



INFORME DE AUDITORIA 004 DE 2017 "EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO II SEMESTRE 2016- CAJA HONOR-"

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

Asunto: Informe de Auditoria 004 de 2017 " Evaluación y Seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero II semestre de 2016- Caja Honor-

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. ALCANCE

La evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, tiene como finalidad verificar que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, dé cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1328 de 2009; La Circular Externa 15 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como lo dispuesto en el Manual SAC y en el Procedimiento atender las solicitudes de los Consumidores Financieros, para evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas a las diferentes clases de solicitudes de los Afiliados es decir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Acciones de Tutela interpuestas durante el segundo semestre de 2016, de las que se seleccionó una muestra aleatoria representativa.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
11-0417

3. METODOLOGÍA

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Auditoría de la Entidad, se entiende como auditoría el "desarrollo de una secuencia de actividades enfocadas a la práctica de las pruebas de auditoría usando las técnicas o procedimientos seleccionados por el equipo auditor, así como documentar las evidencias que sustentarán el informe respectivo", por lo tanto, para llevar a cabo la auditoría que se presenta en el informe, la Oficina de Control Interno estudió previamente el proceso y los procedimientos al interior del SAC, posteriormente solicitó por correo electrónico al ARSAC la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos del segundo semestre de 2016, relación de acciones de tutela, los informes de logros, indicadores de gestión, casos en que se materializó el riesgo operativo y su trámite, así como otros documentos elaborados durante el mismo periodo, realizó visita in situ Y entrevista con la jefe del área para conocer el proceso y las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

4. MARCO LEGAL

A continuación se enuncian las normas externas e internas que son aplicables al proceso Área de Servicio de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR:

4.1 Normatividad Externa

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

af

- **Ley 1712 de 2014** *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* Artículo 11 numeral e.
- **Circular Externa 015 de 2010** numeral 5.4.3- Superintendencia Financiera de Colombia-

4.2. Normativa Interna

- Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero Actualizado en el 26 de junio de 2015.
- Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros Código GS-NA-PR-001 versión 06 del 23 de septiembre de 2016.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Resolución No. 159 del 31 de marzo de 2016, "Por la cual se establece la estructura, funciones, y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones", establece la estructura de CAJA HONOR, disponiendo que el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, hace parte de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP), así:

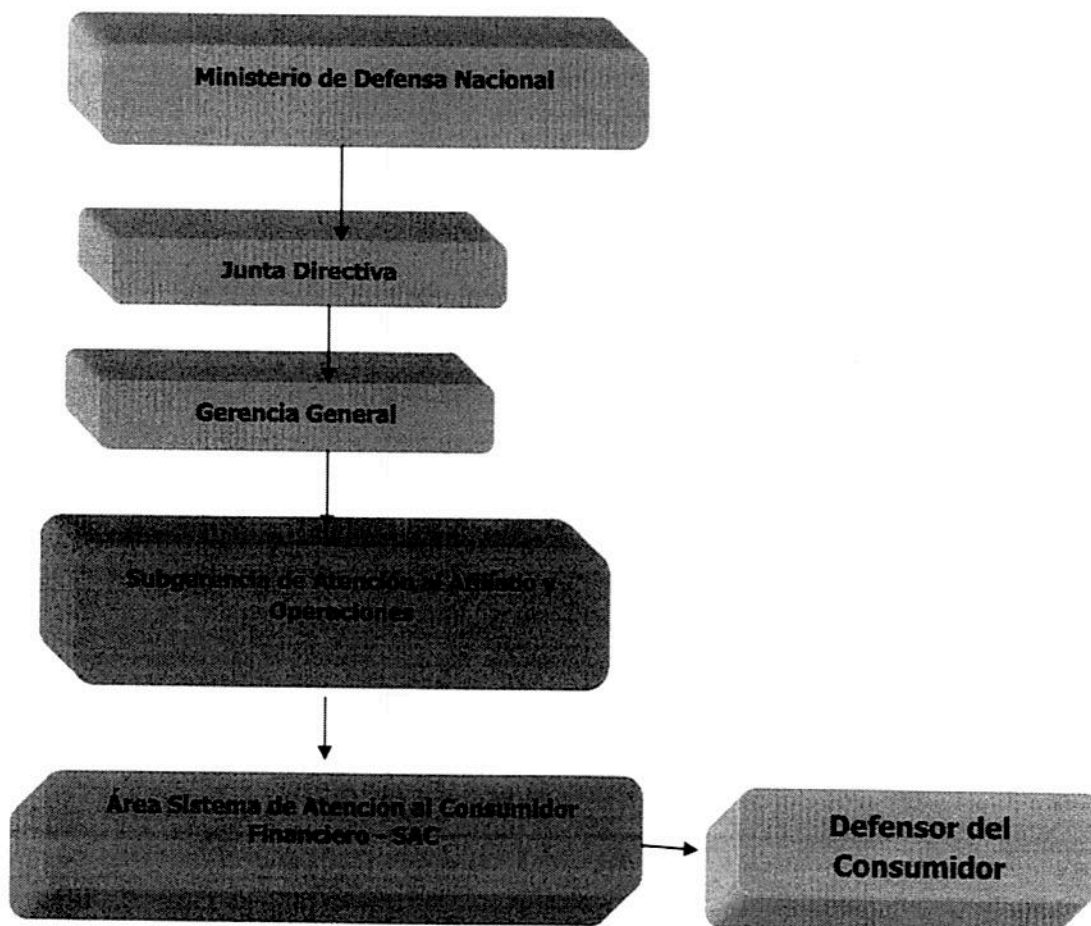


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Resolución 159 de 2016

(Handwritten mark)

5.1.1 ESTRUCTURA INTERNA DEL ARSAC:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 015 de 2010, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el numeral 5.5 " *Infraestructura: La infraestructura Física , técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC deberán reconocer el tamaño de las entidades, sus actividades y volumen de sus negocios*" De acuerdo con lo establecido en la Actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC¹, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, está estructurado de la siguiente manera:

5.1.1.1 "Infraestructura Física: *Con ánimo de dar respuesta a los requerimientos de ley, es necesario asignar los recursos físicos (oficina, espacio de trabajo), para ubicar el punto focal o de atención de todas las gestiones de administración y gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC.;* El Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR está ubicado en el primer piso de la sede principal de la Entidad, carrera 54 número 26-54 de la ciudad de Bogotá.

5.1.1.2 Infraestructura Tecnológica: *Los recursos técnicos que se deben asignar para la operación normal y generación de las actividades propias del SAC son como mínimo los relacionados con equipos de cómputo y comunicaciones, necesarios para generar la documentación y recopilación de la información provenientes de las demás áreas de la Entidad, soluciones informáticas o de software, que permita gestionar las actividades para la administración y gestión de los requerimientos del SAC. Y el acceso a internet, intranet y a los medios de comunicación de la Entidad, para facilitar la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC., en CAJA HONOR, cada funcionario (Jefe ARSAC, abogados, técnicos, asistencial y contratistas) tiene asignado un equipo de cómputo con acceso a internet, intranet, sistemas de información de la Entidad, y softwares, así como línea telefónica.*

5.1.1.3 Personal: *La Entidad a través del Área de Talento Humano, o quien haga sus veces, designará el personal necesario para el desarrollo eficiente, eficaz y oportuno, del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC."*

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

En la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con lo reportado por la Jefatura del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero está conformada por 16 trabajadores oficiales y 2 contratista, distribuidos así:

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

5.1.2 ESTRUCTURACION AREA SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC- CAJA HONOR

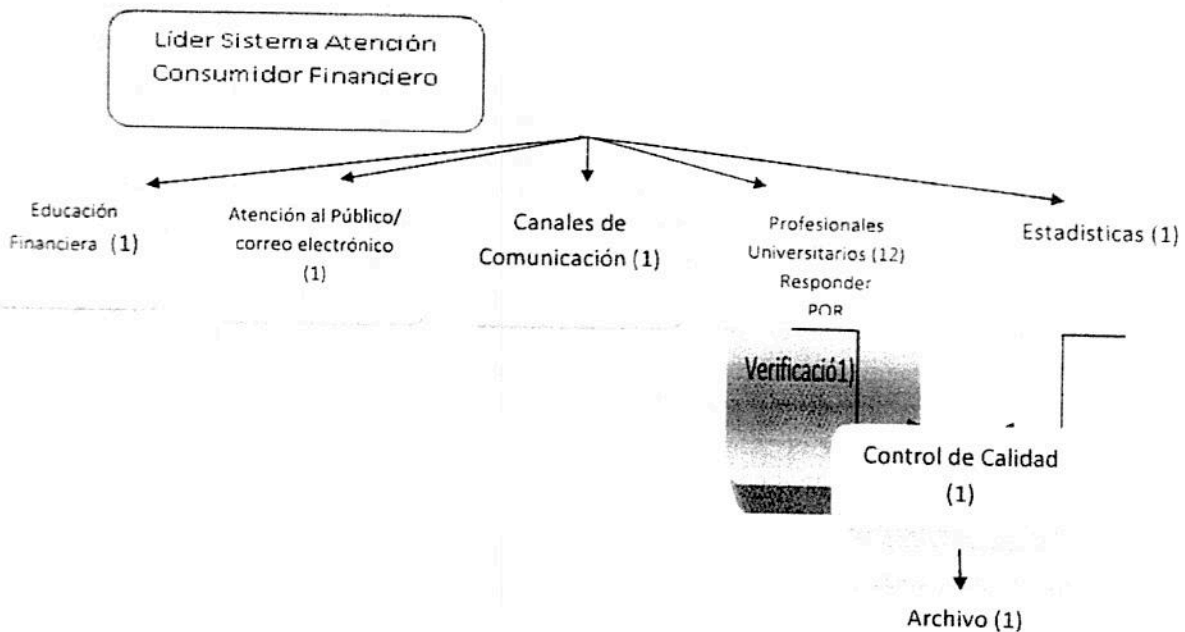


Grafico 2- Estructura Interna Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero- ARSAC- Fuente: presentación de Jefatura SAC.

5.2 FUNCIONES DEL ÁREA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de acuerdo con su objeto social y la normatividad vigente, debe ceñirse en lo que respecta al Sistema de Atención al

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

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



9. Las demás funciones contenidas en el artículo segundo de la presente resolución las que le sean asignadas, según la naturaleza del Área.²"

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

6 ASPECTOS RELEVANTES

6.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

6.1.1 POLÍTICAS:

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

En aras de establecer el cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual SAC, la Oficina de Control Interno verificó que el ARSAC las aplicará, como se detalla en las siguientes tablas:

12

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

6.1.1.1 POLITICAS GENERALES (Numeral 4.1.1 Manual SAC)

POLITICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN ORCIN
GENERALES	El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, está alineado con el plan estratégico y permite identificar, medir, controlar y monitorear todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección de los consumidores financieros.	X		Plan de Acción trimestral, informe trimestral a OAP/A sobre indicadores de gestión del proceso Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR.	NINGUNA
GENERALES	El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se fundamenta en tres pilares: (i) el suministro de información, entendido como el primer nivel de protección, (ii) la debida diligencia, y atención en la prestación de servicios con calidad y eficiencia (iii) la consolidación de la Defensoría del Consumidor Financiero.	X		Respuestas a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los Consumidores Financieros de CAJA HONOR dentro de los plazos establecidos en el procedimiento de tramite de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, analizando los hechos y brindando una respuesta clara, oportuna y eficaz a la solicitud del afiliado La OFCIN tomó un muestreo aleatorio de 65 peticiones, 30 sugerencias, 16 quejas, 30 reclamos, 1 denuncia, para un total 142 solicitudes, analizando que las respuestas emitidas por el ARSAC durante el segundo semestre de 2016, a las solicitudes de los consumidores financieros fueran de fondo, con congruencia y resolución al núcleo esencial de las mismas, y en el aplicativo WORKMANAGER se evidenció el control de calidad a cada una de ellas.	Verificar el radicado de salida reportado en cuadro de recepción de PQRD con el radicado de la respuesta enviada al afiliado, en atención a que en el % de la muestra seleccionada no coincidió el radicado suministrado por el ARSAC con el de la respuesta a la solicitud.
GENERALES	En los programas de capacitación y divulgación internos, se impulsa la creación y sostenibilidad de una cultura de protección y atención adecuada al consumidor por parte de los funcionarios y terceros relacionados con los consumidores financieros.	X		Capacitaciones a los funcionarios del SAC sobre PQRD, unificación normativa, Resolución 395 de 2016, Decreto 2095 de 2016	Desconcentración de las capacitaciones en Sede Principal, ampliar a los Otros Puntos de Atención y Embices para que los funcionarios conozcan los derechos, deberes de los afiliados y Funciones del SAC.
GENERALES	El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento.	X		16 trabajadores Oficiales y 2 contratistas responden las solicitudes, quejas, peticiones, reclamos, sugerencias de los Afiliados de Caja Honor.	NINGUNA
GENERALES	En los casos de conflicto de intereses entre la Entidad y los consumidores financieros, se adelantarán las gestiones pertinentes dentro de los parámetros de transparencia e imparcialidad, así como lo establecido por el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de la Entidad.	X		Manual de Gobierno Corporativo y Código de Ética	NINGUNA

Imagen 1- Políticas generales SAC- numeral 4.1.1. Manual SAC- Fuente Manual SAC, papeles de auditoría

6.1.1.2 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (Numeral 4.1.2 Manual SAC)

POLÍTICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
	Con el fin de brindar información de calidad, cierta, clara, oportuna y suficiente, la Entidad debe garantizar un esquema integral con herramientas debidamente establecidas, documentadas y actualizadas permanentemente.	x		Plataforma WORKMAGICER, donde se digitalizan todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de los afiliados ya sea en formato papel o en correo electrónico, software OFFICE para responder los PQRDs, y se digitaliza el documento de respuesta a la solicitud del afiliado.	NINGUNA
	Los aspectos relacionados con el consumidor financiero se publicarán y mantendrán actualizados, garantizando la integridad de la información respecto de los servicios ofrecidos en la Entidad.	x		En la página web de CAJA HONOR : www.cajahonor.gov.co en la pestaña "vivienda" se detallan los modelos de atención ofrecidos por CAJA HONOR (MI-1, MB, Modelo Heroes, Buscador de Vivienda, compra de vivienda, convenios y otros, que explican características del modelo de atención, requisitos, documentación requerida.	NINGUNA
	Se mantendrán a disposición y debidamente actualizados los diferentes canales por los cuales la Entidad informa a los consumidores financieros los servicios, y sus respectivas novedades.	x		La Entidad en su página web www.cajahonor.gov.co en la pestaña de educación financiera informa sobre las novedades y en las cuentas de instagram, twitter y facebook envía las novedades de CAJA HONOR.	NINGUNA
	Está a disposición del cliente potencial la información de los servicios que le permitan realizar la comparación frente a las alternativas que pueda obtener en el mercado.	x		En la página web de CAJA HONOR : www.cajahonor.gov.co en la pestaña "vivienda" se detallan los modelos de atención ofrecidos por CAJA HONOR (MI-1, MB, Modelo Heroes, Buscador de Vivienda, compra de vivienda, convenios y otros, que explican características del modelo de atención, requisitos, documentación requerida.	NINGUNA
	Propendemos por evitar la duplicidad en los requerimientos de información respecto al consumidor financiero si estos ya se conservan y solamente se realizará dicha actividad cuando obedezca a una actualización de acuerdo con las normas internas y aquellos establecidas por el SARAFI.	x		La Entidad en sus formatos solicita datos del consumidor financiero (dirección, teléfono, correo personal, correo institucional, número de identificación).	NINGUNA
	La Entidad dispone de puntos de atención a los consumidores financieros para la consulta, sin costo del estado de los servicios, y las novedades de estos.	x		La Entidad tiene disponibles canales de comunicación en los puntos de Atención a nivel Nacional (Bogotá, Cali, Cartagena, Barranquilla, Ibaque, Medellín, Florencia), por correo electrónico contactenos@cajahonor.gov.co para que los afiliados radiquen sus solicitudes ante CAJA HONOR.	NINGUNA

Imagen 2. Políticas de información SAC numeral 4.1.2 Manual SAC Fuente Manual SAC, papeles de auditoría

6.1.1.3 POLITICAS DE ATENCIÓN (Numeral 4.1.3 Manual SAC)

POLITICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
	La Entidad cuenta permanentemente con la infraestructura humana, física y tecnológica necesaria para brindar una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros, manteniendo a su disposición los medios electrónicos y controles idóneos, para velar por una eficiente seguridad en los canales transaccionales que se disponen al servicio del consumidor.	X		Caja Honor cuenta con el Área de Atención al Consumidor Financiero, con 16 trabajadores Oficiales y 2 contratistas, así mismo con una herramienta tecnológica denominada WORKMANAGER donde se radican y tramitan las PQRD de los afiliados a la Entidad y contrató servicio de mensajería con 472 para envío de respuestas a los afiliados.	NINGUNA
	La Entidad presta atención preferencial a personas con discapacidad, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación física, o enfermedad, mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos y a los adultos mayores;	X		La Entidad tiene dispuesto módulos de atención para las personas en condición de discapacidad, embarazadas, adultos mayores, una sala de ruedas para movilización de visitantes que lo requieran.	NINGUNA
	Para la prestación de los servicios ofrecidos al consumidor financiero se garantiza el cumplimiento de los estándares, tiempos y condiciones establecidos legalmente.	X		CAJA HONOR tiene establecido procedimientos y tiempos de espera en sala, siendo el Área de Atención al Afiliado cumplir dichos estándares y hacer los reportes correspondientes	COORDINAR CON ATEAF LA REMISION DE INDICADORES AL SAC

Imagen 3.- Políticas de atención SAC: numeral 4.1.3. Manual SAC. Fuente Manual SAC, papeles de auditoría

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

POLITICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFICIN
	<p>La Entidad presenta políticas de educación al consumidor en su sitio web, en sus oficinas y en sus actividades de atención al cliente. Estas políticas pueden ser consultadas en el sitio web de la Entidad, en las oficinas de atención al cliente y en los documentos de divulgación de información financiera que se entregan a los clientes.</p>	X		<p>En el artículo "Sistema de Atención al Cliente" del Reglamento Interno de la Entidad, se establece que la Entidad tiene políticas de educación al consumidor en su sitio web, en sus oficinas y en sus actividades de atención al cliente. Estas políticas pueden ser consultadas en el sitio web de la Entidad, en las oficinas de atención al cliente y en los documentos de divulgación de información financiera que se entregan a los clientes.</p>	NINGUNA
	<p>Las políticas de educación al consumidor se encuentran en el sitio web de la Entidad, en las oficinas de atención al cliente y en los documentos de divulgación de información financiera que se entregan a los clientes.</p>	X		<p>En el artículo "Sistema de Atención al Cliente" del Reglamento Interno de la Entidad, se establece que la Entidad tiene políticas de educación al consumidor en su sitio web, en sus oficinas y en sus actividades de atención al cliente. Estas políticas pueden ser consultadas en el sitio web de la Entidad, en las oficinas de atención al cliente y en los documentos de divulgación de información financiera que se entregan a los clientes.</p>	NINGUNA

Imagen 4: Políticas de Educación al Consumidor Financiero SAC - numeral 4.1.4 Manual SAC Fuente: Manual SAC, reportes de auditor

POLITICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
	Los programas serán claros y acordes con el perfil de los consumidores teniendo en cuenta el nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros, de tal forma que sean de fácil acceso a los usuarios cuando lo necesiten.	X		Los documentos "Cartilla SAC", " Aprendiendo con Honor", no contienen palabras o frases de difícil comprensión, están redactados de una manera clara y concreta	NINGUNA
	Los programas incluirán instrumentos generales de sensibilización respecto de la necesidad por parte del consumidor, de mejorar el conocimiento y la comprensión de las oportunidades y los riesgos en el sector financiero.	X		en la pagina web de CAJA HONOR - Atención al afiliado- consumidor financiero- educación financiera están publicadas las practicas propias de protección del consumidor financiero.	NINGUNA
	Los programas que se diseñen permitirán la aplicación de técnicas de auto aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales que son de fácil acceso y que se encuentren dentro del marco de la cultura de aproximación que tiene la Entidad con sus consumidores financieros.	X		La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policia con el desarrollo de la primera etapa de la plataforma virtual de Educación financiera permite que los afiliados interactuen, en las redes sociales publican tips de educación financiera, y en los documentos que reparten se señalan los conceptos mas relevantes de Educación financiera.	NINGUNA
	Los programas de Educación Financiera serán desarrollados por fases tomando como base un esquema de seguimiento y medición que permita establecer el grado de eficiencia y efectividad de cada etapa de los programas en los consumidores financieros.	X		El proceso gestión del SAC, ha diseñado como indicador de gestión " Desarrollo programa educación financiera" para medir el impacto de la misma en los afiliados, reñitiendo un informe trimestral a la Oficina de Planeación de la Entidad.	NINGUNA

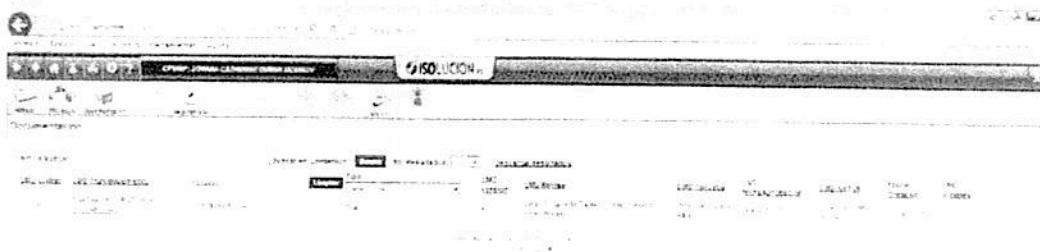
Imagen 5- Politicas de Educación al consumidor Financiera SAC- numeral 4.1.4. Manual SAC- Fuente Manual SAC, papeles de auditoria

LINEA	LINEA MANEJO	PROCESO	ESTADO	LINEA SERVICIO	LINEA ASESORIA	LINEA AUTORIZACION	FECHA INICIO	LINEA EVALUACION
00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001
00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002
00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003
00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004
00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005
00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006
00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007
00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008
00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009
00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010

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

LINEA	LINEA MANEJO	PROCESO	ESTADO	LINEA SERVICIO	LINEA ASESORIA	LINEA AUTORIZACION	FECHA INICIO	LINEA EVALUACION
00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001	00000001
00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002	00000002
00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003	00000003
00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004	00000004
00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005	00000005
00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006	00000006
00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007	00000007
00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008	00000008
00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009	00000009
00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010	00000010

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



pantalla 4: consulta documentos SAC- aplicativo ISOLUCION- Listado maestro de documentos

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

6.3. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.

De acuerdo con lo establecido en la ley 1328 de 2009, la Circular Externa 15 de 2010 y el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, que dispone que se deben capacitar a los funcionarios que estén en relación directa con el consumidor financiero, así como formación general a los funcionarios de la Entidad, y al ingreso de nuevos funcionarios a la Caja Promotora de Vivienda Militar, para que conozcan el proceso misional de la Entidad.

En el semestre que se evalúa, el Área de Sistema de Atención al Consumidor de CAJA HONOR, desarrollaron sensibilizaciones a los integrantes del equipo SAC sobre temas relacionados con la normatividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (Directiva 42222 de 2016 (quejas y reclamos); actualización jurídica del proceso Gestión del SAC, PQRD en línea y portal transaccional; Quejas y reclamos; solicitudes

(presentación y tratamiento)avance en Guía de Solicitudes verbales y documento definitivo, Call center, Plataforma educación financiera; Inducción a nuevos funcionarios, como se detalla en las siguientes tablas, que describen mes a mes las sensibilizaciones impartidas a los funcionarios del Área, así:

MES	FECHA	NOMBRE CAPACITACIÓN	LUGAR Y DESTINATARIOS
JULIO	7 de julio de 2016	Cumplimiento Directiva Ministerial 42222 de 27 de mayo de 2016, sobre quejas y reclamos	SAC- PLANEACION- Sede Principal Bogotá
	13 de Julio de 2016	Taller liderazgo personal y organizacional	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	13 julio de 2016	Actualización Normatividad Jurídica- Unificación criterios y repaso normatividad- Acuerdo 01 de 2016 (14,15,18,19,21, de julio de 2016)	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	14 de Julio de 2016	Plataforma virtual Educación Financiera	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	28 de julio de 2016	PQRD en línea y portal transaccional	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.

Tabla 001- Capacitaciones al ARSAC- Julio de 2016- Fuente carpeta EDUCACION FINANCIERA ARSAC-

En el mes de agosto de 2016, el Área del SAC, llevó a cabo las siguientes capacitaciones:

MES	FECHA	NOMBRE CAPACITACIÓN	LUGAR Y DESTINATARIOS
AGOSTO	1 de agosto de 2016	Coordinación implementación solicitudes verbales y ajustes procedimientos, Actualización	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	1 de agosto de 2016	Inducción nuevos funcionarios CAJA HONOR- PQRD	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	3 de agosto de 2016	Capacitación quejas y reclamos – Defensor Consumidor Financiero	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	8 de agosto de 2016	Acuerdo 01 de 2016 del 29 de marzo de 2016- CAJA HONOR-	Funcionarios SAC - ATEAF Sede Principal Bogotá.
	9 de agosto de 2016	Riesgos de los procedimientos	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.

Tabla 002- Capacitaciones al ARSAC- Agosto de 2016- Fuente carpeta EDUCACION FINANCIERA ARSAC

<i>MES</i>	<i>FECHA</i>	<i>NOMBRE CAPACITACIÓN</i>	<i>LUGAR Y DESTINATARIOS</i>
AGOSTO	10 de agosto de 2016	Defensor Consumidor Financiero-Quejas Reclamos	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	10 de agosto de 2016	Capacitación inducción SGSI	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	16 de agosto de 2016	Actualización normograma SAC-	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	19 de agosto de 2016	PQRD en línea y portal transaccional	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	22 de agosto de 2016	Normas ISO 9001- 2015	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	23 de agosto de 2016	Defensor Consumidor Financiero-PQRD en línea, portal transaccional	Funcionarios ATEAF Sede Principal Bogotá.
	24 de agosto de 2016	CALL CENTER	CALL CENTER
	31 de agosto de 2016	Presentación, tratamiento, radicación de peticiones verbales	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	31 Agosto de 2016	Entrega cartilla SAC	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.

Tabla 003- Capacitaciones al ARSAC- Agosto de 2016- Fuente carpeta EDUCACION FINANCIERA ARSAC

En el mes de septiembre del 2016, el Área de Sistema de Atención al Consumidor financiero de CAJA HONOR instruyó a sus funcionarios en los siguientes temas:

<i>MES</i>	<i>FECHA</i>	<i>NOMBRE CAPACITACIÓN</i>	<i>LUGAR Y DESTINATARIOS</i>
SEPTIEMBRE	3 de septiembre de 2016	Resolución 395 de 2016- CAJA HONOR- por la que se reglamenta el Acuerdo 01 de 2016	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	8 Septiembre de 2016	Guía solicitudes verbales (proyecto)	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá SAC
	15 de septiembre de 2016	PQRD y portal transaccional	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá SAC
	19, 28, 29, 30 de septiembre de 2016.	Plataforma Educación Financiera	Funcionarios Entidad
	21 de septiembre de 2016	Revisión fallos sistemas de información	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.

Tabla 004- Capacitaciones al ARSAC- Septiembre de 2016- Fuente carpeta EDUCACION FINANCIERA ARSAC-

Para el décimo mes del 2016, el ARSAC impartió las siguientes charlas al interior del área:

<i>MES</i>	<i>FECHA</i>	<i>NOMBRE CAPACITACIÓN</i>	<i>LUGAR Y DESTINATARIOS</i>
OCTUBRE	12 de octubre de 2016	Decreto 2095 de 2015. Minvienda-Subsidio de vivienda para Militares en estado de vulnerabilidad y no cuenten con solución de vivienda	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá
	13 de octubre de 2016	Solicitudes verbales- avance	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.
	24, 25 octubre de 2016	Actualización de datos	Funcionarios SAC Sede Principal Bogotá.

Tabla 005- Capacitaciones al ARSAC- Octubre de 2016- Fuente carpeta EDUCACION FINANCIERA ARSAC

En noviembre de 2016, al interior del SAC, se realizaron las siguientes capacitaciones:

<i>MES</i>	<i>FECHA</i>	<i>NOMBRE CAPACITACIÓN</i>	<i>LUGAR Y DESTINATARIOS</i>
NOVIEMBRE	16 de noviembre	Inducción nuevos funcionarios	Sede Principal- Nuevos Funcionarios Caja Honor.

Tabla 006- Capacitaciones al ARSAC- Noviembre de 2016- Fuente carpeta EDUCACION FINANCIERA ARSAC

De lo anterior se desprende que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR ha venido cumpliendo con las disposiciones legales sobre educación financiera no solamente a los afiliados sino a los funcionarios de la Entidad, sin embargo, para fomentarla, la Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC que desconcentre las capacitaciones, charlas, talleres y otros eventos que se realicen en la Entidad para dar a conocer la educación financiera y los expanda a otros puntos de atención de la Caja Promotora de vivienda Militar y de Policía, haciendo uso de los diferentes medios y canales de comunicación que están disponibles actualmente, con el fin que la mayor cantidad de afiliados conozcan sobre la educación financiera, sus derechos y deberes y tomen decisiones informadas al respecto.

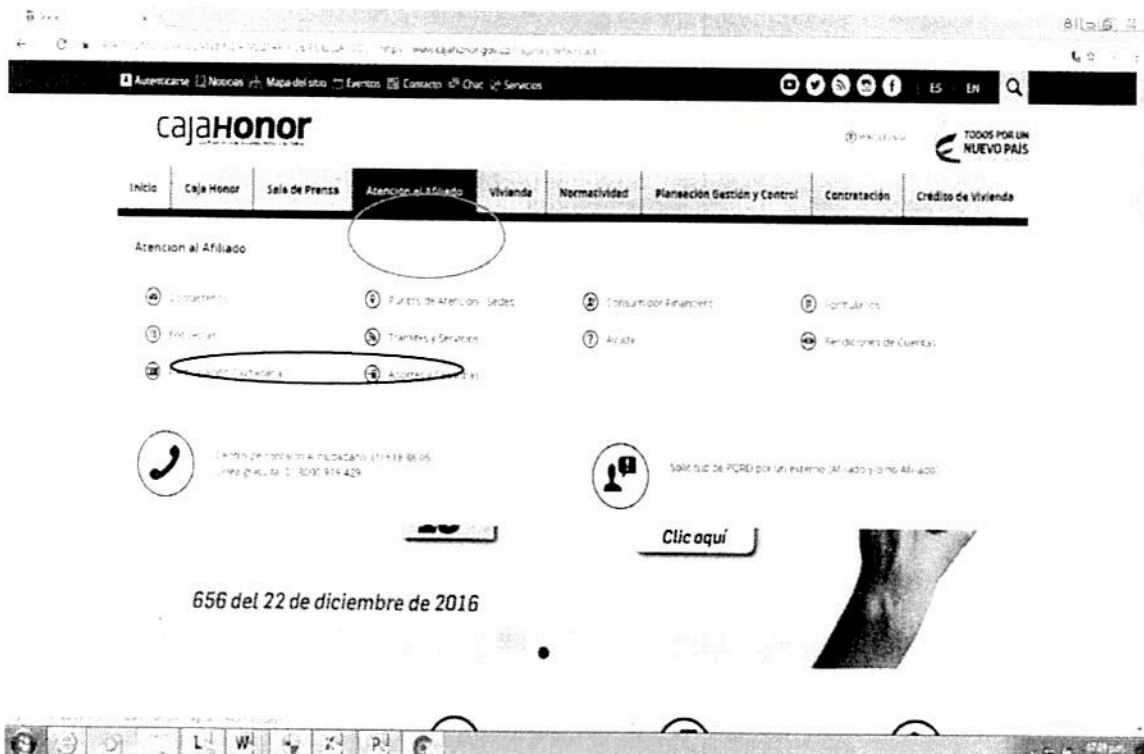
OPORTUNIDAD DE MEJORA 01: La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, recomienda al Área de Atención al Consumidor Financiero que dentro del cronograma de capacitaciones y eventos se extienda el cumplimiento de la normativa sobre educación financiera a los diferentes puntos de atención de la Entidad a nivel nacional, con el fin de expandir los programas de educación financiera tanto a los funcionarios que laboran en estos y a los usuarios y afiliados que acuden a ellos para realizar los diferentes tramites y solicitudes.

de

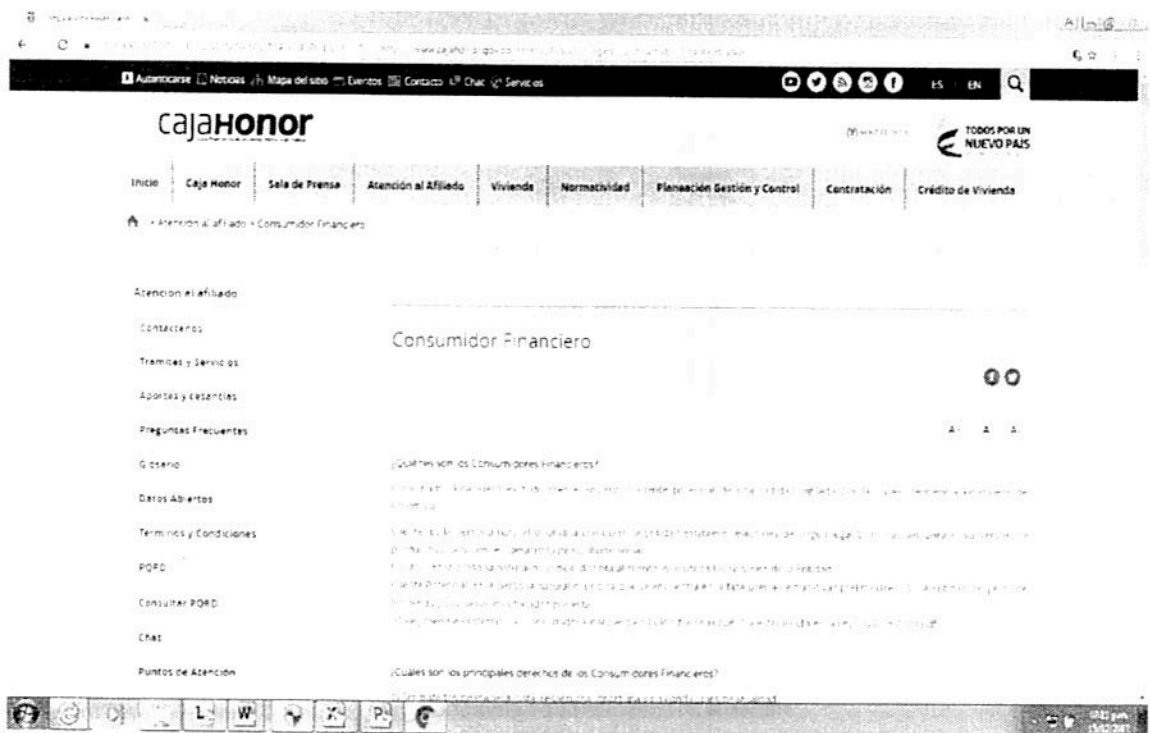
6.4 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

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

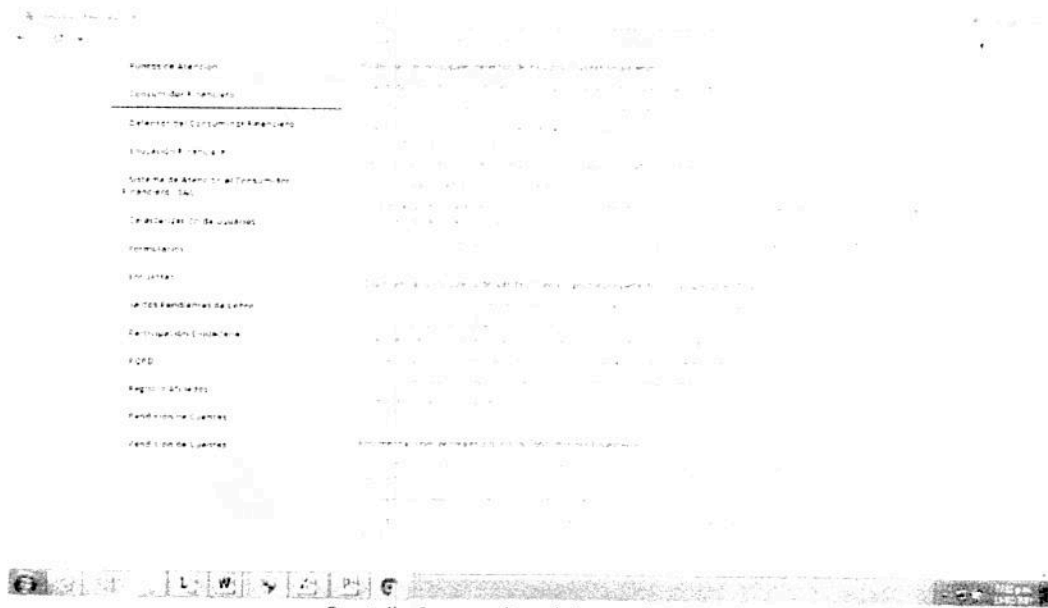
The screenshot displays the website interface for Caja Honor. At the top, there is a navigation bar with the logo 'cajaHonor' and a tagline 'Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía'. Below the logo, a horizontal menu lists various services: Inicio, Caja Honor, Sala de Prensa, Atención al afiliado, Vivienda, Normatividad, Planeación Gestión y Control, Contratación, and Crédito de Vivienda. The main content area features a prominent banner for 'PUBLICACIÓN DEL LISTADO' with the text 'Consulte nuestro listado de beneficiarios'. To the right, there is a graphic with the text 'cajaHonor HÉROES' and an image of a hand holding a pen. Below the banner, there are two callouts for 'Convocatoria' with dates '17ª' and '15ª'. A 'Clic aquí' button is visible. At the bottom of the screenshot, a caption reads 'Pantalla 5: consulta página web www.cajahonor.gov.co/educación-financiera'.



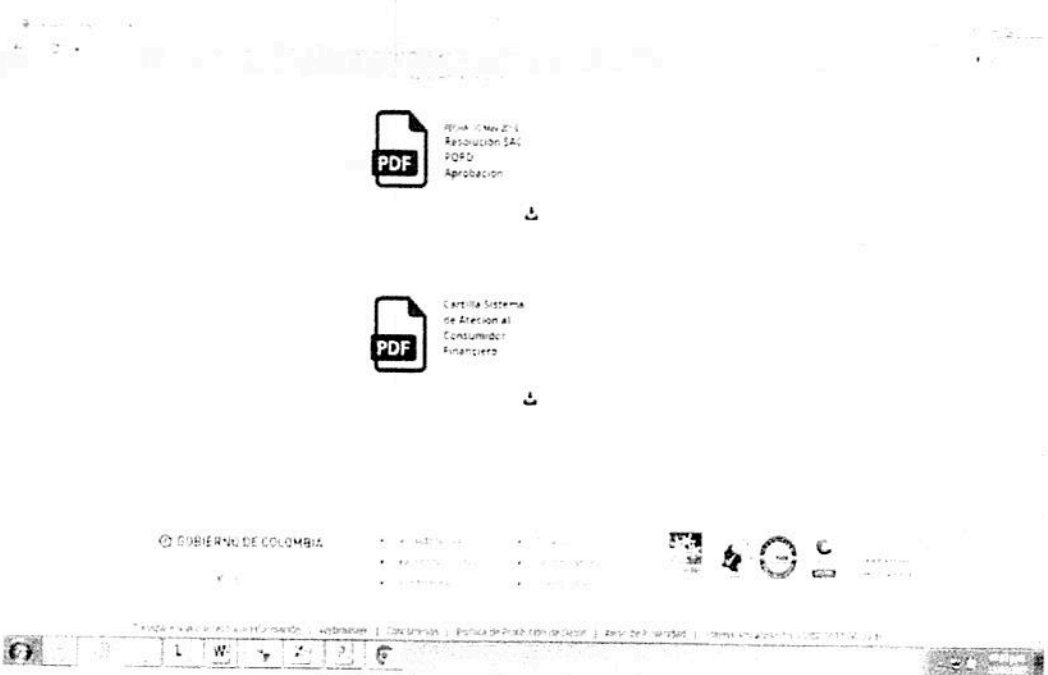
Pantalla 6: consulta página web www.cajahonor.gov.co/educación financiera



Pantalla 7: consulta pagina web www.cajahonor.gov.co/educación financiera



Pantalla 8: consulta página web www.cajafinanci.gov.co/educacion/financiera

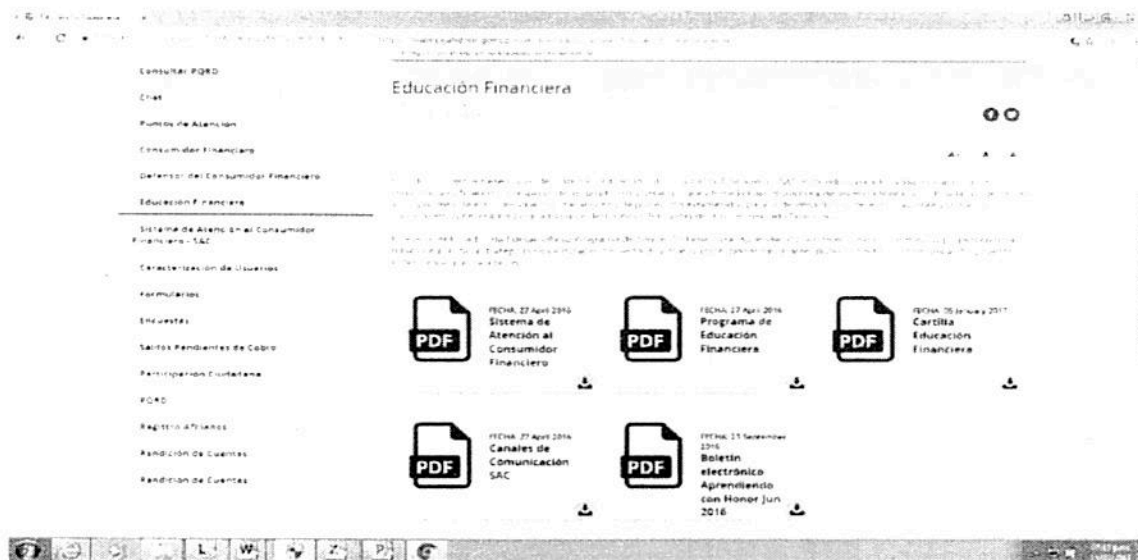


Pantalla 9: consulta página web www.cajafinanci.gov.co/educacion/financiera

Al hacer click en el link " consumidor financiero "despliega las opciones y los documentos almacenados, que pueden ser descargados, encontrándose en PDF el documento "Sistema de Atención al Consumidor Financiero" que contiene el concepto de consumidor financiero, los derechos y deberes del consumidor financiero, procedimiento de atención a las solicitudes, canales de comunicación tanto del consumidor financiero como el defensor del consumidor financiero, también se explica el proceso de solicitud al defensor del consumidor financiero, los asuntos que este puede conocer y cuáles no:



Pantalla 10: consulta pagina web www.cajahonor.gov.co/educación financiera documento



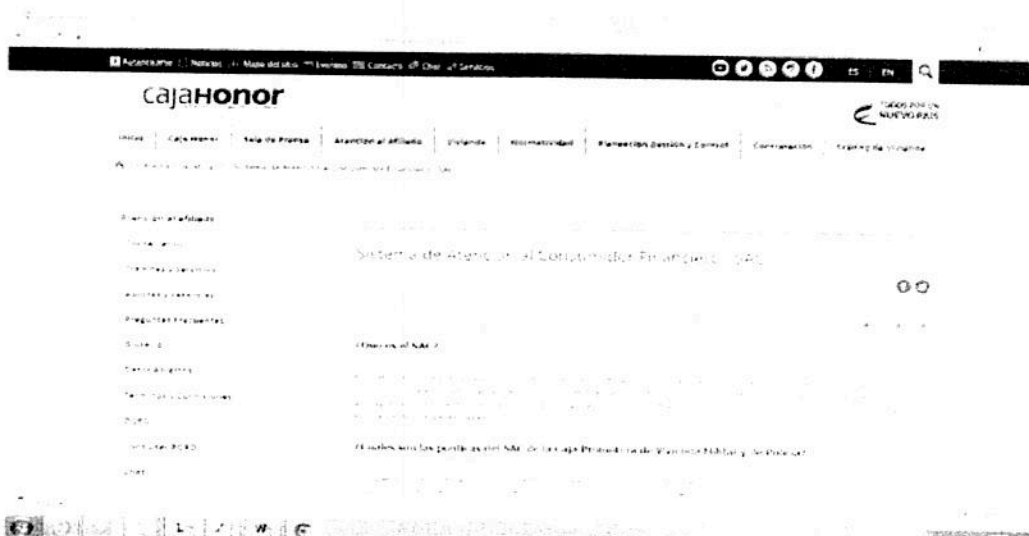
Pantalla 11: consulta página web www.cajahonor.gov.co/educación financiera documento

En el programa de educación financiera, también puede consultarse y descargarse el documento PDF " *Canales de Comunicación Caja Honor*", en el mencionado documento se relacionan las direcciones y teléfonos de los puntos de atención de CAJA HONOR a nivel nacional, las líneas de contacto al ciudadano, correos electrónicos de solicitudes, redes sociales (instagram, twitter, Facebook), así como la app de Caja Honor disponible en appstore y Playstore, también incluye el nombre y datos de contacto con el defensor del consumidor financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Un tercer documento PDF, denominado "Programa de Educación Financiera", y "Cartilla Educación Financiera", que contienen conceptos sobre el marco legal, el objetivo de la educación financiera, ejes temáticos (finanzas personales y consumidor financiero) desarrollando los deberes y derechos del consumidor financiero y la población destinataria del programa (entidades de control, consumidores financieros, contratistas, funcionarios, entre otros) y las herramientas educativas para fomentarla.

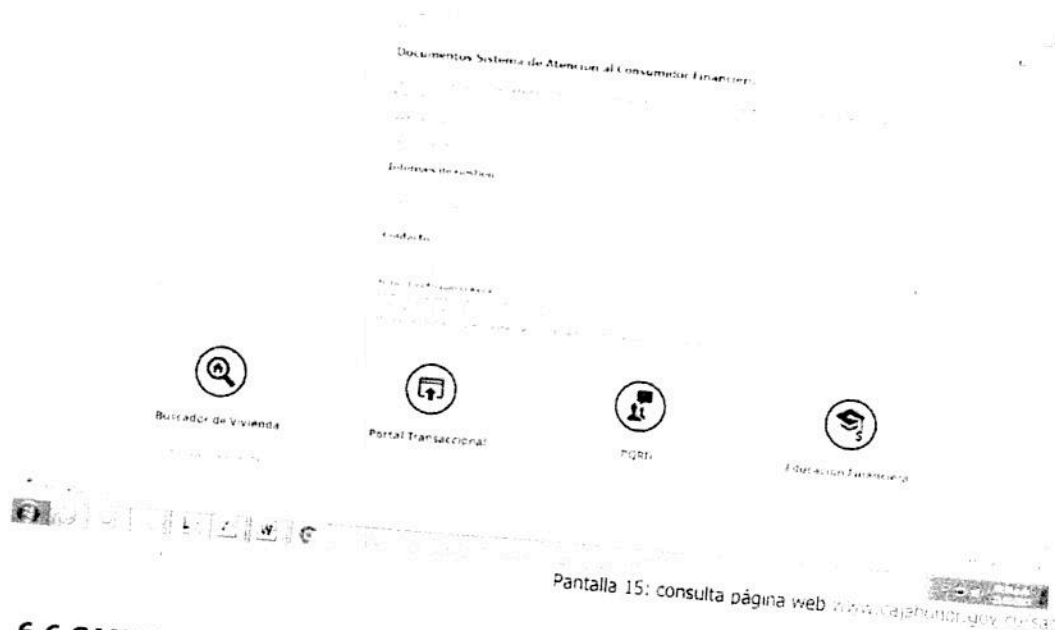
6.5 SAC EN LA WEB DE CAJA HONOR

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



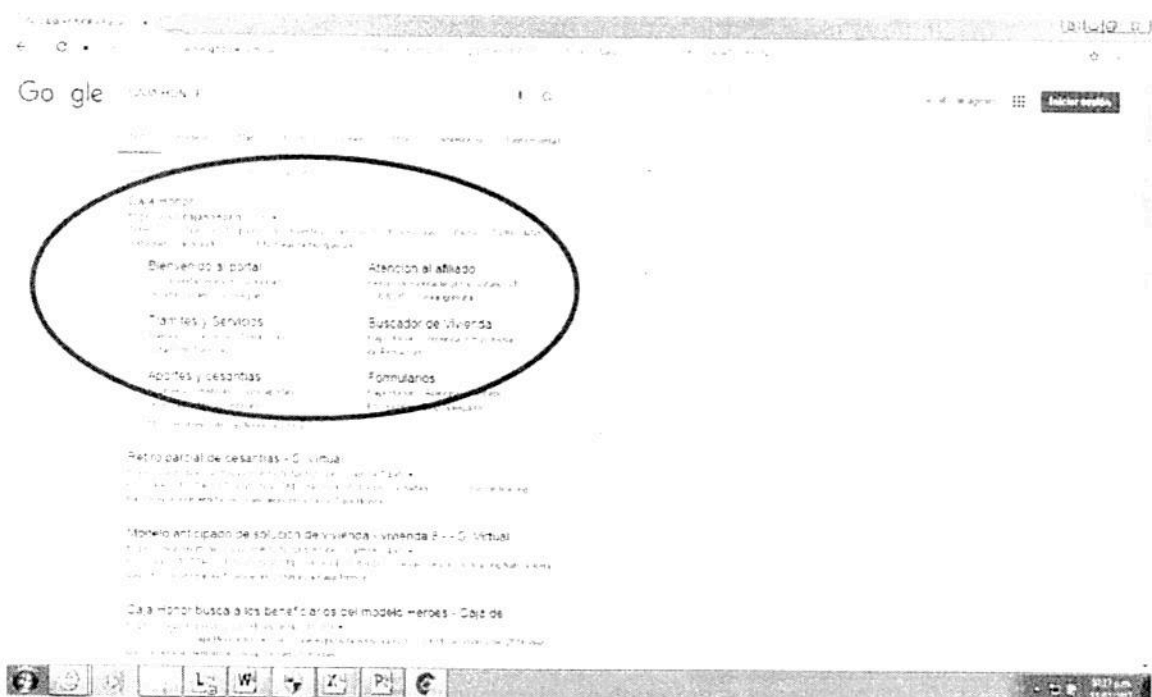
Pantalla 12: consulta pagina web www.cajahonor.gov.co/sac

directamente al Buscador de Vivienda, al Portal Transaccional, radique una PQRD (si es externo y/o no afiliado) y conozca los contenidos del programa de Educación Financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como se observa en la siguiente pantalla:

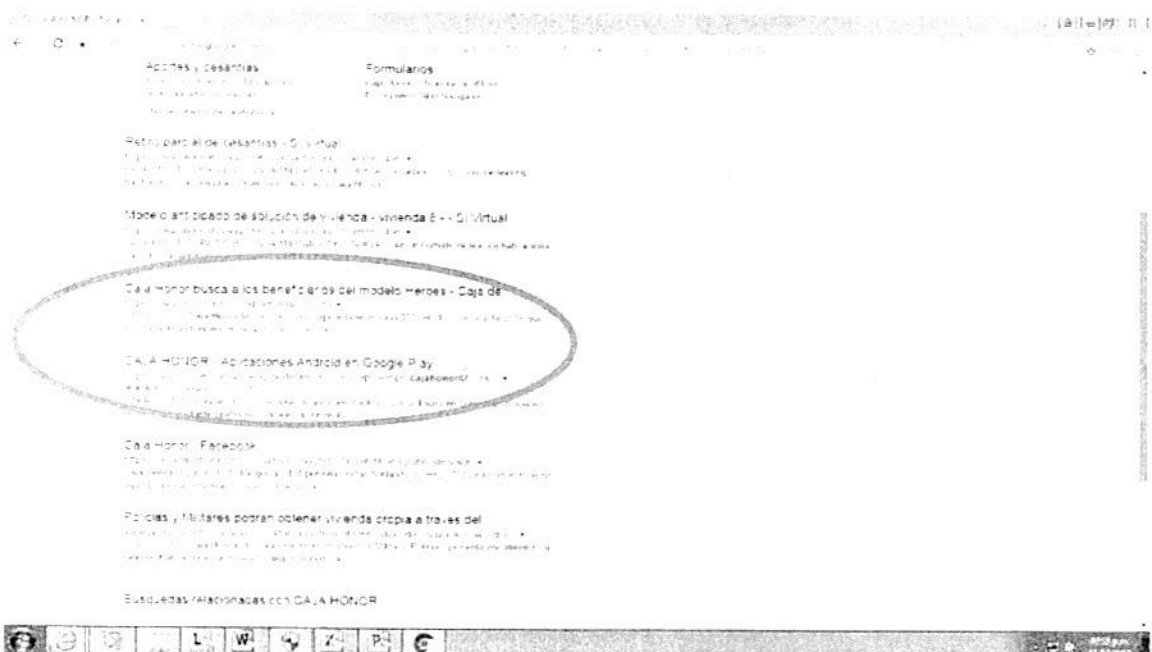


6.6 CANALES DE COMUNICACIÓN DE CAJA HONOR EN REDES SOCIALES

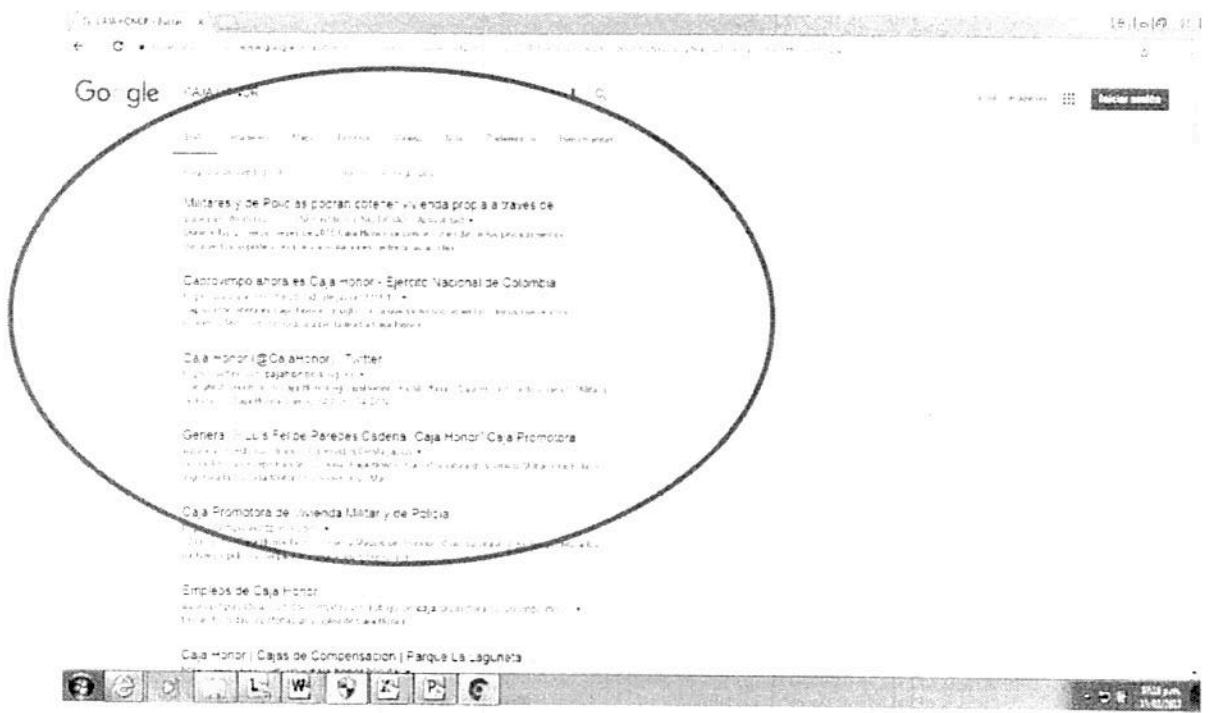
Al consultar en el buscador GOOGLE sobre CAJA HONOR, se muestra en internet que la entidad tiene cuenta las redes sociales de TWITTER (@cajahonor, con 3854 seguidores); en FACEBOOK e INSTAGRAM, y en las app disponibles en appstore y playstore, así como la página web de CAJA HONOR, www.caprovimpo.gov.co/Paginas/Home.aspxwww, que contiene en el ítem educación financiera los diferentes documentos en formato PDF sobre el tema, que pueden ser descargado por los afiliados y el público en general.



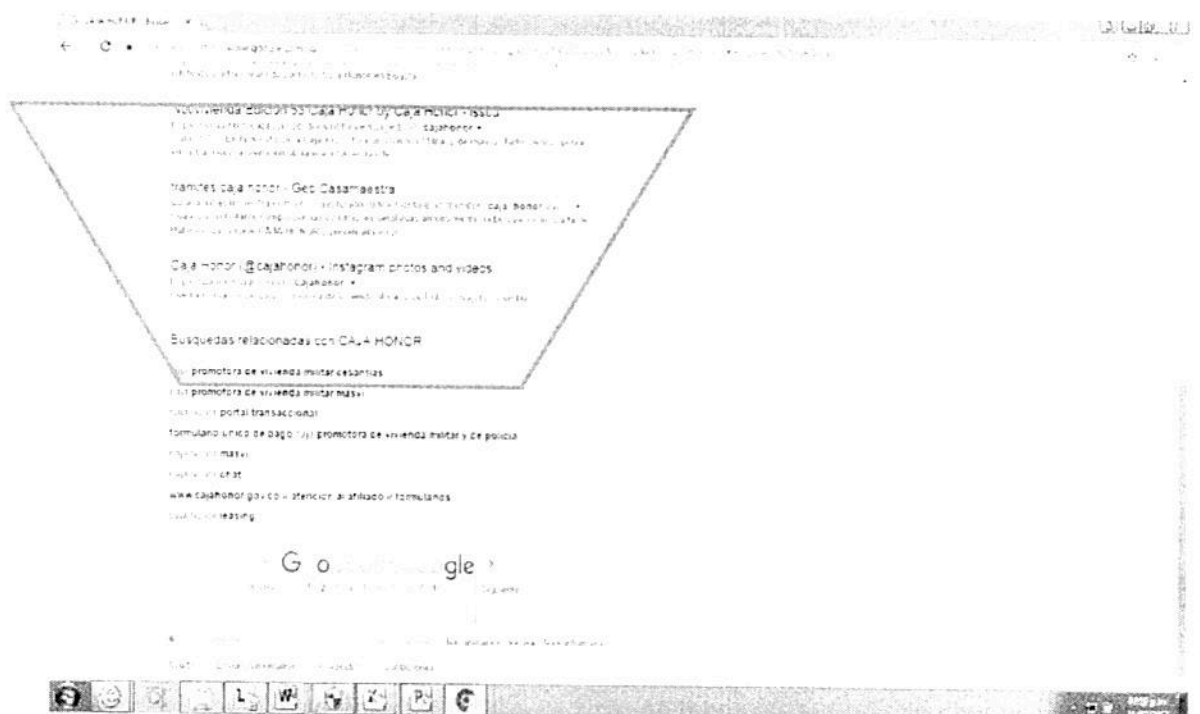
Pantalla 16- consulta "CAJA HONOR" en google.com



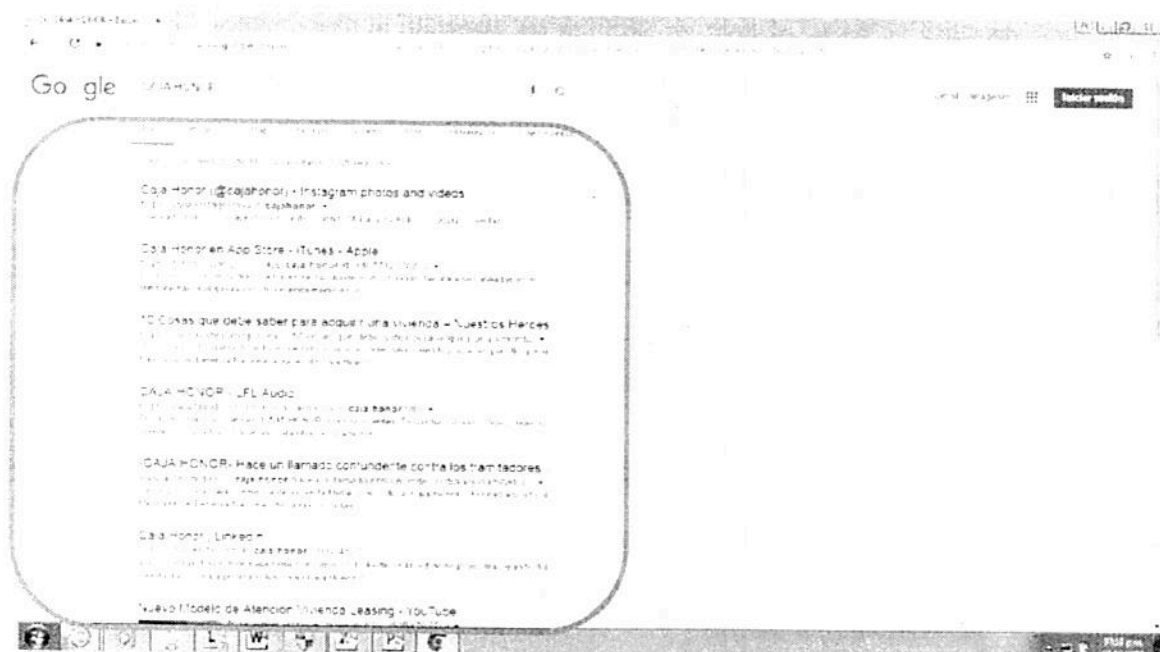
Pantalla 17- consulta "CAJA HONOR" en google.com



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



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



Pantalla 20- consulta " CAJA HONOR" en google.com

De las anteriores consultas, se observó que CAJA HONOR tiene cuenta en las redes sociales FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, la aplicación de la Entidad está disponible en los sistemas ANDROID y APPSTORE, así como la difusión de campañas contra los tramitadores en las diferentes entidades y publicaciones internas, así como el menú de la pagina web oficial de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Observando una variedad de paginas donde CAJA HONOR hace publicaciones para afiliados y no afiliados a la Entidad.

7. ETAPAS DEL SAC

7.1 IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL RIESGO

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

B

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

PROCESO / ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL	
ACT 5043 - BASES DE DATOS DE INCONSISTENCIAS ENVIADA DESDE EL ÁREA DE OPERACIONES	RS030 - INFORMACIÓN ERRADA	C 5092 - FALTA DE ESTANDARIZACIÓN PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	KS077 - ACUERDOS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON TERCEROS Y PRODUCTORES	
	INFORMACIÓN ERRADA		KS079 - ANÁLISIS DE REPORTES Y ESCALAMIENTO DE ACUERDO CON LA FRECUENCIA PRESENTADA	
	RS035 - ROBO DE INFORMACIÓN	C 5093 - DESMOTIVACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA	KS017 - ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD	
	ROBO DE INFORMACIÓN			
ACT 5042 - NO REPORTAR INCONSISTENCIAS DE TRÁMITES A LOS LIBROS DE PUNTOS	RS042 - NO REPORTAR INCONSISTENCIAS DE TRÁMITES A LOS LIBROS DE PUNTOS	C 5099 - FALTA DE CAPACITACIÓN PERSONAL DEL ÁREA	KS076 - CAPACITACIÓN AL PERSONAL	
	NO REPORTAR INCONSISTENCIAS DE TRÁMITES A LOS LIBROS DE PUNTOS			
	ACT 5044 - DOCUMENTACIÓN DIGITAL MANEJADA EN VAM Y FORD EN LINEA	RS011 - MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE	C 5005 - FALTA O INSUFICIENCIA DE LA PRUEBA DEL SOFTWARE	KS015 - PLAN DE RECUPERACIÓN TECNOLÓGICA
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE			
ACT 5044 - DOCUMENTACIÓN DIGITAL MANEJADA EN VAM Y FORD EN LINEA	RS029 - MANIPULACIÓN INTENCIONAL DE LA INFORMACIÓN	C 5045 - FALTA DE CONCIENCIA ACERCA DE LA SEGURIDAD	KS012 - CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN Y CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
	MANIPULACIÓN INTENCIONAL DE LA INFORMACIÓN			
	RS031 - PÉRDIDA DE INFORMACIÓN	C 5028 - FALTA DE COPIAS DE RESPALDO	KS006 - COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (BACKUPS)	
	PÉRDIDA DE INFORMACIÓN			
ACT 5043 - HERRAMIENTA PORD	RS011 - MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE	C 5009 - FALTA O INSUFICIENCIA DE LA PRUEBA DEL SOFTWARE	KS015 - PLAN DE RECUPERACIÓN TECNOLÓGICA	
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE		KS027 - COMUNICADO DE CONSULTA CON EL CALL CENTER CUANDO NO ESTE DISPONIBLE LA APLICACIÓN DE PORD	
	RS031 - PÉRDIDA DE INFORMACIÓN	C 5028 - FALTA DE COPIAS DE RESPALDO	KS006 - COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (BACKUPS)	
	PÉRDIDA DE INFORMACIÓN			
ACT 5044 - INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL PORTAL WEB PARA CUMPLIR DISPOSICIONES DE LA SUFE FINANCIERA	RS011 - MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE	C 5009 - FALTA O INSUFICIENCIA DE LA PRUEBA DEL SOFTWARE	KS015 - PLAN DE RECUPERACIÓN TECNOLÓGICA	
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE			
	RS030 - INFORMACIÓN ERRADA	C 5093 - FALTA DE COMPETENCIA TÉCNICA	KS011 - REVISIÓN POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO DE LA DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	
	INFORMACIÓN ERRADA			
ACT 5044 - INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL PORTAL WEB PARA CUMPLIR DISPOSICIONES DE LA SUFE FINANCIERA	RS045 - NO PUBLICACIÓN EN EL PORTAL WEB DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	C 5046 - FALTA DE MECANISMOS DE MONITOREO	KS011 - REVISIÓN POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO DE LA DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN	
	NO PUBLICACIÓN EN EL PORTAL WEB DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA			

Imagen 6- Mapa de Riesgos y controles asociados—Proceso Gestión del SAC- Fuente ISOLUCION

ACTSI047 - SISTEMA DE INFORMACIÓN SAC	RSI011 - MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE	CSI009 - FALTA O INSUFICIENCIA DE LA PRUEBA DEL SOFTWARE	KSI006 - COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (BACKUPS)
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE		
ACTSI048 - PORTAL WEB DE LA ORGANIZACIÓN	RSI011 - MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE	CSI010 - DETECTOS BIEN CONOCIDOS EN EL SOFTWARE	KSI016 - PLAN DE RECUPERACION TECNOLÓGICA
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE		
	RSI018 - SATURACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	CSI009 - FALTA O INSUFICIENCIA DE LA PRUEBA DEL SOFTWARE	KSI009 - HERRAMIENTAS DE MONITOREO DE RED
	SATURACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN		
	RSI030 - INFORMACIÓN ERRADA	CSI083 - FALTA DE COMPETENCIA TÉCNICA	KSI081 - REVISIÓN POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO DE LA DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN
	INFORMACIÓN ERRADA		
	RSI047 - NO DISPONIBILIDAD DE PORTAL WEB PARA CONSULTA DE TRÁMITES POR PARTE DE LOS AFILIADOS	CSI039 - GESTIÓN INADECUADA DE LA RED (CAPACIDAD DE RECUPERACIÓN DEL ENRUTAMIENTO)	KSI009 - HERRAMIENTAS DE MONITOREO DE RED
NO DISPONIBILIDAD DE PORTAL WEB PARA CONSULTA DE TRÁMITES POR PARTE DE LOS AFILIADOS			
ACTSI049 - PERSONAL DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL SAC	RSI026 - ATAQUE TERRORISTA	CSI049 - USO INADECUADO O DESCUIDADO DEL CONTROL DE ACCESO FÍSICO A LAS EDIFICACIONES Y LOS RECINTOS	KSI036 - ÁREAS DE ACCESO RESTRINGIDO
	ATAQUE TERRORISTA		
	RSI027 - FENÓMENOS NATURALES	CSI060 - UBICACIÓN EN UN ÁREA SUSCEPTIBLE A INUNDACIÓN	KSI032 - PLAN DE EVACUACIÓN DEL EDIFICIO
	FENÓMENOS NATURALES		
	RSI040 - PROCESOS DISCIPLINARIOS	CSI070 - FALTA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CLASIFICADA	KSI017 - ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD
	PROCESOS DISCIPLINARIOS		
	RSI044 - ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA	CSI093 - DESMOTIVACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA	KSI076 - CAPACITACIÓN AL PERSONAL
ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA			
ACTSI060 - VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC	RSI048 - NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL DEL ÁREA PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES	CSI094 - NO REMPLAZAR OPORTUNAMENTE PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA ORGANIZACIÓN	KSI008 - BACKUP FUNCIONAL
	NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL DEL ÁREA PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES		
	RSI019 - INCUMPLIMIENTO EN LA DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL	CSI041 - AUSENCIA DE PERSONAL	KSI008 - BACKUP FUNCIONAL
INCUMPLIMIENTO EN LA DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL			
ACTSI060 - VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC	RSI044 - ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA	CSI093 - DESMOTIVACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA	KSI076 - CAPACITACIÓN AL PERSONAL
	ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA		
	RSI049 - NO DISPONIBILIDAD DE VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC	CSI041 - AUSENCIA DE PERSONAL	KSI008 - BACKUP FUNCIONAL
NO DISPONIBILIDAD DE VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC SEGUN LO DISPUESTO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA			

Imagen 7- Mapa de Riesgos y controles asociados –Proceso Gestión del SAC- Fuente ISOLUCION

ACTSI049 - PERSONAL DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL SAC	RSI026 - ATAQUE TERRORISTA	CSI049 - USO INADECUADO O DESCUIDADO DEL CONTROL DE ACCESO FÍSICO A LAS EDIFICACIONES Y LOS RECINTOS	KSI036 - ÁREAS DE ACCESO RESTRINGIDO
	ATAQUE TERRORISTA		
	RSI027 - FENÓMENOS NATURALES	CSI050 - UBICACIÓN EN UN ÁREA SUSCEPTIBLE A INUNDACIÓN	KSI032 - PLAN DE EVACUACIÓN DEL EDIFICIO
	FENÓMENOS NATURALES		
	RSI040 - PROCESOS DISCIPLINARIOS	CSI070 - FALTA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CLASIFICADA	KSI017 - ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD
	PROCESOS DISCIPLINARIOS		
	RSI044 - ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA	CSI093 - DESMOTIVACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA	KSI076 - CAPACITACIÓN AL PERSONAL
	ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA		
RSI048 - NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL DEL ÁREA PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES	CSI094 - NO REEMPLAZAR OPORTUNAMENTE PERSONAL QUE SE RETIRA DE LA ORGANIZACIÓN	KSI008 - BACKUP FUNCIONAL	
NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL DEL ÁREA PARA LA ATENCIÓN DE TRÁMITES			
ACTSI050 - VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC	RSI019 - INCUMPLIMIENTO EN LA DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL	CSI041 - AUSENCIA DE PERSONAL	KSI008 - BACKUP FUNCIONAL
	INCUMPLIMIENTO EN LA DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL		
	RSI044 - ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA	CSI093 - DESMOTIVACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA	KSI076 - CAPACITACIÓN AL PERSONAL
	ALTA ROTACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA		
	RSI049 - NO DISPONIBILIDAD DE VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC	CSI041 - AUSENCIA DE PERSONAL	KSI008 - BACKUP FUNCIONAL
NO DISPONIBILIDAD DE VENTANILLA DE SERVICIO DEL SAC SEGUN LO DISPUESTO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA			

Imagen 8- Mapa de Riesgos –Proceso Gestión del SAC- Fuente ISOLUCION

<p>R006 - FUNCIONAMIENTO INADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION</p>	<p>CA006 - ERROR EN LA ESCOGENCIA DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA CAPACIDAD INSUFICIENTE DEL SISTEMA DE INFORMACION NO TIENE HERRAMIENTAS DE INFORMACION PARA VALIDACION DE LA INFORMACION PARA DETECTAR INCONSENCIAS EN LAS SEGURIDADES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION FALTA DE CAPACITACION RESPECTO A LOS SISTEMAS DE INFORMACION FALTA DEFINICION EN CUANTO AL PERFIL DE ACCESOS A LA INFORMACION FALTA DE ACTUALIZACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION PARA MANEJAR LAS BASES DE DATOS PARA EL RECONOCIMIENTO DE SUBSIDIOS FALLAS EN LOS DIFERENTES APLICATIVOS DE LA ENTIDAD</p>	<p>CO030 - SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON PROVEEDORES</p> <p>CO044 - PRUEBAS PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</p>
<p>APLICATIVOS INADECUADOS O NO SUFICIENTEMENTE ROBUSTOS PARA ADMINISTRAR LAS CUENTAS INDIVIDUALES REGISTRO DE GARANTIAS RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y EN GENERAL LOS SISTEMAS QUE COMPLEMENTAN LA LABOR DE LOS PROCESOS PRESENTAN FALLAS DE TECNOLOGIA DEFICIENCIAS EN CONTROLES DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION</p>	<p>R010 - MULTAS O SANCIONES</p> <p>POSSIBILIDAD DE INCUMPLIR TOTAL O PARCIALMENTE CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS TANTO INTERIAS (MANUAL DE INVERSIONES, ACUERDO DE INVERSIONES SARM Y SARL) REGLAMENTO ADMINISTRATIVO PARA EL OTORGAMIENTO DE SOLUCIONES DE VIVIENDA, MANUAL SAC, MANUAL INTERNO DE CONTRATACION, MANUAL DE PRESUPUESTO, COMO EXTERNAS (CIRCULAR BASICA CONTABLE Y FINANCIERA, CIRCULAR BASICA JURIDICA, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA, ARCHIVO GENERAL DE LA NACION) Y LA RELACIONADA CON RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION DEL PROCESO, PROCESOS JUDICIALES, PROCESOS LABORALES Y ACCIONES DE TUTELA</p> <p>CA010 - FALTA DE ACTUALIZACION DE LAS PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA NORMATIVIDAD INCUMPLIMIENTO Y/O INCONSISTENCIAS EN LA ENTREGA DE INFORMACION A ENTES DE CONTROL INCONSISTENCIAS, ERRORES O MALA CALIDAD EN INFORMACION RECOLECTADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION O REMITIDA POR LOS PROCESOS INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD ERRONEA INTERPRETACION DE LAS NORMAS QUE DEBEN SER APLICADAS POR LA ENTIDAD INCUMPLIMIENTO EN LA PRESENTACION (PLAZOS Y CONTENIDOS) EN CUALQUIER TIPO DE INFORMACION DE OBLIGACIONES FORMALES ANTE CLIENTES INCONSISTENCIAS EN LOS REPORTES REALIZADOS INCUMPLIMIENTO EN LA GENERACION Y ENVIO DE INFORMES A AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO FALLAS EN LA ACTUALIZACION DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ENTIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION INCORRECTUDAD EN LA ENTREGA DE INFORMACION REQUERIDA INCONSISTENCIAS EN REPORTES ENTREGADOS A LA ALTA GERENCIA FALTA DE CAPACITACION EN LOS PROCESOS EN CUANTO A LA INFORMACION REQUERIDA POR PLANES DE ACCION ESTRATEGICA</p>	<p>CO016 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO019 - SECRECACION DE FUNCIONES</p> <p>CO026 - PLAN DE CAPACITACION</p> <p>CO036 - SUPERVISION POR LA REVISORIA FISCAL</p> <p>CO038 - LISTA DE CHEQUEO</p> <p>CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES</p> <p>CO040 - SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ENCARGADA A CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA</p>
<p>R016 - ASESORAMIENTO DEFICIENTE A CLIENTES</p>	<p>CA010 - FALLOS EN ASESORIA A CLIENTES DESCONOCIMIENTO DE LOS TRAMITES POR PARTE DE LOS ASESORES RECOMENDACIONES ERRONEAS INCONSISTENCIAS Y/O INCORRECTUDAD EN LA RESPUESTA A LA SOLICITUD REALIZADA POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO FALTA DE CAPACITACION EN ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO FALLAS TECNOLÓGICAS NO DISPONIBILIDAD Y/O ERRORES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION INCONSISTENCIAS Y/O INCORRECTUDAD EN LA INFORMACION REQUERIDA A LOS PROCESOS</p>	<p>CO004 - AUDITORIAS DE CALIDAD</p> <p>CO006 - MATRIZ DE COMUNICACION DEL PROCESO</p> <p>CO008 - AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO</p> <p>CO008 - INDICADORES DE GESTION</p> <p>CO010 - REVISAR LA RECEPCION DE TODA LA INFORMACION</p> <p>CO012 - VERIFICACION DE LA INFORMACION DEL AREA</p> <p>CO013 - DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO018 - CONTROL DUAL DE LOS DATOS O INFORMACION</p> <p>CO036 - LISTA DE CHEQUEO</p> <p>CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES</p>
<p>DEFICIA Y/O INCONSISTENCIAS EN EL SUMINISTRO DE INFORMACION OPORTUNA, ACTUALIZADA Y VERAZ EN LA SEDE PRINCIPAL</p>		

Imagen 9- Mapa de Riesgos y controles asociados –Proceso Gestión del SAC- Fuente ISOLUCION

R062 - INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI.		
FALLAS EN LOS SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE INFORMACION (TI) QUE BRINDA LA OFICINA DE INFORMATICA Y SISTEMAS. INTERRUPTON EN EL SERVICIO DEL CENTRO DE COMPUTO FALLAS EN LA DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION FALLAS EN EL RESPALDO Y RECUPERACION DE LA INFORMACION INTERRUPTON PARCIAL O TOTAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR TI	CA090 - NO CONTAR CON ACCESO A LOS SISTEMAS DE CONSULTA QUE SE UTILIZAN PARA VALIDACION DE INFORMACION REQUERIDA PARA LA CONTINUIDAD DEL PROCESO (LSI, FONVIVIENDA, SIATH, PROCURADURIA, REGISTRADURIA, RAMA JUDICIAL)	CO125 - USO DE MODEM EXTERNO
R074 - INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	CA074 - "FALLAS EN LA INFRAESTRUCTURA" DEFICIENCIAS EN LAS HERRAMIENTAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION" DEBILIDAD DE LOS CONTROLES DE ACCESO Y AUTORIZACION SOBRE LOS ACTIVOS DE INFORMACION DE LA ENTIDAD" DEFICIENCIAS EN EL MONITOREO Y SUPERVISION DE LOS ACCESOS A LAS CONEXIONES DE RED. LOGS DE AUDITORIA" INCUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACION" FALLAS EN LA SEGURIDAD PARA EL ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DOCUMENTALES	CO103 - SENSIBILIZACION EN SEGURIDAD DE LA INFORMACION CO120 - REDIRECCIONAMIENTO DE LAS LLAMADAS DE LOS AFILIADOS AL CONTACT CENTER PARA BRINDAR INFORMACION
POSIBILIDAD DE DIVULGACION NO AUTORIZADA, MANIPULACION, MODIFICACION INDEBIDA, DAÑO, ELIMINACION O SUSTRACCION DE LA INFORMACION DE LA ENTIDAD		
R079 - CARENCIA O INADECUADAS ESTRATEGIAS DE EDUCACION FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS	CA078 - "INADECUADA ESTRATEGIA DE EDUCACION FINANCIERA" CARENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA EL PROCESO" FALTA DE DILIGENCIA EN LA TRAMITACION" DEFICIENCIA EN LA INTERPRETACION DE LA ORDEN O TRAMITE (ORDENES DE COMPRA/VENTA DE VALORES), ORDENES DE TRANSFERENCIAS INDIVIDUALES MASIVAS Y PERMANENTES, OPERACIONES DE LA CUENTA INDIVIDUAL)" EJECUCION DEFICIENTE DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL "DEMORA EN LA DEVOLUCION DE LOS APORTES	CO008 - INDICADORES DE GESTION CO025 - PLAN DE CAPACITACION
POSIBILIDAD DE QUE NO EXISTA UNA ESTRATEGIAS DE EDUCACION FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS O QUE ESTA SEA INADECUADA		
RC02 - ALTERACION DE INFORMACION REPORTADA		COC003 - VERIFICACION DE LA INFORMACION
ALTERACION DE INFORMACION REPORTADA	CAC002 - SE DEBE REALIZAR SEGUIMIENTO PERIODICO A LAS ACTIVIDADES Y PLANES QUE EJECUTA EL AREA	COC004 - CONTROL DUAL
RC03 - EXTRALIMITACION DE FUNCIONES		COC005 - SEGREGACION DE FUNCIONES
EXTRALIMITACION EN EL EJERCICIO DE FUNCIONES PARA BENEFICIO DE SI MISMO O DE UN TERCERO	CAC003 - POSIBILIDAD DE EJERCER ACTIVIDADES QUE NO SON DE SUS ATIBUCIONES	COC006 - CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES
	CAC004 - POSIBILIDAD DE INCURRIR EN ERRORES POR DESCONOCIMIENTO EN TEMAS DIFERENTES A LOS DE LA COMPETENCIA, FORMACION, HABILIDADES Y EXPERIENCIA DE CADA FUNCIONARIO	COC007 - CAPACITACION EN MEDIDAS DISCIPLINARIAS COC008 - AUDITORIAS DE CONTROL
RC05 - INTERCAMBIO DE FAVORES, DISCRECIONALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES		COC007 - CAPACITACION EN MEDIDAS DISCIPLINARIAS
INTERCAMBIO DE FAVORES DISCRECIONALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES	CAC007 - NO TENER INTERIORIZADOS LOS VALORES INSTITUCIONALES	COC012 - DIVULGACION DE CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO
	CAC008 - POSIBILIDAD DE SER PARCIAL PARA CON LOS AMIGOS O FAVORECERLOS SIN LA DEBIDA JUSTIFICACION, ESPECIALMENTE AL DESIGNARLOS EN POSICIONES DE AUTORIDAD, SIN IMPORTAR SI ESTAN CUALIFICADOS	COC007 - CAPACITACION EN MEDIDAS DISCIPLINARIAS COC012 - DIVULGACION DE CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO
	CAC009 - POSIBILIDAD DE INCURRIR EN FALTAS DISCIPLINARIAS POR OMISSION DE LAS FUNCIONES Y ACTUACIONES POR FUERA DEL MARCO LEGAL Y ETICO	COC007 - CAPACITACION EN MEDIDAS DISCIPLINARIAS COC011 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS
RC19 - MANIPULACION DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL MISMO		COC045 - VERIFICACION DE INFORMES DE EJECUCION DEL CONTRATO EMITIDOS POR EL SUPERVISOR
MANIPULACION DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL MISMO	CAC018 - POSIBILIDAD DE QUE UN SUPERVISOR DE CONTRATO COBRE ALGUNA CONTRA PRESTACION AL CONTRATISTA CON OCASION DEL OTORGAMIENTO DEL CONTRATO	COC046 - VALIDACION DE LA CALIFICACION DEL PROVEEDOR COC047 - SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DEL CONTRATO

Imagen 10- Mapa de Riesgos y controles asociados –Proceso Gestión del SAC- Fuente ISOLUCION

7.1.1 VERIFICACIÓN DE LA OFCIN:

Los riesgos identificados por el ARSAC son "las multas o sanciones por incumplimiento de la normativa aplicable al proceso (Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Bancaria, MIC, y otras normas aplicables a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, así como el deficiente asesoramiento a los clientes por mora en la prestación del servicio, suministro de información actualizada y oportuna, el incumplimiento de las políticas de seguridad de la información por la manipulación de la información, modificación de la mismas y otras acciones que afecten su integridad, la carencia o inadecuada estrategia de educación financiera, falta de disponibilidad de la página web de CAJA HONOR para consulta de los afiliados, mal funcionamiento del software, extralimitación de funciones, alta rotación de personal, manipulación intencional de la información, pérdida de información, no publicación en la web de la información solicitada por la Superfinanciera, Saturación del sistema de información, ataque terrorista, fenómenos naturales, procesos disciplinarios, No disponibilidad del personal del área para atención de trámites, incumplimiento en la disponibilidad de personal, no disponibilidad de ventanilla del servicio del SAC, funcionamiento inadecuado de los sistemas de información"; Para cada uno de los riesgos el SAC estableció las causas y diseñó actividades de control.

En cada uno de los riesgos anteriormente identificados, el SAC enunció las causas y los controles respectivos, así mismo la OFCIN estableció que durante el segundo semestre de 2016, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero, diseñó planes de acción para controlar el riesgo asociado a su actividad.

7.2 CONTROL DEL RIESGO POR EL SAC

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

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
CO004	Auditorias de Calidad	De las auditorías primarias de la Calidad al SAC, se encontraron no conformidades y se propusieron oportunidades de mejoramiento al proceso, para subsanar la debilidad encontrada.
CO005	Matriz de Comunicación del Proceso	En los papeles de trabajo, consultada la matriz de comunicaciones del proceso Gestión del SAC en ISOLUCION, y archivados en la carpeta digital de la auditoría se observa la matriz de comunicaciones del proceso, cuya última actualización se encuentra registrada con fecha 24 de junio de 2016, identificada con código GS-NA-MZ-001 28 de agosto de 2016, versión No. 006.

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
CO006	Auditorias de Control Interno	La Oficina de Control Interno, programó para la vigencia 2017, la realización de 2 auditorías al Sistema a de Atención al Consumidor Financiero - SAC; la presente auditoria es la primera de ellas, que tiene como objetivo evaluar el proceso SAC durante el segundo semestre de 2016.
CO008	Indicadores de Gestión	Los indicadores de gestión del SAC se establecieron en el plan de acción del proceso; por tal razón, la Oficina de Control Interno solicitó copia del citado plan correspondiente al segundo semestre de 2016, documentos que evidencian que se establecieron 4 indicadores asociados al proceso, así: 1. Quejas y Reclamos 2. Desarrollo Programa Educación Financiera 3. Oportunidad elaboración respuestas 4. Producto y/o Servicio No Conforme SAC
CO010	Control de Recepción de La Información	El control de la recepción de la información se realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento "Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros" publicado en ISOLUCION, del 23 de septiembre de 2016, Versión: 006, Código: GS-NA-PR-001. Lo anterior, se evidenció en prueba de recorrido realizada por la Oficina de Control Interno con ocasión de la auditoría al SAC, segundo semestre de 2016 y en la revisión del citado procedimiento.
CO012	Verificación de la información del area	Se consultó en ISOLUCION los formatos y procedimientos desarrollados por el proceso así como la tablas contentivas de los radicados PQRD del periodo evaluado para hacer consulta en los archivos digitales
CO013	Documentos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC cuenta con un listado de documentos controlados que comprenden procedimientos, manuales, formatos, guías para desarrollar sus actividades.
CO015	Cumplimiento De los Procedimientos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC efectúa el reparto de las solicitudes (PQRD, luego el profesional las sustancia, posteriormente es enviado para control de calidad, para su aprobación, si es aprobado, se imprime y jefe ARSAC suscribe el documento de respuesta, de esto se deja evidencia cronológica en el software WORKMANGER.
CO018	Control Dual de Los Datos O Información	De acuerdo con la información suministrada por la líder del ARSAC, para el control de la información en el proceso se ha integrado un grupo de profesionales encargado de la responsabilidad, cuya función principal es sustanciar las respuestas a las solicitudes de los usuarios. Posteriormente, el grupo de calidad verifica que la respuesta se emita de fondo y cumpliendo los requisitos y estándares de calidad. Y finalmente, la Líder del ARSAC nuevamente verifica que la respuesta sea clara, oportuna y concisa. No obstante la OFCIN recomienda que la respuesta brindada sea en términos comprensibles para el afiliado y éstas sean emitidas dentro

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
		de los términos establecidos para tal fin, para evitar vencimiento de términos y posible generación de acciones de tutela.
CO025	Plan de Capacitación	<p>En los papeles de trabajo aportados por la Líder del SAC y archivados en la carpeta de la auditoría, se observa un plan de capacitación para la vigencia 2016; no obstante, la Oficina de Control Interno, recomienda a la SUAOP – Área de Atención al Consumidor Financiero, desconcentrar de la sede principal las capacitaciones impartidas los Funcionarios y Contratistas en relación con el SAC, para determinar su impacto, utilidad, aplicabilidad y la necesidad de profundizarlas, repetirlas o modificarlas, si es del caso.</p> <p>Y en lo atinente a los afiliados de CAJA HONOR, explicarles por medio de capacitaciones, redes sociales y otros canales de comunicación las principales características de los modelos de vivienda ofrecidos por la Entidad</p> <p>La OFCIN recomienda seguir manteniendo el esquema de planeación de capacitaciones, actualizando los temas de acuerdo con la frecuencia e importancia de situaciones fácticas o jurídicas relacionadas con el consumidor financiero, que involucren el correcto funcionamiento del área.</p>
COC015	Manual de Competencias y funciones	<p>La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC tiene un manual SAC actualizado en 2015, donde se establece las políticas de SAC, los procedimientos para atender las solicitudes, así como el documento "Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros" versión 006 del 23 de septiembre de 2016 y la resolución 145 de 2016 que reglamenta el trámite de las quejas y reclamos exprés en la Entidad,.</p>

Tabla 1. Relación de Controles a los Riesgos ARSAC- fuente caracterización del proceso SAC. ISOLUCION-.

8 INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, que establece el deber del ARSAC de desarrollar indicadores de gestión, para el segundo semestre de 2016 el ARSAC, diseñó siete (4) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (3 de octubre de 2016 y 4 de enero de 2017), con corte a 31 de diciembre de 2016 a saber:



8.1 Indicador 1 QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso de GESTION DEL SAC de CAJA HONOR, propuso como meta recibir como máximo un 3% de quejas y reclamos de los afiliados; Para el tercer trimestre de 2016 los afiliados presentaron 26 quejas, y para el cuarto trimestre de 2016, la Entidad recibió 10 quejas, para un total de 36 quejas, que en términos porcentuales significan un 0.27% que no supera el 3% máximo de quejas y reclamos.

Sin embargo, al hacer el comparativo entre el mismo periodo para el año 2015, se observa que en 2015 se presentaron 48 quejas mientras que en 2016 fueron 36 que es el 0,27% del total de solicitudes, por lo que se redujeron las quejas, en un 25%,

En lo atinente a las reclamaciones presentadas por los afiliados, de acuerdo con la relación de PQRS remitida por el ARSAC a la Oficina de Control Interno, en el tercer trimestre de 2016 el ARSAC de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía recibió 76 reclamos, equivalentes al 0,60%, para el cuarto trimestre de 2016 se radicaron ante la Entidad 99 reclamaciones, que equivalen al 1,6% del total de las solicitudes, mientras que para el mismo periodo de 2015, se habían presentado 128 reclamos, lo que significa que en 2016, estos se incrementaron en un 30%.

Entonces, sumados los dos trimestres se evidencia que los reclamos constituyen un 1,6% de las 11400 solicitudes presentadas al ARSAC en el periodo evaluado, siendo el límite máximo un 3% de reclamaciones.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno, recomienda al proceso misional Gestión del SAC, identificar cuáles son los factores que generan las quejas y reclamaciones de los afiliados, para diseñar e implementar estrategias que contribuyan a la reducción de las quejas y reclamos por tales causas, teniendo en cuenta que tanto quejas y reclamaciones tuvieron un incremento considerable frente al mismo periodo del año anterior.

8.2 INDICADOR 2. DESARROLLO PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

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

En el tercer trimestre se desarrollaron 5 de las 5 actividades propuestas para ese periodo, 1. Programa radial en la emisora de la Fuerza Aérea Colombiana y Programa radial en emisora del Ejército Nacional.



2. En la Revista NOTIVIVIENDA, Edición 55 de septiembre de 2016 publicó un artículo titulado "Nueva plataforma virtual de educación financiera", donde explica que se puede acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil, expone que la plataforma contiene tips, consejos, artículos e historias que guiarán el camino de una vida financiera sana, invitando a los afiliados en compañía de sus familias a conocerla y generar así una cultura de ahorro, además de enunciar la introducción de nuevos elementos a la plataforma (calculadora, simuladores)

3 Capacitación a funcionarios nuevos y Centro de Contacto al Ciudadano.

4. Capacitación a consumidores financieros (136 visitas a unidades militares, capacitando a 18514 afiliados.

5. construcción de Plataforma de educación financiera para afiliados y Jornada de Aula móvil, sensibilización a afiliados sobre la nueva plataforma virtual.

En el cuarto trimestre, de acuerdo con el informe remitido por el SAC también programó cinco (5) actividades de educación financiera, que fueron las siguientes:

1. Participación en diversos canales (emisoras, colegios, unidades ejecutoras, redes sociales, entre otros.

2. Capacitación a consumidores financieros con apoyo de los oficiales de enlace, también a los peticionarios y contratistas, logrando la capacitación de 8.847 afiliados el 60 visitas a unidades militares.

3. Capacitación a funcionarios nuevos y centro de Contacto al Ciudadano.

4. Elaboración y publicación en el portal web de CAJA HONOR de boletín de educación financiera que contiene tips de economía, elaboración y manejo de un presupuesto y salud financiera.

5. Durante el cuarto trimestre de 2016 el ARSAC publicó la cartilla de Educación Financiera, con contenido de vivienda, ahorro e inversión, cesantías, planificación y control financiero.

8.3 Indicador 3 OPORTUNIDAD ELABORACIÓN RESPUESTAS

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



Se observó que para el tercer trimestre de 2016 de las 7117 solicitudes presentadas, 7105 fueron respondidas dentro de los términos legales, y 12 de ellas fueron respondidas fuera de término, es decir el 0.16% del total de solicitudes, es decir que el cumplimiento en la oportunidad de respuesta fue del 99,84%, siendo la meta un 95%, por lo que el indicador fue cumplido por el ARSAC en el trimestre.

En cuanto al cuarto trimestre de 2016 se encontró que de las 4283 solicitudes presentadas por los afiliados en el periodo, 48 de ellas fueron respondidas extemporáneamente, lo que equivale al 1.12 % por lo que el cumplimiento del indicador de gestión, sumados los dos trimestres se ubicó en el 1.28 %, superando el 95% en la oportunidad de respuesta de CAJA HONOR a las solicitudes de los afiliados.

En términos globales, en cuanto al porcentaje de cumplimiento de la meta propuesta se tiene que el ARSAC ha respondido oportunamente el 98.72% de las solicitudes de los afiliados de CAJA HONOR, siendo la meta un 95%.

8.4 Indicador 4 PRODUCTO NO CONFORME SAC

El proceso GESTIÓN DEL SAC, de acuerdo con los informes remitidos a la OFCIN, propuso dentro de su gestión medir el producto conforme del mismo, determinando que el mismo debe ser del 98% del total de las solicitudes recibidas, por tal razón en el tercer trimestre de 2016, de las 7117 solicitudes recibidas, 25 de ellas no fueron catalogadas dentro del producto conforme (julio 7, Agosto 10, septiembre 8), lo que equivale al 0.35% del total de las solicitudes.

Para el cuarto trimestre de 2016, de las 4283 solicitudes recibidas, 22 de ellas no fueron catalogadas dentro del producto conforme (8 en octubre, 7 en noviembre, 7 en diciembre), siendo un 0,51% del total de las solicitudes.

Por lo anterior, considerando que de las 11400 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2016, 47 de ellas no fueron productos conforme, estas equivalen al 0.86%, siendo el 2% el margen permitido de Producto No Conforme; Por lo que se observa que el ARSAC cumplió con el indicador establecido.

9. ESTADISTICAS SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

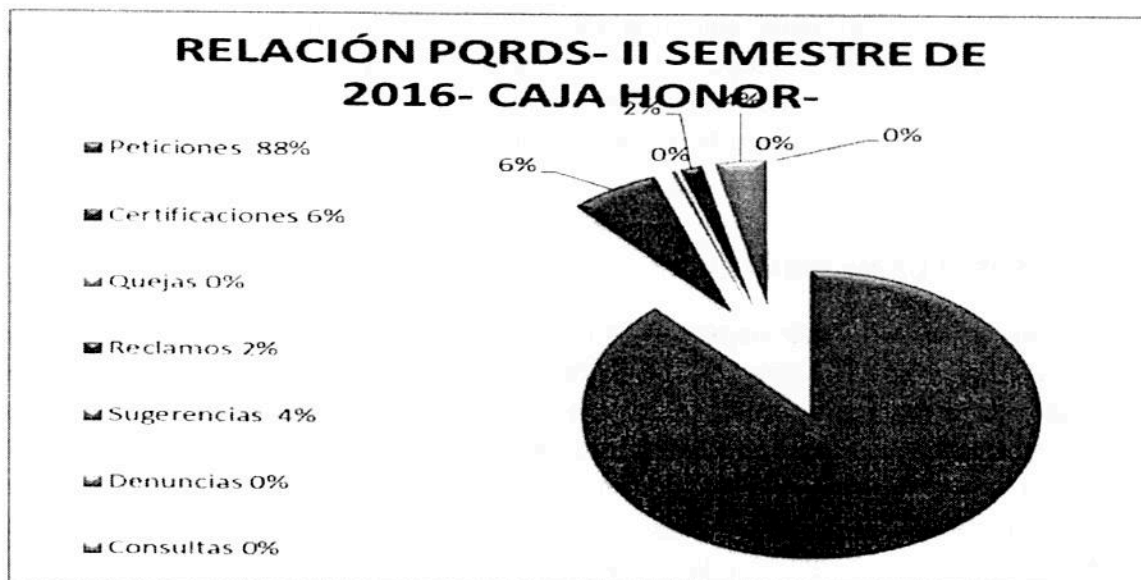


9.1 RELACIÓN ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES, PETICIONES, RECLAMOS Y QUEJAS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS – Segundo Semestre de 2016-

A continuación se relacionan el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Requerimientos y sugerencias, recibidos por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero durante el primer semestre de 2016, detallando los puntos de atención de CAJA HONOR a nivel nacional, que fueron 11400, distribuidas así:

RELACION ESTADISTICA PQRDS -SEGUNDO SEMESTRE DE 2016- CAJA HONOR	
Peticiones	10048
Certificaciones	726
Quejas	36
Reclamos	176
Sugerencias	407
Denuncias	1
Consultas	6

Tabla 003 cuadro de PQRS presentados en II- semestre 2016 al ARSAC-Fuente Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –CAJA HONOR-



Grafica 3 Distribución porcentual de PQRS II semestre 2016- Fuente ARSAC- Workmanager-

Del análisis de la anterior gráfica y cuadro se establece que el 88% de las solicitudes presentadas por los afiliados a CAJA HONOR , son peticiones, con 10048, seguidas de 726 certificaciones que conforman el 6% del total de solicitudes, en tercer lugar se ubican las sugerencias, con 407, que conforman el 4% de los radicados en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, seguidas en cuarto lugar con 176 reclamos que conforman el 2% del total , en quinto lugar se ubican las quejas, con 35, que constituyen el 0.003 de las 11400 solicitudes, en sexto lugar están 6 consultas y finaliza en último lugar, 1 denuncia que corresponden al 0.001% del total.

Respecto del segundo semestre de 2015, se observa que en ese periodo se presentaron 15390 solicitudes, de ellas el 97%, fueron peticiones; Las quejas que se presentaron durante ese periodo fueron 48; en lo atinente a los reclamos radicados en el mismo periodo, fueron 128, que constituyen el 1% del total de las solicitudes a la Entidad, frente a las sugerencias que hicieron los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, estas fueron 328 durante el segundo semestre, lo que equivale al 3% del total de las solicitudes radicadas en Caja Honor en ese periodo del año 2015.

Al comparar los dos periodos, se observa que entre 2015 y 2016 hubo una reducción de 3990 peticiones, es decir se disminuyeron en un 23%, respecto de las quejas, estas también fueron un 33% menos que en el año anterior, pasando de 48 a 36, en cuanto a los reclamos, estos se incrementaron en un 28% en el 2016 pasando de 128 a 176 en cada periodo analizado, igual situación se presenta con las sugerencias, que pasaron de 328 a 407, es decir aumentaron un 25% frente al año anterior.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 02

De acuerdo con el análisis de las peticiones más frecuentes al ARSAC, presentadas por los afiliados a CAJA HONOR, y teniendo en cuenta el considerable incremento de los reclamos y las sugerencias en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; la Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC en coordinación con TALENTO HUMANO y AREA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CAJA HONOR diseñar mecanismos que permitan identificar las causas de las inconformidades de los afiliados, implementar estrategias con los funcionarios de la Entidad para promover la satisfacción de los afiliados frente a los servicios que brinda CAJA HONOR, en lo atinente a la orientación en ventanilla, y los funcionarios de CAJA HONOR que son las causas más recurrentes de quejas y sugerencias, respectivamente.

Item	Clasificación peticiones por el ARSAC	Numero
1	Solicitud de trámite 53%	5332
2	Vivienda 8 17%	1752
3	Aportes 7%	728
4	Reconocimiento subsidio 3%	331
5	otros 2%	241
6	Unificación de cuenta 2%	226
7	Consignaciones bancarias afiliados 2%	213
8	Suspensión de descuento 2%	200
9	Desbloqueo Fonvivienda 2%	189
10	Fondo de Solidaridad 2%	184
11	Cesantías 2%	162
12	prórroga de subsidio 1%	122
13	Desbloqueo cruce conyuges 1%	89
14	Desbloqueo cuenta individual 1%	82
15	Desbloqueo por requerimiento juzgado 0%	65
16	Afiliación 0%	28
17	Afiliación extraordinaria 0%	26
18	Solicitud información juzgado 0%	16
19	embargo/desembargo 0%	12
20	ministeriales 0%	12
21	constructores inmobiliaria 0%	11
22	Defensor Consumidor Financiero 0%	7
23	Superfinanciera 0%	7
24	ICBF 0%	4
25	proveedor/ contratista 0%	3
26	Juzgados funcionarios/ exfuncionarios/ pensi	2
27	Funcionario/ exfuncionario/ pensionado 0%	2
28	derechos de menores 0%	1
29	Solicitud pensionados 0%	1

Tabla 004 cuadro de Peticiones presentados en II- semestre 2016 al ARSAC-Fuente Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –CAJA HONOR-

En términos porcentuales, el 53% de las peticiones presentadas al ARSAC en el segundo semestre de 2016, estuvieron relacionadas con solicitudes de trámite de los afiliados a CAJA HONOR.



9.2 TÉRMINOS DE RESPUESTA POR CAJA HONOR

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

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

Es importante mencionar que dentro de la muestra aleatoria seleccionada (60 peticiones, 30 quejas, 16 reclamos, 30 sugerencias, 1 denuncia), la Oficina de Control Interno, no se encontraron solicitudes respondidas fuera de los anteriores términos.

9.3 PETICIONES

9.3.1 Relación Peticiones remitida por el ARSAC

De la relación de peticiones remitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, de acuerdo con la clasificación del Área estas fueron en total 10.048, divididas por subtemas así:

R

En segundo lugar, se ubicaron las peticiones relacionadas con el Modelo de Atención Vivienda 8, que conforman el 17% del total de peticiones presentadas en el periodo que se examina.

En tercer lugar, los afiliados presentaron peticiones a CAJA HONOR relacionadas con sus aportes, siendo un 7% de las 10048 solicitudes.

En cuarto lugar, con un 3% las peticiones de reconocimiento de subsidio, con 331.

En quinto lugar, con un 2% cada una, los afiliados también radicaron peticiones relacionadas con "Otros", "Unificación de cuenta", "Consignación bancaria afiliados",

"Suspensión de descuento", "Desbloqueo Fonvivienda", "Fondo de solidaridad", "cesantías", que constituyen el 14% del universo de peticiones ante CAJA HONOR.

El 6% restante lo componen otras solicitudes que se describieron en la tabla anterior.



Grafica 4 Motivos peticiones SAC Segundo semestre 2016- Fuente ARSAC- Workmanager-

De la relación de peticiones suministrada por el Área de Atención al Consumidor Financiero, se concluye que el 53% son relacionadas con solicitud de trámites y en segundo lugar por solicitudes relacionadas con el Modelo Vivienda 8, los aportes de afiliados y reconocimiento de subsidio, es decir que en el 80% de las peticiones estas se relacionan con modelos de atención de CAJA HONOR (M14 y M8) y aportes de los afiliados.

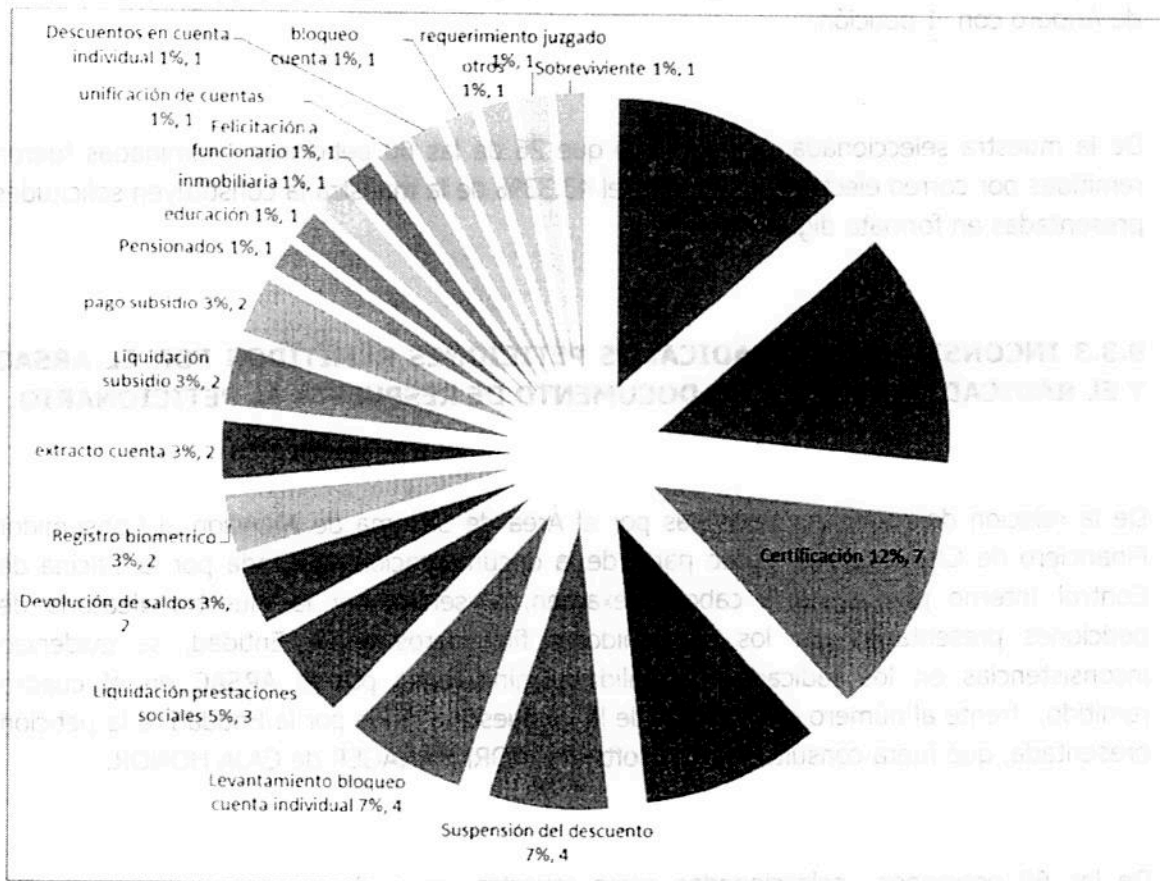
9.3.2 PETICIONES ANALIZADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO- MUESTRA SELECCIONADA-

Durante el segundo semestre de 2016, los afiliados presentaron 10.048 peticiones; de las que la OFCIN seleccionó como muestra 60 de ellas, que equivalen al 0.6% del total, encontrando que por medio de este mecanismo, de la muestra, las peticiones que se radicaron en CAJA HONOR en el periodo que se examina son las que se enuncian en la siguiente tabla:

SINTESIS DE PETICIONES - II SEMESTRE 2016 CAJA HONOR- MUESTRA SELECCIONADA-	Número peticiones
Consignación en cuenta afiliado	8
Vivienda 8	8
Certificación	7
Resiliación contrato	6
Suspensión del descuento	4
Levantamiento bloqueo cuenta individual	4
Liquidación prestaciones sociales	3
Devolución de saldos	2
Registro biometrico	2
extracto cuenta	2
Liquidación subsidio	2
pago subsidio	2
Pensionados	1
educación	1
inmobiliaria	1
Felicitación a funcionario	1
unificación de cuentas	1
Descuentos en cuenta individual	1
bloqueo cuenta	1
otros	1
requerimiento juzgado	1
Sobreviviente	1

Tabla 005 Motivos de peticiones presentados en II- semestre 2016 al ARSAC muestra seleccionada-Fuente Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –CAJA HONOR

De la muestra seleccionada, se evidenció que la principal petición de los afiliados a CAJA HONOR tiene que ver con la consignación en cuenta individual, con 8, conformando el 13% de las peticiones, seguida con solicitudes relacionadas con Modelo Vivienda 8 con 8, que también suman el 13% del total de solicitudes, en segundo lugar se ubica la solicitud de certificaciones con 7. Que constituyen el 12% de los radicados en CAJA HONOR, comparten el cuarto lugar las solicitudes que versan sobre resciliación de contratos de promesa de compraventa y la suspensión de descuento, con 4 peticiones cada una, es decir el 14% de las peticiones, en quinto lugar se posicionan las solicitudes de liquidación de prestaciones sociales con 3, que suman el 5% de las solicitudes; Las restantes peticiones solicitan información sobre otros conceptos, que se describieron en la tabla 005 y constituyen el 33% de las peticiones radicadas en la caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como se muestra en detalle en la siguiente gráfica:



Gráfica 5 Motivos peticiones SAC Segundo semestre 2016-muestra seleccionada- Fuente ARSAC- Workmanager-

Como se observa en la muestra seleccionada, las peticiones más frecuentes en CAJA HONOR son las relacionadas con consignaciones en cuenta individual, Modelo Vivienda 8, Certificaciones, Resciliación de contratos, suspensión de descuento, Levantamiento bloqueo cuenta individual, Liquidación de prestaciones sociales, devolución de saldos, y otros que se presentaron en cantidades más pequeñas.

9.3.2.1 PETICIONES POR PUNTO DE ATENCIÓN- CANAL DE COMUNICACIÓN-

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el punto de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que más peticiones recibió fue el de Bogotá, con 26 peticiones, seguido por Medellín con 3, peticiones no marcadas e punto de atención 3, Bucaramanga, Cartagena y Cali con 2 cada una, y Barranquilla y Paz de Ariporo con 1 petición.

De la muestra seleccionada, se evidenció que 26 de las 60 peticiones examinadas fueron remitidas por correo electrónico, es decir el 43.33% de la muestra la constituyen solicitudes presentadas en formato digital.

9.3.3 INCONSISTENCIAS RADICADOS PETICIONES REMITIDOS POR EL ARSAC Y EL RADICADO DE SALIDA EN DOCUMENTO DE RESPUESTA AL PETICIONARIO.

De la relación de peticiones remitidas por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, como parte de la documentación solicitada por la Oficina de Control Interno para llevar a cabo el examen, al seleccionar la muestra aleatoria de peticiones presentadas por los consumidores financieros de la Entidad, se evidenció inconsistencias en los radicados de salida suministrados por el ARSAC en el cuadro remitido, frente al número de radicado de la respuesta emitida por la Entidad a la petición presentada, que fuera consultado en el software WORKMANAGER de CAJA HONOR.

De las 60 peticiones seleccionadas como muestra, se evidenció inconsistencia de los radicados de salida en 22 de ellas, que equivale al 45% del total de la muestra seleccionada, como se muestra en la siguiente tabla:

ITEM EN MUESTRA SELECCION ADA	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA	FECHA RADICADO DE SALIDA REMITIDO POR ARSAC	NUMERO DE RADICADO DE SALIDA ARSAC	RADICADO DE SALIDA EN RESPUESTA A SOLICITANTE
38	06-01-20161228025219	28/12/2016	03/01/2016	03-01-20160629023785	03-01-20170104000213
39	06-01-20161220025009	20/12/2016	22/12/2016	03-01-20160628023575	03-01-20161222050005
40	06-01-20161213024732	13/12/2016	15/12/2016	03-01-20160627023298	03-01-20161215048414
41	06-01-20161206024382	06/12/2016	12/12/2016	03-01-20160624022948	03-01-20161207047111
42	06-01-20161124023739	24/11/2016	29/11/2016	03-01-20160620022305	03-01-20161128045475
43	06-01-20161028022306	28/10/2016	11/11/2016	03-01-20160609020865	03-01-20161111043434
44	06-01-20161018021559	18/10/2016	28/10/2016	03-01-20160603020115	03-01-20161027041349
45	06-01-20161005020948	05/10/2016	18/10/2016	03-01-20160601019498	03-01-20161018039833
46	06-01-20160929020575	29/09/2016	30/09/2016	03-01-20160531019114	03-01-20161010038689
47	06-01-20160926020321	26/09/2016	28/09/2016	03-01-20160526018858	03-01-20161006038530
48	06-01-20160922020085	22/09/2016	23/09/2016	03-01-20160525018622	03-01-20161003037808
49	06-01-20160919019824	19/09/2016	20/09/2016	03-01-20160524018361	03-01-20161004037872
50	06-01-20160913019438	13/09/2016	23/09/2016	03-01-20160520017971	03-01-20160923036453
51	06-01-20160912019296	12/09/2016	16/09/2016	03-01-20160519017726	03-01-20160915035074
52	06-01-20160812017275	12/08/2016	29/08/2016	03-01-20160518017540	03-01-20160830032404
53	06-01-20160718014708	18/07/2016	03/08/2016	03-01-20160517017230	03-01-20160802028057
54	06-01-20160824018142	25/08/2016	07/09/2016	03-01-20160513016654	03-01-20160908034099
55	06-01-20160816017370	16/08/2016	06/09/2016	03-01-20160506015878	03-01-20160907033940
56	06-01-20160810017001	10/08/2016	31/08/2016	03-01-20160504015517	03-01-20160811029808
57	06-01-20160809016738	08/08/2016	18/08/2016	03-01-20160503015254	03-01-20160816029969
58	06-01-20160802016115	01/08/2016	12/08/2016	03-01-20160428014631	03-01-20160808028921
59	06-01-20160729015680	29/07/2016	12/08/2016	03-01-20160426014196	03-01-20160812029881
60	06-01-20160725015252	25/07/2016	08/08/2016	03-01-20160421013768	03-01-20160808029025

Tabla 006 inconsistencia radicados de salida remitidos por el ARSAC y los contenidos en documento de respuesta a peticiones de afiliados, muestra seleccionada II- semestre 2016 -Fuente Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero –CAJA HONOR

9.4 QUEJAS

9.4.1 RELACIÓN REMITIDA POR EL ARSAC

De la relación de quejas remitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, de acuerdo con la clasificación del Área, 14 fueron clasificadas como "quejas", constituyendo el 39% del total.

5 de las 36 quejas presentadas, fueron especificadas como "irregularidad del funcionario", que suman el 16% del total; finalmente, las 17 quejas restantes fueron sintetizadas como "quejas contra orientadores de ventanilla", que ascienden al 45% faltante.

Es decir que la queja más recurrente de los afiliados están relacionadas con los orientadores de ventanilla, por lo que se recomienda que en conjunto con el área competente se tomen las medidas para lograr la satisfacción plena de los afiliados a través de los orientadores que los atienden cuando visitan los diferentes puntos de Atención de CAJA HONOR.

9.4.2 QUEJAS ANALIZADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO- MUESTRA SELECCIONADA-

Durante el segundo semestre de 2016, los afiliados presentaron 36 quejas; de las que la OFCIN seleccionó como muestra 16 quejas, que equivalen al 44.4% del total, encontrando que por medio de este mecanismo, los afiliados manifestaron descontento principalmente por "mala atención del funcionario" con 8 quejas y " falta de unidad de criterios en la asesoría en el CCC" con 2 quejas, en tercer lugar, se interpuso 1 queja contra perito de FEDELONJAS y 1 queja contra secretaria de Enlace Armada, las restantes fueron 1 felicitación y 3 peticiones que fueron clasificadas como quejas en el cuadro remitido por el ARSAC.

9.4.2.1 QUEJAS POR PUNTO DE ATENCIÓN- CANAL DE COMUNICACIÓN-

De la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que el punto de Atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que más quejas recibió fue el de Medellín, con 5 quejas, que conforman el 38% del total de la muestra.

En segundo lugar se ubican las quejas radicadas por correo electrónico (8) que conforman el 50% del total de inconformidades analizadas, finalmente el Punto de Atención de Bogotá, con 3 quejas que suman el 12%.

9.4.2.2 INCONSISTENCIA DE LOS RADICADOS DE QUEJAS REMITIDOS POR EL ARSAC Y EL RADICADO EN DOCUMENTO DE RESPUESTA.

De la relación de quejas remitidas por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, como parte de la documentación solicitada por la Oficina de Control Interno para llevar a cabo el examen, al seleccionar la muestra aleatoria de quejas presentadas por los consumidores financieros de la Entidad, se evidenció inconsistencias en los radicados de salida suministrados por el ARSAC en el cuadro remitido, frente al número de radicado de la respuesta emitida por la Entidad a la queja presentada, que fuera consultado en el software WORKMANAGER de CAJA HONOR.



De las 16 quejas seleccionadas, se evidenció inconsistencia de los radicados de salida en 7 de ellas, que equivale al 45% del total de la muestra seleccionada, como se muestra en la siguiente tabla:

Numero Radicado queja	Fecha Presentación del queja	RADICADO DE SALIDA REMITIDO POR ARSAC	Fecha Respuesta ARSAC	RADICADO DE SALIDA EN RESPUESTA A SOLICITANTE
06-01-20161020021725	20/10/2016	03-01-20160607020282	27/10/2016	03-01-20161027041296
06-01-20160930020675	30/09/2016	03-01-20160531019214	05/10/2016	03-01-20161004037880
06-01-20160914019512	14/09/2016	03-01-20160523018045	16/09/2016	03-01-20160916035303
06-01-20160829018453	11/08/2016	03-01-20160516016964	18/08/2016	03-01-20160906033663
06-01-20160729015703	29/07/2016	03-01-20160426014219	04/08/2016	03-01-20160803028236
06-01-20160727015491	27/07/2016	03-01-20160425014007	11/08/2016	03-01-20160729027595
06-01-20160727015434	27/07/2016	03-01-20160422013950	04/08/2016	03-01-20160803028177

Tabla 007- inconsistencia radicado de salida remitido por ARSAC y el del documento de respuesta remitido al afiliado- muestra seleccionada- fuente ARSAC- WORKMANAGER

9.5 RECLAMOS

9.5.1 RELACIÓN DE RECLAMOS REMITIDOS POR EL ARSAC-

Esta opción, fue utilizada por los afiliados principalmente por el recibo de la respuesta, durante el segundo semestre de 2016 el ARSAC recibió 176 reclamos, de los cuales la OFCIN seleccionó como muestra aleatoria un total de 30, que equivalen al 18% del universo, para proceder a analizarlos e identificar las principales causas que los generan.

De la relación de reclamos remitidos a la OFCIN por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el mayor número de reclamaciones (68) se debe por "*devolución documentos varias veces*" que constituye el 36% del total de las reclamaciones.

En segundo lugar, con 49 reclamos, está la "inconformidad con la información", que conforma el 29% de las reclamaciones.

En tercer lugar, está la "demora en el pago" con 19 reclamos, que conforma el 11% del total de reclamos; En cuarto lugar se ubica la razón "*demora en la respuesta*" con 10 reclamos, que suman el 6% del total de las reclamaciones presentadas ante CAJA HONOR.

El 14% restante de reclamos está conformado por "intermediación interna" con 7 reclamos, seguido de la "demora en el pago cesantías definitivas" con 4 reclamaciones, con tres reclamaciones cada una, los siguientes motivos de inconformidad "*Demora en el pago de cesantías mejora de vivienda*", "*Demora pago aportes para compra de vivienda*", "*inconsistencia en el pago*", "*Solicitud sin respuesta*".

✓

9.5.2 RECLAMACIONES CAJA HONOR- SEGUNDO SEMESTRE DE 2016- MUESTRA SELECCIONADA-

En el periodo que se examina, los afiliados presentaron 176 reclamos; de las que la OFCIN seleccionó como muestra 30 reclamos, que conforman el 18% del total, encontrando que por medio de este mecanismo, los afiliados manifestaron descontento principalmente por " demora en el trámite" con 4 reclamos, seguidos por "mala atención del funcionario" con 3 reclamos, "mala asesoría del funcionario" con 3 reclamos, " solicitudes sin respuesta" con 3 reclamos; " mala respuesta" con 2, " demora en la atención" con 1, " devolución de documentación" con 1 reclamo

Los 12 radicados que de acuerdo con el cuadro remitido por el ARSAC, clasificados como reclamos, son peticiones y quejas como se relacionan a continuación:

[Handwritten mark]

seleccionado

9.5.4 INCONSISTENCIAS EN LOS RADICADOS DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS DE LOS AFILIADOS REMITIDOS POR EL ARSAC Y LOS RADICADOS EN DOCUMENTOS DE RESPUESTA.

De la revisión de los radicados del segundo semestre de 2016, remitidos por el ARSAC a la Oficina de Control Interno, en la muestra seleccionada por la OFCIN para el presente estudio se evidenció inconsistencia entre el radicado de salida del cuadro enviado por el ARSAC y el radicado registrado en el cuadro de la respuesta remitida por el ARSAC al cuadro, como se muestra en la siguiente tabla:

de evitar la materialización del riesgo "R016 - ASESORAMIENTO DEFICIENTE A CLIENTES : DEMORA Y/O INCONSISTENCIAS EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN OPORTUNA; ACTUALIZADA Y VERAZ EN LA SEDE PRINCIPAL, respecto de aspectos tales como "fallos en asesoría a clientes*desconocimiento de los trámites por parte de los asesores*recomendaciones erróneas*inconsistencias y/o inoportunidad en la respuesta a la solicitud realizada por el consumidor financiero*falta de capacitación en atención al consumidor financiero", identificados por el Proceso GESTION DEL SAC.

9.5.3 RECLAMOS POR PUNTO DE ATENCIÓN Y CANAL DE COMUNICACIÓN

De los 176 reclamos que se radicaron en el periodo evaluado y de la muestra seleccionada (32) que equivale al 18% del universo, encontrando que el punto de atención con más reclamaciones es el de la sede principal en Bogotá, con 6, seguida de los puntos de Atención de Cali y Florencia, con 1 reclamación cada una.

El canal de comunicación más usado por los afiliados para presentar los reclamos, fue el correo electrónico con 18 de los 30 reclamos seleccionados aleatoriamente en la auditoría.

Desde el punto de vista porcentual, se evidencia que el 20% de la muestra seleccionada corresponde al punto de atención de Bogotá, con 6 reclamaciones, seguido por el punto de atención de Medellín y Cali con 1 cada uno que corresponde al 6,6% del universo seleccionado.

9.5.4 INCONSISTENCIAS EN LOS RADICADOS DE RESPUESTA A LOS RECLAMOS DE LOS AFILIADOS REMITIDOS POR EL ARSAC Y LOS RADICADOS EN DOCUMENTOS DE RESPUESTA.

De la relación de reclamos del segundo semestre de 2016. Remitida por el ARSAC a la Oficina de Control Interno, en la muestra seleccionada por la OFCIN para examinar, se evidenció inconsistencia entre el radicado de salida del cuadro enviado por el SAC y el radicado registrado en el cuerpo de la respuesta remitida por el Área al quejoso, como se muestra en la siguiente tabla:

Q

Nro.	RADICADO RECLAMO	FECHA DE ENTRADA	RADICADO SALIDA REMITIDO POR ARSAC	FECHA RESPUESTA ARSAC	RADICADO DE SALIDA EN RESPUESTA A SOLICITANTE
17	06-01-20161222025112	22/12/2016	03-01-20160629023678	23/12/2016	03-01-20161222050054
18	06-01-20161218024892	18/12/2016	03-01-20160628023458	21/12/2016	03-01-20161220049275
19	06-01-20161205024293	05/12/2016	03-01-20160623022859	12/12/2016	03-01-20161209047341
20	06-01-20161027022203	27/10/2016	03-01-20160609020762	03/11/2016	03-01-20161101042049
21	06-01-20161019021680	19/10/2016	03-01-20160607020236	26/10/2016	03-01-20161025040974
22	06-01-20161006020976	06/10/2016	03-01-20160601019526	06/10/2016	03-01-20161006038379
23	06-01-20161004020832	04/10/2016	03-01-20160531019382	11/10/2016	03-01-20161007038593
24	06-01-20160923020225	23/09/2016	03-01-20160526018762	28/09/2016	03-01-20160928037037
25	06-01-20161105022818	05/11/2016	03-01-20160520017954	15/11/2016	03-01-20161111043530
26	06-01-20160719014862	19/07/2016	03-01-20160517017272	26/07/2016	03-01-20160725026705
27	06-01-20160830018473	23/08/2016	03-01-201605160016984	24/08/2016	03-01-20160906033705
28	06-01-20160830018470	22/08/2016	03-01-20160516016981	25/08/2016	03-01-20160902033103
29	06-01-20160728015631	28/07/2016	03-01-20160426014147	04/08/2016	03-01-20160803028280
30	06-01-20160712014258	12/07/2016	03-01-2016041012806	15/07/2016	03-01-20160715025825

Tabla 5 inconsistencia radicado de salida remitido por ARSAC y el del documento de respuesta remitido al afiliado- muestra seleccionada- fuente ARSAC- WORKMANAGER

9.6 SUGERENCIAS

9.6.1 RELACIÓN SUGERENCIAS REMITIDAS POR EL ARSAC

Durante el segundo semestre de 2016, de acuerdo con la relación de sugerencias remitidas por el ARSAC, se recibieron 407 Sugerencias, que el área clasificó así:

Item	Clasificación del ARSAC- SUBTEMA	Numero de sugerencias
1	Funcionario	296
2	Punto de Atención	87
3	Sugerencia	22
4	Funcionario/ exfuncionario	1
5	Solicitud del trámite	1

Tabla 008 clasificación del ARSAC a las sugerencias- fuente ARSAC- WORKMANAGER

De la anterior clasificación realizada por el ARSAC, se observa que el 73% de las sugerencias están relacionadas con "funcionarios" de la Entidad, en segundo lugar se ubican sugerencias relacionadas con el "punto de atención" de CAJA HONOR, con un 21% del total de las mismas, en tercer lugar está las clasificadas como "sugerencias" dentro del grupo macro, y finalmente se encuentran "solicitud de trámite" y "Funcionario/ exfuncionario", como se ilustra en la siguiente gráfica:

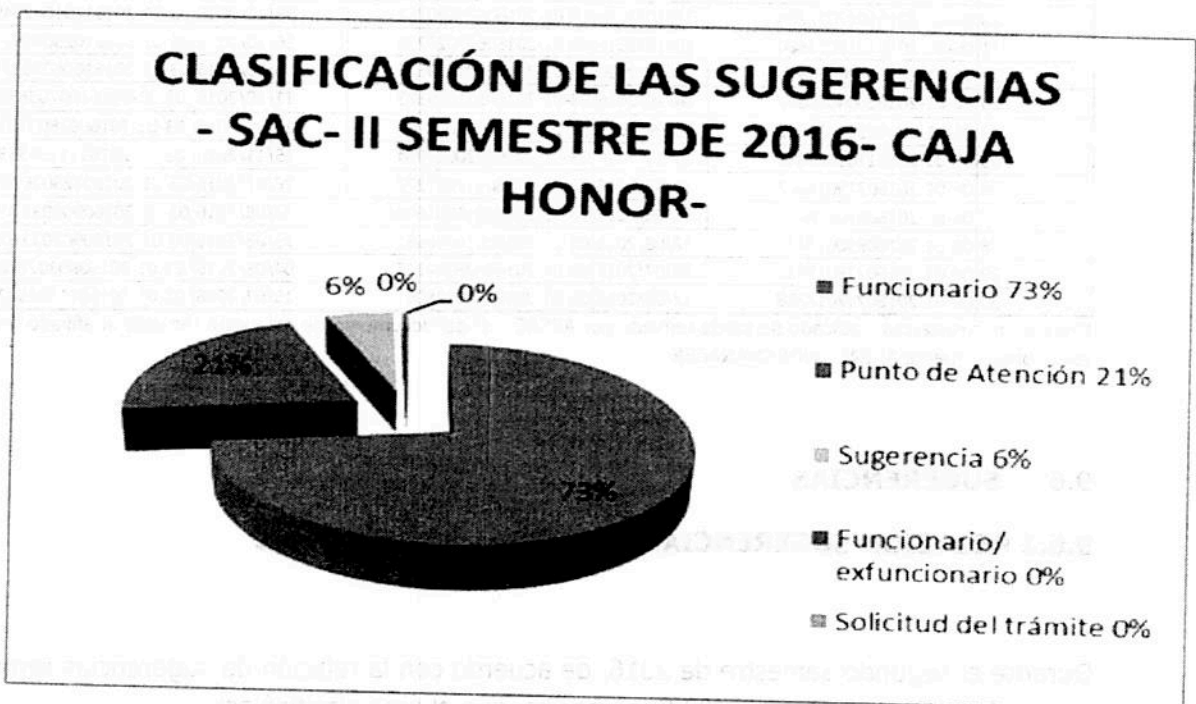


Gráfico 05- Clasificación de las sugerencias por el ARSAC- II semestre de 2016 CAJA HONOR- Fuente ARSAC-

Entonces, como se describió líneas atrás, los afiliados presentan sugerencias a CAJA HONOR, principalmente, respecto de sus funcionarios y de los puntos de Atención de la Entidad.

9.5.2 SUGERENCIAS REVISADAS POR LA OFCIN- MUESTRA SELECCIONADA.

De las 407 sugerencias relacionadas en el cuadro remitido por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, la Oficina de Control Interno de la Entidad, seleccionó aleatoriamente 30 de ellas, de las cuales 18 eran felicitaciones de los afiliados y fueron clasificadas como sugerencias.

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	REVISIÓN DE LA ENTIDAD	REVISIÓN DE LA ENTIDAD	REVISIÓN DE LA ENTIDAD	REVISIÓN DE LA ENTIDAD	REVISIÓN DE LA ENTIDAD
------------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------

De los radicados clasificados dentro de las sugerencias, y seleccionados como muestra, se encontró que 7 de ellos eran peticiones de trámite o remisión de documentos, 2 correspondían a quejas sobre la atención de los funcionarios, y 4 sí correspondía a sugerencias, en ellas se sugería vincular más personal al punto de atención de Ibagué, no suprimir el punto de atención de Venecia, que los funcionarios que contesten los teléfonos sean amables, que la atención del Punto Móvil en Cúcuta sea más frecuente.

De la muestra seleccionada, se evidenció que 17 correspondían a felicitaciones a funcionarios y a la entidad por la calidad del servicio y atención brindada al afiliado, estas felicitaciones constituyen el 56.66% del total de la muestra escogida aleatoriamente.

En segundo lugar, se encontró dentro de los radicados como sugerencias que 7 de ellos correspondían a solicitudes de los afiliados, que conforman el 23% del universo revisado.

En tercer lugar, dentro de los radicados subclasificados como "sugerencias" dentro del grupo macro "SUGERENCIAS", de la muestra examinada, 4 de ellas correspondían a sugerencias propiamente dichas, como se describió líneas atrás.

Se evidenció que en cuarto lugar se ubican 2 de las clasificadas como sugerencias eran quejas relacionadas con la atención del funcionario y tiempo de espera en sala, que integran el 6.66% del total revisado.

9.5.3 INCONSISTENCIA EN RADICADOS DE SALIDA REMITIDOS POR EL ARSAC Y RADICADOS EN DOCUMENTO DE RESPUESTA AL AFILIADO

En la revisión aleatoria de las 30 sugerencias seleccionadas como muestra, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR evidenció una inconsistencia en el radicado de salida remitido por el ARSAC, frente al radicado de respuesta en el cuerpo del documento, en 19 de los 30 radicados seleccionados se encontraron inconsistencias en este aspecto, como se relaciona en la siguiente tabla:

(Handwritten mark)

No. DENTRO DE LA MUESTRA	NUMERO RADICADO SUGERENCIA	FECHA RADICACION SUGERENCIA	RADICADO DE SALUDA REMITID POR ARSAC	FECHA RESPUESTA ARSAC	RADICADO DE SALIDA EN RESPUESTA A LA SUGERENCIA
11	06-01-20161111023151	11/11/2016	03-01-20160615021711	17/11/2016	03-01-20161117044135
12	06-01-20160930070640	30/09/2016	03-01-20160531019179	03/10/2016	03-01-20161003037795
13	06-01-20160930020618	30/09/2016	03-01-20160531019157	30/09/2016	03-01-20160930037484
14	06-01-20160929020547	29/09/2016	03-01-20160530019086	30/09/2016	03-01-20160929037355
15	06-01-20161221025075	21/12/2016	03-01-20160523018045	21/12/2016	03-01-20161222049777
16	06-01-20160912019300	12/09/2016	03-01-2016520017832	13/09/2016	03-01-20160913034687
17	06-01-20160831018613	31/08/2016	03-01-20160517017125	02/09/2016	03-01-20160905033311
18	06-01-20160831018589	25/08/2016	03-01-20160516017101	02/09/2016	03-01-20160906033598
19	06-01-20160831018566	18/08/2016	03-01-20160516017078	19/08/2016	03-01-20160906033568
20	06-01-20160831018548	10/08/2016	03-01-20160516017060	16/08/2016	03-01-20160909034245
21	06-01-20160830018491	02/08/2016	03-01-20160516017003	12/08/2016	03-01-20160908034204
22	06-01-20160727015535	27/07/2016	03-01-20160425014051	28/07/2016	03-01-20160728027360
23	06-01-20160727015532	27/07/2016	03-01-20160425014048	29/07/2016	03-01-20160728027358
24	06-01-20160725015267	25/07/2016	03-01-20160421013783	28/07/2016	03-01-20160728027365
25	06-01-20160713014394	13/07/2016	03-01-20160415012942	15/07/2016	03-01-20160714025596
26	06-01-20160708014043	08/07/2016	03-01-20160413012591	13/07/2016	03-01-20160713025412
27	06-01-20161207024408	07/12/2016	03-01-20161209047397	09/12/2016	03-01-20161209047397
28	06-01-20161123023726	23/11/2016	03-01-20161124044978	24/11/2016	03-01-20160929037355

Tabla 009 inconsistencia radicado de salida remitido por ARSAC y el del documento de respuesta remitido al afiliado- muestra seleccionada- fuente ARSAC- WORKMANAGER

OPORTUNIDAD DE MEJORA 04 La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, examinar y reclasificar el contenido de los radicados clasificados como peticiones, reclamos, quejas y sugerencias, porque algunos no corresponden a la PQRDS relacionada en el cuadro y en otros el radicado de salida suministrado por el ARSAC no coincide con el del documento de respuesta al afiliado, para evitar la materialización del riesgo "rsi030 - información errada" y el r074 - incumplimiento de las políticas de seguridad de la información". Respecto de la "deficiencias en controles de calidad y seguridad de la información", porque no todas ellas corresponden a propuestas de mejora para CAJA HONO, sino que son exaltación a sus funcionarios.



9.7 SOLICITUDES, RECLAMOS Y QUEJAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

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

LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS

LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS

Nº	Número de Radicado	Compartimiento a donde	Fecha Radicación	Nombre del Radicador	Punto de Atención	Cargo del Radicador	Localidad
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							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
100							

Pantalla 13: Cuadro de PQRS II Semestre de 2016- remitido por ARSAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA 05

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

10. OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS

10.1 CALIDAD EN LAS RESPUESTAS:

Con el fin de identificar si las respuestas emitidas por el Área de Atención al Consumidor Financiero de Caja Honor, están cumpliendo con los criterios establecidos en la guía de operación "Hacer seguimiento, control y monitoreo de solicitudes de consumidores financieros, numeral 4.7" que dice: "se debe realizar seguimiento de las respuesta a los

consumidores financieros, para verificar si son certeras, pertinentes". La Oficina de Control Interno seleccionó un muestreo aleatorio de cada uno de los ítems de peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y otros, seleccionando una respuesta mensual, tomando como referencia los siguientes criterios de evaluación:

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

La Oficina de Control Interno, solicitó al ARSAC una relación de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en CAJA HONOR durante el segundo semestre de 2016, de cada uno de los ítems evaluados, se tomó como muestra total de 137 solicitudes, distribuidas en cada mes del periodo evaluado, se analizó la claridad, calidad, pertinencia, y oportunidad de la respuesta suministrada por el SAC al afiliado; evidenciando que la respuesta dada por el ARSAC estaba dentro de los términos establecidos en el Manual SAC, como se evidenció en los papeles de trabajo de la presente auditoría; en ellas se observó que el ARSAC respondió de fondo a la petición, queja, reclamo, denuncia del afiliado, haciendo un análisis de la situación fáctica presentada, y emitiendo respuesta adecuada al requerimiento, y con el sustento normativo, según el caso.

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

Previa solicitud a la Jefe del proceso misional Gestión del SAC y al Área Jurídica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, sobre las acciones constitucionales de tutela instauradas por los afiliados de CAJA HONOR como consecuencia de las respuestas emitidas por el ARSAC a sus solicitudes, y en aras de conocer cuáles son los motivos para la presentación de estas acciones, invocando la presunta vulneración del derecho

fundamental de petición, o la trasgresión de este derecho, en conexidad con otros derechos protegidos por la Constitución Política de Colombia.

Durante el segundo semestre de 2016, según la información remitida por la Oficina Asesora Jurídica de CAJA HONOR, las acciones de tutela que instauraron los afiliados en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por presunta vulneración a sus derechos fundamentales fueron en total 99 acciones constitucionales, en ellas los tutelantes enunciaron la presunta vulneración de uno o más de sus derechos por parte de CAJA HONOR, así:

- a) Derecho de petición (art 23 C.N) con 32 acciones de amparo, que conforman el 33% del total de tutelas.
- b) Derecho a la vivienda digna (art 51 C.N) con 29 acciones de tutela, que constituyen el 20% del total de acciones constitucionales.
- c) Derecho a la igualdad (art 13 C.N) con 12 acciones constitucionales, que integran el 12% del total de acciones de amparo.
- d) Derecho al debido proceso (art 29 C.N) con 9 acciones constitucionales, que suman el 9% de las acciones de tutela.
- e) Derecho al mínimo vital (art 48C.N) con 9 acciones constitucionales, que ascienden al 9% de las acciones de amparo presentadas en este periodo.
- f) Derecho a la vida digna (art 11 C.N) con 3 acciones de tutela, que constituyen el 3% de las acciones constitucionales instauradas.
- g) Derecho a la salud (art 15 CN) con 2 acciones de amparo, que son el 2% de las acciones de tutela interpuestas.
- h) Derecho al trabajo (art 25 CN). y derecho al habeas data (Art 66 CN) con 1 acciones de amparo cada uno de ellos, para un total de 3 acciones constitucionales, que suman el 3% de las tutelas contra CAJA HONOR, como se muestra en el siguiente gráfico:

ACCIONES DE TUTELA - CAJA HONOR SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

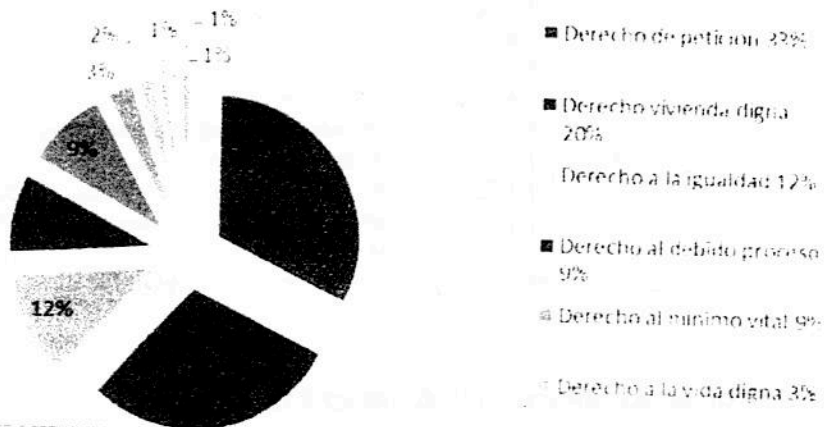


GRAFICO 01- Acciones de Tutela -Caja Honor- II semestre de 2016 - Fuente CAJUR

Respecto del sentido del fallo de tutela, de las 99 acciones incoadas, 93 fueron favorables a CAJA HONOR es decir el 94% mientras que 6 fallos fueron adversos a la Entidad, es decir el 6% del total de las acciones de tutela interpuestas durante el periodo evaluado.

Las sentencias en contra de CAJA HONOR, dictadas por diferentes Despachos Judiciales del país los razones para que los Juzgados fallaran en sentido adverso a CAJA HONOR fueron:

- 1) En 1 acción constitucional, esta se concedió porque la respuesta no fue enviada al accionante.
- 2) En 1 acción de tutela, se amparó el derecho al accionante porque los requisitos exigidos por CAJA HONOR son una exigencia innecesaria, porque la resolución de prestaciones sociales ya está ejecutoriada, pues transcurrió el término legal para recurrirla y no se interpuso acción contra la misma.
- 3) En 1 Acción de amparo, se protegió el derecho fundamental del tutelante porque la radicación personal del trámite en la Entidad y hacer la identificación biométrica para evitar suplantaciones, procedimiento establecido por la Entidad, no puede vulnerar derechos fundamentales del accionante, por lo que los Notarios autorizados que estén ubicados en el lugar de residencia del accionante, también son competentes para realizar la identificación biométrica, por lo que puede remitir la documentación por correo certificado.
- 4) En 3 acciones de tutela, se ampararon los derechos fundamentales de los accionantes porque la Entidad no ha respondido de fondo las peticiones del accionante, ordena a CAJA HONOR responder de fondo a la solicitud.

Por lo que se observa que de las 99 acciones de tutela, 6 de ellas falladas adversamente a CAJA HONOR corresponden al 6% del total, también es importante precisar que de estas sentencias no todas corresponden al ARSAC, pues como se evidencia en párrafos precedentes, en 3 fallos se ordena al SAC responder de fondo las peticiones presentadas por los afiliados, quienes inconforme con la respuesta inicial del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero acudieron a la vía constitucional; De acuerdo con correo electrónico remitido por la OAJUR, señala con relación a los fallos en contra, que dicha Oficina cumple el fallo y remite memorandos a las Áreas responsables "y a emitir las recomendaciones pertinentes a las dependencias responsables a efectos de establecer las políticas de prevención de daño antijurídico, sin perjuicio de la impugnación y acciones en contra de la decisión de tutela".


12. PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS VIGENTES

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

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo evidenciado por la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, se observa que el proceso misional GESTION DEL SAC, cumple con lo dispuesto en la ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Atentamente


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto y elaboración: Johana Catherine Durán Monroy
Contratista OFCIN



Portal web: www.caprovimpo.gov.co Correo electrónico: contactenos@caprovimpo.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos tucenos con el corazón"



NOTA

LAS PAGINAS 54, 59 Y 60 DEL PRESENTE INFORME DE AUDITORÍA, NO SE PUBLICAN POR CONTENER INFORMACIÓN SENSIBLE DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 18 Y 21 DE LA LEY 1712 DE 2014.

EN EL EVENTO DE SOLICITAR CONSULTA DEL DOCUMENTO COMPLETO, ESTE REPOSA EN EL ARCHIVO FÍSICO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE CAJA HONOR.

