

AUDITORIA DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO II SEMESTRE 2014- CAJA HONOR

INFORME 002 DE 2015

I. OBJETIVO GENERAL

Hacer seguimiento al Sistema de Atención del Consumidor financiero de CAJA HONOR, **para** verificar el cumplimiento por parte del ARSAC de CAJA HONOR de las disposiciones de la ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a la implementación de estrategias para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo.

Evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas del SAC a los afiliados de CAJA HONOR a sus peticiones, quejas y reclamos.

II. ALCANCE

La evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, tiene como finalidad verificar que el Área de Servicio 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 (Peticiones, Quejas, Reclamos), durante el segundo semestre de 2014.

III 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, los informes de logros , informes de indicadores de gestión y otros documentos elaborados durante el mismo periodo, se realizó visita in situ Y

Revisado: J. J. Torres
5/14/2015
3:09 pm
5/14/15

entrevista con la jefe del área para conocer el proceso y las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

IV 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.
- **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** numera 5.4.3- Superintendencia Financiera de Colombia-

4.2. Normativa Interna

- **Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero** Actualizado en Septiembre de 2014 Código GS-MA-PR-001 versión 003.
- **Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros** Código GS-NA-PR-001 versión 04 del 26 de junio de 2014.

V. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Resolución No. 035 del 6 de febrero de 2014, "Por la cual se crean unas áreas y se reorganizan los grupos internos de trabajo de La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se establecen sus funciones y siglas, se dictan otras disposiciones y se deroga la Resolución 459 de 2013", establece la nueva estructura de CAJA HONOR, disponiendo que el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, hace parte de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP), así:

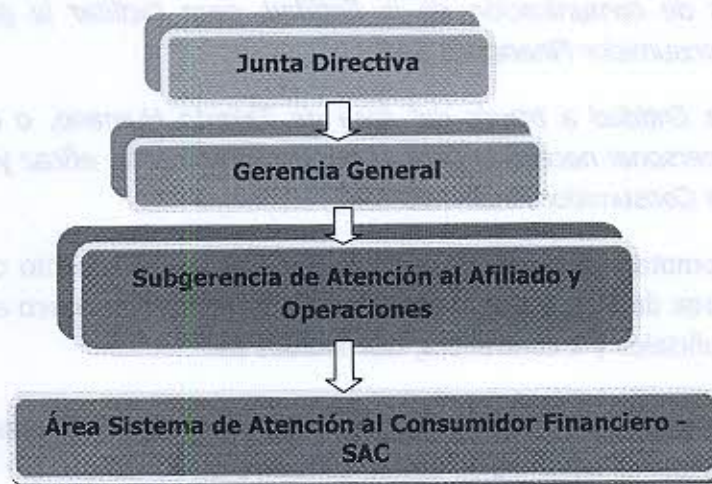


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-

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:

¹ Actualización Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC- septiembre de 2014, publicado en aplicativo Isolución,

"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.

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.

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."

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 17 trabajadores oficiales y 1 contratista, distribuidos así:

- 13 profesionales universitarios I, con título profesional de abogado.
- 3 Técnicos: estudiantes de último semestre de derecho
- 1 asistencial: encargado de gestión documental del SAC
- 1 contratista

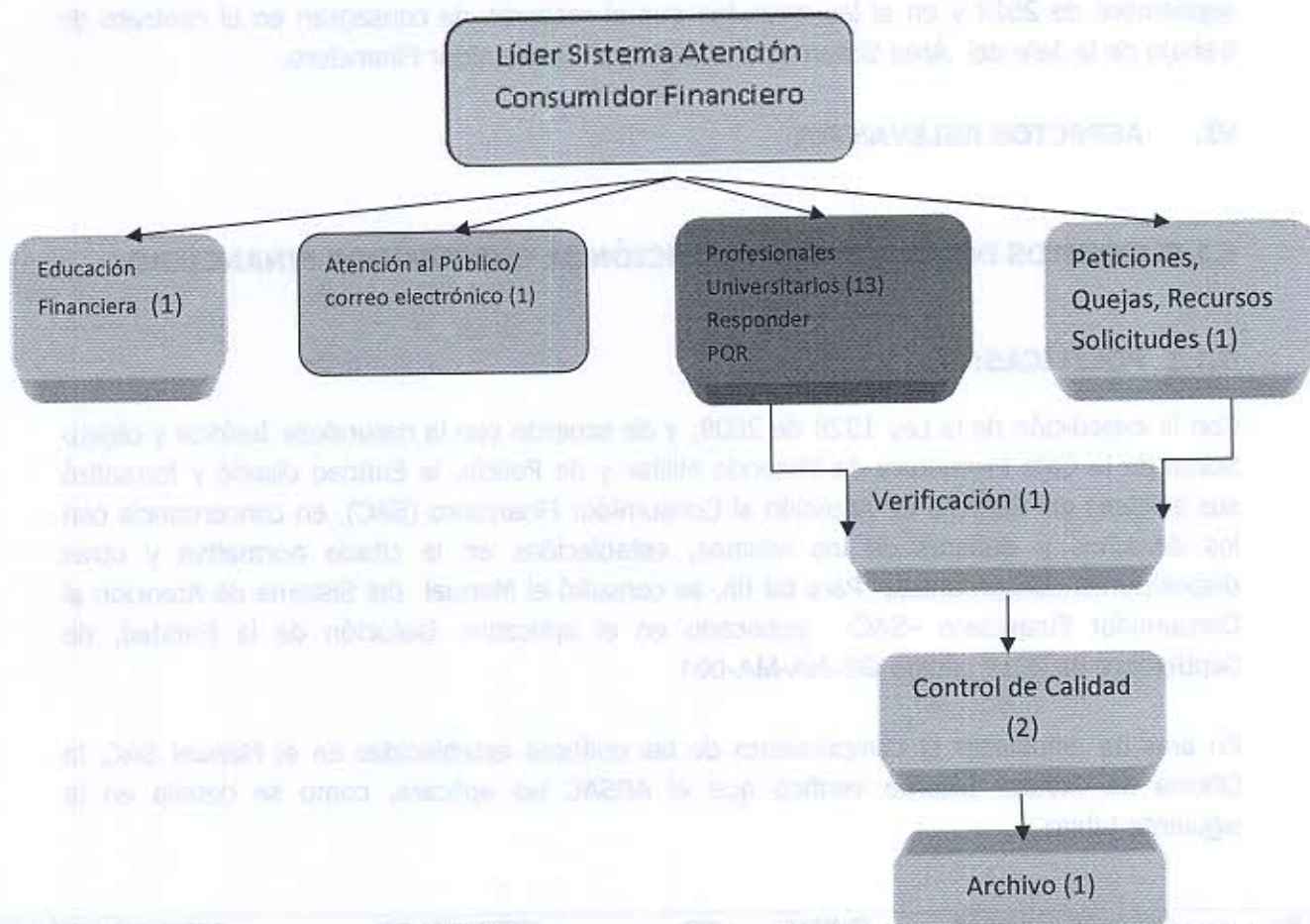


Grafico 2- Estructura Interna Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero- ARSAC- Fuente: Jefatura SAC-

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 273 de mayo 20 de 2011, la Resolución Interna No. 549 de Agosto de 2008 de CAPROVIMPO, la cual fue 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 en el las clausulas que al respecto de consagran en el contrato de trabajo de la Jefe del Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

VI. 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 la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 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, se consultó el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC- publicado en el aplicativo Isolución de la Entidad, de Septiembre de 2014 código GS-NA-MA-001.

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

TIPO DE POLÍTICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
General	Suministrar a los consumidores financieros, información cierta, suficiente, clara y oportuna.	X		Cartilla SAC Ventanillas de Atención al Consumidor Financiero con atención exclusiva. Canales de comunicación. Encuestas de Satisfacción.	Realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar si la información suministrada al Consumidor financiero está siendo cierta, suficiente, clara y oportuna.
General	Atender las solicitudes de los consumidores financieros de fondo, con congruencia y dando resolución al núcleo esencial de las mismas.	X		La OFCIN tomó un muestreo aleatorio equivalente a 58 respuestas emitidas por el ARSAC durante el segundo semestre de 2014, a las solicitudes de los consumidores financieros, en donde se evidenció que las respuestas a las solicitudes radicadas por los consumidores financieros son de fondo, con congruencia y resolución al núcleo esencial de las mismas. Así mismo, en prueba de recorrido realizado al proceso se observó	

TIPO DE POLÍTICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
				que existe un control dual de la información, en el sentido de verificar la oportunidad y la calidad de las respuestas.	
Operativas	Promover la educación financiera de los consumidores financieros respecto de los diferentes servicios que presta la Caja, al igual que los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, mediante planes, campañas y programas de fácil entendimiento e independientes a la publicidad propia de la Entidad.	X		Publicación en portal web cartilla de educación financiera	la OFCIN recomienda que en cumplimiento a lo indicado en el numeral 5.7.1. de la C.E. 015 de 2010 el ARSAC continúe ejecutando estas actividades y programas educación financiera que le permitan al Consumidor Financiero tomar decisiones informadas, contribuir al conocimiento y prevención de riesgos que se deriven de la utilización de productos y tramites en línea familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura.
Operativas	Capacitar por lo menos una vez al año a los funcionarios y contratistas de las áreas involucradas en la atención y servicio al consumidor financiero, en relación con la normatividad aplicable, estructura, funcionamiento, términos y procedimientos del sistema, para el ofrecimiento de los servicios y la óptima asesoría a los consumidores financieros.	X		Realización de charla de sensibilización denominada JORNADA SAC, el 12 de noviembre de 2014.	la OFCIN recomienda que para el I semestre de 2015 se elabore un plan de capacitación para los funcionarios y contratistas para reforzar los conocimientos de la operatividad del proceso.
Operativas	Adoptar todos los mecanismos necesarios que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y demás instrucciones que imparta al respecto la Superintendencia Financiera de Colombia.	X		Cartilla Manual del Procedimientos SAC del SAC Documentos asociados al proceso Matriz de Riesgos y Controles Caracterización del Proceso Canales de Comunicación	La OFCIN recomienda tener en cuenta esta política al momento de ejecutar el cronograma de actualización de documentos, manuales, formatos, procedimientos del SAC.
Funcionamiento y operación del ARSAC	Todo consumidor financiero que desee presentar una solicitud para ser atendida por la Entidad debe ingresarla por alguno de los canales de comunicación oficiales aprobados por ésta.	X		Los canales de comunicación son: Atención personalizada Radicación de solicitudes en físico Buzón electrónico. Recepción de solicitudes, quejas y reclamos por correo electrónico.	La OFCIN recomienda que se disponga de amplio espacio en el servidor web para almacenar las solicitudes por correo electrónico, dado el incremento de las mismas en el segundo semestre de 2014

Tabla 1. Verificación del cumplimiento de las Políticas establecidas en el Manual del SAC.

6.2 PROCEDIMIENTOS

El SAC, ha desarrollado un procedimiento para atender las solicitudes de los consumidores financieros de CAJA HONOR, identificado con el código GS-NA-PR-001 versión 005 de 9 de marzo de 2015 para recibir, atender, analizar y responder de forma oportuna y con calidad a las solicitudes presentadas por los consumidores financieros.

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

En consonancia con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010, La Oficina de Control Interno, evidenció que en el aplicativo ISOLUCION, mediante el link "Listado maestro de documentos" se observó que están publicados todos los procedimientos, guías y formatos para el adecuado desarrollo de las actividades del SAC, como se aprecia en las siguientes pantallas:

ID	Descripción	Departamento	Tipo	Versión	Fecha
02-NA-PR-01	ADMONICION DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	SECCION DEL SAC	Procedimiento	1	2015-03-09
02-NA-PR-02	GUÍA DE	SECCION DEL SAC	Formato	1	2015-03-09
02-NA-PR-03	CONTROL Y MONITOREO DE SUBSISTEMAS	SECCION DEL SAC	Formato	1	2015-03-09
02-NA-PR-04	PROCESOS DEL SAC	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-05	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-06	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-07	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-08	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-09	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-10	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-11	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09
02-NA-PR-12	Guía de Servicio al Cliente	SECCION DEL SAC	Guía	1	2015-03-09

Pantalla 1: consulta documentos SAC- aplicativo ISOLUCION- Listado maestro de documentos-

ISOLUCION v.1

Documentación

Buscar en Contorno? **Inicio** No. Resultados: 14

LMO LMO	LMO Descripción	Función	Tipo	LMO VALORES	LMO DENOMIN	LMO ANOTADO	LMO INICIAL/OPERACION
05-NA-05-01	ATENCIÓN INDIVIDUAL DE LOS COMPLEJOS ZONALES	GESTIÓN DEL SAC	Preventiva	5	Daniel Antonio González Duarte, José Jerry Benavé, Jara	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-02	GESTIÓN CUANTIA EN ZONAS	GESTIÓN PREVENIVA	Formativa	7	Yara Lina Rivas Jiménez	Daniel Antonio González Duarte	05/04/2015
05-NA-05-03	SEGUIMIENTO	GESTIÓN DEL SAC	Formativa	4	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-04	GESTIÓN DEL SAC - GOBIERNO DE BUENOS DÍAS	GESTIÓN DEL SAC	Formativa	4	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-05	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Cooperación de procesos	2	Daniel Antonio González Duarte, José Jerry Benavé, Jara	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-06	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-07	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-08	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-09	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-10	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-11	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-12	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-13	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-14	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-15	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015

Resultados: 1 a 16 de 25 resultados (0 segundos) | 2 | Sistema v.1.0

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

ISOLUCION v.1

Documentación

Buscar en Contorno? **Inicio** No. Resultados: 19

LMO LMO	LMO Descripción	Función	Tipo	LMO VALORES	LMO DENOMIN	LMO ANOTADO	LMO INICIAL/OPERACION
05-NA-05-01	ATENCIÓN INDIVIDUAL DE LOS COMPLEJOS ZONALES	GESTIÓN DEL SAC	Preventiva	5	Daniel Antonio González Duarte, José Jerry Benavé, Jara	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-02	GESTIÓN CUANTIA EN ZONAS	GESTIÓN PREVENIVA	Formativa	7	Yara Lina Rivas Jiménez	Daniel Antonio González Duarte	05/04/2015
05-NA-05-03	SEGUIMIENTO	GESTIÓN DEL SAC	Formativa	4	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-04	GESTIÓN DEL SAC - GOBIERNO DE BUENOS DÍAS	GESTIÓN DEL SAC	Formativa	4	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-05	GESTIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Cooperación de procesos	2	Daniel Antonio González Duarte, José Jerry Benavé, Jara	Lina María Rondón Lozano	05/04/2015
05-NA-05-06	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-07	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-08	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-09	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-10	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-11	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-12	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-13	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-14	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-15	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-16	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-17	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-18	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015
05-NA-05-19	Guía de Control de Calidad de los Servicios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Daniel Antonio González Duarte	Lina María Rondón Lozano	06/04/2015

Resultados: 1 a 23 de 25 resultados (0 segundos) | 2 | Sistema v.1.0

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

The screenshot shows a web browser window displaying the 'ISOLUCION' application. The main content is a table with the following data:

Código	Descripción	Docentes	Clasificación	Yacimiento	Asesoría	Asesoría	Asesoría
15-04-001	SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD CONTABLE	DIRECCIÓN DEL DINC	Femenina	6	Daniel Alberto Domínguez Quirós	Luz María Rendón Lozano	01/04/2014
15-04-002	SISTEMA DE CONTROL DE LOS RECURSOS	DIRECCIÓN DEL DINC	Femenina	9	Daniel Alberto Domínguez Quirós	Luz María Rendón Lozano	01/04/2014
15-04-003	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	DIRECCIÓN DEL SAC	Masculino	2	Daniel Alberto Domínguez Quirós	Luz María Rendón Lozano	01/04/2014
15-04-004	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	DIRECCIÓN DEL SAC	Femenina	11	Daniel Alberto Domínguez Quirós	Luz María Rendón Lozano	01/04/2014
15-04-005	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC	DIRECCIÓN DEL SAC	Grupos	2	Daniel Alberto Domínguez Quirós	Luz María Rendón Lozano	01/04/2014

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

6.4 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, llevó a cabo una sensibilización denominada tercer seminario "taller de servicio. Humanización del servicio", el día 16 de julio de 2014, el día 30 de agosto de 2014 se impartió capacitación sobre "Sistema de Atención al Consumidor financiero, educación financiera" y la " Jornada SAC" los días 12 y 13 de noviembre de 2014, impartiendo capacitación a los funcionarios de entidad: integrantes del ARSAC, GRUPO DE PRESUPUESTO, GRUPO CUENTAS INDIVIDUALES, AREA DE TALENTO HUMANO, FINANCIERA, GRUPO CONTABILIDAD, UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO, AREA DE GESTION DOCUMENTAL, AREA DE MERCADEO Y PROMOCION, y el curso virtual SAC-Intranet (desde 15/10/2014), lo que evidencia que se dio cumplimiento con lo establecido

en el manual frente a las capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios en general y al equipo SAC.

Las capacitaciones impartidas al equipo SAC y funcionarios de otras áreas fueron: Quejas y reclamos frecuentes (22/8/2014); Producto no conforme y unificación criterios SAC (28/8/2014); Producto no conforme y acciones de mejora (28/8/2014); Defensor del Consumidor Financiero (2/9/2014); capacitación sensibilización SAC normatividad (16/9/2014) Divulgación formato Proceso SAC, tipo de solicitudes SAC (18/9/2014); Sensibilización y Gestión SAC, proceso y formatos (22/9/2014).

6.5 PROYECTOS AL INTERIOR DEL SAC

Es importante resaltar que al interior del ARSAC se han desarrollado varios proyectos por los funcionarios que integran el área, con el fin de mejorar los procedimientos y cumplir la normativa aplicable, por tal razón se llevó a cabo la actualización del manual, en donde se adecuan los contenidos a las exigencias normativas a CAJA HONOR por la actividad que desarrolla.

También se desarrolló el proyecto "Cartilla SAC", donde se revisaron los contenidos en cuanto a forma (redacción) y fondo (cumplimiento normativa aplicable), y se complementa la información para los consumidores financieros.

El ARSAC trabajó en un proyecto denominado "unificación de criterios" con el fin de evitar la duplicidad de conceptos jurídicos en situaciones que se presentan frecuentemente en CAJA HONOR.

Igualmente se realizaron actividades con relación al portal transaccional de PQRS en línea, donde se desarrollan estándares para que el consumidor pueda radicar y consultar en línea el tipo de solicitud ante CAJA HONOR.

El proyecto Sistema Inteligente fue desarrollado con el fin de optimizar los recursos tecnológicos que tiene el ARSAC, para mejorar el funcionamiento del aplicativo utilizado por el proceso.

Otro proyecto que desarrolló el ARSAC en el semestre evaluado, fue el referente a la educación financiera, elaborando documentos informativos que están disponibles en el portal web de caja honor, también se elaboró material físico de divulgación con destino a los afiliados.

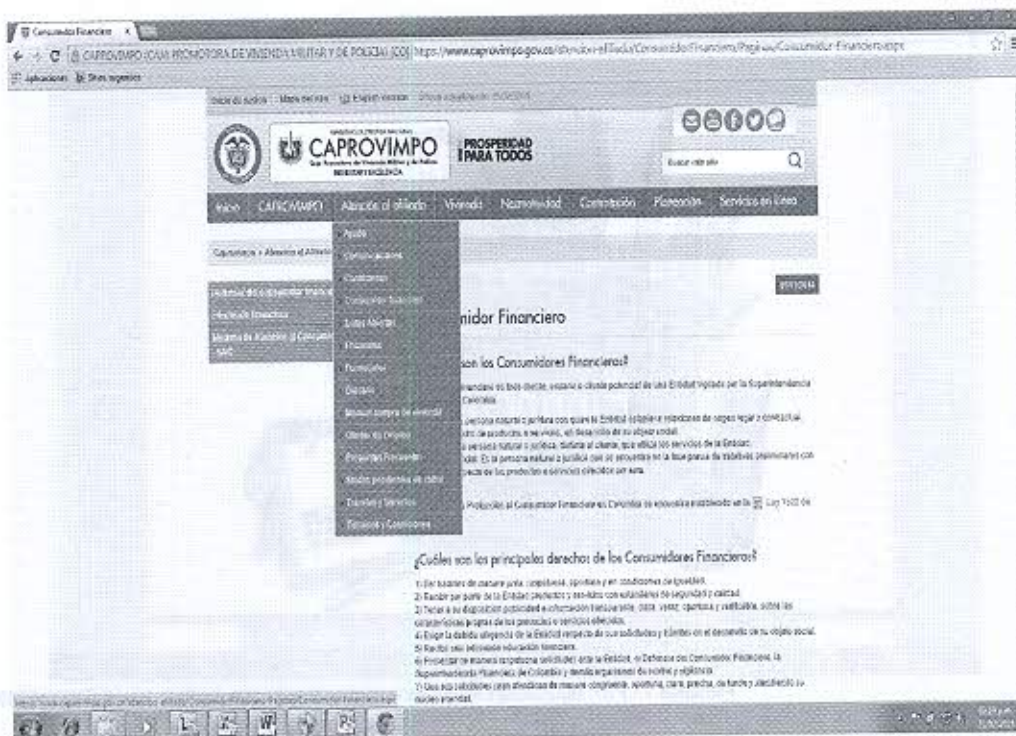
Con el fin de contribuir a la política de cero papel, el ARSAC desarrolló un proyecto de archivo de apoyo para el adecuado manejo de los archivos como elementos probatorios.

Los mencionados proyectos agregan valor a la actividad desarrollada en el ARSAC, pues buscan la mejora continua de los procesos y genera sentido de pertenencia de los trabajadores oficiales miembros del equipo, al ser partícipes y gestores de las mejoras en su proceso, contribuyendo a fortalecer el quehacer misional de CAJA HONOR.

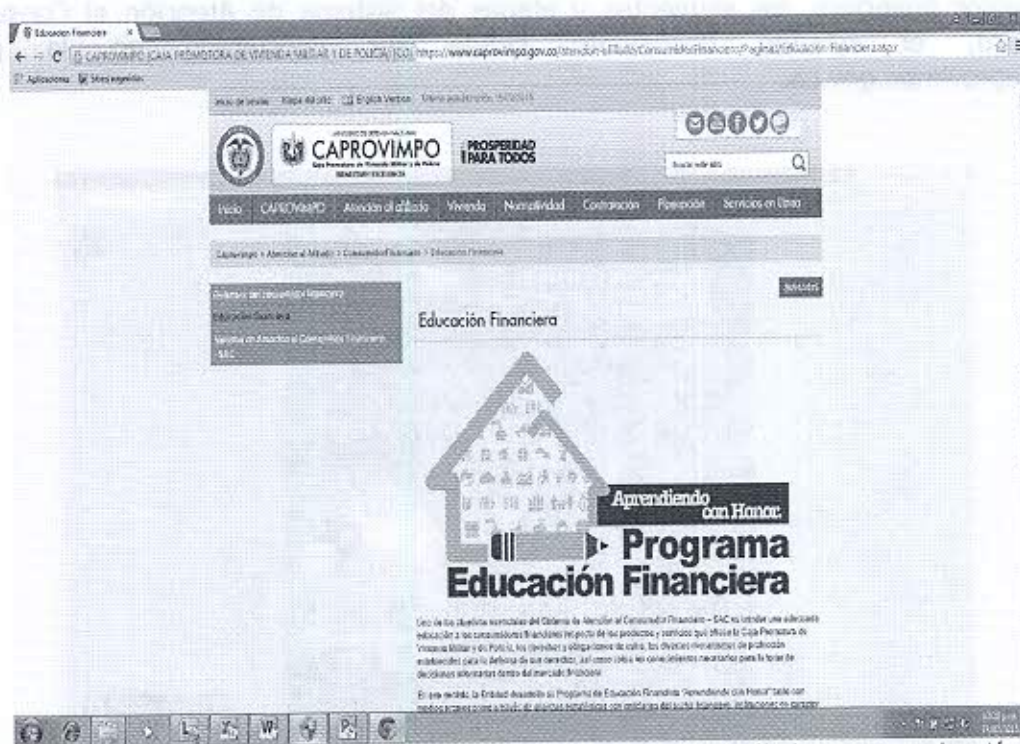
6.6 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

De acuerdo con la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar que el ARSAC, dentro de su plan de trabajo para el segundo semestre de 2014, desarrolló un proyecto denominado "Proyecto Educación Financiera" ejecutado por uno de los equipos de trabajo del Área, cuyo objetivo es *"Educar a los consumidores financieros respecto de los productos y servicios que ofrece la Entidad, los derechos y obligaciones de estos, los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos, así como sobre los conocimientos necesarios para la toma de decisiones informadas dentro del mercado financiero"*, mediante el uso de herramientas como el Portal web, APP, divulgación física, mensajes de texto / redes sociales, conferencias, talleres, charlas educativas, capacitaciones a funcionarios – contratistas, alianzas estratégicas.

Al visitar la www.caprovimpo.gov.co, se observó que el link de educación financiera está dentro de "Atención al afiliado", donde se puede descargar en PDF la presentación "Educación Financiera, aprendiendo con Honor", que contiene 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, así:



Pantalla 5 – consulta www.caprovimpo.gov.co- atención al afiliado- consumidor financiero-



Pantalla 6 – consulta www.caprovimpo.gov.co- atención al afiliado- programa educación financiera-



Pantalla 7- PDF educación financiera aprendiendo con honor- www.caprovimpo.gov.co

También, dentro del enfoque de promoción de la Educación Financiera, el SAC, mediante el proyecto "Manual del SAC" se actualizaron los conceptos y procedimientos frente al Consumidor financiero, los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el referido documento puede ser consultado en la página www.caprovimpo.gov.co:



Pantalla 8. Publicación de la Cartilla SAC en la página Web de CAJA HONOR

Dicho documento describe las políticas de la Entidad en lo atinente al SAC, Los derechos de los consumidores financieros, reglas de autoprotección de los consumidores financieros, alcance del SAC (Objetivo General, Objetivos Especificos, compromisos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía), elementos del SAC,(Políticas y procedimientos, estructura e infraestructura del SAC) educación financiera, Etapas del SAC, Medidas de control por incumplimiento del SAC, Defensoria del Consumidor Financiero.

En cuanto al acceso al manual de Sistema de Atención al Consumidor financiero por parte de los funcionarios de CAJA HONOR, mediante la intranet, con el aplicativo ISOLUCION, se observó que puede ser consultado por los funcionarios.

Al cotejar la normativa externa, con el contenido del manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se estableció, que en el documento no se describen las características de los modelos de atención ofrecidos por la Entidad (MASVI, VIVENDA 14 AÑOS,HEROES (Fondo de Solidaridad) PROYECTOS TIPO CIUDADELA, VIVIENDA LEASING), tampoco las consecuencias derivadas de posibles incumplimientos o desistimientos por parte del afiliado respecto al modelo al cual desea acceder y ha presentado previamente la solicitud; Sino que en este ítem, CAJA HONOR enfoca las sanciones por el incumplimiento a las personas que prestan sus servicios o son trabajadores oficiales de la Entidad.

VII. ETAPAS DEL SAC

7.1 IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL RIESGO

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

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

PROCESO / ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL
PROMLAAO.GSAC - GESTION DEL SAC	<p>LAFTC1 - AFILIACION O PERMANENCIA DE PERSONAS; INCLUIDAS EN LISTAS RESTRINGIDAS O VINCULANTES:</p> <p>RIESGO GENERADO POR RELACION; VINCULACION Y/O PERMANENCIA DE CLIENTES O BENEFICIARIOS DEL CAUSANTE; (SUSTITUCION DE DERECHOS) Y/O USUARIOS INCLUIDOS EN LISTAS RESTRINGIDAS O VINCULANTES</p>	<p>CAU2 - * FALTA O INADECUADA VALIDACION O CONSULTA DE LISTAS RESTRINGIDAS O VINCULANTES EN EL SISTEMA POR PARTE DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN LOS PROCESOS * NO ACTUALIZACION DE LISTAS RESTRINGIDAS O VINCULANTES * ERRORES TECNICOS EN EL PROCESO DE ACTUALIZACION DE LISTAS RESTRINGIDAS O VINCULANTES * INCLUSION DE CLIENTES Y/O USUARIOS EN LISTAS RESTRINGIDAS O VINCULANTES CON POSTERIORIDAD A SU AFILIACION O SUSCRIPCION DE CONTRATO</p>	<p>COLAFT001 - CONSULTA DE LISTAS VINCULANTES Y RESTRINGIDAS</p> <p>COLAFT002 - MANUALES</p> <p>COLAFT003 - HERRAMIENTA TECNOLÓGICA</p>
	<p>LAFTJ2 - FALTA CONOCIMIENTO DEL ORIGEN DE LOS RECURSOS:</p> <p>SER OBJETO DE LAFT POR INGRESO DE DINERO SIN DETERMINAR EL ORIGEN DE LOS RECURSOS</p>	<p>CAJ2 - * INADECUADA VERIFICACION DEL INGRESO DE RECURSOS DESTINADOS PARA AHORRO VOLUNTARIO O REINTEGRO DE CUOTAS</p>	<p>COLAFT006 - DECLARACION ORIGEN DE FONDOS</p> <p>COLAFT007 - MONITOREO DE TRANSACCIONES PROVENIENTES DEL INGRESO DE RECURSOS DIFERENTES A UNIDADES EJECUTORAS</p>
	<p>R010 - INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD:</p> <p>POSIBILIDAD DE INCUMPLIR TOTAL O PARCIALMENTE CON LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS TANTO INTERNAS (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</p>	<p>CA010 - *FALTA DE ACTUALIZACION DE LAS PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA NORMATIVIDAD*PERSONA L SIN EL PERFIL REQUERIDO POR EL PROCESO*FALTA DE CAPACITACION RESPECTO A LA NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ENTIDAD*DEBILIDADES EN EL MONITOREO A LA NORMATIVIDAD*FALLAS EN LA VERIFICACION DE LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS*FALTA DE PERSONAL*DEBILIDADES EN LA CALIDAD Y/O OPORTUNIDAD DE LA INFORMACION REQUERIDA*MANUALIDAD EN EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION*CONCENTRACION DE FUNCIONES</p>	<p>CO015 - PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO019 - SEGREGACION DE FUNCIONES</p> <p>CO020 - PERFILES Y FUNCIONES PARA EL CARGO</p> <p>CO025 - PLAN DE CAPACITACION</p> <p>CO035 - REVISORIA FISCAL</p> <p>CO036 - LISTA DE CHEQUEO</p> <p>CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES</p> <p>CO046 - MONITOREO</p>

	RELACIONADA CON RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN DEL PROCESO; PROCESOS JUDICIALES; ACCIONES DE TUTELA; ETC.		
	<p>R016 - ATENCIÓN; ORIENTACIÓN Y/O ASESORÍA INADECUADA:</p> <p>DEMORA Y/O INCONSISTENCIAS EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN OPORTUNA; ACTUALIZADA Y VERAZ EN LA SEDE PRINCIPAL; PUNTOS DE ATENCIÓN Y/O A TRAVÉS DEL CONTACT CENTER</p>	<p>CA016 - *FALTA DE CAPACITACIÓN RESPECTO A REQUISITOS; TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS *FALTA DE CONOCIMIENTO DEL ENTORNO INTERNO*FALLAS TECNOLÓGICAS (NO DISPONIBILIDAD Y/O ERRORES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN)*PERSONAL SIN EL PERFIL REQUERIDO POR EL PROCESO</p>	<p>CO004 - AUDITORIAS DE CALIDAD</p> <p>CO005 - MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO</p> <p>CO006 - AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO</p> <p>CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN</p> <p>CO013 - DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO015 - PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO020 - PERFILES Y FUNCIONES PARA EL CARGO</p> <p>CO032 - COMITÉ LABORAL</p> <p>CO036 - LISTA DE CHEQUEO</p> <p>CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES</p>
	<p>R022 - INCONSISTENCIAS Y/O INOPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LA SOLICITUD REALIZADA POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO:</p> <p>POSIBILIDAD DE DEBILIDADES EN LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES TALES COMO: PETICIÓN; QUEJA; RECLAMO; REQUERIMIENTO; CERTIFICACIÓN; CONSULTA Y SUGERENCIA; PRESENTANDO INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS LEGALES PRESENTADAS AL GRUPO SAC</p>	<p>CA022 - *INCONSISTENCIAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN *INCONSISTENCIAS Y/O INOPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LOS PROCESOS *FALLAS TECNOLÓGICAS (NO DISPONIBILIDAD Y/O ERRORES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN) *FALTA DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</p>	<p>CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN</p> <p>CO010 - CONTROL DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p>CO012 - VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p>CO015 - PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO018 - CONTROL DUAL DE LOS DATOS O INFORMACIÓN</p>
	<p>R079 - CARENCIA O INADECUADAS ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS:</p> <p>POSIBILIDAD DE QUE NO EXISTA UNA ESTRATEGIAS DE EDUCACION FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS O QUE ESTA SEA INADECUADA.</p>	<p>CA078 - EL NO DESARROLLO DE UN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LOS PROCESOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS.</p>	<p>CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN</p> <p>CO025 - PLAN DE CAPACITACIÓN</p>

Tabla 2.Riesgos y Controles Asociados al Proceso.

Verificación de la OFCIN:

El SAC, identificó la existencia de 6 riesgos asociados, enunciando las causas y los controles respectivos, así mismo la OFCIN estableció que durante el segundo semestre de 2014, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero, diseñó planes de control del riesgo, así:

- a) **Riesgo operativo: INCONSISTENCIAS Y/O INOPORTUNIDADES EN LA RESPUESTA A LA SOLICITUD REALIZADA POR EL CONSUMIDOR FINANCIERO (022)**, el ARSAC implementó mecanismos de control de calidad de las respuestas a las solicitudes de los afiliados, y reportó semanalmente a la Subgerencia de Afiliado y Operaciones los avances de seguimiento de términos en el aplicativo SAC.

- b) **Riesgo Operativo CARENCIA O INADECUADAS ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS**, el ARSAC diseñó planes para actualizar el Manual del Sistema de Atención al Consumidor financiero, publicándolo en Isolucion y en el portal www.caprovimpo.gov.co, la Cartilla SAC, y el link de educación financiera "aprendiendo con honor" en el portal web de CAJA HONOR, disponiendo hacer seguimiento cada tres meses.

- c) **Riesgo Operativo INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD:** el ARSAC, realizó capacitaciones a los funcionarios de la Entidad (jornada SAC 12 y 13 noviembre 2014) y se difundió la normativa por medio de comunicación de la entidad así como a los integrantes del ARSAC sobre quejas y reclamos frecuentes (16/7/2014), Producto no conforme y unificación de criterios (28/8/2014); Producto no conforme acciones de mejora (28/8/2014); Sistema de atención al consumidor financiero, educación financiera (30/8/2014); Defensor del Consumidor Financiero (2/9/214); Normatividad SAC, entrega de cartillas (16/9/2014); Tipo de solicitudes SAC, formato (18/9/2014); Gestión SAC, procesos y formatos (22/9/2014); Curso virtual SAC (15/10/14).

- d) **Riesgo Operativo: ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y/O ASESORIA INADECUADA**, la Jefatura del ARSAC programó una capacitación a los afiliados de la entidad, entregándoles material de educación financiera

En todos los planes de control de riesgo, el ARSAC programó un seguimiento trimestral, considerando que la actividad de control desarrollada es de carácter permanente.

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	Auditorías de Calidad	De las auditorías de la Calidad al SAC se le suscribió una acción correctiva, para la cual el proceso elaboró un plan de acción que ha venido ejecutando dentro de los plazos establecidos en el cronograma.
CO005	Matriz de Comunicación del Proceso	En los papeles de trabajo aportados por la Líder del SAC y archivados en la carpeta se observa la matriz de comunicaciones del proceso, cuya última actualización se encuentra registrada con fecha 23 de abril de 2014, versión No. 001, código: GS-NA-MZ-001.
CO006	Auditorías de Control Interno	La Oficina de Control Interno, programó para la vigencia 2015, la realización de 2 auditorías al Sistema a de Atención al Consumidor Financiero - SAC; la presente auditoría es la primera de ellas, que tiene como objetivo evaluar el proceso SAC durante el segundo semestre de 2014
CO008	Indicadores de Gestión	Los indicadores de gestión del SAC se establecieron en el plan de acción del proceso; para ello la Oficina de Control Interno solicitó copia del plan de acción del segundo semestre, donde se pudo evidenciar que se establecieron 6 indicadores asociados al proceso, así: <ol style="list-style-type: none"> 1. Oportunidad en la elaboración de respuestas, el cual se encuentra en un cumplimiento del 97% en el Segundo semestre de 2014 2. Quejas y reclamos radicadas en el Entidad 3. Producto no conforme del proceso. 4. Resultados de la Encuesta de Satisfacción 5. Educación Financiera. 6. Identificación y análisis para unificación de criterios SAC. <p>6 de los 6 están cumplidos al 100%</p>
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, 9 de marzo 2015, Versión: 005, 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 2014.
CO013	Documentos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC cuenta con un cronograma de ajuste de documentación del listado maestreo de documentos asociados al proceso y que en virtud del mismo adelantó la actualización a la Matriz de Comunicaciones y al Procedimiento denominado "Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros"; y además evidenció que el cronograma se ha venido ejecutando de acuerdo con las fechas programadas por el proceso.

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
CO015	Procedimientos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC cuenta con un cronograma de ajuste de documentación del listado maestro de documentos asociados al proceso y que en virtud del mismo adelantó la actualización a la Matriz de Comunicaciones y al Procedimiento denominado "Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros"; y además evidenció que el cronograma se ha venido ejecutando de acuerdo con las fechas programadas por el proceso.
CO018	Control Dual de Los Datos O Información	En visita in situ al proceso, la OFCIN evidenció que el control dual se lleva de la siguiente forma: Existe un grupo de responsabilidad que es el encargado de sustanciar las respuestas a las solicitudes radicadas por los usuarios. Posteriormente, el grupo de calidad verifica que la respuesta se emita de fondo y cumpliendo los requisitos de calidad. Y finalmente, la Líder del ARSAC antes de firmar, nuevamente verifica que la respuesta sea clara, oportuna y concisa. No obstante la OFCIN recomienda que dentro de la verificación de esta información se tenga en cuenta que las respuestas se den dentro del término establecido para ello a fin de evitar vencimiento de términos y posible generación de acciones de tutela.
CO025	Plan de Capacitación	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 el segundo semestre de 2014; no obstante, la Oficina de Control Interno, recomienda a la SUAOP – Área de Atención al Consumidor Financiero, analizar las evaluaciones practicadas en las capacitaciones impartidas los Funcionarios y Contratistas en relación con el SAC, para determinar su impacto y la necesidad de profundizarlas, repetir las o modificarlas, si es del caso. La OFCIN recomienda mantener el esquema de planeación de capacitaciones, actualizando los temas de acuerdo con la frecuencia e importancia de situaciones con el consumidor financiero, que involucren el correcto funcionamiento del área.

Tabla 2. Relación de Controles a los Riesgos ARSAC.

7.3 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, se observó que el ARSAC, diseñó seis (6) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (octubre de 2014 y enero de 2015), a saber:

7.3.1 Indicador 1 OPORTUNIDAD EN LA ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS

Para el tercer trimestre de 2014, el ARSAC recibió 4523 solicitudes, respondiendo oportunamente el 96% de las mismas, en el cuarto trimestre se recibieron 3575 solicitudes, que fueron respondidas oportunamente en un 99.9%, por lo que en un promedio ponderado, se tiene que el ARSAC cumplió un 97,5% de las solicitudes.

Es importante mencionar que el ARSAC ha establecido como meta responder oportunamente al 95% de las solicitudes que le presentan, por lo que se evidencia que la dependencia ha superado las metas propuestas en este ítem.

Sin embargo, las causales por las que no se responden oportunamente las solicitudes, de acuerdo con el SAC son, la no radicación en la oportunidad al SAC, Solicitudes asignadas por aplicativo folium remitidas por otras dependencias, Solicitudes del Fondo Nacional del Ahorro, solicitudes masivas (III y IV trimestre).

7.3.2 Indicador 2 QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS EN LA ENTIDAD

De acuerdo con el Informe de Logros del III y IV trimestre de 2014, del ARSAC, y analizando que la meta propuesta por el SAC, es de 3% de quejas y reclamos, en los informes trimestrales remitidos por el SAC se evidenció que para el tercer trimestre se registraron 3 quejas (0,08%) y para el cuarto trimestre 11 quejas (0,27%), que sumadas son 15, equivalente al 0,31%, entonces se observa que la meta propuesta fue cumplida por el ARSAC.

En lo atinente a los reclamos, para el tercer trimestre se presentaron 62 reclamos (1,37%) y para el cuarto trimestre 38 reclamos (1.10%), que sumados representan el 2,47%, lo que evidencia el cumplimiento de la meta establecida.

Es importante mencionar que la sumatoria de las quejas y reclamos presentados a la Entidad equivalen al (2,78%) de las solicitudes, esta cifra no supera el 3% establecido, pero se hace necesario establecer el notorio descenso de reclamos del cuarto trimestre frente al tercer trimestre de 2014 y el aumento de las quejas del cuarto trimestre frente al tercer trimestre del mismo año, teniendo en cuenta que para el último trimestre de 2014 aumentaron en un 366%.

En la siguiente tabla se detallan las quejas presentadas durante el segundo semestre de 2014:

Trimestre	Numero quejas	% Solicitudes
Tercer trimestre	3	0.08
Cuarto Trimestre	11	0.27%
Total	15	0.35%

Tabla 3 quejas Segundo Semestre 2014- fuente Informe Trimestral SAC-

A continuación se presentan los reclamos interpuestos por los afiliados a CAJA HONOR durante el segundo semestre de 2014

Trimestre	Numero reclamos	% Solicitudes
Tercer trimestre	62	1.37%
Cuarto Trimestre	38	1.10%
Total	100	2.47%

Tabla 4 Reclamos Segundo Semestre 2014- fuente Informe Trimestral SAC

7.3.3 Indicador 3. PRODUCTO NO CONFORME

De acuerdo con la meta propuesta por el ARSAC, el producto no conforme de CAJA HONOR, no puede superar el 1% de las solicitudes, analizados los informes trimestrales de Logros del Area, correspondientes al III y IV trimestres de 2014, se evidenció que para el tercer trimestre de 2014, 14 solicitudes presentaron producto no conforme, mientras que en el cuarto trimestre 14 solicitudes tuvieron el mismo destino, por lo que en síntesis, durante el segundo semestre de 2014, los productos no conformes fueron 28 solicitudes, equivalentes al 0,6%.

Sin embargo, es importante precisar que al comparar el número de solicitudes del tercer trimestre (4523) frente a las del cuarto trimestre (3575) se presentaron igual cantidad de solicitudes con producto no conforme, cuando la diferencia entre ambos trimestres es de 952 solicitudes.

Periodo 2014	Numero de Solicitudes	Producto no conforme	%	Meta Propuesta
Tercer Trimestre 2014	4523	14	0,31%	1%
Cuarto trimestre 2014	3575	14	0,3%	1%
Total	8098	28	0,61%	1%

Tabla 5 producto no conforme II semestre –SAC – fuente informe de logros III y IV trimestres de 2014

7.3.4 Indicador 4 RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción a los afiliados, se tiene que la evaluación realizada por DATEXCO COMPANY para el tercer trimestre de 2014 (socializada el cuarto trimestre), arrojó como resultado 4,44/5 puntos, y para el cuarto trimestre la entidad obtuvo una calificación de 3,87 / 5 puntos, por lo tanto, promediando los resultados, se evidencia que la calificación global es de 4,15 puntos, habiéndose establecido la meta de cumplimiento en 4 puntos, se tiene que fue alcanzada.

Sin embargo, la Oficina de Control Interno, recomienda al SAC, evaluar cuáles son los aspectos donde los consumidores financieros de la Entidad manifiestan inconformidad o la calificación no es satisfactoria, con el fin de diseñar programas y mecanismos correctivos que permitan la optimización del servicio en aquellas áreas, consideradas por los consumidores financieros, que CAJA HONOR no presenta un desempeño favorable.

De igual forma se sugiere, planear oportunamente dichos mecanismos con el fin que su ejecución sea en corto tiempo y la medición del impacto sea igualmente breve, con el fin de examinar la eficacia de los mismos y reformarlos en caso de ser necesario.

7.3.5 Indicador 5 EDUCACIÓN FINANCIERA

Al consultar la www.caprovimpo.gov.co se observó que la entidad ha dispuesto en el portal web un espacio destinado a ilustrar a los consumidores financieros sobre educación financiera y decisiones informadas.

7.3.6 Indicador 6 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS PARA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS

El ARSAC, desarrolló un proyecto mensual que se basa en el análisis de situaciones fácticas que en su concepto deben ser analizadas jurídicamente o que tengan relevancia por la frecuencia de su ocurrencia, en el segundo semestre de 2014 el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero analizó la unificación de criterios para la guía del fondo de solidaridad, la suplantación de identidad, el Proyecto MASVI, los afiliados detenidos, las desafiliaciones por acto administrativo y el saldo de cuentas individuales.

Los mencionados proyectos están soportados en carpetas, contentivas de los documentos producidos en desarrollo de los citados proyectos, con el fin que el ARSAC tenga una uniformidad de criterio en situaciones fácticas análogas, evitando la multiplicidad de respuestas o una errónea interpretación normativa por parte de los profesionales que responden las solicitudes de los afiliados de CAJA HONOR.

8 ESTADISTICAS SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

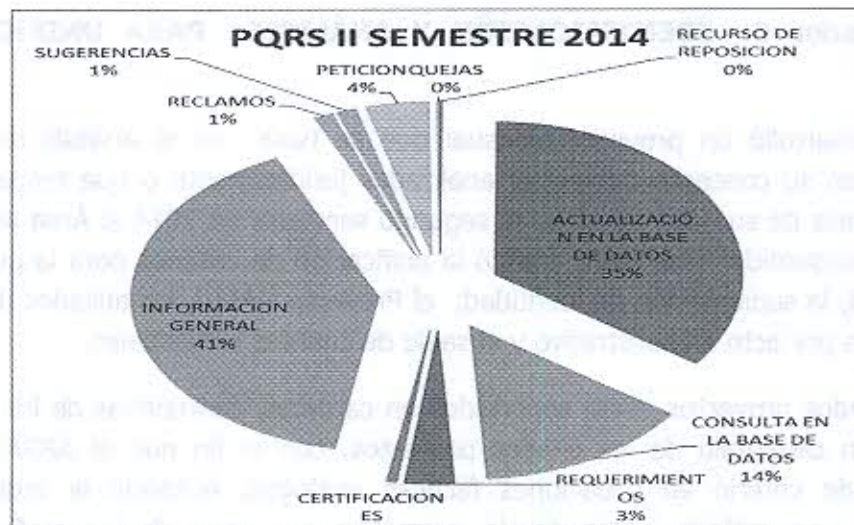
8.1 RELACIÓN ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES, PETICIONES, RECLAMOS Y QUEJAS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS – Segundo Semestre de 2014-

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 segundo semestre de 2014, detallando los puntos de atención de CAJA HONOR a nivel nacional, así:

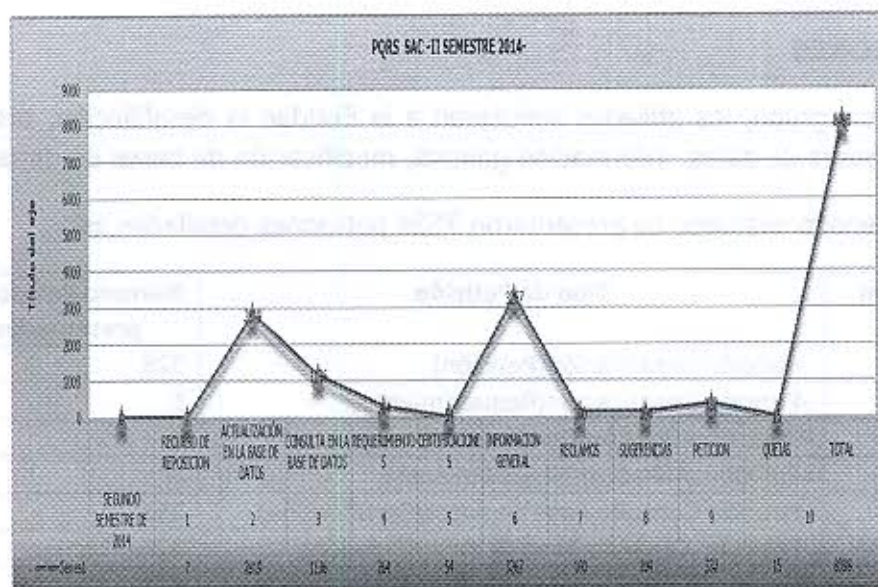
Ítem	Tipo de Solicitud	Numero presentadas
1	Información General	3267
2	Actualización Bases de datos	2819
3	Consulta bases de datos	1136
4	Petición	332
5	Requerimientos	264
6	Sugerencias	104
7	Reclamos	100
8	Certificación	54
9	Queja	15
10	Recursos Reposición	7
11	TOTAL	8098

Tabla 6 Relación de PQRS presentadas II semestre 2014- SAC

En términos porcentuales, las solicitudes de información general equivalen al 41% del total de solicitudes, seguidas por las de actualización en bases de datos, que equivale al 35%, junto con la de consulta de bases de datos que muestra un 14% de las solicitudes y las peticiones que suman un 4%



Grafica 9 Distribución porcentual de PQRS II semestre 2014- SAC-



Grafica 10 Distribución en miles de PQRS II semestre 2014- SAC CAJA HONOR

8.2 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.

8.3 PETICIONES

Dentro de este grupo, los afiliados solicitaron a la Entidad la desafiliación, peticiones de consulta de bases de datos, información general, modificación de bases de datos.

Dentro del periodo evaluado se presentaron 7534 peticiones detalladas así:

Item	Tipo de Petición	Numero Peticiones presentadas
1	-Petición Desafiliación(Petición)	328
2	-Petición Desafiliación(Requerimiento)	1
3	-Petición Afiliación(Certificación)	1
4	-Petición Afiliación(Requerimiento)	1
5	Petición Consulta base de datos(Certificación)	253
6	-Petición Consulta base de datos(Petición)	776
7	Petición Consulta base de datos(Requerimiento)	122
8	-Petición de información y documentación (Requerimiento)	1
9	-Petición Información General(Certificación)	22
10	-Petición Información General(Petición)	2929
11	-Petición Información General(queja)	1
12	-Petición Información General(Reclamo)	6
13	-Petición Información General(Requerimiento)	298
14	-Petición Información General(Sugerencia)	1
15	-Petición Modificación Base de Datos (Certificación)	13
16	-Petición Petición Modificación Base de Datos (Petición)	2366
17	-Petición Petición Modificación Base de Datos (Queja)	4
18	-Petición Petición Modificación Base de Datos (Reclamo)	2
19	Petición Petición Modificación Base de Datos (Requerimiento)	406

Tabla 6 Peticiones II Semestre 2014 SAC-Caja Honor- Fuente Cuatro Estadístico SAC-

En este grupo, las solicitudes que más se presentaron fueron las de petición de información general, con 2929, seguidas de petición de consulta de bases de datos, con 776 solicitudes, luego las peticiones de desafiliación con 328 solicitudes, y las peticiones de información general mediante requerimiento, con 298 solicitudes.

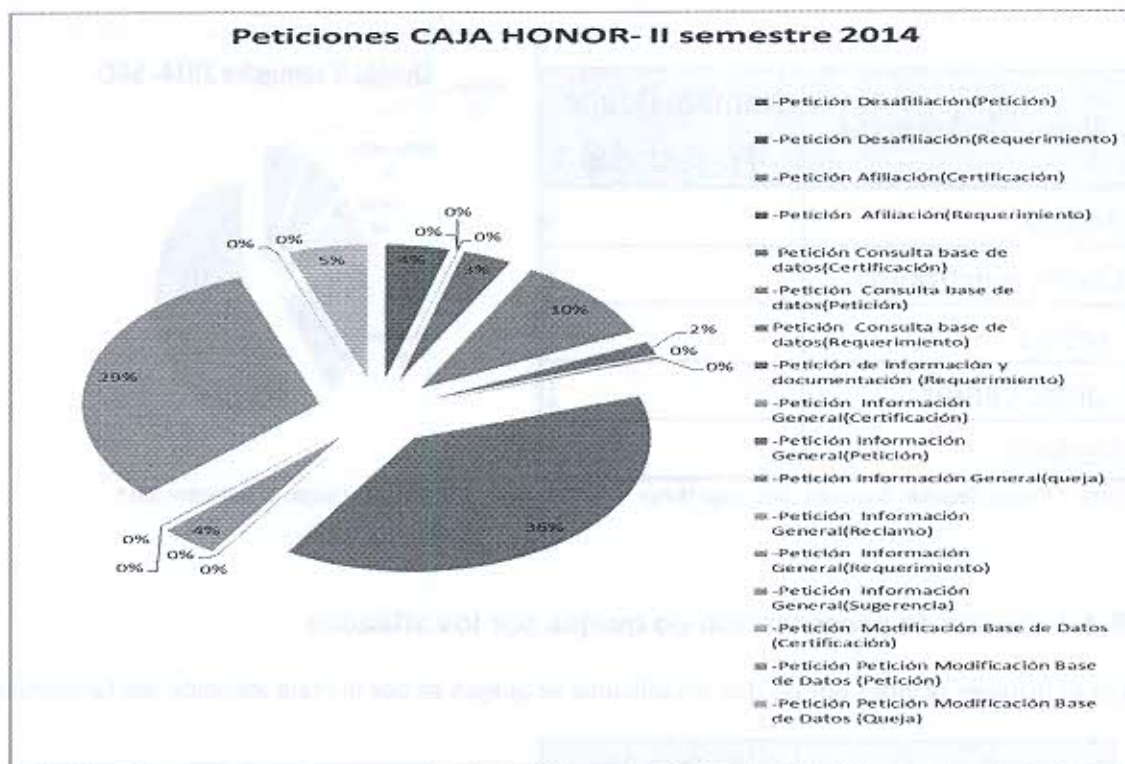


Gráfico 11 Distribución porcentual de las Peticiones –Segundo Semestre 2014- SAC Caja Honor

8.4 QUEJAS

Durante el segundo semestre de 2014, se presentaron 15 quejas; por medio de este mecanismo, los afiliados manifestaron descontento principalmente por "mala atención del funcionario" ; El punto de atención que más recibió quejas fue el de Bogotá 9, seguido por las quejas radicadas por correo electrónico 3, Leticia 1, Medellín 1, Contact Center 1 .

8.4.1 Quejas por Punto de Atención y Canal de Comunicación

Las quejas presentadas en el punto de atención de Bogotá, equivalen al 60% , las presentadas por medio electrónico al 20% y las de otros puntos de atención al 20% restante, como se observa en la siguiente tabla y gráfico:

Punto de Atención	Numero Quejas Presentadas
Bogotá	9
Correo electronico	3
Leticia	1
Contac Center	1
Medellín	1

Tabla 7 Quejas Segundo Semestre SAC -caja Honor

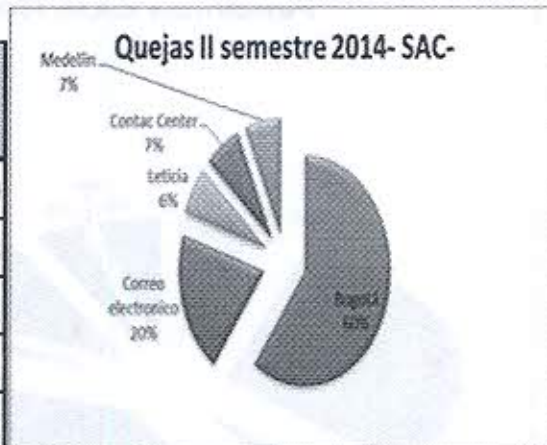
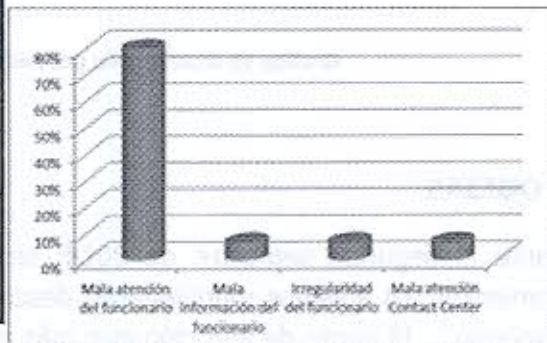


Gráfico 12 Porcentaje Quejas II semestre 2014

8.4.2 Causas de presentación de quejas por los afiliados

Las principales razones por las que los afiliados se quejan es por la mala atención del funcionario

Motivo queja	Numero de quejas
Mala atención del funcionario	12
Mala información del funcionario	1
Irregularidad del funcionario	1
Mala atención Contac Center	1



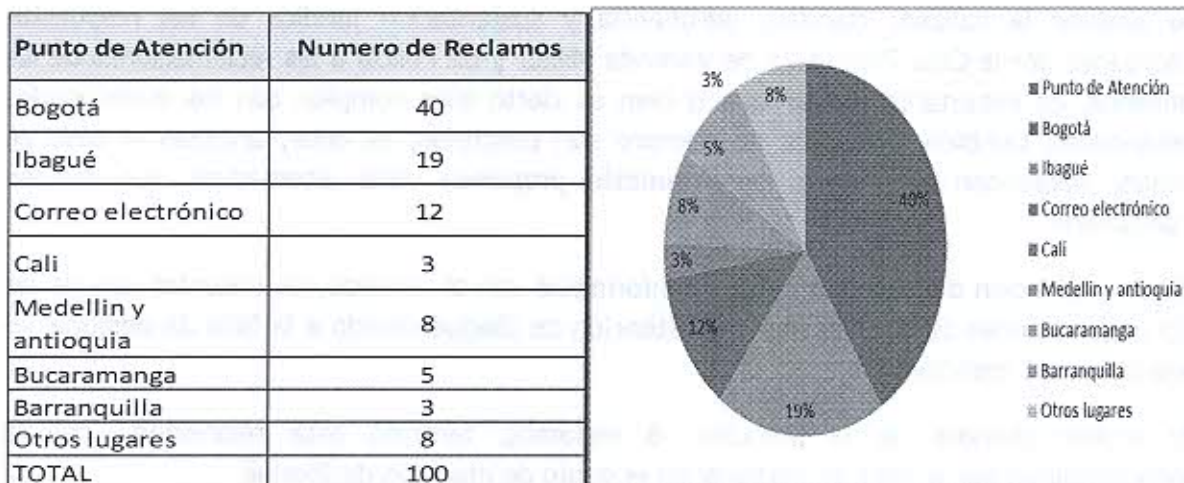
Analizadas las razones por las cuales los afiliados de CAJA HONOR se quejan de los servicios que ofrece la Entidad, se observó que la principal razón es la "mala atención del funcionario" con 12 quejas, que equivale al 80% de las mismas.

8. 5 RECLAMOS:

Esta opción, fue utilizada por los afiliados principalmente por el recibo de la respuesta, durante el segundo semestre de 2014 el ARSAC recibió 100 reclamos.

8.5.1 Reclamos por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De los reclamos que se radicaron en el periodo evaluado, 40 de ellos son en el punto de atención de Bogotá, seguido por el de Ibagué, con 19 reclamaciones, Medellín con 8, Bucaramanga con 5, Barranquilla con 3, otros lugares 8, y la opción correo electrónico con 12; a continuación se detallan los reclamos por puntos de atención:



8.5.2 Motivos de Reclamación

En lo relacionado con los motivos de reclamación, se observa que los mas frecuentes en CAJA HONOR son la inconsistencia en el trámite (47), inconformidad con el servicio (23); inconformidad con la respuesta y demora en la atención, con 8 reclamaciones cada uno:

Motivo Reclamación	Numero reclamaciones
Inconsistencia en el trámite	47
Solicitud sin respuesta	1
Inconformidad con la respuesta	8
Inconformidad con el servicio	23
Demora en la atención	8
Pago	1
Demora de tramites	2

En el motivo "Inconsistencia en el trámite", se observó que son variadas las causas de los afiliados para interponer los reclamos, aducen que la entidad hace descuentos que no

debían realizarse, no se ha desbloqueado cuentas individuales, por devolución de documentos, no se reportaron novedades de descuento, sea este por autorización o por suspensión del mismo, acceso al subsidio de vivienda, acceso al MASVI, no se anuló el trámite de desafiliación, suplantación al afiliado, defectuosa asesoría del funcionario del SAC.

Al analizar la calidad, claridad, pertinencia y sustentación jurídica de las respuestas otorgadas por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a las reclamaciones de los afiliados, es importante indicar que si bien es cierto ellas cumplen con los mencionados estándares, también lo es que no siempre son concretas, es decir, analizan el caso en fondo, responden al afiliado, pero también proponen otras alternativas que pueden confundirlo.

En la motivación de la reclamación inconformidad con el servicio, se encontró que de las 23 reclamaciones 10 son del punto de atención de Ibagué debido a la falta de personal en ese punto de atención.

El motivo demora de la atención, 8 reclamos, también está relacionado con la inconformidad por la falta de personal en el punto de atención de Ibagué.

Entonces, considerando que estos dos motivos provienen del mismo punto de atención y están relacionados con la falta de personal de CAJA HONOR , y que además constituyen un 25% de las reclamaciones, se hace necesario que la Entidad diseñe estrategias que mejoren el desempeño del mencionado punto de atención, con el fin de reducir las reclamaciones por estos conceptos.

8.5.3 Sugerencias:

Durante el Segundo Semestre de 2014, el ARSAC recibió 104 Sugerencias.

8.5.4 Felicitaciones

En el periodo evaluado, el Área de Servicio al Afiliado recibió 77 felicitaciones.

4.6 SOLICITUDES, RECLAMOS Y QUEJAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

Dentro del cuadro de estadísticas de PQRS remitido por el ARSAC, que relaciona las estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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 ítems 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:

TIPO DE SOLICITUD	N. RASTREADO ENTRADA	FECHA RASTREADO	FECHA RASTREADO	RASTREADO SOLICITUD
SOLICITUD SAC Reparación (Apelación Reparación/Apelación)	2014040154	16/10/2014	26/10/2014	ARSAC-20140019934
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040182	14/10/2014	26/10/2014	ARSAC-20140019933
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040889	06/10/2014	17/10/2014	ARSAC-20140019711
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040877	06/10/2014	17/10/2014	ARSAC-20140019712
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040857	16/10/2014	26/10/2014	ARSAC-20140019935
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040899	10/10/2014	20/10/2014	ARSAC-20140019935
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040932	08/10/2014	20/10/2014	ARSAC-20140019942
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014041262	02/10/2014	02/10/2014	ARSAC-20140019788
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014041266	02/10/2014	02/10/2014	ARSAC-20140019936
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014041265	15/10/2014	18/10/2014	ARSAC-20140019937
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014041879	06/10/2014	20/10/2014	ARSAC-20140019916
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014041937	14/10/2014	27/10/2014	ARSAC-20140019914
SOLICITUD SAC Certificación Certificación de valores Girados (Certificación)	2014040924	09/10/2014	20/10/2014	ARSAC-20140019936
SOLICITUD SAC Petición Denegación (Apelación)	2014013081	25/09/2014	10/10/2014	ARSAC-20140019938
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014018871	25/10/2014	26/10/2014	ARSAC-20140019134
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014018766	15/10/2014	26/10/2014	ARSAC-20140019132
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014018306	24/10/2014	27/10/2014	ARSAC-20140019133
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019273	07/10/2014	18/10/2014	ARSAC-20140019137
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019344	07/10/2014	18/10/2014	ARSAC-20140019139
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019493	02/10/2014	16/10/2014	ARSAC-20140019138
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019237	01/10/2014	06/10/2014	ARSAC-20140019135
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019172	01/10/2014	15/10/2014	ARSAC-20140019132
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019298	24/10/2014	01/11/2014	ARSAC-20140019142
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019379	22/10/2014	02/11/2014	ARSAC-20140019139
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019493	01/10/2014	18/10/2014	ARSAC-20140019135
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019189	23/09/2014	03/10/2014	ARSAC-20140019130
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019401	24/09/2014	03/10/2014	ARSAC-20140019132
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019379	22/10/2014	02/11/2014	ARSAC-20140019139
SOLICITUD SAC Petición Petición Consulta base de datos (Certificación)	2014019388	23/10/2014	27/10/2014	ARSAC-20140019134

Pantalla 9: Cuadro de PQRS II Semestre de 2014- remitido por ARSAC

9. OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS

9.1 Calidad en las respuestas:

Con el fin de identificar si las respuestas emitidas por el GSAC 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 2014, de cada uno de los ítems evaluados, se tomó como muestra aleatoria de 56 solicitudes, en las que se analizaron 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.

Sin embargo, la Oficina de Control Interno recomienda que en la redacción de las mismas no se usen términos que se presten para ambigüedades o no sean de fácil comprensión para el afiliado, tales como "es menester", con el fin de facilitar la lectura de los escritos.

Atentamente


LINA MARIA RENDON LOZANO

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Encargada de las funciones de la Jefatura de Control Interno


Proyectó y elaboró: Johana Catherine Durán Monroy
Auditora (C) Oficina de Control Interno



Portal web. www.cpravimpo.gov.co Correo electrónico. contactenos@cpravimpo.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



ANEXOS

9.1.1 PETICIONES

9.1.1.1 Peticiones de Afiliación

9.1.1.2 Peticiones Consulta de Datos

9.1.1.3 Petición Consulta Bases de datos (Requerimiento)

9.1.1.4 Peticiones de Desafiliación

9.1.1.5 Petición Modificación de Datos

9.1.1.6 Petición Información General

9.2 QUEJAS

9.3 RECLAMOS

ANEXOS

9.1.1.1 PETICIONES

9.1.1.1.1 Peticiones de Afiliación:

No.	Numero Radicado petición afiliación	Fecha Presentación Petición afiliación	Centro de Atención	Nombre peticionario	Motivo	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Evaluación de la Respuesta			Observaciones
								Claridad	Pertinencia	Eval Juridica	
1	20140154825	07/11/2014	Bogotá	CARLOS SANCHEZ JUSTINICO	Solicitud de cesantías como soldado voluntario, dificultad de consulta	12/11/2014	ARSAC-201400042416	SI	SI	SI	La respuesta emitida es concisa y aporta soportes de aportes efectuados.
2	20140092094	20/06/2014	Montería	CAMILO SEXTO LAMADRID VASQUEZ	Solicitud envío de estado de cuenta individual	03/07/2014	ATEAF-201400026282	SI	SI	SI	La respuesta es clara, sin embargo la solicitud del afiliado es de estado de cuenta, no de afiliación.

9.1.1.2 Peticiones Consulta de Datos

Item	Numero Radicado	Fecha Presentación	Centro de Atención	Nombre peticionario	Motivo	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Evaluación de la Respuesta			Observaciones
								Claridad	Pertinencia	Eval Juridica	
1	20140093023	25/06/2014		MARLEN CUBIDES GARZON	Solicitud de certificado de pago a constructora MARVAL en Baq	08/07/2014					para conocer si se dio respuesta a la solicitud de la afiliada y cual su contenido, de otra parte, la solicitud de la afiliada es una certificación de pago, no una petición de pago... mala clasificación.
2	20140107752	24/07/2014		LUIS HENRY CASALLAS ABRIL	Solicitud estado de cuenta anterior al 15 de julio de 2014, porque la consulta en web solo arroja error.	06/08/2014	ARSAC-201400031089	SI	NO	SI	ninguna
3	20140115022	11/08/2014	Bogotá	CARLOS ANTONIO PALACIOS PALACIO	Solicita se le indique si le corresponde derecho a subsidio de vivienda y desbloqueo de cuenta individual de afiliado fallecido	15/08/2014	ARSAC-201400033202	SI	SI	SI	La respuesta explica claramente y con detalle la adjudicación de los saldos del afiliado fallecido

4	20140129160	11/09/2014		JORDAN ANDRES CORTES		22/09/2014	ARSAC-201400036483	SI	SI	SI	SI	SI	ninguna
													La respuesta al solicitante, dice textualmente "En atención a su solicitud radicada en la Entidad el día 31 de octubre de 2014, bajo el número en mención, identificándose como presunto apoderado del señor BALTAZAR CASTRO GONZALEZ (...) explícitamente duda de las facultades conferidas, por lo tanto, es importante que si son solicitudes a la entidad por intermedio de apoderado, anexo a la solicitud se allegue el poder o la autorización, para no incurrir en imprecisiones que generen mala percepción de la respuesta emitida.
5	20140151901	31/10/2014	BAQ	BALTAZAR CASTRO GONZALEZ	Por apoderado solicita copia de la documentación allegada para tramites de subsidio de vivienda por divorcio del afiliado	06/11/2014	ARSAC-201400041886	SI	SI	SI	SI	SI	si bien es cierto que la respuesta de la entidad frente a los aportes como soldado profesional es clara, no explica si el solicitante efectuó o no aportes como soldado voluntario ni en qué tiempo
													ninguna
6	20140155343	07/11/2014	Cali	JAMES ARBEY OSORIO RIOS	Solicita el valor y el tiempo en que fueron consignadas las cesantías como soldado	20/11/2014	ARSAC-201400043183	SI	NO	SI	NO	NO	si bien es cierto que la respuesta de la entidad frente a los aportes como soldado profesional es clara, no explica si el solicitante efectuó o no aportes como soldado voluntario ni en qué tiempo
													ninguna
	20140174582	15/12/2014	Florencia	ABELARDO ENRIQUE OTERO MERCADO	Solicita extracto de cesantías desde 2000 a la fecha de solicitud porque al hacer la consulta por teléfono, según el peticionario le dieron un valor, aduce que hace falta una parte de las cesantías	18/12/2014	ARSAC-201400046493	SI	SI	SI	SI	SI	ninguna

9.1.1.3 Petición Consulta Bases de datos (Requerimiento)

Número Radicado	Fecha Presentación	Centro de Atención	Nombre petionario	Motivo	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Evaluación de la Respuesta			Observaciones
							Claridad	Pertinencia	Eval Juridica Efectividad	
20140133154	19/09/2014	No específica	CARLOS AUGUSTO ESCOBAR MAYA	Solicita liquidación detallada, se efectuaron descuentos posteriores al estado de cuenta proporcionado por CAJA HONOR, afiliado atrasado por solicitud en www.bancomercantil.com	02/10/2014	ARSAC-201400037842	SI	SI	SI	
20140144186	20/10/2014	ctg	OSCAR POLO GUERRERO	información sobre las razones de no entrega de los dineros a la demandante	30/10/2014	ARSAC-201400041135	SI	SI	SI	La respuesta es clara pero no establece las razones por las cuales no se ha entregado los dineros a la demandante, ni si el juzgado de cartagena ha oficiado para consignar las sumas en un titulo judicial.
20140165424	24/11/2014		JULIAN ENRIQUEZ CASTILLO	Solicitud aclaración de traslados de dineros a CAPROVIMPO	03/12/2014	ARSAC-201400044926	SI	SI	SI	La respuesta es concreta y aporta soportes de los saldos de cuenta por diferentes conceptos
20140173016	10/12/2014	Cali	YENY ALEJANDRA BOLAÑO	Solicitud envío de respuesta por parte de la Entidad a la radicación de la petionaria (20141536)	11/12/2014	ARSAC-201400045769	SI	SI	SI	La respuesta es extemporanea teniendo en cuenta que el oficio del GAFBE fue del 13 de noviembre de 2014 y no se le habla enviado a la solicitante.

9.1.1.4 Peticiones de Desafiliación

item	Numero Radicado petición desafiliación	Fecha Presentación Petición desafiliación	Centro de Atención	Nombre peticionario	Motivo RECURSO	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Evaluación de la Respuesta		
								Claridad	Pertinenci	Eval Jurid
1	20140135881	26/09/2014	Bogota	POLANIA ROA ARLEY	Sobrevivientes de afiliado no desean continuar aportando a CAJA HONOR	10/10/2014	ARSAC-201400038898	SI	SI	SI
2	20140156513	10/11/2014	Bogota	WILSON JAVIER AYALA PINZON	Solicita la desafiliación a la entidad y renuncia expresamente al derecho de subsidio de vivienda	24/11/2014	ARSAC-201400043523	SI	SI	SD
3	20140169291	02/12/2014		ENRIQUE ALBERTO GERMAN ALEGRIA	Peticion de desafiliación y renuncia expresa al derecho de subsidio de vivienda, solicitud devolución de saldos	10/12/2014	ARSAC-201400045421	SI	SI	SI
4	20140106800	23/07/2014	Medellin	OMAR JESUS ARIZA LAGOS	Solicita desafiliación de CAJA HONOR y renuncia a expectativa de subsidio de vivienda	25/07/2014	ARSAC-201400029858	SI	SI	SI
5	20140115238	11/08/2014	Correo certificado desde cucuta	LUZ MARINA ORELLANOS CARRILLO	Solicitud de desafiliación y renuncia a la expectativa de vivienda	28/08/2014	ARSAC-201400038652	SI	SI	SI

6	20140089688	13/06/2014		JAIRO DE JESUS TORRES ACOSTA	Soldado profesional que solicita desafiliación de CAJA HONOR, renuncia expresamente al derecho de subsidio de vivienda	25/06/2014	NO HAY ARSAC SALIDA	NO	NO	NO	NO	NO
7	20140115558	12/08/2014	Bogotá	YEISSON ALBERTO CASTELLANOS GUIZA	Solicita desafiliación de CAJA HONOR "ya que no necesito el servicio de vivienda"	13/08/2014	ARSAC-201400032820	SI	SI	SI	SI	SI
8	20140089901	16/06/2014	Bogota	OSCAR EDUARDO DIAZ ROGELES	Solicitud desafiliación de CAJA HONOR, renuncia expresa a expectativa de vivienda	02/07/2014	ARSAC-201400025763	SI	SI	SI	SI	SI
9	20140104350	17/07/2014	Bogota	OSCAR FABRICIO SALAMANCA SALAMANCA	Renuncia al subsidio de vivienda	30/07/2014	ARSAC-201400030471	SI	SI	SI	SI	SI
10	20140089887	13/06/2014		MAGDALENA PIZO SOBA	Solicitud desafiliación de CAJA HONOR y renuncia expresa a expectativa de vivienda	25/06/2014	ARSAC-201400025617	SI	SI	SI	SI	SI
11	20140088762	13/06/2014	Medellin	YORMAHIN HANDUH PEREZ SANCHEZ	Solicita desafiliación a CAJA HONOR y renuncia a la expectativa de subsidio de	27/06/2014	ARSAC-201400025441	SI	SI	SI	SI	SI

9.1.1.5 Petición Modificación de Datos

Item	Numero Radicado	Fecha Presentación	Centro de Atención	Nombre peticionario	Motivo	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Claridad	Pertinencia	Eval Juridical	Efectividad	Observaciones OFCIN
3	20140167560	27/11/2014	BOG	HECTOR GERMAN RAMIREZ TEZ	Entrega a CAJA HONOR certificado de libertad y tradición de inmueble de su propiedad ubicado en Soacha	02/12/2014	ARSAC-20140004659	NO	NO	SI	SI	Es necesario que la radicación del Certificado de libertad y tradición sea a través de solicitud, puede crearse un mecanismo mas expedito
4	20140173521	11/12/2014		CARLOS ANDRES PEREZ OLIVEROS	Formato hoja de operación afiliado principal. Solicita activación de descuento y liquidación de las cuotas dejadas de pagar, para efectuar pago de acuerdo con las indicaciones que le imparta CAJA HONOR al respecto	16/12/2014	ARSAC-201400046192	SI	SI	SI	SI	Ninguna
5	20140088489	13/06/2014		JUAN DIEGO RODRIGUEZ RAMIREZ	Escrito dirigido a CAJA HONOR, donde autoriza a tercera persona a recoger constancia de MASVI para presentar dicho documento en proyecto de vivienda	27/06/2014	ARSAC-201400025471	NO	NO	NO	NO	No responde si la Entidad acepta o no la autorización a un tercero, sino que envía certificación de pagos.

9.1.1.6 Petición Información General

Ítem	Número Radicado	Fecha Presentación	Centro de Atención	Nombre peticionario	Motivo	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Evaluación de la Respuesta			
								Claridad	Pertinencia	Eval jurídica	Efectividad
1								SI	SI	NO	SI
2	20140115594	12/08/2014	Bogotá	AUGUSTO RAMIREZ AREVALO	Afectación MASVI a bienes inmuebles propiedad del afiliado adquiridos bajo esta modalidad	13/08/2014	ARSAC-2014000032240	SI	SI	NO	SI
3	20140136668	30/09/2014	No Especificado	JESUS ALBERTO SALAS CASTILLA	Solicitud giro de dineros por proceso de alimentos de afiliado (cuota alimentaria)	27/11/2014	ARSAC-2014000044106	SI			
4	20140151192	30/10/2014	No Especificado	PEDRO MANUEL PEREZ FERNANDEZ	Solicitante pide certificación de subsidio de vivienda y liquidación definitiva de cesantías.	14/11/2014		NO	NO	NO	NO
6	20140169243	02/12/2014	Bogotá	JOSE MANUEL MARTINEZ VILLAMIL	Solicitud externa a caja honor para suministrar el numero de cuenta del afiliado para consignar la devolución de cesantías por haber desistido de la compra de inmueble.	05/12/2014	ARSAC-2014000045265	SI	SI	SI	SI

9.2 QUEJAS

Item	Nro Radicado	Fecha radicado	Punto de Atención	Nombre quejoso	Motivo queja	Fecha Respuesta SAC	Numero Rad Respuesta	Claridad	Pertinencia	Eval Jurídica	Efectividad	Observaciones OFCIN
1	20140105987	21/07/2014	Bogotá	RUBEN ANDRES ANGUILO MORENO	Mala asesoría de funcionario, llamó desde Leticia y se le indicó que la cuenta estaba desbloqueada, al viajar a Bogotá, se le informa que sigue bloqueada, solicitó dinero prestado para viajar let-bog	30/07/2014	ARSAC-201400029965	SI	SI	SI	NO	La respuesta no explica las razones de la incorrecta asesoría del funcionario, ofrece excusas por el error pero no es satisfactoria
2	20140135178		Bogotá	Angelo Cotes	Inconformidad por atención, eliminación de su turno por el dígito	03/10/2014	ARSAC-201400038024	SI	NO	NO	NO	La respuesta no explica las razones por qué fue eliminado del dígito, ofrece excusas por el error de la entidad, trae a colación la evaluación de varias pasadas del afiliado a la entidad, que no vienen al caso pues la atención fue el 3 de octubre de 2014.
3	20140141209	10/10/2014	Bogotá	DIEGO ALEJANDRO VELASQUEZ CORREA	Afiliado llama a call contact center y le dan un valor en su cuenta individual y al acercarse a la sede, le dan otro inferior	17/10/2014	ARSAC-201400039702	SI	SI	SI	SI	La respuesta es clara y abunda soporte documental y de audio, lo que le da mayor consistencia a la comunicación.
4	20140149300	28/10/2014	Bogotá	OLGA MARTHA GARCIA SUAREZ	Queja por mala atención funcionario modulo 5	05/11/2014	ARSAC-201400041648	SI	NO	SI	NO	La respuesta no le informa a la quejosa si la entidad tomará o no acciones correctivas, solamente le informa la filosofía que rige el servicio de atención al consumidor financiero.
5	20140161402	14/11/2014		EDER LUIS BENAVIDES VILLALBA	Queja vía telefónica por mala asesoría de funcionarios y por no recibirle documentos a la conyuge	24/11/2014	ARSAC-201400043454	SI	SI	SI	SI	Ninguna
6	20140175142	15/12/2014	Correo electrónico	JUAN CARLOS SAN ANDRES TRUJILLO	Funcionario le remitió al la línea 018000 sin resolverle sus dudas	22/12/2014	ARSAC-201400046773	SI	SI	SI	SI	Ninguna

9.3 RECLAMOS

Item	Numero Radicado Rec	Tipo de Reclamo	Presentación del R	Punto de Atención	Nombre Quejoso (Reclamante)	Motivo reclamación	Fecha Respuesta ARSAC	Radicado ARSAC	Claridad	pertinencia	Eval. Jurídica	Efectividad	Observaciones OFCI
1	20140145233	SOLICITUD SAC-Reclamo Reclamo en el recibo de la respuesta(Petición)	21/10/2014	Vibacenco	YEISON ANDRES MUÑOZ LOSANO (cepd) YENNY OTALORA MOLINA	No envío de respuesta a la solicitud de la reclamante, no anexa sticker radicado caprovimpo	27/10/2014	ARSAC-201400040481	SI	SI	SI	SI	Ninguna
2	20140148188	SOLICITUD SAC-Reclamo Reclamo Inconformidad con el servicio (Reclamo)	24/10/2014	Bogotá	JHON JAIME MEJIA CORTES	Utilización de perquisadores de discapacitados de la entidad por camaroneta que no tiene la calcomanía	31/10/2014	ARSAC-201400041152	SI	SI	SI	SI	Ninguna
3	20140147491	SOLICITUD SAC-Reclamo Reclamo Inconformidad en el Trámite(Petición)	24/10/2014	Bogota	LUIS FELIPE LOPEZ BERNUDEZ	Presunta mala asesoría de funcionario para modelo de atención de vivienda,	29/10/2014	ARSAC-201400040938	SI	SI	SI	SI	Es una respuesta concisa y ofrece alternativas al afiliado para establecer la presunta mala asesoría del funcionario
4	20140143678	SOLICITUD SAC-Reclamo Reclamo Inconformidad en el Trámite(Queja)	16/10/2014	Cali	MARKLENE ARISTIZABAL LOPEZ	Retraso de CAPROVIMPO en la consignación de los dineros de subsidio de afiliado a la reclamante, que es la vencedora del bien adquirido por el afiliado, por presuntas transacciones fallidas a su cuenta en HELM BANK	22/10/2014	ARSAC-201400040257	SI	SI	SI	SI	Ninguna

5	20140139231	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconsistencia en el Trámite(Recamo)	07/10/2014	No específica	BLADIMIR MONTIEL ALEMÁN	Reclamación por descuentos al recamente pese a solicitud anterior de no seguirse realizando	14/10/2014	ARSAC-201400038959	SI	SI	SI	SI	Ninguna
6	20140152720	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconformidad con el servicio(Queja)	04/11/2014	Cali	ANA MARIA MOSQUERA SANTOS	Mala asesoría de funcionario sede cali suministro de información confusa y solicitud desvirtuación como afiliado de coprovino	11/11/2014	ARSAC-201400042145	SI	SI	SI	SI	La respuesta a pesar de se dice, se toma respectiva frente al otorgamiento de subsidio de vivienda por parte de CAJA HONOR.
7	20140176511	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconsistencia en el Trámite(Queja)	18/12/2014	No específica	JHON JAVEL ORDOÑEZ LOPEZ	Bloque de cuenta de cesantía de afiliado por CAJA HONOR	22/12/2014	ARSAC-201400046836	SI	SI	SI	SI	Ninguna
8	20140130956	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconformidad con el servicio(Petición)	17/09/2014	IBAGUE	ALVARO RODRIGUEZ BOCANESRA	Falta de personal para atender a los afiliado, viene de Neiva	23/09/2014	ARSAC-201400036642	SI	NO	NO	NO	el reclamo no era de índole jurídica, pero la entidad no lo responde con precisión al afiliado.
9	20140124904	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconformidad con el servicio(Queja)	04/09/2014	IBAGUE	VICTOR ALFONSO SAH ARRIETA	Falta de personal en punto de atención	08/09/2014	ARSAC-201400034886	SI	NO	NO	NO	La respuesta al reclamo del afiliado, no es precisa por parte de la Entidad.
10	20140130716	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconformidad con el servicio(Recamo)	17/09/2014	CORREO ELECTRONICO	YONH WAGNER MARIN LOZANO	Inconformidad afiliado por tramites ante entidad para reclamar cesantías	22/09/2014	ARSAC-201400036548	SI	SI	SI	SI	La respuesta es clara y concisa, explica las razones de los requisitos del trámite ante la entidad.
11	20140100599	SOLICITUD SAC-Recamo Recamo Inconformidad con la respuesta(Petición)	10/07/2014	IBAGUE	JOSE HUBER RAMIREZ	Presunto error de coprovino de descontar parte de la liquidación de prestaciones sociales (23 años servicio)	14/07/2014	ARSAC-201400027355	SI	SI	SI	SI	Ninguna

12	20140133801	SOLICITUD SAC- Reclamo Reclamo Inconformidad con la respuesta (reclamo)	22/09/2014	No específica	ADEL PANO AGUIA	Descuento de cuotas a partir del mes de abril posterior a los desmembrados de CUMA HONOR.	30/09/2014	ARSAC- 201400037275	NO	NO	NO	NO	NO	La respuesta no es clara, porque menciona diferentes conceptos pero no los razones de las inconsistencias de los mismos en estado de cuenta.
13	20140099844	SOLICITUD SAC- Reclamo Reclamo Inconformidad en el Trámite (petición)	09/07/2014	MEDELLIN	DEBY ALEXANDER TORRES PIMTO	Descuento del afilado referente de no seguir apuntando hasta completar 168 cuotas hasta tanto no se alegue resolución que reconozca pensión de invalidez.	01/08/2014	ARSAC- 201400030459	SI	SI	SI	SI	SI	Ninguna
14	20140130567	SOLICITUD SAC- Reclamo Reclamo Inconformidad en el Trámite (Queja)	15/09/2014	Bucaramanga	JAVIER GARCIA BECERRA	Descuentos de CAPROVIMPO 1 año después del retiro	20/09/2014	ARSAC- 201400036325	SI	SI	SI	SI	SI	Ninguna
15	20140113810	SOLICITUD SAC- Reclamo Reclamo Inconformidad en el Trámite (reclamo)	06/08/2014	Bucaramanga	RAMON JULIAN DIAZ OCHOA	Incremento de descuento de abono voluntario sin autorización	14/08/2014	ARSAC- 201400032059	SI	SI	SI	SI	NO	Ninguna
16	20140098738	SOLICITUD SAC- Reclamo Reclamo Inconformidad en el Trámite (Requerimiento)	07/07/2014	Cali	WILSON ROCHA CRUZ	Pago indebido de CAPROVIMPO a COOPROVIMPO, en vez de realzaro a COOPESAN, esta ultima reportó a centrales de riesgo y se ordenó descuento de 24 cuotas	14/07/2014	ARSAC- 201400027182	SI	SI	SI	SI	NO	La respuesta no es satisfactoria, porque no establece mecanismos para enmendar los perjuicios causados al afiliado, es de anotar que en la denominación de las cooperativas no se genera confusión fonética, como lo expresa el escrito.
17	20140098689	SOLICITUD SAC- Reclamo Reclamo Solicitud sin respuesta (Queja)	07/07/2014	Cali	MONICA BURGOS GARCIA	Reclamación por no respuesta del SAC a solicitud de la reclamante. (reconocimiento pago derechos como conyuge supérstite)	10/07/2014	ARSAC- 201400027164	SI	SI	SI	SI	SI	Ninguna