

INFORME DE AUDITORÍA No. 23 DE 2024 SUAOP – GESTIÓN DEL SAC I SEMESTRE 2024

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

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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

La auditoría comprenderá el periodo de 01-01-2024 hasta el 30-06-2024, en el Área de Atención Consumidor Financiero (ARACF) y se enfocará en la debida atención y protección a los consumidores financieros y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia establecidos en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009. Con base en lo anterior, la OFCIN tomará como criterio la normativa interna y externa y los documentos controlados sobre el particular que delimitan su funcionamiento y ejecución de acuerdo con la naturaleza jurídica de Caja Honor.

3. METODOLOGÍA

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

En el desarrollo de la presente auditoría, se llevara a cabo pruebas de selección aleatoria de los radicados PQRS durante el semestre evaluado, las cuales permitirán evidenciar si el ARACF ha dado cumplimiento a los términos de respuesta, a las solicitudes recibidas en correspondencia con las disposiciones del Manual SAC, Versión 8 Código GS-NA-MA-001 del 29-11-2023, y en las normas aplicables al área; de igual forma se revisará el impacto de los programas de educación financiera desarrollados.

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

Igualmente se enfocará la evaluación a verificar aspectos referentes a:

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

4. MARCO LEGAL

4.1. Normativa Externa

Constitución Política de Colombia, Artículo 20 Derecho de Información, Artículo 23 Derecho de Petición, Artículo 335 Actividad Financiera, Artículo 74 Acceso a documentos públicos, Artículo 209 de la Función Administrativa.

- **Ley 906 de 2004, Artículo 67 Deber de denunciar.** Deber de denunciar. Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio.
- **Ley 973 de 2005,** “Por la cual se modifica el Decreto Ley 353 de 1994 y se dictan otras disposiciones”.
- **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”.
- **Ley 1305 de 2009** “por medio de la cual se modifica el Decreto ley 353 del 11 de febrero de 1994, se adiciona la Ley 973 del 21 de julio de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1328 de 2009** “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones.”
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, Artículo 8. Deber de información al público.
- **Ley 1581 de 2012,** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- **Ley 1712 de 2014,** “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- **Ley 1748 de 2014,** “por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones, Artículo 1.
- **Ley 1755 de 2015,** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 663 de 1993** por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **Decreto Ley 353 de 1994,** “Por la cual se modifica la Caja de Vivienda Militar y se dictan otras disposiciones”.

- **Decreto Nacional 2555 de 2010**, “Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones”, régimen aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero, Libro 34, Título 2 de los Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.2.6.
- **Directiva 030 de 2016**, del GSED-MDN
- **Decreto 1499 de 2017** "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- **Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014, Mod. CE. 008 – 2023 PI, TI, Cap. IV, Núm. 3.4.1.4 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)**, Parte I, Título III, Competencia y Protección al Consumidor Financiero, Capítulo I (Acceso e información al consumidor financiero, Capítulo II (Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas).
- **Circular Externa 052 de 2015 de la SFC**, por la cual se adicionó el procedimiento de atención a quejas denominado como “quejas exprés”.
- **Circular 014 de 2015 de la SFC**, relacionado con la función como conciliador del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 13 del Decreto 3993 de 2010.
- **Circular Externa 008 de 2017 de la SFC**, disposiciones del SAC frente la atención integral a los consumidores financieros en situación de discapacidad.
- **Circular 007 de 2019 de la SFC**, Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ.
- **Circular 028 de 2019 de la SFC**, Modifica la Circular Externa 029 de 2014 para promover mayor eficiencia en materia de trámites y prever una mayor racionalización regulatoria.
- NIA 230 “Documentación de Auditoría”.
- NIA 315 “Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección material mediante el conocimiento de la Entidad y de su entorno”.
- NIA 330 “Respuesta del Auditor a los Riesgos Valorados”.
- NIA 402 “Consideraciones de Auditoría Relativas a una Entidad que Utiliza una Organización de Servicio”.
- NIA 450 “Evaluación de las incorrecciones identificadas durante la realización de la auditoría”.
- NIA 500 “Evidencia de auditoría”.

- NIA 530 “Muestreo de Auditoría.

4.2. Normativa Interna

- **Acuerdo 02 de 2020** “Por medio de la cual se modifica el Acuerdo que regula los modelos de solución de vivienda, se unifican las disposiciones de afiliación y de servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 084 de 2022**, "Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 422 de 2022**, “Por la cual se actualiza el reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”.
- **Resolución 174 del 27 de marzo de 2020**, “Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias”.
- **Resolución 172 del 25 de marzo de 2021**, “Por medio de la cual se implementan administrativamente el Acuerdo 2 y 5 de 2020 y se deroga la Resolución 638 de 2020”.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V 5, Tercera Dimensión Gestión con valores para el resultado.
- Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
- Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) Código GS-NA-MA-001 Versión 008 del 29-11-2023, la Guía de Atención de Solicitudes GS-NA-GU-012 V11 del 15-12-2023, del procedimiento Atender solicitudes de los Consumidores Financieros GS-NA-PR-001 versión 9 del 13-12-2023.
- Controles para prevenir, detectar y responder al fraude interno y externo aprobado en sesión de Junta Directiva del 29-04-2024 Acta 5. CE. 008 del 2023 de la SFC.

4.3 Estructura Organizacional.

Según la caracterización del proceso de Gestión del SAC, se observa el alcance del proceso “El proceso inicia con la tipificación, análisis y respuesta de las solicitudes presentadas por los consumidores financieros y verifica que la información brindada por los procesos sea cierta, clara, precisa y oportuna; así mismo, a través de la gestión del sistema se identifican y miden los hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio, para determinar su impacto en la Entidad y acompañar a los procesos en el diseño e implementación de mejoras, monitoreando su efectividad. Finaliza con el diseño y ejecución del programa de educación financiera para consumidores financieros, funcionarios y colaboradores de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en coadyuvancia con los diferentes procesos de la Entidad”.

Igualmente, en el artículo 24, de la Misión y Funciones del Área de Atención al Consumidor Financiero de la Resolución 084 de 2022, “Por lo cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”, se establecen funciones relevantes a la respuesta oportuna de las solicitudes radicadas por los consumidores financieros a través de los diferentes canales, según lo establecido en la normatividad vigente, controlando el flujo de información privilegiada y/o reservada, así como efectuar la capacitación financiera a consumidores y funcionarios.

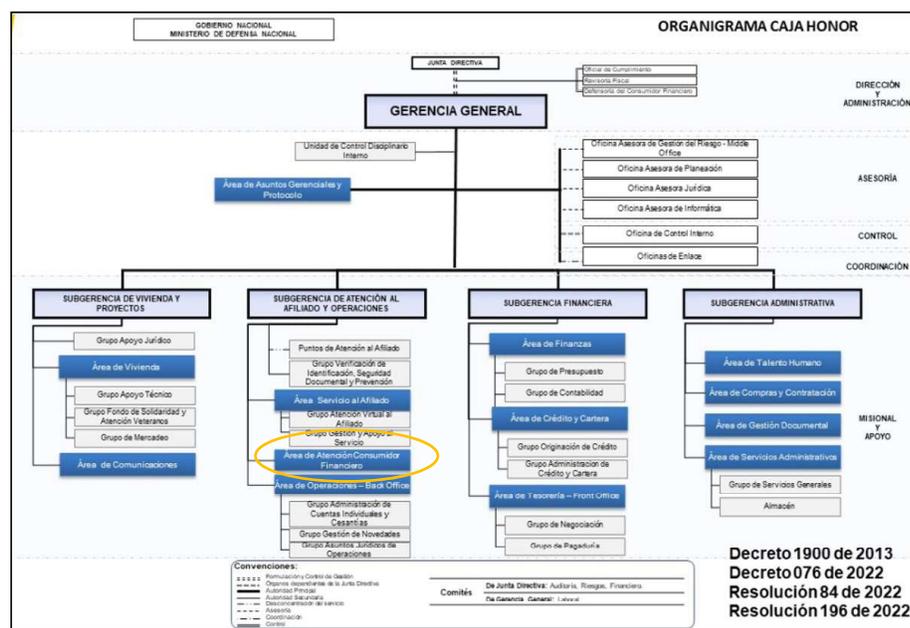


Figura: 1 Organigrama Caja Honor SUAOP – ARACF.

Fuente: Herramienta Tecnológica Isolución- normograma consultada agosto 2024.

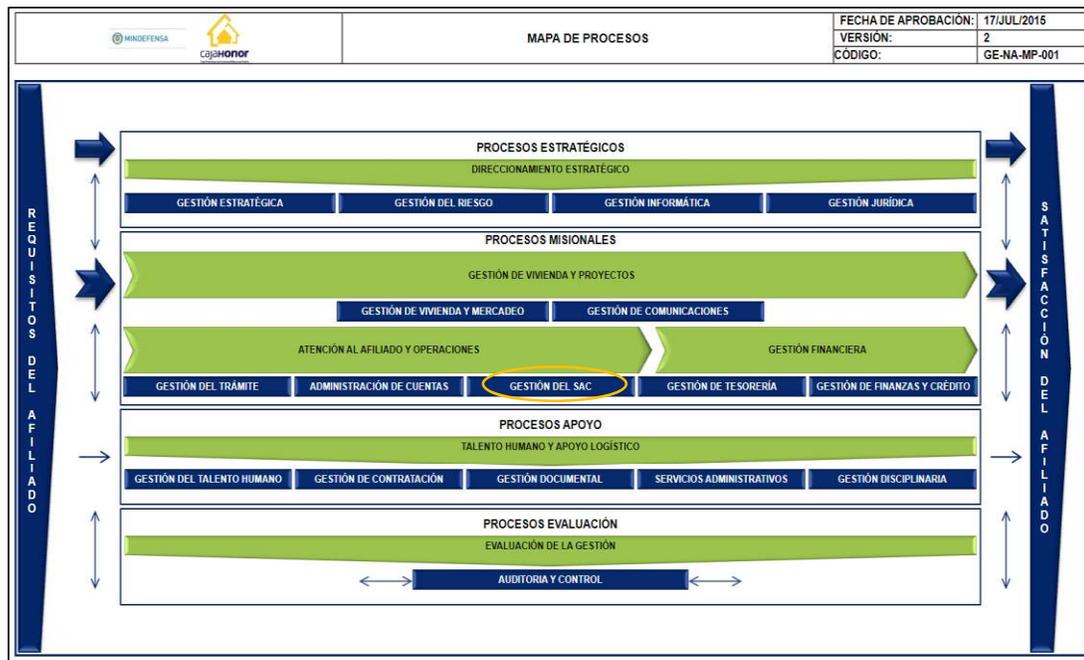


Figura: 2 Mapa de Procesos Fuente: Aplicativo “ISOLUCION”, agosto 2024.

5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

5.1 Publicidad de Caja Honor como Entidad Vigilada por la SFC

Conforme a lo establecido en los Anexos 1 y 2 de la Parte 1 del Título III CBJ CE 029/2014 de la SFC, la OFCIN estableció que a través de los diferentes medios publicitarios en el I semestre 2024, por los que el proceso Gestión del SAC viene realizando mensajes para las campañas de capacitación con el fin de difundir los productos y servicios en particular a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias (PQRS-D), asimismo, lo relacionado con la Educación Financiera para los consumidores financieros de Caja Honor, fueron presentadas conforme a la realidad, financiera, jurídica y técnica del servicio promovido, a continuación se enuncian y presenta algunas imágenes como registro de las campañas publicitarias por los diferentes medios en el primer semestre 2024:

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

Tips y Banners publicados I Semestre 2024

INICIE EL AÑO CON PIE DERECHO: RAZONES PARA CREAR UN FONDO DE EMERGENCIA

Da tranquilidad contar con este recurso, contribuye a su salud física y mental.

Lo protege de tomar malas decisiones: un ejemplo claro, solicitar un préstamo, con altas tasas de interés.

Puede apalancarse financieramente: entre otras, invertir en un negocio propio, adquirir vivienda o realizar el viaje de sus sueños.

Al ser dinero para emergencias, debe tener liquidez inmediata: lo ideal es separarlo del dinero que se gasta a diario.

Si por algún evento tuvo que gastarlo, propiamente completará nuevamente este fondo.

QUE EL REGRESO A CLASES SUS HIJOS NO SEA UN DOLOR DE CABEZA...

Antes de salir a realizar sus compras escolares, destine un presupuesto y respete su límite.

Compre lo necesario: haga una lista de los útiles escolares que requiere, para que no compre de más.

Reutilice: revise qué útiles sirven para este año y qué se encuentran en buen estado, esto ayudará a comprar solo lo que se necesite en realidad.

Promociones: trate de establecer previamente en qué sitios online se encuentran más económicos los artículos que desea adquirir, no olvide hacer un comparativo de precios y busque siempre promociones.

Uniformes e la hora de comprar uniformes, nunca olvide comprar una talla más grande con el fin de que pueda seguir utilizándolos en el año siguiente.

Tip 1

Tip 3

Prográmese y cumpla con sus obligaciones

Mantenga sus obligaciones al día, aproveche el descuento, pague de forma segura y cumpla con el Estado.

Impuesto de vehículos: aproveche el descuento y recuerde que no está permitido hacer pagos parciales o acuerdos de pago.

Impuesto predial: pague en la primera fecha y obtenga el 10% de descuento. Recuerde que puede pagar hasta en 4 cuotas.

Declaración de renta: evite multas, el calendario tributario le permite consultar la fecha de vencimiento del plazo para declarar y pagar.

Tip 4

Vacúnese y sea inmune a la estafa

Dese de dudas: cuidado con mensajes, enlaces o llamadas donde ofrecen cupones, promociones y le piden sus datos personales.

Dese de seguridad: cree contraseñas robustas, adquira un antivirus, no descargue aplicaciones sin evaluar su procedencia y evite hacer clic en anuncios publicitarios de origen dudoso.

Dese de verificación: cuando reciba información a través de mensajes desconocidos o sospechosos, **verifique** si la fuente es confiable.

Dese de confidencialidad: las entidades públicas y privadas no llaman ni envían mensajes solicitando actualizar datos. Su información es personal e intransferible.

Tip 5

Desde el ahorro, contribuya al planeta

Reduzca gastos a través de una conducta inteligente; con las siguientes actividades no solo aporta al cuidado del medio ambiente, sino también, a mantener sus finanzas saludables:

- Utilice el agua sobrante de la ducha o del último ciclo de la lavadora para fregar el piso, lavar los platos, entre otros, con esto ayuda a reducir el consumo de agua y dinero en su hogar.
- Utilice su propia botella de agua, recargándola en casa o en el trabajo.
- Cuando haga mercado lleve bolsas reutilizables.
- Recicle el agua del lavado de frutas, verduras, granos, arroz, entre otros, para regar en su jardín. Hágalo preferiblemente en las noches, es beneficioso para sus plantas y su bolsillo.

Tip 6

Semana del Dinero (Global Money Week)

Esta celebración mundial tiene como propósito promover esfuerzos para mejorar la educación financiera de los niños, niñas y jóvenes.

- La infancia debe contar con garantías de acceso a una educación económica y financiera de calidad, donde se aprendan asuntos monetarios que contribuyan a tomar decisiones financieras inteligentes.
- Desde sus primeros años, enseñe que el dinero no es dependiente y que se le debe dar un trato responsable.
- Integre a su hijo o hija en los gastos familiares, pero de forma responsable, así fortalecerá su capacidad de ahorro y obtendrá mejores hábitos.

Tip 12

No olvide declarar renta, se acerca la fecha

Se aproxima la fecha para declarar renta, inclúyalo dentro de su presupuesto...

1. Ingrese a www.cajahonor.gov.co
2. De clic en la sección "Portal Transaccional" e ingrese con su usuario y contraseña.
3. Haga clic en **solicitudes** y después en **certificados**.
4. Seleccione el tipo de cuenta: **Solución de vivienda, Administración de cesantías.**
5. De clic en "Declaración de renta".

¿Sabía que desde el portal de Caja Honor puede descargar su certificado de declaración de renta?

La declaración de renta bien hecha, permite pagar impuestos menores.

Que no le coja la tarde, esté atento con la fecha que le corresponde. Evite pagar una multa.

Tip 13

Recomendaciones para compras en línea

¡Cuidado con los llamados Cyber Monday y Black Friday! eventos que sin duda invitan a realizar compras por internet, sin embargo, es la oportunidad para estafadores ciberdelincuentes...

- Investigue y compravente el producto que desea comprar en el momento. Así asegura la disponibilidad del artículo y evita multas por compra de venta.
- Ante ofertas exageradas, desconfíe, así como en ofertas que no se ajustan a la realidad.
- Cuidado con entregas anónimas que le permitan que el producto sea entregado a un tercero.
- Mantenga atento y verifique cuidadosamente los enlaces y mensajes recibidos.
- Ante el producto nacional, verifique siempre en sus transacciones, por lo general las transacciones de comercio electrónico de empresas.

Cuando de ahorro se trata, mamá comparte su sabiduría con los siguientes consejos...

Figura: 3 Tips y banners publicados I semestre 2024.

Fuente: Recibido por el proceso mediante carpeta compartida el 14-08-2024.

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

Banners invitación a interactuar de manera virtual



Figura: 4. Banners invitación a interactuar de manera virtual.

Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/ventanilla-unica.aspx> consultado 26-08-2024.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que el proceso Gestión del SAC, cumplió lo establecido en la **Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014, (SFC)**, Parte I, Título III, Competencia y Protección al Consumidor Financiero, Capítulo I (Acceso e información al consumidor financiero, Capítulo II (Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas). Asimismo, se verificó el cumplimiento de MIPG en la 5a. Dimensión – versión 5 vigente para el periodo auditado, Información y Comunicación; de las recomendaciones

para una adecuada gestión de la información y comunicación – Identificar y gestionar la información y comunicación externa e interna.

5.2 Verificación de respuestas de PQRS-D afiliados

Con el fin de verificar el cumplimiento de las Políticas de Atención a las solicitudes, la OFCIN solicitó al Área de Gestión del SAC, la relación de los PQRS-D correspondientes al primer semestre de 2024.

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

La OFCIN realizó seguimiento de manera aleatoria a las diferentes respuestas por los conceptos de los PQRS-D por parte del Área de Atención Consumidor Financiero cuyo listado se recibió mediante temas el 24-09-2024 así:

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Gran Total
Petición	1577	1664	1517	1996	1873	1486	10113
Certificación	214	311	180	164	165	134	1168
Reclamo	69	53	82	77	64	42	387
Felicitación	6	26	16	10	13	24	95
Queja	7	8	6	4	1	1	27
Requerimiento	1	2	5	3	8	7	26
Sugerencia	1	2	1	5	1	1	11
Agradecimiento			1	4	4	1	10
Consulta				1			1
Denuncia				2	1	1	4
Recurso			1		1		2
Total	1875	2066	1809	2266	2131	1697	11844

Figura: 5 Tipo de solicitud I Semestre 2024 elaboración OFCIN.
Fuente: Dodo – Docs.

5.3 Quejas y Reclamos

Durante el I semestre del 2024 se evidenciaron 27 quejas y 387 reclamos de las cuales se realizó muestreo aleatorio a 10 de cada uno con el fin de identificar cuáles fueron las causales presentadas para que los afiliados interpusieran estos dos conceptos y se encontró que las razones fueron: demora en los pagos, demora en el servicio solicitado, inconformidad con la información brindada, demoras en la comunicación telefónica, demoras en las respuesta a las solicitudes como resciliaciones, acreditaciones, condición resolutoria, actualización en las bases de datos de Caja Honor, maltrato por parte de un funcionario, información o asesoría incompleta o errada, tal como se evidencia en la imagen anexa.

Nº	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observación OFCIN
1	06-01-20240111000482	378-01-20240112000391		Web	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Mal trato por parte del asesor comercial o proveedor	11/01/2024	12/01/2024	15/01/2024	El afiliado realizó una llamada al Centro de Contacto al Ciudadano, le hacen un filtro de seguridad para acceder a la información en una de las preguntas el asesor no espero que el afiliado le diera el dato validando el filtro y saliendo rechazado, en la respuesta dada al afiliado le informan que el centro de contacto al ciudadano no siguió los protocolos de atención establecidos por la Entidad y que el asesor no le brindo el tiempo de espera para responder las preguntas de seguridad.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe dar capacitación a los asesores en cuanto a los protocolos de atención a los afiliados establecidos en la Entidad.
2	06-01-20240202002183	378-01-20240208003247	1	Web	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Mal trato por parte de un funcionario	2/02/2024	8/02/2024	8/02/2024	El afiliado manifiesta que se trasladó a Caja Honor de [redacted] para radicar documentos para retiro parcial de cesantías para compra de vivienda usada, el funcionario que le atendió pidió que le llevara todas las escrituras que aparecían en el certificado de tradición y libertad recibió trato discriminatorio e injusto por parte del funcionario aduciendo que los Policías a cada rato venían a sacar las cesantías y le rayaron toda la documentación y le recomendaron que lo hiciera en línea cuando ingreso este trámite estaba deshabilitado.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se tuvo en cuenta el Art.101 Política de Operación para la recepción y aprobación de los trámites de pago establecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se adoptan los siguientes lineamientos de operación: (...) Si existen indicios, sospechas, incertidumbre o cualquier otra circunstancia que genere o infiera duda razonable respecto a presuntas o posibles irregularidades en el trámite o en el contenido documental que se aporta, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía solicitará al interesado su aclaración, corrección, adición, complemento o sustitución, según sea el caso, y si es procedente, iniciará las acciones e indagaciones legales que considere pertinentes. En estos casos, el tiempo de trámite, se contará a partir de la presentación de la documentación en debida forma (...)

No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observación OFCIN
3	06-01-20240215003136	378-01-20240221004617		Web	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	15/02/2024	21/02/2024	21/02/2024	La afiliada manifiesta inconformidad con el trámite radicado en Caja Honor con el número No. 21-01-20240124010656 del 24-01-2024 por retiro parcial de cesantías para compra de vivienda, y se generó carta de inconsistencia porque la huella no es apta para cotejo y este fue informado al afiliado con radicado 378-01-20240214003918, en el escrito se evidencia que la huellas fueron tomadas en el punto de atención (se evidencia descargos del Punto de atención donde inicialmente tomaron las huellas pero el grupo de GVISP reporta la inconsistencia) de igual manera le piden excusas al afiliado por los inconvenientes presentados, se subsana la inconsistencia y con radicado 21-01-20240215021686 del 15-02-2024 el cual fue procedente y se realizó la consignación de los dineros el 15-02-2024	Por lo anterior, la OFCIN concluye que, se invita a los puntos de atención a fortalecer las capacitaciones en estos aspectos a los asesores referente a la toma de huellas, debido a que, si se tomó en el punto de atención y llega el trámite al Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención GVISP indican que la huella no es apta para el cotejo; lo anterior ocasiona demoras, reprocesos que afecta la satisfacción plena de los afiliados frente a la prestación del servicio.
4	06-01-20240229004147	378-01-20240304005898		Web	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	29/02/2024	6/03/2024	6/03/2024	El afiliado manifiesta inconformidad con la información suministrada, se evidencia oficio de salida en el que le indican que se debe hacer para actualización de datos el cual se realizó, y también le informan que tiene un bloqueo del 50%.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se deben dar prioridad a los afiliados referente a la actualización de los datos debido a que se evidenció en este caso que la respuesta la dan e hasta cuando el afiliado interpone la queja.
5	06-01-20240301004246	378-01-20240307006467		Web	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	1/03/2024	7/03/2024	8/03/2024	El afiliado informa que el 29-02-2024 solicitó al funcionario de la para actualización de datos para poder ingresar al portal transaccional y que se negó a realizar la actualización y solicitó constancia pero le dijeron que ellos no entregaban nada le informan en el oficio que no contaba con las herramientas requeridas para la validación y verificación de la identidad de los afiliados, por lo que por motivos de seguridad e integridad de la información no fue posible realizar actualizaciones de datos en dicha comisión, de igual manera le informan que no presenta ningún tipo de bloqueo para el ingreso al portal transaccional, con respecto a la cuenta individual del afiliado.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe tener en cuenta que si la móvil se traslada a diferentes partes a nivel nacional se debe tener alternativas para que les puedan colaborar a los afiliados y ya que se encuentran de manera presencial realizar la actualización o buscar opciones que faciliten realizar esta actividad.
6	06-01-20240301004248	378-01-20240307006343		Web	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	1/03/2024	7/03/2024	8/03/2024	El Afiliado manifiesta que se acercó al punto móvil que visito de la ciudad de donde el abogado no quiso actualizar el número de celular para poder ingresar al portal transaccional, mediante oficio de salida le informan que no se contaba con el personal ni el equipo idóneo para la	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe tener en cuenta que si la móvil se traslada a diferentes partes a nivel nacional se debe tener alternativas para que les puedan colaborar a los afiliados y

No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observación OFCIN
										respectiva identificación biométrica, por lo cual no era posible actualizar los datos le informan que debe acercarse a cualquier punto de atención donde un asesor le realizará la actualización de los datos.	ya que se encuentran de manera presencial realizar la actualización o buscar alternativas que faciliten realizar esta actividad.
7	06-01-20240315005355	378-01-20240321008227		Ventanilla Correspondencia-Call Center	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal	15/03/2024	21/03/2024	22/03/2024	El Afiliado manifiesta que en i desafiarse (en GA2 se evidencia el radicado No. 21-01-202201011385 mediante el cual realizó el trámite de desafiliación para compra de vivienda y el pago se realizó el 2022-02-02 y con el radicado 21-01-20240815100767 por desafiliación retro de la institución y este fue cancelado el 2024-08-20) y dos funcionarios el Líder del Punto y Oficial del enlace quien el último indica que no tenía potestad para asesorar y que por indicaciones del Líder todos los que se acercaran a desafiarse tenían que pasar por la Oficina del líder para que los afiliados que tuvieran la intención de desafiarse en los hiciera desistir, el afiliado manifiesta que lo atendieron y se negaron a recibir la solicitud y la atención fue pésima y descortés, se evidencia informe por el nuevo Líder del Punto de el cual indica que se radico la solicitud y los dineros fueron desembolsados, más sin embargo en el oficio indican que la queja se traslada a la Policía Nacional y a la unidad de control disciplinario interno para las respectivas investigaciones pertinentes.	Por lo anterior, la OFCIN evidencia en los documentos soporte y oficio del punto que no se está valiendo la información previamente a la cuenta individual en qué condiciones se encuentra para así el asesor o líder del punto no indisponer al afiliado en cuanto a sus trámites como en este caso que el afiliado ya se encontraba desafiado y se dirigió al punto para radicar por retiro definitivo de la fuerza.
8	06-01-20240405006712	378-01-20240411010131		Web	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Presunta actuación fraudulenta o no ética del personal	5/04/2024	12/04/2024	15/04/2024	Se evidencia el informe referente al rad. 06-01-20240216003283 en el cual indica que le dieron respuesta en forma grosera a un trámite que quería, el afiliado trajo documentos para primer pago en el cual le informan que debe corregir el certificado de tradición y libertad debido a que no registra la construcción de uso habitacional pero el afiliado no realizó la corrección sino que pago el avalúo y cuando se acercó nuevamente a radicar no se pudo realizar porque el afiliado no realizó los ajuste indicados con antelación y él se molestó diciendo que le tenían que pagar el avalúo, mediante respuesta de Caja Honor rad. 378-01-20240411010131 11-04-2024 le indican que se traslada a la queja para las gestiones pertinentes y le indican que no procede radicación hasta tanto no se realice los indicado en el certificado de tradición y libertad y que la entidad le da una lista con todas las firmas de avalúos con el fin de que	Por lo anterior, la OFCIN concluye según lo evidenciado en los documentos que reposan en el gestor documental y que previamente a pesar de las circunstancias presentadas le indicaron el procedimiento a seguir, pero cuando el afiliado fue a radicar los documentos no tuvo en cuenta lo indicado inicialmente.

Nº	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observación OFCIN
9	06-01-20240405006751	378-01-20240411010082		Web	Inconformidad con la información (Queja)	Información o asesoría incompleta y/o errada	5/04/2024	12/04/2024	15/04/2024	escogiera a libre elección el más conveniente. (caso punto de)	
10	06-01-20240417007621	378-01-20240423011362		Web	Inconformidad con la atención del funcionario (Queja)	Mal trato por parte de un funcionario	17/04/2024	23/04/2024	24/04/2024	El afiliado manifiesta que la señorita que lo atendió en su actuar no respeta a las personas, en la respuesta y análisis el caso el agente del Centro del Contacto al Ciudadano le informó que el bloqueo que registra en el portal transaccional se da por no tener el registro biométrico actualizados le indican que debe acercarse a un punto de atención de manera presencial, se evidenció que al momento de solicitar el nombre a la agente procedió a finalizar la llamada , por lo anterior le informan que le darán retroalimentación de calidad a la agente y se tomara las medidas que sean necesarias para mejorar el servicio conforme a las directrices y protocolos establecidos en la Entidad.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que el afiliado ya había radicado la solicitud, pero no le dieron la respuesta sino hasta tanto el radico la queja. Por lo anterior la OFCIN, concluye que se debe dar capacitación a los asesores, en cuanto a los protocolos de atención a los afiliados establecidos en la Entidad.

Tabla: 1 Quejas I semestre 2024 elaboración OFCIN.
Fuente: Dodo - Docs.

No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observaciones OFCIN
1	06-01-20240105000249	378-01-20240112000385		Ventania Corresponde ncia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	5/01/2024	12/01/2024	15/01/2024	El afiliado, manifiesta inconformidad por desinformación en los canales disponibles para la atención al usuario ya que en el punto de atención de funcionario de la entrada no permite el acceso manifestando que la atención es hasta las 12:30 Pm, pero el acceso se permite hasta las 12:00 Pm. mediante oficio le dan respuesta al afiliado le envían los horarios que maneja el punto y le indican que como política de riesgos de seguridad, se mantienen las puertas abiertas y las de vidrio transparentes cerradas sin que eso signifique que no haya atención al público y la atención se brinda en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, salud y normas del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo y conforme al aforo que se presente en la oficina se realiza la debida atención conforme vayan ingresando esto con el fin de no exponer a ningún funcionario y al público	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se dio respuesta al afiliado informando los horarios y los protocolos de seguridad tanto a los afiliados como los funcionarios.
2	06-01-20240111000487	378-01-20240115000510		Ventania Corresponde ncia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	11/01/2024	15/01/2024	15/01/2024	Reclamación levantamiento de cláusula de no enajenación con radicado 91-01-2023120401900 el 04-12-2023 por demora en el tiempo de respuesta mediante comunicado 378-01-20240112000493 del 12-01-2024	Por lo anterior, la OFCIN concluye y evidencias se le dio respuesta mediante radicado No. 91-01-2023120401900 el 04-12-2023
3	06-01-20240112000612	378-01-20240116000655		Web	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	12/01/2024	16/01/2024	17/01/2024	El afiliado manifiesta que el 29-11-2023 mediante radicado 91-01-2023112901875 solicito cancelación resolutoria e hipotecas y ya han pasado 45 días y no ha recibido respuesta alguna y solicita que se le envíe a la dirección que el menciona el 15-01-2024 mediante comunicado 378-01-20240115000570 envía cancelación condición resolutoria, le indican que no tiene actualizado los datos de contacto.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se le envió la respuesta con radicado No. 378-01-2024011500057 y le informan que debe actualizar los datos
4	06-01-20240115000721	378-01-20240118000845		Ventania Corresponde ncia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	15/01/2024	18/01/2024	18/01/2024	El afiliado manifiesta su inconformidad con relación a la solicitud del levantamiento de la no enajenación con radicado No. 91-01-202311001758 radcada el 10-11-2023 y no ha recibido respuesta. En la respuesta dada le dicen que no es posible brindarle información de fondo relacionada a la cuenta individual debido a que no tiene actualizados los datos personales de contacto en Caja Honor en razón a que el correo relacionado no se encuentra en los sistemas de información ligados a la identidad, y le solicitan que actualice los datos personales en la sede principal o en cualquier otro punto de atención a nivel nacional.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que no se le dio respuesta al afiliado de fondo debido a que no tiene actualizado los datos por políticas de seguridad.

No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observaciones OFCIN
5	06-01-20240117000871	378-01-20240119000981		Ventilla Correspondencia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	17/01/2024	19/01/2024	19/01/2024	La peticionaria solicita el levantamiento de la condición resolutoria y que la empresa 472 entregue el documento el 14-12-2023 dicen que los recibió un funcionario y que no se encuentra en dodo docs. Caja Honor informa que no es posible brindar información de la cuenta del afiliado en cumplimiento de las políticas de seguridad documental adoptadas por Caja Honor	Por lo anterior, la OFCIN concluye según las evidencias el afiliado debe actualizar la información personal en cumplimiento a las políticas de seguridad.
6	06-01-20240124001393	378-01-20240129001932		Ventilla Correspondencia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	24/01/2024	29/01/2024	29/01/2024	En respuestas a los radicado el 24 y 25 de enero de 2024 06-01-20240124001393 06-01-20240125001545 solicitan información respecto de la solicitud 194-01-2023120600588 del 6-12-2023 no se le puede dar información de fondo porque no tiene actualizados los datos personales del contacto al ciudadano debido a que el correo suministrado no se encuentra en los sistemas de información ligados a la Entidad	Por lo anterior, la OFCIN concluye según las evidencias el afiliado debe actualizar la información personal en cumplimiento a las políticas de seguridad.
7	06-01-20240130001855	378-01-20240202002625		Web	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	30/01/2024	2/02/2024	2/02/2024	El afiliado solicita tener en cuenta el trámite de resciliación debido a que se encuentra realizando trámite para vivienda 8 le informan que fue levantado el bloqueo preventivo	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se validó la información y se le suministro al afiliado de acuerdo con solicitud.
8	06-01-20240202002201	378-01-20240208003301		Ventilla Correspondencia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	2/02/2024	8/02/2024	9/02/2024	El afiliado manifiesta que no le han dado respuesta a la solicitud del crédito leasing la cual fue radicada el 15-01-2024, se dio respuesta mediante rad. 83-01-2024020700384 el 07-02-2024 se le brindo respuesta.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que verificada la solicitud y respuesta al afiliado procedió a dar la respuesta.
9	06-01-20240209002705	378-01-20240215004026		Ventilla Correspondencia-Call Center	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	9/02/2024	15/02/2024	15/02/2024	E afiliado manifiesta inconformismo con la restricción del ingreso del punto de atención de en el cual le informan que por el alto flujo de afiliados dentro de las instalaciones, más sin embargo después de unos minutos lo buscaron con el fin de brindarle la atención pero estaba molesto debido a que no lo dejaron entrar de inmediato teniendo como reacción irse de las instalaciones de Caja Honor, no obstante regresa nuevamente en la tarde del mismo día ingresando sin inconveniente y pudiendo realizar la radicación del retiro parcial de cesantías.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que según los evidenciado la Entidad cumple con los protocolos de seguridad.

No.	Número de Radicado	Radicado Enviado	Número de identificación	Canal de radicación	Tema	Motivo	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	Observaciones OFCIN
10	06-01-20240219003295	378-01-20240223004951		Web	Inconformidad con el servicio (Reclamo)	Demora en la atención o en el servicio requerido	19/02/2024	23/02/2024	26/02/2024	El afiliado solicita requisitos para el levantamiento de la cláusula de no enajenación mediante radicado No. 91-01-2023121901974 del 19-12 de 2023 le indican que debe indicar la dirección física de correspondencia debido a que es necesario enviarte documentación original debido a que es necesario para realizar en debida forma el levantamiento.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que la entidad cumple con la política de seguridad de la información.

Figura: 2 reclamos I semestre 2024.

Fuente: Dodo - Docs.

5.4 Denuncias

Dentro del archivo Excel recibido por el Área de Atención Consumidor Financiero mediante carpeta compartida el 16-08-2024 se evidenciaron 4 denuncias anónimas y en el gestor documental 3 para un total de 7 registros de los cuales proyectaron la respuesta indicando que se dio a conocer a las demás dependencias competentes para que se desarrolle la investigación de los hechos y de igual manera estas serían escaladas a la unidad de control disciplinario Interno de Caja Honor para los fines pertinentes.

Por otra parte, ARACF mediante memorandos 18-01-20240705001329 de 05-07-2024, 18-01-20240724001469 de 24-07-2024, 18-01-20240801001528 de 01-08-2024, 18-01-20240902001725 de 02-09-2024 remiten los memorandos a las OFCIN para conocimiento y fines pertinentes, la OFCIN envió memorando No. No.359-01-2024080900089 a ARACF en el cual indica según el memorando anexo:



MEMORANDO

OFICIN - 359-01-2024080900089

Bogotá D. C., 09/08/2024 01:34:14 p. m.

DE : OFICINA DE CONTROL INTERNO

PARA : SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES – ÁREA DE ATENCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO

ASUNTO: Respuesta a los memorandos de ARACF – No.18-01-20240705001329 de 05-07-2024, No. 18-01-20240724001469 de 24-07-2024 y No. 18-01-20240801001528 de 01-08-2024.

En atención a los radicados del asunto, en el cual relacionan las denuncias No. 93-01-20240628000060 del 28-06-2024, No. 93-01-20240716000068 del 16-07-2024 y No. 93-01-20240726000073 de 26-07-2024, se informa que esta Oficina realizó las investigaciones internas correspondientes, sin embargo, estas novedades serán tratadas en el próximo informe de Auditoría al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (ARACF).

Es importante mencionar que, según lo establecido en el marco legal constitucional artículos 209 y 269; además de lo normado en el numeral d) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 que refiere: *"Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad"*, y otras exigencias normativas de la SFC en materia del Sistema de Control Interno para entidades vigiladas, en cumplimiento a los requerimientos normativos expedidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Contraloría General de la República y la Circular 100-001 de 2024 de la Presidencia de la República *"Red Intermunicipal de Transparencia y Anticorrupción – RITA y Oficiales de Transparencia de las Entidades Públicas"* y la Jefatura de la Oficina de Control Interno Sectorial del Ministerio de Defensa Nacional, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Versión 5 de 2023 del DAFP, Ley 1474 de 2011, Decreto 403 del 16 de marzo de 2020 *"Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal"* en su artículo 151 de la Presidencia de la República, y la Circular

NIT: 860021967 - 7
 Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia
BIENESTAR Y EXCELENCIA



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887009

Externa 008 de 2023 de la SFC que sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas – fraude interno: **Uso Indevido de Información privilegiada:** utilización de información confidencial o privilegiada para obtener ventajas financieras personales en el mercado de valores u otras operaciones financieras; se hace necesario que el ARACF gestione las diligencias internas correspondientes a las denuncias allegadas por los consumidores financieros a la Entidad y como resultado de estas un informe con destino a la OFCIN de las acciones realizadas, de igual manera enviar a UCODI y a las instancias competentes de acuerdo a los hechos.

Así las cosas, de conformidad con Circular Externa 007 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se realiza la "Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ", el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) Código GS-NA-MA-001 Versión 008 del 29-11-2023, la Guía de Atención de Solicitudes GS-NA-GU-012 v11 del 15-12-2023, del procedimiento Atender solicitudes de los Consumidores Financieros GS-NA-PR-001 versión 9 del 13-12-2023 a partir de la fecha, una vez se reciban las denuncias, se deberá realizar el tratamiento correspondiente a lo mencionado en el párrafo anterior.

Lo anterior, en virtud de fortalecer el Sistema de Control Interno de manera preventiva y proactiva en búsqueda de una mayor transparencia administrativa y de lucha contra la corrupción con el propósito de generar mecanismos interinstitucionales y de seguimiento a los procesos de mayor exposición al riesgo de corrupción.

Cordialmente,

Firmado por:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
2024/08/09 02:21:12
CC



MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno



Proyectó: Nidia Elisa Choachi Mancera
Auditora OFCIN.

Copia: Gerencia General

NIT: 860021967 - 7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Figura: 6 memorando 359-01-2024080900089 del 09-08-2024 de la OFCIN Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones – Área de Atención Consumidor Financiero.
Fuente: Dodo – Docs.

Se recibió respuesta mediante memorando No. 18-01-20240924001894 del 24-09-2024 en el cual informan según figura anexa:



MEMORANDO

ARACF - 18-01-20240924001894

Bogotá D. C., 24/09/2024 05:39:42 p. m.

DE : ÁREA DE ATENCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO

PARA : OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Memorando OFCIN -359-01-2024080900089

Respecto al memorando citado en el asunto, en el que brindan respuesta a los memorandos puestos en conocimiento por denuncias presentadas con presuntos actos de corrupción, radicadas por el canal de PQRS-D, es preciso retomar que en el año 2020, la Secretaría de Transparencia presentó la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción -RITA, para la lucha anticorrupción, en donde la adición de las Entidades era voluntaria, y ante la cual Caja Honor se vinculó, implementando la figura con el rol del Oficial de Transparencia, a quien se le ponía en conocimiento las denuncias instauradas por presuntos actos de corrupción; sin embargo, con la Circular No. 001 de febrero 6 de 2024, la Secretaría de Transparencia, reformuló la estrategia de coordinación interinstitucional, quitando la operación de RITA, y retoma el trabajo con los Jefes de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, siendo así que desde el Área de atención al Consumidor Financiero - ARACF, para seguir el curso el poner en conocimiento las denuncias, consideró pertinente ponerlas en conocimiento a la Oficina de Control Interno - OFCIN a través de dichos memorandos. Aclarando que ya no es menester poner en conocimiento al Oficial de Transparencia el cual fue suprimido junto con la operación RITA, por tal motivo se remitieron a dicha oficina, con el fin de contribuir para su gestión en la lucha contra la corrupción.

Así las cosas, frente a lo requerido en cuanto a la "necesidad que el ARACF gestione las diligencias internas correspondientes a las denuncias (...) Entidad," es preciso mencionar que ARACF, tiene sus funciones alineadas con la Ley 1755 de 2015, Ley 1328 de 2009, Circular Externa 023 de 2021, y en la materia de denuncias la Circular Externa 007 de 2019, las dos circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y demás normas aplicables, siendo así que frente a denuncias la función se encuentra establecida en el numeral 5 Artículo 24 de la Resolución Interna No. 84 de 2022; la cual dice:

5. Recibir y dar traslado de las denuncias a las dependencias competentes.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Por tanto, para cumplir esta función, las actividades para la gestión se surten de la siguiente manera:

1. Se tiene asignado el manejo de denuncias a un solo funcionario (Profesional en Derecho).
2. Con el ánimo de mantener la reserva se cuenta con un formulario exclusivo, por donde se gestionan (formulario 93).
3. El profesional en derecho realiza la verificación correspondiente, interpretación, análisis, y determina si cumple las características de denuncia.
4. En caso de que no correspondan a denuncias se hace el primer filtro y se clasifica y se solicita sea radicada en el formulario (06) ya sea de peticiones o de quejas, reclamos y sugerencias, según el caso.
5. Si corresponde a denuncia, se debe atender conforme con el principio de confidencialidad y reserva, dando traslado a la Unidad de Control Disciplinario Interno (UCODI) o a quien se considere competente, tal como está establecido en los numerales 3.4.1 y 3.4.2 de la Guía Atención Solicitudes los cuales dicen:

3.4.1 Previa verificación y análisis, la dependencia encargada de brindar respuesta a las solicitudes determina si es o no procedente atender el caso como denuncia, de ser procedente debe solicitar apoyo, dar trámite y remitir a la dependencia competente; en caso de no ser procedente, se atiende conforme la tipificación correspondiente.

3.4.2 Se sustancia la respuesta por parte del funcionario responsable del o quién haga sus veces, estructurando formalmente la misma, en la cual se debe informar: el trámite que se brindó a la denuncia y las subgerencias, áreas o grupos a las que se puso en conocimiento la denuncia

Con relación a Control Interno se pone en conocimiento de manera colaborativa para su gestión.

6. Se termina la gestión de ARACF una vez se realizan los traslados pertinentes.

Ahora bien, frente a "(...) como resultado de estas un informe con destino a OAINF de las acciones realizadas, de igual manera enviar UCODI y a las instancias competentes de acuerdo a los hechos." [SIC].

Una vez se traslada la denuncia con presuntos actos de corrupción a UCODI y demás dependencias competentes, es la misma UCODI quien realiza la gestión investigativa en caso de ser procedente, tal como lo establece la ley 1952 de 2019, modificada en apartes por la Ley 2094 de 2021 y la Resolución Interna No. 196 de 2022, donde se establecen las funciones de Instrucción y Juzgamiento, quienes tienen la potestad disciplinaria para adelantar las actuaciones pertinentes.

Por lo tanto, es pertinente aclarar que ARACF no está facultado para realizar seguimiento e informe frente a las acciones que se llevan a cabo por parte de la UCODI ; quienes a su vez mantienen la reserva sumarial de conformidad con lo establecido en el artículo 115 de la Ley 1952 del 2019.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887709



De esta manera brindamos información aclarativa frente a la respuesta emitida por OFCIN, y continuaremos prestos a contribuir con el Sistema de Control Interno, en lo que se encuentre a nuestro alcance conforme nuestras funciones.

Nota: Se anexa Circular 001 de 2024.

Atentamente,

Firmado por:
ANA MILENA ROSERO ALVAREZ



ANA MILENA ROSERO ÁLVAREZ
Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

Provisó:
ADRIANA CAMILA MORA SANCHEZ
P.2 - Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF)

TEL: 8000185570

NIT: 860021967 - 7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia
BIENESTAR Y EXCELENCIA



Figura: 7 memorando 359-01-2024080900089 del 09-08-2024 de la OFCIN Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones – Área de Atención Consumidor Financiero.
Fuente: Dodo – Docs.

Por lo anterior la OFCIN, concluye que las denuncias interpuestas por los consumidores financieros ante Caja Honor y que estas fueron anónimas se debe dar un tratamiento especial debido a que estos se deben reportar mediante el formulario a la Secretaria de Transparencia o en su efecto anexada el formulario debidamente diligenciado con los datos que se requieren.





COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

FORMATO DE REPORTE POR POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN
(Decreto 338 del 2019)



Presidencia de la República

Nota aclaratoria: en este documento se han incluido los campos que se deben diligenciar para reportar un posible hecho de corrupción. Los campos que no se diligencian son opcionales y no afectan la validez del reporte. Los campos que se diligencian en este documento son los que se deben diligenciar en el formato de reporte de posibles hechos de corrupción.

(1) DATOS BÁSICOS

Reportado por:	CARGO:	
Entidad:	FECHA DEL REPORTE (DD-MM-AAAA):	
(2) Dependencia donde ocurrieron los hechos:		
(3) Nombre(s) de la(s) personas presuntamente involucradas y cargos:		
(4) Fecha o periodo de ocurrencia de los hechos:		
(5) Descripción de los hechos:		
(6) Evidencia que soporta los hechos descritos.		
(7) Fuente, medios o mecanismos mediante los cuales se conocieron los hechos:		
(8) Presunta irregularidad, desvío, desviación o posible delito contra la administración pública, relacionada con posibles actos de corrupción al interior de la entidad (marque con una X).	Irregularidades administrativas.	Falta de estudios previos.
	Irregularidades financieras.	Tráfico influencias.
	Anomalías contables.	Conflicto de interés.
	Encubrimiento de acto corrupto o irregular.	Enriquecimiento ilícito.
	Participación en política.	Cohecho.
	No adelantar las investigaciones disciplinarias.	Concusión.
	Peculado.	Uso de información confidencial.
	Fraude procesal.	Prevaricato.
	Celebración indebida de contratos.	Abuso de autoridad.
	Otros. (En caso de señalar esta opción realizar la descripción en las casillas que están en blanco).	
Penal.		



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

FORMATO DE REPORTE POR POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN
(Decreto 338 del 2019)



Presidencia de la República

Nota aclaratoria: en este documento se han incluido los campos que se deben diligenciar para reportar un posible hecho de corrupción. Los campos que no se diligencian son opcionales y no afectan la validez del reporte. Los campos que se diligencian en este documento son los que se deben diligenciar en el formato de reporte de posibles hechos de corrupción.

(9) Clase de presunto delito contra la administración pública, infracción fiscal o disciplinaria, o irregularidad administrativa relacionada con un acto de corrupción:

Disciplinaria.	
Fiscal.	
Irregularidad administrativa relacionada con corrupción.	
Otro:	

(10) Acciones emprendidas por la entidad:

(11) Observaciones:

(12) REPORTE A ORGANISMOS DE CONTROL O FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Organismo al que se dio traslado:	Fiscalía General de la Nación.
	Procuraduría General de la Nación.
	Contraloría General de la República.
	Control Disciplinario Interno.
	Auditoría General de la Nación.
Otro:	
Dependencia que investiga al interior del organismo:	
Fecha del reporte:	
No. de oficio remitido:	
No. Radicación:	

Firma del Oficina de Control Interno o quien haga sus veces:

Nombre:



F-AE-77 (Versión 03)

Página 1 de 2

Idioma del documento: español



F-AE-77 (Versión 03)

Página 2 de 2

Idioma del documento: español

Figura: 8 Formato de reporte de posibles hechos de corrupción.
Fuente: Secretaria de Transparencia.

No.	Número de Radicado	Radicado de salida	Canal de radicación	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	observación
1	93-01-20240402000028	384-01-2024040800028	Web	2/04/2024	9/04/2024	9/04/2024	En la denuncia informan que estuvieron vendiendo físicamente una vivienda para policías y militares en el barrio [redacted] cuyas viviendas son de otras personas y utilizaron la titulación para sacar toda clase de subsidios y dineros a la Entidad.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que para requisito para solución de vivienda o retiro parcial de cesantías los afiliados deben cumplir con los requisitos según la Resolución 172 del 25-03-2021.
2	93-01-20240405000029	384-01-2024041100029	Web	5/04/2024	15/04/2024	15/04/2024	denuncia en [redacted] nde una funcionaria intendente [redacted] al parecer tiene negocios con la inmobiliaria debido a que desde el inicio sabía que la casa no pasaba y ella dio los números de unos peritos los cuales el denunciante pago y cuando tenía todos los documentos le rechazaron para vivienda 14 mediante radicado era escalada con las áreas competentes; así mismo, es preciso informarle que se validará lo relacionado en dicho escrito, con el fin de proceder en lo que en derecho corresponda.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que de acuerdo a lo evidenciado que se escala a las áreas competentes para realizar la respectiva verificación.
3	93-01-20240524000052	384-01-2024053000050	Ventanilla Correspondencia-Call Center	24/05/2024	30/05/2024	30/05/2024	La esposa del afiliado de la policía informa que la ex esposa al parecer ha accedido a la información privada del afiliado ya que la sobrina trabaja en la Entidad y ella pregunta que si pueden verificar la última vez que se accedió a la consulta, mediante radicado 384-01-2024053000050 se le informa una vez conocidas las manifestaciones, y que esta será escalada con las áreas competentes; y que se validará lo indicado para de esta manera determinar si existen irregularidades y proceder en lo que en derecho corresponda.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que de acuerdo con la respuesta se remite a las áreas competentes para que se realice las investigaciones correspondientes.
4	93-01-20240628000060	384-01-2024070500058	Web	28/06/2024	5/07/2024	5/07/2024	En [redacted] la móvil que se dirigió al [redacted] indica que los funcionarios recibieron dinero de los afiliados para acelerar los trámites y si los afiliados no pagaban no recibían ayuda de los procesos.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que la móvil no tiene cámaras de igual manera ARACF remite a las áreas competentes para que se realice las investigaciones correspondientes.

No.	Número de Radicado	Radicado de salida	Canal de radicación	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	observación
5	93-01-20240716000068	384-01-2024072400065	correo electrónico	16/07/2024	24/07/2024	24/07/2024	<p>La remitente [redacted] con c.c. [redacted] manifiesta que se encuentra realizando negocio de venta de una casa [redacted] desde el 01-04-2024 con el soldado [redacted] pero no se ha dado porque el soldado se encuentra ejecutando un trámite con Caja Honor, desde el principio del proceso le han pedido dinero, por funcionarios de la Entidad, el Policía [redacted] comunica con la señora [redacted] que se encuentra ayudando al soldado, El Área de atención al consumidor Financiero da respuesta informando que se va a escalar con las áreas competentes y que se validará lo indicado para determinar si existen irregularidades y proceder en lo que [redacted] derecho [redacted] corresponda. La OFCIN realiza la verificación en GA2 del afiliado [redacted] ad del ejército Nacional encontrando el estado de la cuenta bloqueada de manera preventiva a solicitud del grupo atención virtual, no se evidencia radicado de trámite de solución de vivienda.</p>	<p>El Área de Atención al Consumidor Financiero mediante memorando ARACF-18-01-20240724001469 del 24-07-2024 remitió a la OFCIN para conocimiento y fines pertinentes a la OFCIN</p> <p>La OFCIN mediante memorando OFCIN-359-01-2024080900089 del 09-08-2024 dando respuesta al radicado en mención en el cual solicita al proceso, gestione las diligencias internas correspondientes las denuncias allegadas por los consumidores financieros a la entidad y con los resultados de estos un informe con destino a la OFCIN de las acciones realizadas, de igual manera enviar a UCODI y a las instancias competentes de acuerdo a los hechos.</p> <p>Por lo anterior, la OFCIN concluye que de acuerdo a la respuesta se remite a las áreas competentes para que se realice las investigaciones correspondientes.</p>
6	93-01-20240726000073	384-01-2024080100070	Web	26/07/2024	1/08/2024	1/08/2024	<p>Es una denuncia anónima a funcionaria que trabaja en [redacted] que cobra plata por recibir trámites, ARACF da respuesta informando que esta será escalada con las áreas competentes y que se validará lo indicado para determinar si existen irregularidades y proceder en lo que en derecho corresponde.</p>	<p>El Área de Atención al Consumidor Financiero mediante memorando ARACF-18-01-20240724001469 del 24-07-2024 remitió a la OFCIN para conocimiento y fines pertinentes a la OFCIN</p> <p>La OFCIN mediante memorando OFCIN-359-01-2024080900089 del 09-08-2024 dando respuesta al radicado en mención en el cual solicita al proceso, gestione las diligencias internas correspondientes las denuncias allegadas por los consumidores financieros a la entidad y con los resultados de estos un informe con destino a la OFCIN de las acciones realizadas, de igual manera enviar a UCODI y a las instancias competentes de acuerdo a los hechos.</p> <p>Por lo anterior, la OFCIN concluye que de acuerdo a la respuesta se remite a las áreas competentes para que se realice las investigaciones correspondientes.</p>

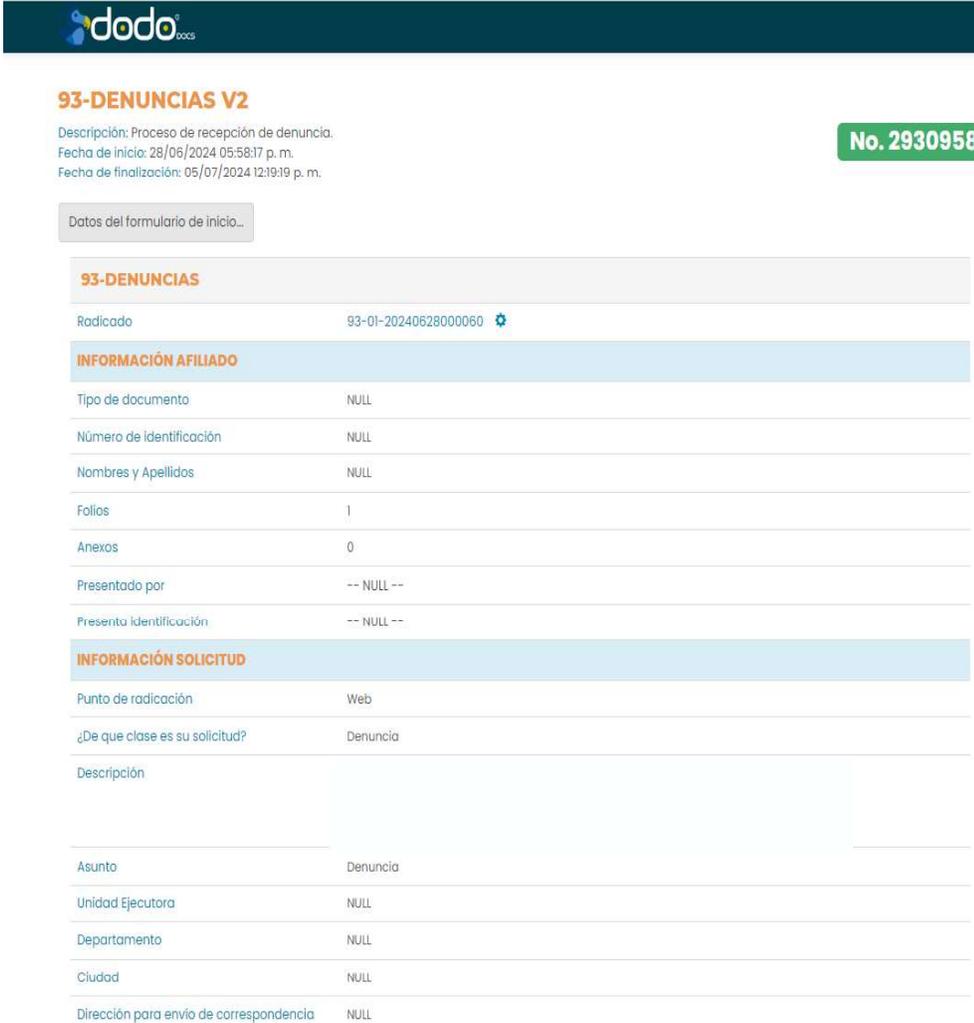
No.	Número de Radicado	Radicado de salida	Canal de radicación	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta de Solicitud	Fecha Finalización Proceso	Evidencia	observación
7	93-01-20240827000082	384-01-2024090200079	web	27/08/2024	2/09/2024	2/09/2024	Informan que hay un enjambre de corrupción en donde los funcionarios que trabajan como asesores y el abogado que trabaja en la oficina no quiere recibir la solicitud de los usuarios, ni los documentos manifestando que ellos pueden hacer los radicados, pero si se les reconoce los horarios	Por lo anterior, la OFCIN concluye que de acuerdo con la respuesta se remite a las áreas competentes para que se realice las investigaciones correspondientes.

Tabla: 3 Tipo de solicitud Denuncia I Semestre 2024 elaboración OFCIN.

Fuente: Dodo – Docs.

Asunto: Informe memorando 18-01-20240705001329 de ARACF, correspondiente al radicado 93-01-20240628000060.

En atención al memorando No. 18-01-20240705001329 de ARACF del 05-07-2024 enviado a la OFCIN, y una vez consultado el radicado 93-01-20240628000060 del 28-06-2024 en el Gestor Documental Dodo -Docs., que menciona el memorando referente a la denuncia anónima, por lo que la OFCIN realizó la siguiente verificación así:



dodo^{docs}

93-DENUNCIAS V2

Descripción: Proceso de recepción de denuncia.
 Fecha de inicio: 28/06/2024 05:58:17 p. m.
 Fecha de finalización: 05/07/2024 12:19:19 p. m.

No. 2930958

Datos del formulario de inicio...

93-DENUNCIAS

Radicado 93-01-20240628000060

INFORMACIÓN AFILIADO

Tipo de documento	NULL
Número de identificación	NULL
Nombres y Apellidos	NULL
Folios	1
Anexos	0
Presentado por	-- NULL --
Presenta identificación	-- NULL --

INFORMACIÓN SOLICITUD

Punto de radicación	Web
¿De que clase es su solicitud?	Denuncia
Descripción	
Asunto	Denuncia
Unidad Ejecutora	NULL
Departamento	NULL
Ciudad	NULL
Dirección para envío de correspondencia	NULL

Figura: 9 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

Ciudad	NULL
Dirección para envío de correspondencia	NULL
Barrio	NULL
Celular	NULL
Teléfono	NULL
Correo Electrónico Institucional y/o personal	NULL
Preferencia envío de su respuesta	NULL
¿Requiere apoyo de una dependencia?	NULL
Dependencia	NULL
Tipo de Solicitud	Denuncia
Paso: 2 usuario: laura.porra fecha: 02/07/2024 08:58:43 a. m.	
Radicado Enviado	NULL
Radicado relacionado	NULL
Courier	NULL
Número de Guía	NULL
Observaciones	NULL
Tipo de envío SAC	Electrónico
Paso: 3 usuario: laura.porra fecha: 05/07/2024 10:19:57 a. m.	
Confirmación correo electrónico para envío	Sin dirección
Paso: 3 usuario: laura.porra fecha: 05/07/2024 10:19:57 a. m.	
Radicado oficina de respuesta	-- NULL --

Pasos

Si un paso aparece en color rojo, significa que es una devolución generada a partir del paso inmediatamente anterior



Figura 10 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

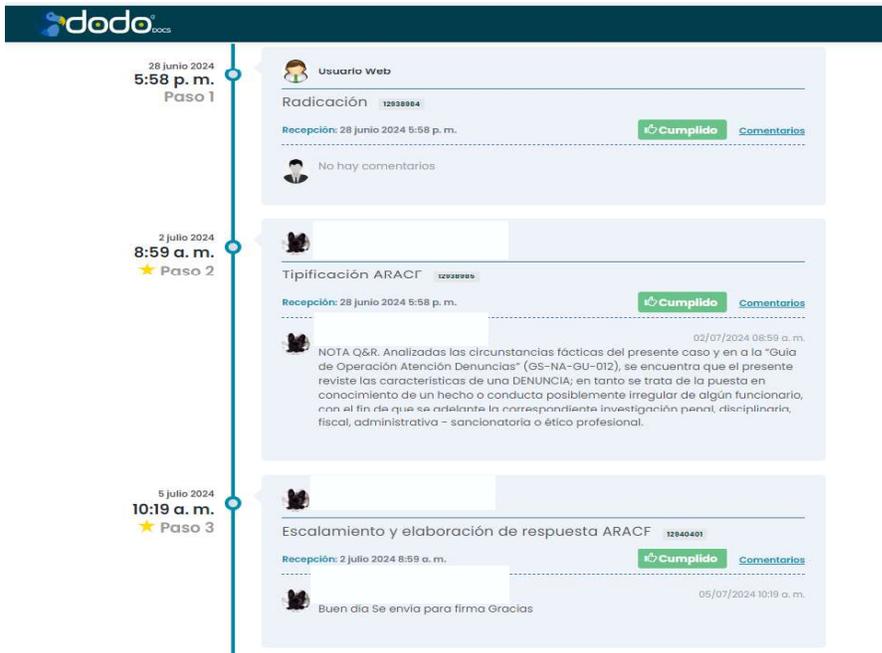


Figura: 11 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

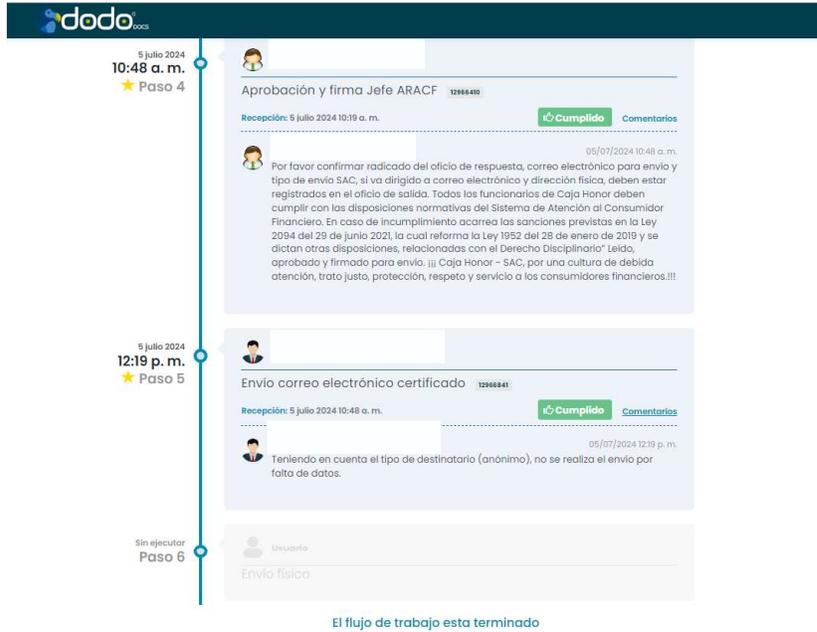


Figura 12 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

Documentos [visor](#)

Los documentos se presentan por fecha de publicación en orden descendente

384-01-2024070500058 (con rúbrica) - (firmado digitalmente) 

Publicado por ana.rosero el 5 de julio de 2024 a las 10:48 a. m.
Versión: 0 | Es versión actual? Si | Extensión: .pdf | Tamaño: 284216 bytes

384-01-2024070500058 

Publicado por laura.parra el 5 de julio de 2024 a las 10:18 a. m. (paso: 3)
Versión: 0 | Es versión actual? Si | Extensión: .pdf | Tamaño: 153930 bytes

4 Comentarios -- Ordenar --

 (paso 4)

05/07/2024 10:48 a. m.
Por favor confirmar radicado del oficio de respuesta, correo electrónico para envío y tipo de envío SAC, si va dirigido a correo electrónico y dirección física, deben estar registrados en el oficio de salida.

Todos los funcionarios de Caja Honor deben cumplir con las disposiciones normativas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. En caso de incumplimiento acarrea las sanciones previstas en la Ley 2094 del 29 de junio 2021, la cual reforma la Ley 1952 del 28 de enero de 2019 y se dictan otras disposiciones, relacionadas con el Derecho Disciplinario" Leído, aprobado y firmado para envío.
¡¡¡ Caja Honor - SAC, por una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.!!!

 (paso 5)

05/07/2024 12:19 p. m.
Teniendo en cuenta el tipo de destinatario (anónimo), no se realiza el envío por falta de datos.

Registros relacionados de formularios (1 registros)

Figura 13 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

384-CORRESPONDENCIA ENVIADA DENUNCIAS	
Radicado	384-01-2024070500058
DATOS GENERALES	
Asunto	Radicado: 93-01-20240628000060
Radicado relacionado	Radicado: 93-01-20240628000060
DATOS DEL DESTINATARIO	
Tipo de identificación	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación	1111
Nombres y apellidos	Anónimo
DATOS DE CORRESPONDENCIA	
Tipo de envío	Correo electrónico certificado
País	Colombia
Departamento	Bogotá
Municipio	Bogotá D.C.
Dirección	Sin dirección
Barrio	
Correo electrónico	Sin dirección
DATOS FIRMANTE	
Dependencia	ÁREA DE ATENCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO
Nombres y Apellidos del firmante	
Cargo del firmante	Jefe de Área

Figura: 14 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

DATOS CONFIRMACIÓN DE ENVÍOS	
Número de Orden de envío	-- NULL --
Número guía de envío	-- NULL --
Motivo de devolución	-- NULL --
Fecha devolución cartero	-- NULL --
Fecha recibido Caja Honor	-- NULL --
¿Oficio firmado físicamente?	-- NULL --
Paso: 3 Usuario: laura.parra Fecha: 05/07/2024 10:14:14 a. m.	

Figura: 15 radicado 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024 correspondiente a la denuncia anónima.

Fuente: Dodo - Docs.

Se evidenció que esta solicitud fue radicada por el sitio Web de Caja Honor, tipificada como: denuncia anónima en la comisión el _____, en el cual indica: “En _____, específicamente en el _____, llegó una oficina móvil de Caja de

De igual manera, se realizó la verificación al cronograma de la móvil Nacional con el Área de Atención al afiliado al segundo trimestre de 2024.



Figura: 17 Cronograma segundo trimestre móvil nacional recibido por ASERA el 12-07-2024.
Fuente: Recibido por Teams por ASERA el 12-07-2024.



JUNIO						
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Fuerza	Unidades	Fecha	Lugar
EJÉRCITO NACIONAL			
POICIA NACIONAL			
EJÉRCITO NACIONAL			
POICIA NACIONAL			

Figura: 18 Cronograma segundo trimestre móvil nacional recibido por ASERA el 12-07-2024.
Fuente: Recibido por Teams por ASERA el 12-07-2024.

Asimismo, la OFCIN mediante el memorando No. 359-01-2024071700081 del 17-07-2024 solicitó a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, un informe detallado correspondiente al radicado No. 93-01-20240628000060 que trata de la denuncia emitida por el peticionario (a) el 28-06-2024, que seguimiento, análisis y acciones se han

realizado al respecto, y fue recibida respuesta del proceso mediante memorando No. 18-01-20240719001439 del 19-07-2024 por SUAOP en el cual indican que el Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF), *“Se realizo el traslado de la denuncia interpuesta por los consumidores financieros, a las dependencias correspondientes, de conformidad con la función otorgada mediante el artículo 24 de la resolución 084 del 02 de febrero de 2024 que establece “5. Rendir y dar traslado de las denuncias a las dependencias competentes e informar al Consumidor Financiero sobre la gestión que la Entidad realiza, en cumplimiento al procedimiento y conforme a normatividad aplicable. Y el radicado “93-01-20240628000060 del 28-06-2024 se dio traslado a la Unidad de Control Interno de la Entidad (UCODI) mediante memorando 18-01-20240705001329 el 05-07-2024 con el fin de que se realice el trámite correspondiente de conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la resolución 084 del 02-02-2022” (SIC).*

El día 22-07-2024 mediante correo electrónico se solicitó a ASERA la siguiente información “si la fue asignada para la comisión del correspondiente al II trimestre de 2024 tiene cámara de video y de igual manera se solicita la relación de los afiliados atendidos en esa fecha por el sistema de turnos”, recibiendo respuesta el 23-07-2024 por el proceso ASERA en el cual relacionan la plantilla de asistencia del 13 y 14 de junio de 2024, el reporte Quick Turn de igual manera nos informan que la , no cuenta con Cámara de Video.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que no se evidencia información por parte del demandante y no es posible constatar la información dada mediante radicado de ingreso por el sitio Web debido a que es una denuncia anónima, más sin embargo se solicitó la información al proceso para tener un informe más detallado.

La OFCIN, evaluó los listados recibidos, realizando una comparación de los firmados por los afiliados, en donde figuran 154 y en la relación del Excel se encuentran registrados 181 encontrando una diferencia de 27, de la misma forma, se realizó la comparación evidenciando que en el listado Excel se encuentran 94, de los cuales hay afiliados repetidos; y al depurar solo quedaron 44 afiliados del listado de Excel.

Oportunidad de Mejora Correctiva 1

La OFCIN, recomienda ARACF en coordinación con SUAOP- ASERA inspeccionar y realizar los ajustes correspondientes a la Móvil, debido a que en la denuncia anónima correspondiente al radicado No. 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024, que se encuentra en las páginas 28 a la 34, según informes y seguimientos, dicha móvil no tienen cámara de video para poder tener un mejor control y visualización de los acontecimientos que se presenten en los diferentes recorridos que realicen a nivel Cundinamarca, esto con el fin de poder generar seguridad para los afiliados y funcionarios.

Por otra parte, la OFCIN evaluó los listados recibidos, realizando una comparación de los firmados por los afiliados, en donde figuran 154 y en la relación del Excel se encuentran registrados 181 encontrando una diferencia de 27, de la misma forma, se realizó la comparación evidenciando que en el listado Excel se encuentran 94, de los cuales hay afiliados repetidos; y al depurar solo quedaron 44 afiliados del listado de Excel. Lo anterior evidenció incumplimiento a la Resolución 084 del 2 de febrero de 2022 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la CPVMP y se dictan otras disposiciones” Artículo 3 y el Artículo 21, R10 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o normatividad Aplicable a la Entidad, Incumplimiento de la Normativa,– R017 – Fallas en la Gestión del trámite, CA017 – Falta de Información para la Atención al Afiliado, CO015 Cumplimiento de los procedimientos del proceso, 2.2 de la Política de Planeación Institucional de la 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG V5 de 2023.

5.5. Riesgos Operativos

La OFCIN procedió a realizar la verificación de los Riesgos Operativos en el VIGIA SARO según lo reportado por el Área Atención al Consumidor Financiero a OAGRI según imagen.

No.	Fecha el registro	Código del evento	clase	RERO No.	Evidencia	Observaciones OFCIN
1	3/01/2024	504	De la normativa vigente y aplicable	2277	Se remitió respuesta de la solicitud No. 06-01-20240130001891 un día después, debido a que la consolidación de la respuesta con las dependencias se logró realizar el 20 de febrero 2024 a las 6:40 pm (después del horario laboral), por lo que el envío de la firma y el envío de la respuesta se realizó el 21 de febrero de 2024.	No se evidencia oficio al afiliado informando que se le demora la respuesta justificando la causa. Por lo anterior, la OFCIN concluye que en estos casos se debe buscar alternativas y hacer seguimiento para que las solicitudes se gestionen de manera oportuna según los tiempos establecidos.
2	3/06/2024	506	Comunicación defectuosa	2279	Se asigna al ARACF la petición 06-01-20240201002051 y de acuerdo con el flujo la respuesta fue proyectada y firmada por el funcionario asignado mediante oficio 03-01-20240212000428 y posteriormente verificado y firmado por el grupo de calidad y finalmente firmado por la jefe del ARACF y siguió el flujo para envío por correspondencia. Llega la Acción de tutela 269-01-2024022900245, por haberse recibido respuesta equivocada; al verificar se observa que al picar en el flujo el radicado 03-01-20240212000428, se abre es el oficio 378-01-20240212003639, elaborado por el Grupo de Asuntos Jurídicos de Operaciones. Se hizo una primera coordinación con el Área de Gestión Documental y se está verificando cómo se pudo truncar el oficio...	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe realizar seguimiento a los radicados con el fin de que se realicen los ajustes correspondientes con los procesos involucrados para solucionar la eventualidad presentada.

No.	Fecha el registro	Código del evento	clase	RERO No.	Evidencia	Observaciones OFCIN
3	3-19-2024	509	De la normatividad vigente y aplicable	2282	Se evidenció solicitud radicada en la SFC 22111696341156338395 y reportada a Caja Honor el 03 de octubre de 2023; sin embargo, por un error humano en AGEDO, la solicitud no pudo sincronizarse en el Gestor Documental. La solicitud quedó registrada en Caja Honor con el 06-01-20240312005071, por el cual se está gestionando pronta respuesta.	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe realizar seguimiento con el proceso involucrados a fin de buscar mejoras en el proceso.
4	10/04/2024	516	Software	2289	Se reporta radicado 06-01-20240220003451 por el cual se cumplió el paso "Envío correo electrónico certificado" de manera automática el 01 de marzo de 2024 y fue reactivado el 13 de marzo de 2024 para envío de la respuesta generando demora en la contestación al consumidor financieros e incumpliendo el término legal de 15 días hábiles (Ley 1755 de 2015). Se ha evidenciado y reportado en varias oportunidades que el flujo 06 se cumplen algunos pasos de manera automática, sin que haya solución definitiva al tema; siendo el paso de mayor impacto "Envío correo electrónico".	Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe fortalecer y hacer seguimiento a los flujos con el fin de que no se siga presentando.
5	05-30-2024	527	De la normatividad vigente y aplicable	2298	Se realizó la revisión y envío de una respuesta de la petición No. 06-01-20240422007922 al día 16 teniendo en cuenta que el término es de 15 días hábiles, por lo cual se realizara el debido seguimiento con el fin de subsanar la inconsistencia presentada.	Por lo anterior, la OFCIN, concluye sin novedad.

Tabla: 4 riesgos operativos tomada del archivo ARACF.

Fuente: tomada del archivo enviado por ARACF y comparación VIGIA SARO.



Por lo anterior la OFCIN evidencia que se encontraron 10 REROS reportado a OAGRI por parte del Área de Atención al Consumidor Financiera (ARACF).

La OFCIN realizó la prueba de recorrido en el gestor documental Dodo - Docs a la petición 06-01-20240201002051.

Vinculos del archivo

Derecho de petición

Tipo	Entidad
Radicado	06-PETICIONES Y DEMÁS SOLICITUDES (Radicado No. 06-01-20240201002051) Abrir archivo
Estructura archivística	32005501 - DERECHOS DE PETICIÓN Abrir archivo
Radicado	02-HISTORIALES DE AFILIADOS (Radicado No. 02-01-201510090107633) Abrir archivo
Flujo de trabajo	Flujo de trabajo 2753823 Abrir archivo

[Cerrar](#)

Figura: 19 riesgos operativos tomada del archivo ARACF.
Fuente: Dodo - Docs.



06-PETICIONES Y DEMÁS SOLICITUDES

Descripción: Registro de PQRS (Petición, Denuncia, Consulta, Certificación, Sugerencia, Felicitación, Etc.)

Fecha de inicio: 01/02/2024 11:34:07 a. m.

Fecha de finalización: 13/02/2024 03:24:04 p. m.

No. 2753823

Datos del formulario de inicio...

06-PETICIONES Y DEMÁS SOLICITUDES

Radicado 06-01-20240201002051

ALMACENAMIENTO

Almacenar en:

Folios 3

Anexos 0

Presentado por Correo electrónico

Presenta identificación NO

Entidad Remitente (SI APLICA)

NIT de la entidad No aplica

Nombre de la entidad No aplica

INFORMACIÓN SOLICITUD

Punto de radicación Ventanilla Correspondencia-Call Center

Punto de recepción Call center

Clase de solicitud PETICIÓN

Paso: 2 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.

Instancia de recepción Entidad vigilada

Figura: 20 radicado 06-01-20240201002051 Dodo-docs.

Fuente: Dodo - Docs.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Instancia de recepción	Entidad vigilada
	Paso: 2 usuario: guillermo.caballero fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.
Solicitud verbal	NO
Asunto	PETICIÓN
Descripción	PETICIÓN
INFORMACIÓN AFILIADO	
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía
Número de identificación	
Fecha de Expedición	01/01/1900
Nombres y Apellidos/Razón social	
Unidad Ejecutora	ARMADA NACIONAL
Sexo	Masculino
LGBTIQ	NO
Condición especial	No aplica
Contacto	
Pais	Colombia
Departamento	Huila
Ciudad	Neiva
Cargo	No informado
Dirección para envío de correspondencia	
Barrio	No informado
Celular	
Teléfono	No informado
Correo Electrónico Institucional	No informado

Figura: 21 radicado 06-01-20240201002051 Dodo-docs.
Fuente: Dodo - Docs.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Correo Electronico Personal

Preferencia envío de su respuesta

¿Requiere apoyo de una dependencia?

NO

Paso: 2 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.

Dependencia

-- NULL --

Solicitud SAC

Solicitud SAC

Paso: 2 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.

Tipo de Solicitud o Recurso SAC

Paso: 2 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.

Tema

Actualización en la cuenta del afiliado

Paso: 2 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.

Motivo

Embargo/Desembargo cuenta individual

Paso: 2 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.

Nombre Proyecto Fondo de Solidaridad

-- NULL --

Radicado Recibido

-- NULL --

Radicado oficina de respuesta

03-01-20240212000428

Paso: 4 | usuario: guillermo.caballero | fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.

Radicado relacionado

32-01-2024013102417

Courier

No Aplica

Número de guía

No Aplica

Observaciones

Ninguna

Transferido con número de radicado

-- NULL --

Figura: 22 radicado 06-01-20240201002051 Dodo-docs.
Fuente: Dodo - Docs.

Se evidencia radicado oficina de respuesta 03-01-20240212000428 al abrir dicho radicado en Dodo-docs. muestra el radicado No. 378-01-20240212003639 del 12-09-2024 proyectado por el Líder Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, así como se evidencia en la imagen.



Bogotá D C., 12/02/2024 03:12:23 p. m.

Señor (a) Juez

AL CONTESTAR CITE: 378-01-20240212003639
Fecha: 12/02/2024 03:12:23 p. m.
Área: GRUPO ASUNTOS JURÍDICOS DE OPERACIONES

Figura: 23 radicado 378-01-20240212003639.
Fuente: Dodo - Docs.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.



dodo docs	
Transferencia con número de radicado	-- NULL --
Solo utilizar con previa autorización	
¿Requiere ampliación?	NO Paso: 4 usuario: guillermo.caballero fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.
Solo utilizar esta opción si la petición es igual a la anterior	
Tipo de solicitante	Afiliado Paso: 2 usuario: guillermo.caballero fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.
Reiteración de la solicitud	NO Paso: 2 usuario: guillermo.caballero fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.
¿Traslado por competencia de otra institución?	-- NULL --
Tipo de solicitante	-- NULL --
¿Desistimiento tácito?	NO Paso: 4 usuario: guillermo.caballero fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.
Tipo de envío SAC	Electrónico Paso: 4 usuario: guillermo.caballero fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.
Confirmación correo electrónico para envío	Paso: 4 usuario: guillermo.caballero fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.
Tipo de devolución SAC (1)	NO APLICA Paso: 5 usuario: miguelborda fecha: 13/02/2024 08:29:50 a. m.
Tipo de devolución SAC (2)	-- NULL -- Paso: 5 usuario: miguelborda fecha: 13/02/2024 08:29:50 a. m.
Verificación del correo electrónico	Solicitud PQRS-D en WM - Registra en GA2 Paso: 4 usuario: guillermo.caballero fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.

Figura: 24 radicado 06-01-20240201002051 Dodo-docs.
Fuente: Dodo - Docs.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





CAMPOS CONECTORES TIPIFICACIÓN

Canal	-- NULL --
Producto	-- NULL --
Producto digital	-- NULL --
Queja exprés	-- NULL --
Tutela	-- NULL --
Marcación	-- NULL --
Admisión	-- NULL --
Ente de control	No aplica
Paso: 2 usuario: guillermo.caballero fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.	
¿Relacionado a rendición de cuentas?	NO
Paso: 2 usuario: guillermo.caballero fecha: 01/02/2024 02:58:34 p. m.	
Desistimiento queja	-- NULL --
A favor de:	Favorable
Paso: 4 usuario: guillermo.caballero fecha: 12/02/2024 12:52:39 p. m.	
Aceptación queja	-- NULL --
Rectificación queja	-- NULL --
Prórroga queja	-- NULL --
Documento respuesta final	-- NULL --

Figura: 25 radicado 06-01-20240201002051 Dodo-docs.
Fuente: Dodo - Docs.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Pasos

Si un paso aparece en color rojo, significa que es una devolución generada a partir del paso inmediatamente anterior

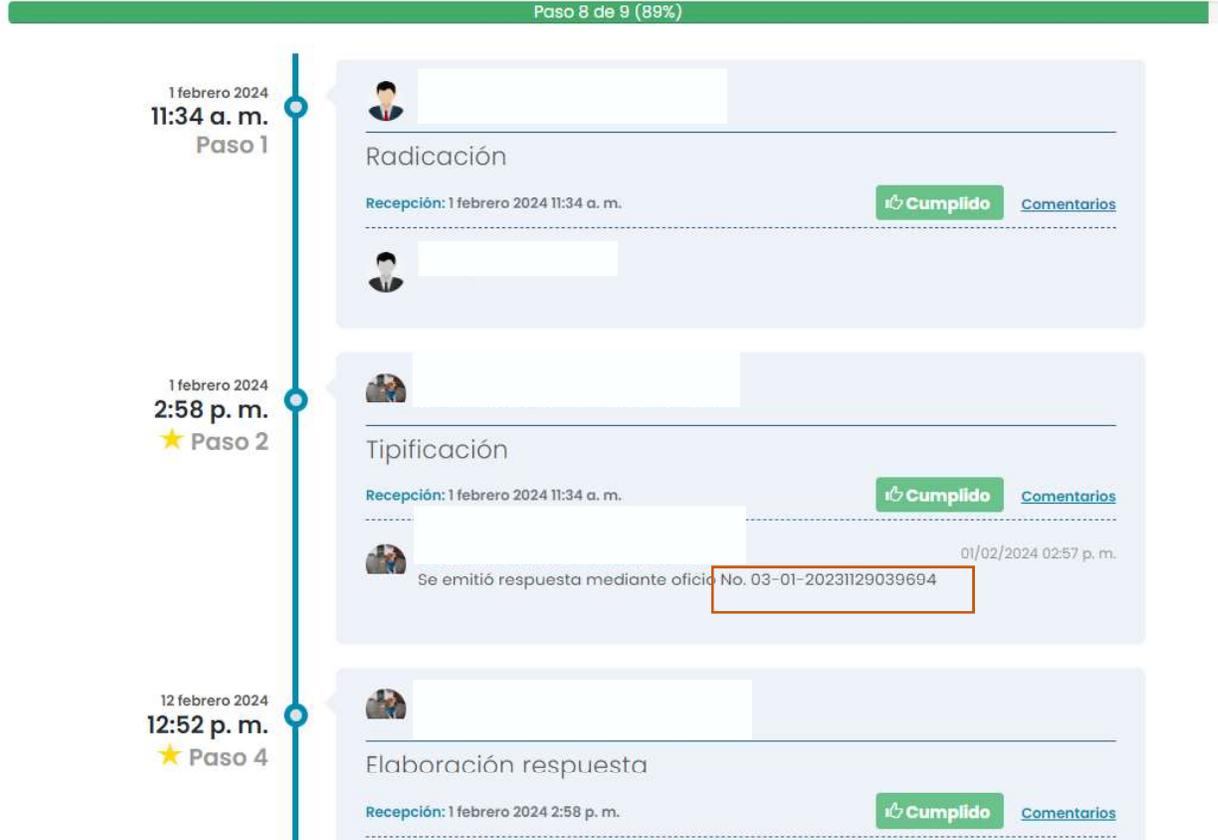


Figura: 26 radicado 06-01-20240201002051.
Fuente: Dodo - Docs.

En Dodo-docs se evidencia comentario por el funcionario indicando que se dio respuesta mediante oficio No. 03-01-20231129039694 del 29-11-2023, respuesta dada por Líder Grupo Asuntos de Operaciones.



Bogotá D. C., 29/11/2023 05:44:46 p. m.

AL CONTENDOSOAR CITE: 03-01-20231129039694
Fecha: 29/11/2023 05:44:46 p. m.
Área: GRUPO ASUNTOS JURÍDICOS DE OPERACIONES

Asunto: Respuesta al radicado 13-01-20231128007325

Proceso
Causante
Solicitante
Radicado

Figura: 27 radicado 03-01-20231129039694.
Fuente: Dodo - Docs.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





dodo docs

12/02/2024 12:52 p. m.
Buenas tardes, remito para control de calidad. Muchas gracias.

13 febrero 2024
8:29 a. m.
★ Paso 5

Control de calidad

Recepción: 12 febrero 2024 12:52 p. m. **Cumplido** [Comentarios](#)

13/02/2024 08:29 a. m.
Aprobada revisión calidad.

13 febrero 2024
2:05 p. m.
★ Paso 6

Aprobación y firma respuesta Jefe de Área

Recepción: 13 febrero 2024 8:29 a. m. **Cumplido** [Comentarios](#)

13/02/2024 02:05 p. m.
Por favor confirmar radicado del oficio de respuesta, correo electrónico para envío y tipo de envío SAC, si va dirigido a correo electrónico y dirección física, deben estar registrados en el oficio de salida. Es deber de todos los funcionarios de Caja Honor cumplir con las disposiciones normativas en materia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. En caso de incumplimiento acarrea las sanciones previstas en la Ley 2094 del 29 de junio 2021, la cual reforma la Ley 1952 del 28 de enero de 2019 y se dictan otras disposiciones, relacionadas con el Derecho Disciplinario” Leído, aprobado y firmado para envío. ¡¡¡ SAC, por una debida atención y trato justo!!!

Figura: 28 radicado 06-01-20240201002051 Dodo - Docs.
Fuente: Dodo - Docs.





13 febrero 2024
3:24 p. m.
★ Paso 8



Envío correo electrónico certificado

Recepción: 13 febrero 2024 2:05 p. m.

✔ Cumplido

Comentarios



13/02/2024 03:24 p. m.

Sin ejecutar
Paso 9

Usuario

Envío documento físico

El flujo de trabajo esta terminado

Documentos [visor](#)

Los documentos se presentan por fecha de publicación en orden descendente



03-01-20240212000428 (con rúbrica) (con rúbrica) - (firmado digitalmente)

Publicado por ana.rosero el 13 de febrero de 2024 a las 2:05 p. m.
Versión: 0 | Es versión actual? Si | Extensión: .pdf | Tamaño: 370262 bytes



Derecho de petición

Publicado por yurany.pena el 1 de febrero de 2024 a las 11:34 a. m.
Versión: 0 | Es versión actual? Si | Extensión: .pdf | Tamaño: 831225 bytes



Inicio Escritorio - Configuración - Ayuda -

nidia.choachi -

Búsqueda de documentos

03-01-20240212000428

Buscar

Búsqueda de flujos de trabajo | Búsqueda avanzada...

Nombre de archivo (Descripción)

- Comienza por
- Igual
- Contiene (Puede tardar mas de 1 min.)

Otras opciones

- Radicado
- Número de identificación

Fecha publicación del documento?



Registro de formulario

(El radicado 03-01-20240212000428 no contiene documentos)

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - CAJA HONOR

© 2024 - Dodo DOCS ®

Figura: 29 radicado No. 03-01-20240212000428 correspondiente de la petición No. 06-01-20240201002051.

Fuente: Dodo - Docs.

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Al abrir el radicado No. 03-01-20240212000428 muestra el radicado 378-01-20240212003639 del 12-02-2024 tal como se evidencia en la imagen.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Código: GCN-A-FM-025 / V 026
Fecha aprobación: 07-06-2022

Bogotá D.C., 12/02/2024 03:12:23 p. m.

AL CONTESTAR CITE: 378-01-20240212003639
Fecha: 12/02/2024 03:12:23 p. m.
Área: GRUPO ASUNTOS JURIDICOS DE OPERACIONES

Señor (a) Juez

En atención al Oficio de febrero 05 de 2024, radicado en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía el 06 de febrero de 2024 bajo el número del asunto, mediante el cual señaló:

"... Por segunda vez, este despacho judicial les requiere consignar el 100% de los recursos económicos embargados por concepto de ahorros registrados en la cuenta individual del Sr. Aguirre Rojas a la cuenta de DEPOSITO JUDICIAL DEL BANCO AGRARIO No. 7600362042001..."

En atención a lo anterior, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía informa que realizó el pago de la medida cautelar aplicada sobre el 100% de los conceptos de ahorros por valor de \$835.089,63, suma que se verá reflejada en la cuenta de ahorros del Juzgado en los próximos días.

Así mismo, se solicita al juzgado informar como proceder con los conceptos de cesantías retenidos a favor del proceso de la referencia.

Por último se le informa al señor Juez, que la Entidad tiene habilitado el buzón de correo electrónico notificacion.embargo@cajahonor.gov.co, para el recibo de comunicaciones de los despachos judiciales dentro de los procesos en los que nuestros afiliados son parte y en los cuales se ordenan medidas cautelares que afectan las cuentas individuales de los mismos. Igualmente pueden comunicarse al teléfono 7468091 en la ciudad de Bogotá.

Cordialmente,

Líder Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones

Profesional Universitario 61
Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones - GAJJO
Nota: Documento original firmado digitalmente

NIT: 860021967 - 7
Dirección de Atención al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia
BIENESTAR Y EXCELENCIA

ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, IQNET

Figura: 30 radicado 06-01-20240201002051.
Fuente: Dodo - Docs.

5 Comentarios

-- Ordenar --

Z (paso 6)

13/02/2024 02:05 p. m.

Por favor confirmar radicado del oficio de respuesta, correo electrónico para envío y tipo de envío SAC, si va dirigido a correo electrónico y dirección física, deben estar registrados en el oficio de salida.
Es deber de todos los funcionarios de Caja Honor cumplir con las disposiciones normativas en materia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. En caso de incumplimiento acarrea las sanciones previstas en la Ley 2094 del 29 de junio 2021, la cual reforma la Ley 1952 del 28 de enero de 2019 y se dictan otras disposiciones, relacionadas con el Derecho Disciplinario"
Leído, aprobado y firmado para envío.
¡¡¡ SAC, por una debida atención y trato justo!!!

(paso 8)

13/02/2024 03:24 p. m.
Enviado
pennarochaasesoresjuridicos@gmail.com

Figura: 31 radicado 06-01-20240201002051.
Fuente: Dodo - Docs.





Bogotá D.C., 29/11/2023 05:44:46 p. m.

AL CONTESTAR CITE: 03-01-20231129039894
Fecha: 29/11/2023 05:44:46 p. m.
Área: GRUPO ASUNTOS JURIDICOS DE OPERACIONES

Señores _____

Asunto: Respuesta al radicado 13-01-20231128007325

Proceso	
Causante	
Solicitante	
Radicado	

En atención al oficio No. 3164 del 24 de noviembre de 2023, radicado en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, bajo el número del asunto, en el que se dispuso:

"...Por medio del presente me permito comunicarle que en audiencia de inventarios y avalúos del día 28 de julio de 2023 se ordenó oficialtes a fin de que certifique el valor de las cesantías y demás emolumentos que a la fecha tiene el señor Oscar Arley Olarte Flórez...".

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía informa que a la fecha la cuenta registra el siguiente saldo:

concepto	Ingreso
Cesantías	\$2.815.915,00
Cesantías retroactivas	\$138.439,00
Intereses aportes	\$2.972.070,52
Intereses cesantías	\$5.741.940,06
subtotal	\$25.137.458,06

Ahora bien, se aclara que la totalidad de la suma informada anteriormente se encuentra embargada a favor del proceso 2021-00390-00.

Asimismo, es importante mencionar que de acuerdo a lo establecido en los artículos 1° y 2° de la Ley 973 del 21 de julio de 2005, normativa que regula la definición, el objeto y la naturaleza jurídica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es pertinente recordarle al Despacho Judicial, que la Entidad se encarga únicamente de la administración y manejo de las cesantías y el ahorro para solución de vivienda, conceptos que se reciben mensualmente de las diferentes Unidades Nominadoras; así como, el otorgamiento de los subsidios de vivienda de los afiliados.

SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

NIT: 860021967 - 7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia
BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.



Por último, se informa al Juez, que esta Entidad tiene habilitado el buzón de correo electrónico notificacion_embargo@cajahonor.gov.co, para el recibo de comunicaciones de los despachos judiciales dentro de los procesos en los que los afiliados son parte y en los cuales se ordenan medidas cautelares que afectan las cuentas individuales de los mismos. Igualmente pueden comunicarse al teléfono (601) 7468091, o en la dirección Carrera 54 No. 26 – 54 CAN en la ciudad de Bogotá.

Cordialmente,

Líder Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones

Nota: Documento original firmado digitalmente

RECIBIDO Y REGISTRADO

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

Figura: 32 radicado 03-01-2023112903964.
Fuente: Dodo - Docs.

Oportunidad de Mejora Correctiva 2

La OFCIN recomienda a ARACF en compañía con AGEDO hacer una revisión de fondo desde la estructura del control de calidad, con el fin de mejorar la efectividad de los mismos y se están materializando los riesgos como efectivamente sucedió frente a la petición con radicado No. 06-01-20240201002051 en el flujo documental debido a que en la prueba de recorrido no se evidencia la corrección de los mismos y debido a esto se ocasiono que llegara la tutela No. 269-01-2024022900245 por haber recibido respuesta

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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



equivocada y al abrir los radicados se evidencia oficio de la Líder Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, por lo anterior se observa el R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o normativas Aplicables a la Entidad CA148 – Suministrar a los Consumidores Financieros Información Verbal o Escrita que no cumpla con Criterios de Oportunidad y Calidad, Guía de Operación Atención de Solicitudes (GS-NA-GU-012 del 15-12-2023 Versión.11), 2.2 Política de Planeación Institucional de la 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG V5 de 2023.

5.6 Procedimiento atención PQRS-D

Conforme al numeral 3.6 de la Guía de Operación Atención de Solicitudes (GS-NA-GU-012 del 15-12-2023 Versión:11) relacionada con los términos de respuesta para recibir, atender, analizar, y responder en los términos establecidos de forma oportuna con calidad a todas las solicitudes presentadas por los consumidores financieros ante Caja Honor.

5.7 Protección de los Derechos del Consumidor Financiero

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

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

5.8 Verificación Acciones de Tutela

La OFCIN verifico la relación de las tutelas según cuadro recibido en Excel por parte del Área de Atención Consumidor Financiero mediante correo del 10-08-2023 evidenciando 16 tutelas verificando los conceptos relacionados en el reporte las cuales fueron interpuestas ante Caja Honor por concepto de respuestas del mencionado proceso, por lo cual se realizó de manera aleatoria la revisión de 12 conceptos de las tutelas, para efectos y en aras de realizar una comprobación de mayor amplitud eliminando el margen de error muestral y obteniendo un nivel de confianza total, según se detalla a continuación.





N°	Fecha de Radicación	Radicado de Entrada	Nombre del Afiliado	Cédula	Radicado de Salida	Evidencia	Observación OFCIN
1	16/01/2024	269-01-2024011600031			175-01-2024011800045	El accionante manifiesta vulneración al derecho de petición exigiendo que las entidades indiquen la manera detallada, el procedimiento a seguir para acceder a los beneficios pensionales y/o devolución de saldos de aportes obligatorios correspondientes a los 11 años cotizados, el derecho de petición no fue radicado en Caja Honor se remitió a ARACF para la respuesta,	Mediante radicado 378-01-20240117000751 del 17-01-2024 se proyectó oficio con ocasión a la acción de tutela No. 2024-00006-00 se evidencia que no tiene saldo en la cuenta debido a que el afiliado realizo retiros de los dineros en vida. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
2	22/01/2024	269-01-2024012200063			175-01-2024012300059	El accionante manifiesta vulneración al derecho fundamental de respuesta y que no se dio respuesta de fondo a la petición.	Mediante radicado 378-01-20240123001320 del 23-01-2024 ante Caja Honor, se dio repuesta en atención a la acción de tutela No. 2024-00006-00 beneficiarios del afiliado fallecido se le indica los procesos a realizar para afiliación y validar si es procedente. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
3	29/01/2024	269-01-2024012900099			175-01-2024013100091	El accionante manifiesta que Caja Honor ha vulnerado este derecho al no remitir respuesta a su solicitud de información sobre los aportes registrados en la cuenta individual remitidos por el ejército.	La petición fue radicada el 10-01-2024 con No. 06-01-20240110000394 y mediante oficio de salida 378-01-20240112000428 el 12-01-2024 se le informo que no es posible brindar información financiera porque el correo relacionado no se encuentra registrado en la base de datos de la entidad. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
4	7/02/2024	269-01-2024020700145			175-01-2024020800141	El accionante manifiesta que Caja Honor vulnero el derecho mencionado por omitir respuesta dentro de los términos establecidos para dicho fin mediante radicado 378-01-20240208003291 del 08-02-2024 se evidencia respuesta al afiliado debido a que realizó compra de vivienda, pero no se dio el negocio radico resciliación, pero no reintegro los dineros.	Mediante respuesta Rad. No. 03-01-20220919029278 del 19-09-2022 referente a las peticiones No. 06-01-20220907015636 le informaron el procedimiento a seguir y con radicado 03-01-20190506017795 del 06-05-2019 indicándole realizar el reintegro del dinero o comprometer los dineros en una nueva negociación el cual no realizó. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
5	15/02/2024	269-01-2024021500174			175-01-2024021500159	En atención al correo enviado a la Dirección de Prestaciones Sociales del Ministerio de defensa el 14-02-2024 por medio de la cual fue notificada la tutela interpuesta y que, aunque Caja Honor no fue vinculada en el auto admisorio al haber sido puesta en conocimiento la acción de tutela y con la finalidad de cualquier interpretación en contra de la Entidad	Los beneficiarios pueden solicitar afiliación extraordinaria este se adjunta en la tutela debido a que esta no fue radicada a la Entidad fue radicada directamente en el ejército y Caja Honor dio respuesta con ocasión de la acción de tutela con rad. 03-01-20240215000473 del 15-02-2024. Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
e	19/02/2024	269-01-2024021900190			175-01-2024022100182	El accionante manifiesta vulnerado su derecho de petición y que corresponde a la respuesta con rad. 378-01-20240129002049 el 29-01-2024 dando contestación a la petición No.06-01-20240125001459 del 25-01-2024 donde se solicitaba el desbloqueo el cual fue por	Con radicado No. 378-01-20240220004407 del 20-02-2024 fue resuelta la solicitud. Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.





N°	Fecha de Radicación	Radicado de Entrada	Nombre del Afiliado	Cédula	Radicado de Salida	Evidencia	Observación OFCIN
						superar número máximo de intentos.	
7	29/02/2024	269-01-2024022900245			175-01-2024030100217	<p>En atención a la tutela OAJUR solicita respuesta a la petición No. 06-01-20240201002051 en razón a que la información del oficio No. 03-01-20240212000428 es de otro afiliado se solicita aclarar el oficio 378-01-20240212003639 con radicado 03-01-20240301000709 se envía soporte tutela interpuesta por</p> <p>con información ajena a la solicitada y se conoció solo hasta la notificación de la acción de tutela en respuesta a la petición mediante radicado 03-01-20231129039694 del 29-11-2023.</p>	<p>Dentro del seguimiento al radicado no se evidencia que se encuentre digitalizado el radicado de respuesta 03-01-20240212000428 y al picar el archivo sigue trayendo el radicado 378-01-20240212003639 del 12-02-2024.</p> <p>Por lo anterior, la OFCIN concluye que se debe realizar seguimiento a los radicados con el fin de que se realicen los ajustes correspondientes con los procesos involucrados para solucionar la eventualidad presentada debida a que en este caso no se ha solucionado, teniendo en cuenta la Guía de Operación Atención de Solicitudes GS-NA-GU-012/V11 del 15-12-2023.</p>
8	4/03/2024	269-01-2024030400253			175-01-2024030500218	<p>La respuesta dada por ARACF y el insumo solicitado por OAJUR según respuesta 378-01-20240212003584 del 12-02-2024 que corresponde al derecho de petición 06-01-20240202002150 del 02-02-2024 la respuesta dada no se da de acuerdo con los solicitado por el afiliado para aclarar el subsidio y hacer énfasis en la solicitud dada .</p>	<p>Mediante radicado No. 378-01-20240305006022 del 05-03-2024 se dio respuesta a la acción de tutela.</p> <p>Por lo anterior, la OFCIN concluye que en las evidencias encontradas existen debilidades de fondo a lo solicitado por el peticionario en las respuestas dadas y esto genera reprocesos tanto a nivel interno como externo. Teniendo en cuenta la Guía de Operación Atención de solicitudes GS-NA-GU-012/V011 del 15-12-2023.</p>
9	8/03/2024	269-01-2024030800285			175-01-2024031100243	<p>La respuesta dada por ARACF en el radicado 378-01-20240130002235 del 30-01-2024 se le informa el procedimiento a seguir y los requisitos que se deben realizar como beneficiarios en atención a la petición con radicado 06-01-20240129001658 del 29-01-2024, afiliado fallecido</p>	<p>Se evidencia en la tutela que no se anexaron el formulario único de pago, como tampoco el estado de la cuenta del afiliado , de igual manera se le informa que debe anexar la totalidad de los documentos en un solo envío.</p> <p>Por lo anterior la OFCIN concluye que se presentó un descuido por parte del ARACF al no adjuntar los soportes mencionados.</p>
10	11/03/2024	269-01-2024031100296			175-01-2024031200252	<p>El accionante manifiesta que Caja le ha vulnerado el derecho debido a que no ha podido vender el inmueble afiliados a Caja Honor mediante radicado 378-01-20240220004462 del 20-02-2024, según solicitud 06-01-20240205015832</p>	<p>Se evidencia que en la respuesta mediante radicado 378-01-20240312006792 del 12-03-2024 y jurídica salida dar alcance ya que presenta error en la respuesta generada dando alcance al radicado 378-01-20240207003230 del 07-02-2024 no procedía porque el inmueble fue prometido en venta según lo informado por el Grupo de Verificación de Identificación, Seguridad Documental y prevención</p> <p>Por lo anterior, al OFCIN concluye sin novedad</p>





Nº	Fecha de Radicación	Radicado de Entrada	Nombre del Afiliado	Cédula	Radicado de Salida	Evidencia	Observación OFCIN
11	11/03/2024	269-01-2024031100298			175-01-2024031200247	La apoderada del afiliado interpone acción de tutela por considerar vulnerado el derecho por parte de la Policía y Caja Honor por no haber recibido las respuestas de fondo a la solicitud mediante los radicados No. 06-01-20240206002332 y No. 06-01-20240209002685 del 6 Y 9 de febrero de 2024. oficios de salida No 03-01-20210826034093 y 03-01-20230823027629	Mediante radicado No. 03-01-20240312000836 del 12 de marzo de 2024; en el que a su vez le fue aclarado a la accionante que el inmueble se encuentra bloqueado como consecuencia del neocio jurídico que la señora I) Claro llevó a cabo con el señor . Por lo anterior, la OFCIN concluye que debido a que no se dio la respuesta completa ocasionando que se interpusiera la acción de tutela y esto genere reprocesos.
12	11/04/2024	269-01-2024041100407			175-01-2024041100433	El insumo solicitado por OAJUR corresponde en respuesta 378-01-20240321008080 de la petición 06-01-20240311004893 no se evidencia correo electrónico enviado por el petitionerio.	Mediante radicado No. 378-01-20240321008080 se envió al correo jose.estradat) el cual no fue relacionado por el afiliado en la solicitud y este se encuentra pensionado según antecedentes verificados por OAJUR y este se encuentra deshabilitado y se solicita que lo envíen al correo personal de acuerdo a la solicitud que se encuentra registrado en ga2 se dio respuesta 378-01-20240411010137 Por lo anterior, la OFCIN concluye que el ARACF debe fortalecer la revisión de los oficios antes de ser enviadas las respuestas a los afiliados.

Tabla: 5 flujo 175 tomada de los soportes enviados por ARACF
Fuente: Recibido por el proceso mediante correo del 14-09-2024.

Recomendación No. 1

La OFCIN recomienda a ARACF, mejorar los controles a las respuestas dadas a los consumidores financieros, debido a que en la prueba de recorrido con las acciones de tutela se encontraron debilidades en las respuestas de los radicados No. 175-01-2024030500218 (la respuesta no se da de acuerdo a lo solicitado por el afiliado), radicado No.175-01-2024031100243 no se enviaron los documentos que se requerían para que el beneficiario realizará los trámites ante la Entidad con radicado No. 175-01-20240311200247 no se dio la respuesta completa.

Por lo anterior, la OFCIN concluye que se deben fortalecer las respuestas a los consumidores financieros con el fin de prevenir y mitigar los riesgos que se puedan presentar.

De igual manera evidenció solicitudes presentadas por los afiliados por el Área de Atención Consumidor Financiero - ARACF, como certificaciones, requerimientos demoras en trámites y alguna Unidad Ejecutora o por competencia de otra entidad.





Presunta Suplantación

Mediante carpeta compartida de ARACF el 10-08-2024 en el cual relaciona 10 casos de presunta suplantación presentadas ante Caja Honor para el I semestre de 2024 por el Grupo Verificación de Identificación, Seguridad Documental y Prevención (GVISP).

No.	Nombre	Cédula	PQRS	Año en que se presentó la presunta suplantación	Evidencia	Observación OFCIN
1			06-01-20240313005139	2022	Mediante derecho de petición del 13-03-2024 el afiliado solicitó información de los ahorros después de verificar los datos personales le informan los dineros que tiene y que solicitó crédito de vivienda 8 e informa que es falso porque él se encontraba laborando para esa fecha y en la cual señala realizó dicha solicitud. La cuenta se encuentra bloqueada.	Mediante respuesta por ARACF-378-01-20240320007971 el 20-03-2024 Mediante derecho de petición del 13-03-2024 solicita los soportes de la compra de vivienda 8 con la finalidad de comprobar que en los mismos reposa la firma de autorización. debido a que el afiliado manifiesta que no ha realizado Y de acuerdo a la solicitud se remitieron los documentos que se encontraban con radicado 21-01-20220223020984 del 23-02-2022, también remiten el comprobante del pago realizado con quien realizó la negociación. Por lo anterior, la OFCIN concluye que según lo evidenciado se realizó el pago de acuerdo con la verificación y aprobación de las áreas correspondientes de igual manera le sugieren presentar ante las autoridades competentes y allegar copia a la entidad para adelantar las acciones jurídicas a que haya lugar.
2			06-01-20240423007977	2015, 2017 y 2020	Afiliado manifiesta que se dirigió a la reclamación de vivienda y le informan que realizó retiro de desafiliación y el último fue para estudios solicita no realizar más desembolsos a nombre del afiliado ni con poder a terceros la cuenta se encuentra bloqueada.	Mediante radicados de respuesta No. 378-01-20240506012819 del 06-05-2024 se envía la relación de los radicados y valores retirados de los cuales según lo evidenciado existe desafiliación voluntaria y pagos fueron realizados al mismo afiliado y un último para educación en total 4 desembolsos y le informan que también se encontraba un decálogo del afiliado y las consecuencias de la desafiliación y los documentos cumplían con los requisitos. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
3			06-01-20240510009425	2022	El afiliado manifiesta que se valide el radicado 21-01-20220524055135 debido a que el afirma que no realizó dicho trámite y solicita los documentos para realizar la denuncia penal	Mediante radicado de respuesta 378-01-20240523014773 del 23-05-2024 le informan que por el portal transaccional se evidencia que al momento de efectuar un trámite existen 2 modalidades de radicación como pre-trámite o trámite el radico trámite para educación el cual fue desembolsado debido a lo escrito en el oficio cumplió con los requisitos documentales y estructura de fondo. Por lo anterior, la OFCIN concluye que de acuerdo a la verificación de los documentos realizados por el asesor y los filtros de seguridad realizaron el desembolso.
4			06-01-20240517009814	2022	El afiliado solicita documentos donde supuestamente solicitó trámite y entrega de dineros que él no realizó.	Mediante radicado 378-01-20240529015552 del 29-05-2024 le informan que con radicado No. 21-01-2018041830616 del 18-04-2018 radico trámite de desafiliación voluntaria para compra de vivienda y que procedió el pago y que dichos documentos fueron radicados de manera presencial en el punto Bogotá. de igual manera con radicado No. 21-01-20221108123988 08-11-2022 trámite devolución de saldo y se realizó el pago y le comunican que, si desconoce algunos de los trámites en cuestión, deberá interponer la denuncia pertinente ante la fiscalía general de la Nación.





No.	Nombre	Cédula	PQRS	Año en que se presentó la presunta suplantación	Evidencia	Observación OFCIN
						Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
5			06-01-20240529010744	2016	El afiliado mediante petición solicita información de todos los documentos soporte de cada uno de los trámites	Mediante radicado No. 06-01-20240529010744 del 29 de mayo de 2024 solicita información de todos los documentos soporte de cada uno de los trámites, mediante respuesta No. 378-01-20240620017968 20-06-2024 se envía respuesta informando radicados No. 20120148729 del 16 de octubre de 2012 desafiliación voluntaria, No. 21-01-2016101318840 13-10-2016 para compra de vivienda, No. 21-01-20210113004424 del 13 - 01-2021 devolución parcial de cesantías para Educación, anexando el certificado de pagos, Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
6			06-01-20240524010361	2021	Mediante derecho de petición radicado No.06-01-20240524010361 del 25-05-2024 el afiliado solicita información retiro de aportes del cual desconoce y el rechazo a la postulación al Fondo de Solidaridad	Mediante respuesta con radicado No. 378-01-20240606016550 del 06-06-2024 le informan el 15-08-1975 realizó devolución de ahorros por retiro de la institución conforme a las huellas y firmas plasma en el comprobante, posteriormente el 22-02-2021 solicito la solicitud de devolución de aportes el cual informo que recibí a satisfacción y le indican que si niega haber realizados dichos trámites le sugieren presentar la renuncia respectiva ante la Fiscalía general de la Nación. Por otra parte, referente a la postulación al Fondo de Solidaridad no era procedente debido a que cuando fue reconocido como beneficiario de la pensión por invalidez el 14-06-1995 aún no se había creado el Fondo de Solidaridad debido a que este fue originado conforme a lo determinado en el parágrafo 2 del artículo 14 de la ley 973 de 2005 y rige a partir de la fecha de publicación, por tal razón no le cobijaba y cuando salió la ley ya no figuraba como afiliado a caja honor. Por lo anterior la OFCIN concluye sin novedad.
7			06-01-20240604010989	2020	Mediante petición del 04-06-2024 El afiliado manifiesta que no sabe escribir, se radica la solicitud de forma verbal informando que no tiene conocimiento del trámite vivienda 8 y que fue radicado en desconoce quien realizó el trámite y solicita copia del trámite con el fin de instaurar demanda penal contra la persona que lo estafo	Mediante radicado No.378-01-20240614017174 14-06-2024 se le da reajusta al afiliado indicándole que con radicado No.21-01-20201103102664 del 03-11-2020 en trámite vivienda 8 le envían soporte del pago, . Por lo anterior la OFCIN concluye sin novedad.
8			06-01-20240711013625	1999	Mediante radicado del 11-07-2024 donde el afiliado requiere información del trámite presentado del pago del subsidio y que hay documentos que no firmo son de manera fraudulenta porque esa no es la firma	Mediante radicado 378-01-20240722021740 del 22-solicita reconocimiento no tienen los datos registrados y que debe acercarse de manera presencial a uno de los puntos de atención para realizar la respectiva actualización de los datos con junto con la validación biométrica, al validar por el gestor documental se evidencia que mediante radicado No. 378-01-20240123001326 del 23-01-2024 en respuesta a la solicitud No. 06-01-20240117000860 del 17-01-2024 en el cual solicita reconocimiento de una vivienda, y le informan que fue beneficiario del subsidio mediante resolución No. 1415 acta 16 -12-1999 la cual fue modificada en atención

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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



No.	Nombre	Cédula	PQRS	Año en que se presentó la presunta suplantación	Evidencia	Observación OFCIN
						a la resolución No. 627 del 09-08-2000 en la cual se reconoció el faltante del subsidio de igual manera le informan los beneficios para los veteranos. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
9			06-01-202407180 14193	2021	Mediante radicado del 18-07-2024 el cual solicita información de como adquirir subsidio y anexa denuncia del trámite del modelo vivienda 8.	Mediante respuesta No. 378-01-20240730022763 del 30-07-2024 le informan que con radicado No 21-01-20210301025423 del 01-03-2021 accedió al modelo 8 el cual resultado favorable y se realizó el pago y que estos dineros se debían acreditar durante los 6 meses siguientes al desembolso, anexo a esto el GVISP verifica las impresiones dactilares plasmadas el radicado corresponden a los documentos utilizados en los trámites, el afiliado anexa denuncia y le solicitan el estado de la misma. Por los anterior, la OFCIN concluye sin novedad.
10			06-01-202407120 13743	2007	Mediante radicado del 12-07-2024 El afiliado solicita se revise la cuenta individual debido a que nunca ha realizado trámites ante la entidad y le figura que ya realizó el trámite de vivienda 14 en el 2007	Mediante respuesta No. 378-01-20240725022230 del 25-07-2024 le informan que soluciono vivienda primer pago con radicado No. 600547 del 11 de abril de 2007y el 2 pago No. 660862 del 17 de octubre de 2007 de igual le informan que al verificar el VUR se evidencio que soluciono vivienda mediante caja con el subsidio, de igual forma le indican que debe colocar denuncia ante las autoridades competentes allegando copia del proceso a la Entidad. Por lo anterior, la OFCIN concluye sin novedad.

Tabla: 6 tomada de los soportes enviados por ARACF.

Fuente: Recibido por el proceso mediante correo del 08-08-2024.

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

6. Estado de las recomendaciones informe de auditoría No. 5 de 2024 SUAOP – Gestión del SAC II semestre 2023.

El proceso de Gestión del SAC en la Auditoría No. 5 de 2024 SUAOP – Gestión del SAC II semestre 2023, no quedaron Oportunidades de mejora, pero se dejaron 4 recomendaciones así:





Recomendaciones	
1	La OFCIN recomienda a ARACF hacer seguimiento a los REROS reportados a OAGRI y AGEDO, debido a que en la auditoría realizada para el II semestre de 2023, se evidencio lo reportado en VIGIA las diferentes eventualidades presentadas en los flujos como los descritos así: se saltan los pasos, los anexos fueron borrados de manera automática, borrado automático del formulario 06.
2	La OFCIN recomienda a GVISP, cuando se requiera verificar los números de matrícula inmobiliaria de los bienes inmuebles de los afiliados o vendedores en el momento en que realizan el trámite para solución de vivienda, debido a que en los radicados de las tutelas en las evidencias encontradas se generó error humano referente a la respuesta dada al radicado No. 06-01-20230830017875 y por error en la respuesta ocasionó que se presentara tutela ante la Entidad debido a que le informaron al afiliado que el inmueble había sido prometido en venta y se encontraba hacia el interior de la Entidad bloqueado ocasionando R035-Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida CA011 Debilidades en la calidad de la información requerida a los procesos.
3	La OFCIN recomienda a ARACF tener alertas en los casos de requerimientos reiterativos para darles un debido análisis y control oportuno con el fin de no incurrir en errores que afecten tanto al afiliado como a la Entidad, cabe aclarar que en este caso se cumplió con las políticas y normatividad que maneja Caja Honor.
4	La OFCIN recomienda a ARACF que dentro del cuadro de relación de los PQRSD una casilla donde se relacione el número de radicado con el que se dio respuesta para que no tome la sumatoria de los tiempos desde su radicado evidenciando que se dio una respuesta antes de vencer los términos y no se evidencie como si el tiempo fuese los 39 días referente al radicado de presunta suplantación, de igual manera tener en cuenta estos tipos de trámites debido a que la OFCIN evidencia que es un caso muy importante para tener en cuenta debido a que se evidenciaron tres cédulas los datos del señor y números de cédulas iguales aunque se evidenciaron inconsistencias en las mismas.

Figura: 33 Recomendaciones dejadas en la Auditoría No. 5 ARACF II Semestre de 2023. Fuente: Informe de Auditoría No. 5 de 2024 SUAOP – Gestión del SAC II semestre 2023.

La OFCIN, realizo seguimiento a las recomendaciones dadas al proceso evidenciando con respecto a la recomendación 1 que enviaron memorando ARACF - 18-01-20240527001037 del 27-05-2024 para la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - MIDDLE OFFICE, mediante respuesta de OAGRI para todas las dependencias con radicado OAGRI - 18-01-20240612001134 Oportunidad y calidad de los reportes de eventos de riesgo operacional – REROS donde remiten las políticas establecidas en el Manual SIAR con relación a los registros de los eventos de riesgos operacionales: 6.8 Documentación 6.8.1 registro de eventos en la base de datos, 6.8.2 periodicidad del reporte.

Recomendación 2 mediante memorando ARACF – 18-01-20240527001036 del 27-05-2024 ARACF envió memorando al Grupo Verificación de Identificación Seguridad Documental y Prevención.

Tabla 7 Consolidado Oportunidades de Mejora

No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA CORRECTIVA	CRITICIDAD	Plazo OM
1	La OFCIN, recomienda ARACF en coordinación con SUAOP-ASERA inspeccionar y realizar los ajustes correspondientes a la Móvil, debido a que en la denuncia anónima correspondiente al radicado No. 93-01-20240628000060 del 28 de junio de 2024, que se encuentra en las páginas 28 a la 34, según informes y seguimientos, dicha móvil no tienen cámara de video para poder tener un mejor control y	Moderado	No Mayor a 1 año

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera.



No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA CORRECTIVA	CRITICIDAD	Plazo OM
	<p>visualización de los acontecimientos que se presenten en los diferentes recorridos que realicen a nivel Cundinamarca, esto con el fin de poder generar seguridad para los afiliados y funcionarios.</p> <p>Por otra parte, la OFCIN evaluó los listados recibidos, realizando una comparación de los firmados por los afiliados, en donde figuran 154 y en la relación del Excel se encuentran registrados 181 encontrando una diferencia de 27, de la misma forma, se realizó la comparación evidenciando que en el listado Excel se encuentran 94, de los cuales hay afiliados repetidos; y al depurar solo quedaron 44 afiliados del listado de Excel. Lo anterior evidencio incumplimiento a la Resolución 084 del 2 de febrero de 2022 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la CPVMP y se dictan otras disposiciones” Artículo 3 y el Artículo 21, R10 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o normatividad Aplicable a la Entidad, Incumplimiento de la Normativa, – R017 – Fallas en la Gestión del trámite, CA017 – Falta de Información para la Atención al Afiliado, CO015 Cumplimiento de los procedimientos del proceso, 2.2 de la Política de Planeación Institucional de la 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG V5 de 2023.</p>		
2	<p>La OFCIN recomienda a ARACF en compañía con AGEDO hacer una revisión de fondo desde la estructura del control de calidad, con el fin de mejorar la efectividad de los mismos y se están materializando los riesgos como efectivamente sucedió frente a la petición con radicado No. 06-01-20240201002051 en el flujo documental debido a que en la prueba de recorrido no se evidencia la corrección de los mismos y debido a esto se ocasiono que llegara la tutela No. 269-01-2024022900245 por haber recibido respuesta equivocada y al abrir los radicados se evidencia oficio de la Líder Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, por lo anterior se observa el R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o normativas Aplicables a la Entidad CA148 – Suministrar a los Consumidores Financieros Información Verbal o Escrita que no cumpla con Criterios de Oportunidad y Calidad, Guía de Operación Atención de Solicitudes (GS-NA-GU-012 del 15-12-2023 Versión.11), 2.2</p>	Moderado	No Mayor a 1 año





No.	OPORTUNIDADES DE MEJORA CORRECTIVA	CRITICIDAD	Plazo OM
	Política de Planeación Institucional de la 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG V5 de 2023.		

Fuente: elaboración propia OFCIN, septiembre 2024.

7. Síntesis Recomendaciones

Tabla 8 Consolidado Recomendaciones

No.	RECOMENDACIONES
1	<p>La OFCIN recomienda a ARACF, mejorar los controles a las respuestas dadas a los consumidores financieros, debido a que en la prueba de recorrido con las acciones de tutela se encontraron debilidades en las respuestas de los radicados No. 175-01-2024030500218 (la respuesta no se da de acuerdo a lo solicitado por el afiliado), radicado No.175-01-2024031100243 no se enviaron los documentos que se requerían para que el beneficiario realizará los trámites ante la Entidad con radicado No. 175-01-20240311200247 no se dio la respuesta completa.</p> <p>Por lo anterior, la OFCIN concluye que se deben fortalecer las respuestas a los consumidores financieros con el fin de prevenir y mitigar los riesgos que se puedan presentar.</p>

Fuente: elaboración propia OFCIN, octubre 2024.

8. Nivel de Priorización de Criticidad de los Hallazgos

De acuerdo con la expedición de la CE 008 de 2023 de la SFC, en sus numerales 4.2.3.1 de las Funciones del Comité de Auditoría respecto del ambiente de control, 4.5.3.3 y 4.5.4.2 de las Funciones de la Auditoría Interna respecto de las actividades de control y de información y comunicación respectivamente, se realizó la creación de la metodología de la Criticidad de los Hallazgos para la OFCIN en cumplimiento a la mencionada Circular y la presentación de esta en los informes y al Comité de Auditoría.

Por esta razón, para la evaluación de la criticidad de los hallazgos, hemos adoptado una metodología estructurada que permite una clasificación precisa y objetiva de cada hallazgo y se basa en una combinación de factores cuantitativos y cualitativos diseñados





para evaluar el impacto potencial de cada hallazgo en las operaciones y la salud organizacional de la entidad, observando lo siguiente:



Matriz Priorización Hallazgos.xlsx

Matriz Priorización Criticidad de los Hallazgos Auditoría 23-2024.xlsx
Fuente: Matriz Priorización Criticidad de los Hallazgos. OFCIN.

Este análisis se divide en segmentos, cada uno correspondiente a un nivel de criticidad: Moderado, Para cada categoría, se discuten los hallazgos específicos, sus implicaciones potenciales y las recomendaciones adecuadas.

Moderado

Los hallazgos 'Moderados' implican problemas que poseen un impacto limitado en las operaciones y que pueden ser resueltos con ajustes menores en los procedimientos o controles existentes. Se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Inconsistencias en reportes internos que no afectan los resultados financieros globales.

Acciones Recomendadas: Ajustes en los procesos de reporte y capacitación adicional para el personal relevante.

Acciones Recomendadas: Revisión y mejora de los procesos y controles afectados dentro de un plazo definido.

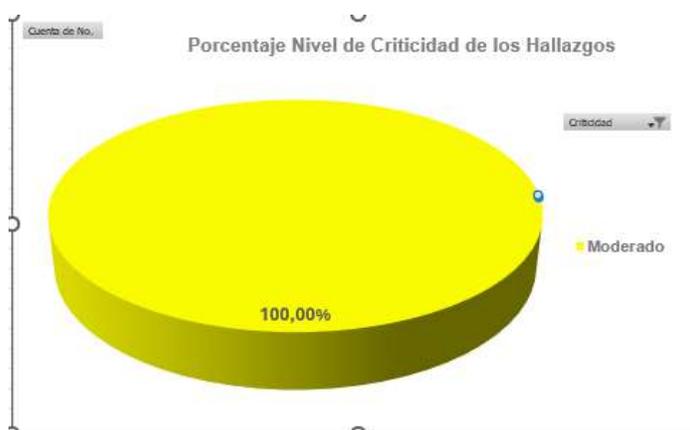


Figura: 34 Matriz Priorización criticidad de los Hallazgos OFCIN.
Fuente: Matriz Priorización criticidad de los Hallazgos OFCIN.



El gráfico de "Porcentaje Nivel de Criticidad de los Hallazgos" ofrece una visión clara y concisa sobre la distribución de los hallazgos auditados en función de su criticidad. Este análisis es fundamental para que la junta directiva evidencie la gravedad y urgencia de las acciones requeridas.

Moderados (100%): Constituyendo los hallazgos, de nivel moderado indican problemas que, aunque necesitan ser abordados para mejorar los procesos y la eficiencia, no presentan un riesgo inmediato para la operatividad o la conformidad organizacional. Estos hallazgos ofrecen oportunidades significativas para mejoras proactivas y preventivas en las operaciones.

9. CONCLUSIONES

Efectuada la Auditoría No. 23 de 2024 a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP) - Área de Atención al Consumidor Financiero - ARACF, correspondiente al I semestre de 2024, la OFCIN concluye:

En el desarrollo de la presente auditoría se evidenció que el Área Atención Consumidor Financiero – ARACF debe fortalecer los controles y seguimientos a los flujos y a las respuestas dadas a los consumidores financieros tanto internos como externos con el fin de que los documentos se encuentran digitalizados y no se encuentren trocados con otros radicados y se tomen acciones para mitigar los riesgos que se puedan presentar.

A través del presente informe la OFCIN espera que se contribuya al mejoramiento continuo del proceso, y enfoque hacia la prevención, fortaleciendo el sistema institucional del control interno implementado por Caja Honor dando cumplimiento a los establecido en la normatividad aplicable.

Cordialmente,

Firmado por:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
2024/11/15 05:24:43

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:
Nidia Elisa Choachi Mancera
Auditor OFCIN

