 74 peticiones seleccionadas por la OFCIN como muestra en esta auditoría, se observó que ninguna de ellas sobrepasó los 15 días establecidos en el Código de Procedimiento administrativo reglamentado por la ley 1755 de 2015, artículo 14 numeral 1, siendo el promedio de respuesta 6.3 días.

10.3 QUEJAS

10.3.1 Relación remitida por el ARSAC

De la relación de 29 quejas remitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, la OFCIN analizó 27 de ellas, resultados que se describen en la siguiente sección del presente informe.

10.3.2 Quejas analizadas por la Oficina de Control Interno- Muestra Seleccionada-

Durante el primer semestre de 2018, los afiliados presentaron 29 quejas; la OFCIN las seleccionó en su totalidad, encontrando que la primera causa de inconformidad de los afiliados es por la "Indebida atención del funcionario (orientador de ventanilla) con 21 quejas.

En segundo lugar, se ubica la molestia de los afiliado por "*indebida información del funcionario*" con 7 quejas.

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

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

10.3.3. Quejas por Punto de Atención- canal de comunicación-

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el Punto de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que más quejas recibió fue el de Bogotá, con 15 quejas, que conforman el 53% del total de la muestra.

En segundo lugar se ubican las quejas radicadas contra el Punto de Atención de Cali, con 5 quejas, que suman el 18% del total de quejas recibidas en el periodo evaluado.

En tercer lugar, con 2 quejas, los afiliados radicaron inconformidad con la atención prestada en el Punto de Atención de Bucaramanga.

En cuarto lugar, con 1 queja cada uno, los Puntos de Atención de Barranquilla, Cartagena, Florencia, Ibagué y Medellín

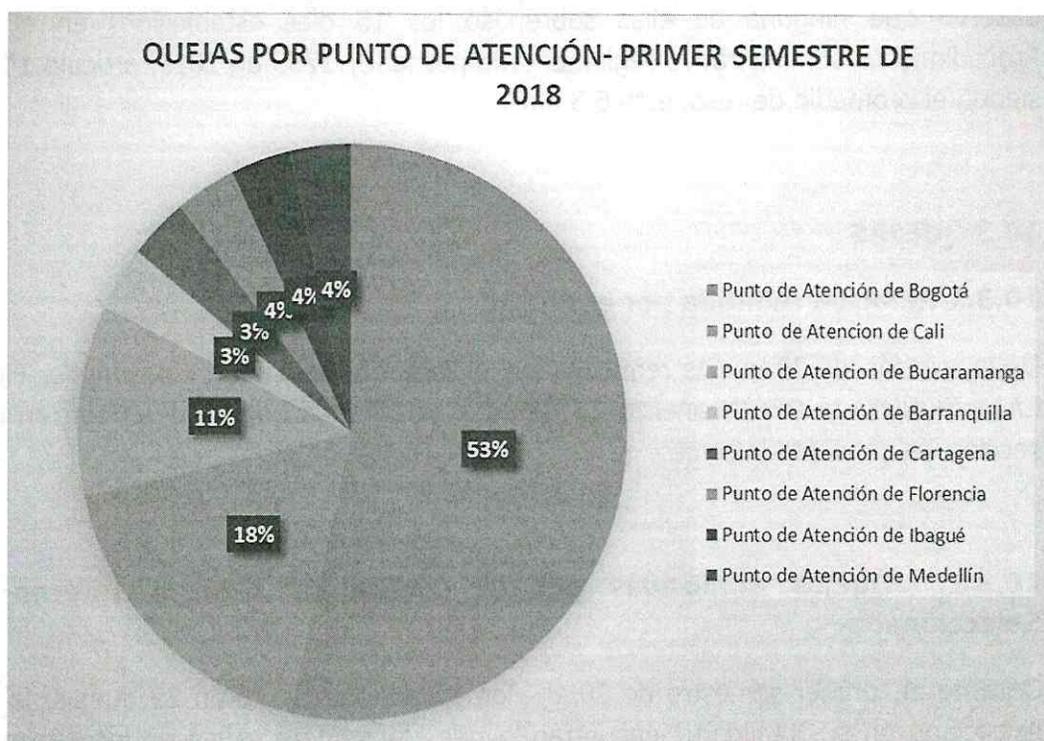


Gráfico 003 Quejas CAJA HONOR - primer semestre de 2018- muestra seleccionada – por Punto de Atención- fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

Quejas por Punto de Atención	Número queja
Punto de Atención de Bogotá	15
Punto de Atención de Cali	5
Punto de Atención de Bucaramanga	3
Punto de Atención de Barranquilla	1
Punto de Atención de Cartagena	1
Punto de Atención de Florencia	1
Punto de Atención de Ibagué	1
Punto de Atención de Medellín	1

Tabla 027 Quejas CAJA HONOR - primer semestre de 2018- muestra seleccionada - fuente ARSAC- Elaboración OFCIN

RECOMENDACIÓN 05

La Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC, en coordinación con el Área de Talento Humano y el Área de Atención al Afiliado de CAJA HONOR, fortalecer las estrategias tendientes a mejorar la atención al cliente por parte de los asesores de la Entidad e identificar cuáles son las razones más frecuentes de inconformidad del afiliado/usuario para realizar actividades que contribuyan a su disminución y se mejore la percepción del afiliado a CAJA HONOR, con el fin de lograr la satisfacción plena de los afiliados.

10.4 RECLAMOS:

10.4.1 Relación de reclamos remitidos por el ARSAC- Muestra seleccionada-

Esta opción, fue utilizada por los afiliados principalmente por el recibo de la respuesta, durante el primer semestre de 2018 el ARSAC recibió 97 reclamos, de los cuales la OFCIN seleccionó como muestra aleatoria un total de 26, que equivalen al 28% del universo, para proceder a analizarlos e identificar las principales causas que los generan.

De los reclamos examinados por la OFCIN, se evidenció que 6 de ellos fue por *"demoras en el pago del trámite de vivienda 8"*, seguido por *"anulación del trámite de vivienda"*, *"Prohibición de uso de celular en Punto de Atención"*, y *"Demora en el trámite, con tres reclamaciones cada una"*.

En tercer lugar, con 1 reclamación cada uno, los afiliados reclamaron sobre: demora en trámite para pago en institución educativa; negligencia en aplicación de medida cautelar, demora en la atención; incumplimiento de constructora, atención líneas telefónicas de la Entidad; actualización de la información; información del funcionario, envío extracto, falta de información aniversario institucional- cierre puntos de Atención.

De las anteriores reclamaciones, se observa que en términos generales los principales motivos de descontento de los afiliados están relacionados con la demora en los pagos de los trámites, y la atención de los funcionarios.

RECOMENDACIÓN 06

Por tal razón la OFCIN recomienda al ARSAC en coordinación con el Área de Operaciones de CAJA HONOR, evaluar si los términos dispuestos por CAJA HONOR son suficientemente amplios para efectuar los pagos a los trámites de los afiliados, para reducir la insatisfacción de éstos por dichos retrasos.

10.4.2 Reclamos por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De los 97 reclamos que se radicaron en el periodo evaluado y de la muestra seleccionada (27) que equivale al 28% del universo, encontrando que el Punto de Atención con más reclamaciones es el de la sede principal en Bogotá, con 15, seguida del Punto de Atención de Barranquilla, Florencia, y otros municipios con 1 cada uno.

El canal de comunicación más usado por los afiliados para presentar los reclamos, fue el correo electrónico con 19 de los 27 reclamos seleccionados aleatoriamente en la auditoría.

10.5 SUGERENCIAS

10.5.1 Relación Sugerencias Remitidas por el ARSAC- muestra seleccionada-

Durante el primer semestre de 2018, de acuerdo con la relación de sugerencias remitidas por el ARSAC, se recibieron 35 Sugerencias, la OFCIN seleccionó aleatoriamente 32 de ellas, y se clasifican de la siguiente manera

Sugerencias Afiliados CAJA HONOR- Primer Semestre de 2018	Número sugerencias	Porcentaje
Horario de atención	12	38%
Mejoras modelo Leasing	2	6%
Levantamiento prohibición uso telefono movil en Punto de Atención	2	6%
Retroalimentación información del CCC	2	5%
Portal Transaccional	1	3%
Funcionamiento línea 018000	1	3%
Modificación objeto social- constructora	1	3%
Inclusión modelo de atención crédito libre inversión	1	3%
Mejora en plataforma tecnológica	1	3%
Pago de subsidio sin dejar de aportar	1	3%
Lonja inmobiliaria	1	3%
Trámite virtual- retiro de cesantías	1	3%
Infraestructura del Punto de Atención- sillas-	1	3%
Información del FUP	1	3%
Correccion en la pagina web de la Entidad- monto subsidio por categoria	1	3%
trámite devolución de documentos	1	3%
expedicion certificado de pago de cesantía a institucion educativa	1	3%
Retiro de cesantías para compra de lote	1	3%

Tabla 028 clasificación del ARSAC a las sugerencias- fuente ARSAC- WORKMANAGER

De la anterior tabla se observa que el 58% de las sugerencias están relacionadas con horario de atención de CAJA HONOR, de las 12 sugerencias encontradas, 8 de ellas fueron radicadas por afiliados que visitaron en Punto de Atención de Bucaramanga, sugiriendo que se regrese al horario anterior, es decir al de jornada continua.

En segundo lugar con 2 sugerencias cada uno, los afiliados sugieren mejoras en las condiciones del modelo de vivienda leasing, la retroalimentación a funcionarios del Centro de Contacto Ciudadano y el levantamiento de la prohibición de uso de teléfono móvil en el Punto de Atención.

En tercer lugar, con una sugerencia cada uno, los afiliados también recomiendan a CAJA HONOR sobre el funcionamiento de la línea 018000; la modificación del objeto social de la

Entidad con facultades para construir viviendas, así como para otorgar créditos de libre inversión, sugerencias que conforman el 6% del total.

Dentro de las sugerencias, también se recomendaron revisar aspectos como: mejoras en la plataforma tecnológica, pago del subsidio sin dejar de aportar, lonja inmobiliaria, trámites virtual de retiro de cesantías, infraestructura del Punto de Atención, información del FUP, corrección en página web de la Entidad del monto de subsidio por categoría, devolución del trámite, expedición de certificado de pago de cesantías a institución educativa, y el retiro de cesantías para compra de lote, estas sugerencias suma el 39% del total.

La OFCIN evidenció que en promedio ponderado, el tiempo de respuesta a las mismas fue en promedio de 6 días, estando acorde con los términos de la Ley 1755 de 2015 y con las guías internas.

9.6.2 Sugerencias por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De las 32 sugerencias radicadas en CAJA HONOR durante el primer semestre de 2018, se observó que 25 de ellas fueron en formato físico (78%) y 7 a través de medios electrónicos (22%).

De la misma manera, que el Punto de Atención que más sugerencias recibió fue PABUC (12), que ascienden al 35%; seguido del PABOG con 8 sugerencias, que suman el 23%, y 6 por otros canales de comunicación (17%) y 1 sugerencia para el PACAL 2.7%).

El canal de comunicación más usado por los afiliados para hacer sus sugerencias fue el formato físico, con 25 sugerencias.

9.6.3 Sugerencias por Unidad Ejecutora

De las sugerencias examinadas aleatoriamente por la OFCIN, se observó que el 50% de las sugerencias a CAJA HONOR fueron radicadas por afiliados pertenecientes a la Policía Nacional, seguido por el 35% de las mismas, presentadas por afiliados integrantes del Ejército Nacional, como se muestra a continuación:

Sugerencia por Unidad Ejecutora	Número	Porcentaje
Policía Nacional	16	50%
Ejercito Nacional	11	35%
Otros	3	9%
Armada Nacional	1	3%
Fuerza Aerea Colombiana	1	3%

Tabla 029 Sugerencias CAJA HONOR –primer semestre de 2018- por Unidad Ejecutora- fuente ARSAC- WORKMANAGER- elaboración OFCIN

9.7 DENUNCIAS

En el periodo revisado, según lo reportado por el ARSAC a la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, no se recibieron denuncias.

10.8 FELICITACIONES

Durante el primer semestre de 2018, de acuerdo con la información suministrada por el ARSAC a la OFCIN, en el mencionado periodo, CAJA HONOR recibió 353 felicitaciones.

10.8.1 Felicitaciones- Muestra Seleccionada

De las felicitaciones radicadas en formato físico y electrónico, la Oficina de Control Interno de la Entidad, seleccionó aleatoriamente 31 felicitaciones, que ascienden al 8% del total, evidenciando que todas ellas fueron dirigidas a los funcionarios de CAJA HONOR.

Los funcionarios que los afiliados felicitaron por su atención, en la muestra seleccionada fueron;

1. Punto de Atención Medellín- 12 felicitaciones
2. Punto de Atención Bogotá- 6 felicitaciones
3. Punto de Atención Cali- 5 felicitaciones
4. Punto de Atención Bucaramanga 3 felicitaciones
5. Punto de Atención Ibagué 2 felicitaciones
6. Punto de Atención Cartagena y ENLACE PONAL 1 felicitación cada uno.

De las anteriores felicitaciones, se observa que el Punto de Atención que recibió más felicitaciones durante el periodo evaluado fue el Punto de Atención de Medellín con 12 felicitaciones que suman el 40% de la muestra examinada, seguido por el PABOG con 6 que suman el 20%, en tercer lugar se ubica en Punto de Atención de Ibagué con el 10% del total, el porcentaje restante en los Puntos de Atención de Cartagena y ENLACE PONAL.

10.9 CONSULTAS- muestra seleccionada

En el transcurso del primer semestre de 2018, el ARSAC recibió 21 consultas, de las cuales la OFCIN revisó aleatoriamente 4 de ellas, encontrando que en 1 se solicitó traslado al Fondo Nacional de Ahorro, en otra la resciliación de contrato de compraventa, en una tercera si existen limitaciones al folio de matrícula inmobiliaria por antigüedad del inmueble, y en una cuarta los descuentos del saldo de cesantías en los extractos.

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

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

Durante el primer semestre de 2018, según la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica de CAJA HONOR, las acciones de tutela que instauraron los afiliados en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por presunta vulneración a sus derechos fundamentales fueron en total 132 acciones constitucionales, por vulneración al derecho de petición, derecho a la vivienda digna, derecho a la igualdad, derecho al mínimo vital, como se relaciona a continuación:

<i>Derecho presuntamente vulnerado</i>	<i>Numero acciones de tutela</i>	<i>%</i>
Derecho de Petición	55	41%
Derecho a la vivienda digna	39	29%
Derecho al debido proceso	25	19%
Derecho al Mínimo Vital	6	5%
Derecho a la igualdad	2	2%
Derecho a la vida digna	2	2%
Derecho a la educación	1	1%
Derecho a la Seguridad Social	1	1%

Tabla 030- Acciones de Tutela contra CAJA HONOR- Primer Semestre de 2018- elaboración OFCIN, fuente OAJUR.



Gráfico 04- Acciones de Tutela Contra CAJA HONOR- I Semestre de 2018- fuente ARSAC OAJUR

En términos generales, el porcentaje de sentencias favorables a CAJA HONOR en las acciones de tutela es del 97% y el 3% en sentido contrario, y específicamente en lo relacionado con el derecho de petición, el sentido de la sentencia es 94% a favor y 6% en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

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

De las 55 acciones de tutela interpuestas contra CAJA HONOR por presunta vulneración al derecho de petición (Artículo 23 CN) 54 sentencias fueron a favor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 1 providencias en sentido adverso a los intereses de la Entidad (radicado 2018-204).

12- PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS VIGENTES

De acuerdo con el seguimiento que desarrolla la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR a los planes de mejoramiento por procesos, consecuencia de las oportunidades de mejoramiento propuestas en auditorías al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, que se llevaron a cabo en periodicidades anteriores, la OFCIN evidencia que el proceso GESTION DEL SAC tiene vigente un (1) plan de mejoramiento por proceso propuestos en revisiones de periodos anteriores, con un avance del 75%, de acuerdo con lo reportado en el aplicativo Suite Visión Empresarial.

13- RESUMEN RECOMENDACIONES

A continuación se resumen las recomendaciones de la OFCIN al proceso misional GESTIÓN DEL SAC:

RECOMENDACIONES
RECOMENDACIÓN 01- La OFCIN recomienda al ARSAC la ampliación de estas charlas a otros canales de comunicación de la Entidad en redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook) con contenidos para los afiliados y en la intranet, para los funcionarios y colaboradores de la Entidad.
RECOMENDACIÓN 02- La Oficina de Control Interno, recomienda al proceso misional GESTIÓN DEL SAC, en conjunto con el Área de operaciones de CAJA HONOR, analizar cuáles son las causas de las quejas y reclamos por demoras en el pago por parte de CAJA HONOR a los trámites de los afiliados, verificando si los términos internos son suficientemente amplios para adelantar los trámites de pago a los afiliados, en armonía con los términos establecidos por la ley, para minimizar el riesgo de aumento de quejas y reclamos por esta situación, asimismo diseñar e implementar estrategias y planes conjuntos al interior de CAJA HONOR que contribuyan a la reducción de las quejas y reclamos por tales causas, teniendo en cuenta que, tanto las quejas y las reclamaciones aumentaron en el segundo trimestre de 2018, persistiendo la causa, relacionada con los trámites de pago en CAJA HONOR.

RECOMENDACIÓN 03

La OFCIN recomienda a la SUAOP- ARSAC en coordinación con Atención al Afiliado diseñar estrategias para introducir mejoras respecto de la calidad del servicio brindado por los funcionarios de Caja Honor a los afiliados.

RECOMENDACIÓN 04-

La Oficina de Control Interno recomienda a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones- Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, diseñar herramientas para que las casillas denominada "unidad ejecutora" de la relación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, certificaciones, consultas y felicitaciones que lleva la dependencia, contengan dicha información, para minimizar la ocurrencia de situaciones que no permitan conocer con exactitud de dónde provienen las inconformidades, con miras a caracterizar y fidelizar a los afiliados a la Entidad.

RECOMENDACIÓN 05

La Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC, en coordinación con el Área de Talento Humano y el Área de Atención al Afiliado de CAJA HONOR, fortalecer las estrategias tendientes a mejorar la atención al cliente por parte de los asesores de la Entidad e identificar cuáles son las razones más frecuentes de inconformidad del afiliado/usuario para realizar actividades que contribuyan a su disminución y se mejore la percepción del afiliado a CAJA HONOR, con el fin de lograr la satisfacción plena de los afiliados.

RECOMENDACIÓN 06

Por tal razón la OFCIN recomienda al ARSAC en coordinación con el Área de Operaciones de CAJA HONOR, evaluar si los términos dispuestos por CAJA HONOR son suficientemente amplios para efectuar los pagos a los trámites de los afiliados, para reducir la insatisfacción de éstos por dichos retrasos.

14- CONCLUSIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

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

- El número de solicitudes para el primer semestre de 2018, se redujo en un 15% frente al mismo periodo de 2017.
- Hubo un aumento del 7% en las quejas de los Afiliados.
- Los reclamos de los afiliados a CAJA HONOR se redujeron en un 49% frente al mismo periodo del año anterior.
- Durante el periodo evaluado no se presentaron denuncias.
- Las sugerencias se redujeron en un 3% frente al año anterior.
- Durante el primer semestre de 2018, el ARSAC lanzó la plataforma virtual del programa de Educación Financiera de la Entidad.
- Las quejas y reclamos en la Entidad son principalmente por inconformidad con la información, inconformidad con el servicio y demora en los pagos.
- El 97% de los fallos de tutelas por presunta vulneración al derecho de petición, son favorables a CAJA HONOR.

Atentamente

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró: Johana Catherine Durán Monroy
Contratista OFCIN



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA



VERIFICADO AUTENTICO/VERIFIED