	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 09/07/2015
	INFORME	VERSIÓN: 006
		CÓDIGO: GE-NA-FM-041

INFORME DE AUDITORIA 006 "SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO II SEMESTRE 2015- CAJA HONOR-"

Bogotá, marzo 31 de 2016

Señor General (RA)

LUIS FELIPE PAREDES CADENA

Gerente General

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Asunto: Informe de Auditoria 006 " Seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero II semestre de 2015- 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 2015, de las que se seleccionó una muestra aleatoria representativa.

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 2015, los informes de logros, indicadores de gestión y

[Handwritten signature]
01-04-16.
4:15.

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.
- 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 Códgo GS-NA-PR-001 versión 05 del 9 de marzo de 2015.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Resolución No. 95 del 27 de febrero de 2015 (vigente hasta el 15 de diciembre de 2015), "Por la cual se modifica la estructura de las áreas y grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se actualizan sus funciones, las siglas, se dictan otras disposiciones y se deroga la resolución 035 de 2014", establece la nueva 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:

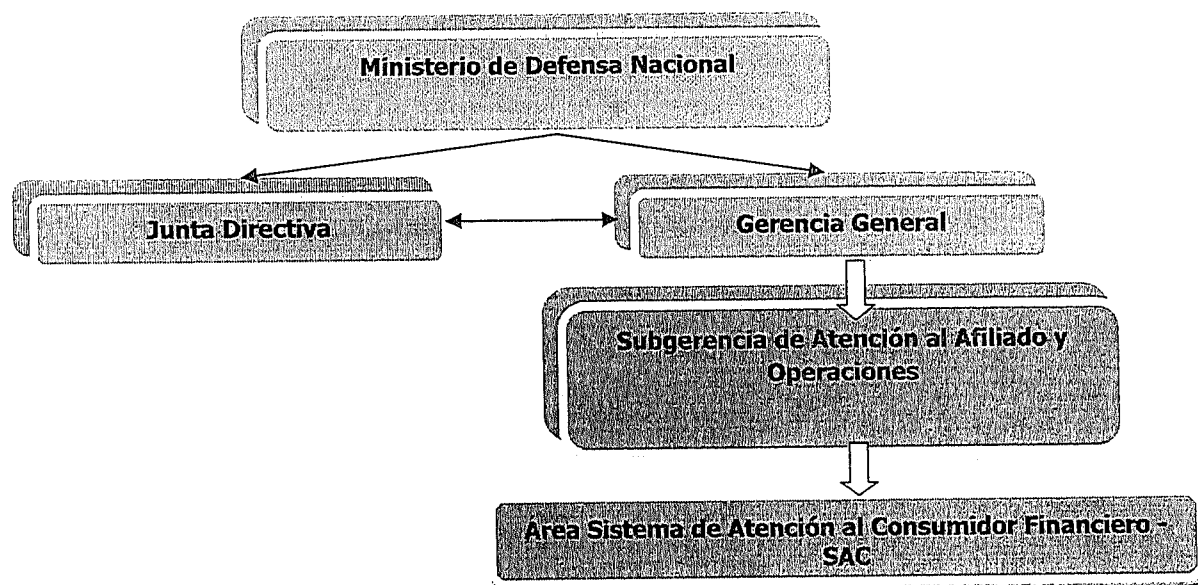


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Resolución 095 de 2015

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:

5.1.2 "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.*

5.1.3 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*

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

a los medios de comunicación de la Entidad, para facilitar la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC.

5.1.4 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 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 contratista

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

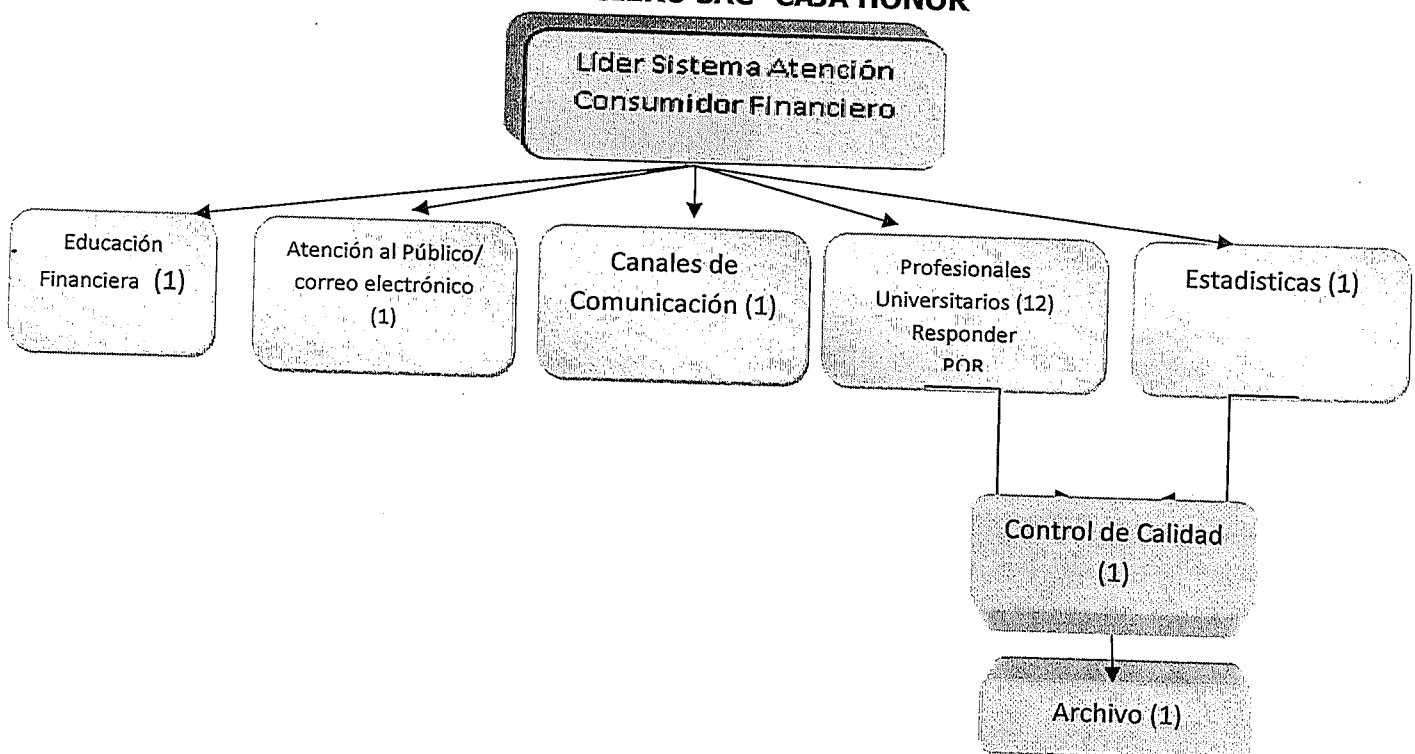


Grafico 2- Estructura Interna Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero- ARSAC- Fuente: presentación de Jefatura SAC-

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 273 de mayo 20 de 2011, la Resolución Interna No. 095 del 27 de febrero de 2015

de CAJA HONOR en la que se establecen las funciones del SAC, 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 Isolución 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 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 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 113 respuestas emitidas por el ARSAC durante el segundo semestre de 2015, 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 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, cartilla SAC y folletos instructivos repartidos en los puntos de atención con información acerca de los modelos de vivienda ofrecidos por CAJA HONOR (Héroes, futuro, Vivienda 8), tramite de desafiliación voluntaria y pago de saldos, así como el del tramite de retiro parcial o definitivo de cesantías y folleto con información sobre las estrategias y consecuencias de utilizar como alternativa a los tramites con caja honor, los servicios de los tramitadores	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.

2

TIPO DE POLÍTICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACION OFCIN
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 charlas de sensibilización: Finanzas personales, tanto a funcionarios del área como a los de las otras dependencias de CAJA HONOR, así como las diferentes charlas sobre el SAC a los funcionarios de la ARSAC y otras que desarrollan actividades afines.	la OFCIN recomienda continuar con las capacitaciones para los funcionarios y contratistas para reforzar los conocimientos de la operatividad del proceso, pero diseñando herramientas que permitan determinar la interiorización del conocimiento por parte de los funcionarios del ARSAC.
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 Procedimientos asociados al proceso de Riesgos y Controles del Proceso de Comunicación	SAC SAC 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 ingresar por alguno de los canales de comunicación oficiales aprobados por ésta.	X		Los canales de comunicación de Radicación de solicitudes en físico en 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 2015

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

R

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, en consulta del 16 de febrero del presente año:

LINK original	LINK Imagen documento	Proceso	Tipo	Version	LINK Imagen	LINK Documento	LINK Fecha de publicación
GS-NA-PR-001	ATENDER SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	GESTIÓN DEL SAC	Procedimiento	5	Daniel Antonio González Duarte, Juan Jaime Rosales-Ba	Lina María Rendón Lozano	09/03/2015
GS-NA-FRM-007	FORMATOS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	5	ANIEPES ESTRADA CAROLINA	Lina María Rendón Lozano	30/09/2015
GS-NA-FRM-008	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE EMPRESAS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	5	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	25/06/2015
GS-NA-GR-001	REGISTRO DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Caracterización de procesos	3	Lina María Rendón Lozano, Omar Fernando Pérez Urdina, Scott Joseph Durca Avila	Lina María Rendón Lozano	27/08/2015
GS-NA-GU-007	Guía de Operación de los Solicitantes Usarios	GESTIÓN DEL SAC	Guía	16	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	21/04/2015
GS-NA-GU-001	Guía de Operación de Usuarios Distribuidores de Soluciones de Consumo Financiero	GESTIÓN DEL SAC	Guía	6	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	25/06/2015
GS-NA-GU-005	Guía de Operación de Usuarios de las Soluciones	GESTIÓN DEL SAC	Guía	18	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	25/06/2015
GS-NA-GU-004	Guía de Operación de Usuarios de las Soluciones	GESTIÓN DEL SAC	Guía	5	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	25/06/2015
GS-NA-GU-002	Guía de Operación de Usuarios de las Soluciones	GESTIÓN DEL SAC	Guía	7	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	25/06/2015
GS-NA-GU-006	Guía de Operación de Usuarios de las Soluciones	GESTIÓN DEL SAC	Guía	6	Omar Fernando Pérez Urdina	Lina María Rendón Lozano	25/06/2015

Resultados: 1 a 10 de 22 resultados
1/27 (Página 1/3)

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

B

ISOLUCION

Documentación

Texto a buscar: Buscar en Contenido? No. Resultados: 10 Desplazar resultados

LINK documento	LINK Unidad/dependencia	Documento	Tipología	LINK versión	LINK Recurso	LINK Anuncio	LINK Fecha/Modificación
05-14-14-001	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Guía	6	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rondón Lozano	25Jun2016
05-14-14-001	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Manuales de Comunicaciones	4	Omar Fernando Perez Medina, Genia Jareth Dorca Ariza	Lina María Rondón Lozano	20Sep2016
05-14-14-006	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	5	ALDRES ESTRADA CARDONA	Lina María Rondón Lozano	30Sep2016
05-14-14-011	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	5	ALDRES ESTRADA CARDONA	Lina María Rondón Lozano	30Sep2016
05-14-14-009	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	5	ALDRES ESTRADA CARDONA	Lina María Rondón Lozano	30Sep2016
05-14-14-017	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	5	ALDRES ESTRADA CARDONA	Lina María Rondón Lozano	30Sep2016
05-14-14-004	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	15	ALDRES ESTRADA CARDONA	Lina María Rondón Lozano	30Sep2016
05-14-14-010	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	3	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rondón Lozano	25Jun2016
05-14-14-005	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	7	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rondón Lozano	25Jun2016
05-14-14-002	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Formatos	10	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rondón Lozano	25Jun2016

Resultados: 11 a 20 de 22 encontrados.
 Ver Solución 1 2 3 (Continuar...)

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

ISOLUCION

Documentación

Texto a buscar: Buscar en Contenido? No. Resultados: 10 Desplazar resultados

LINK documento	LINK Unidad/dependencia	Documento	Tipología	LINK versión	LINK Recurso	LINK Anuncio	LINK Fecha/Modificación
05-14-14-001	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Manual	4	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rondón Lozano	20Jun2016
05-14-14-002	Oficina de Desarrollo Normativo, Control y Seguimiento de Soluciones de Comunicación Resolutoria	GESTION DEL SAC	Manual	2	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rondón Lozano	25Jun2016

Resultados: 21 a 22 de 22 encontrados.
 Ver Solución 1 2 3

Pantalla 3: 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.

6.4. 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, desarrollaron sensibilizaciones a los integrantes del equipo SAC sobre los siguientes temas: En el mes de julio se impartieron charlas sobre educación financiera: el 9 de julio se visitó la emisora Marina Estéreo con el fin de divulgar la educación financiera; el 10 y 19 de julio se realizó una retroalimentación y difusión de información del vínculo del derecho de petición, y una charla sobre PQRD al grupo de Pagaduría de CAJA HONOR, el 29 de ese mismo mes se impartió charla sobre la verificación y aplicación del manejo de los aplicativos, finalmente el 30 de julio se realizó una radiodifusión de educación financiera.

Durante el mes de agosto de 2015, el ARSAC impartió charla a sus integrantes sobre la unificación de criterios en los canales de comunicación (3 de agosto de 2015); esa misma fecha también se explicó sobre la verificación de los formatos de recepción de solicitudes, en lo atinente a las demandas contra CAJA HONOR, el día 19 de agosto de 2015 se socializó a los funcionarios del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero sobre la recomendación de la Oficina Asesora Jurídica sobre el daño antijurídico a la entidad por la presentación de demandas contra la misma; el 20 de agosto se llevó a cabo una visita a la emisora del Ejército; el 25 Y 26 de agosto se realizó una sensibilización a los funcionarios SAC sobre formatos SAC, y el 26 de agosto se sensibilizó sobre el mismo tema a los funcionarios del punto de atención de Venecia, y el 28 de agosto de 2015 se impartió sensibilización a los funcionarios de las distintas dependencias de CAJA HONOR sobre planeación estratégica- Chat temático.

Para el mes de septiembre de 2015, el 3 del mismo mes se impartió charla a los apoderados de los afiliados que están privados de la libertad; el 9 de septiembre de 2015 se inicia campaña de PQRD en el punto de atención de Venecia; El día 10 de septiembre de 2015 se dictó charla a los grupos CCC/ SAC/ ATEAF sobre unificación de criterios. El 15 y 23 de septiembre se realizó actividad de educación financiera, consistente en la entrega de cartillas SAC a afiliados; el 18 de septiembre de 2015 se llevó a cabo la sensibilización sobre planeación estratégica- calidad y plan Estratégico Institucional a los funcionarios de la Entidad; los días 18,22 y 28 de septiembre se impartieron capacitaciones de plan canguro a funcionarios del SAC y el 29 de septiembre se llevaron a cabo pruebas de control alterno del call center de Caja Honor.

En el mes de octubre, el primero de ese mes, se socializó e hizo entrega de cartillas SAC en el punto de atención de Cali; ese mismo día y el 2 de octubre, en la sede CAN, se lanzó la "Campaña Plan Leasing" y se llevó a cabo la inducción de los agentes Call Center en el tema de Leasing; El 1 y el 6 de octubre se entregaron cartillas "aprendiendo con honor- Pequeños Héroes" a los funcionarios y afiliados de la Entidad; El 7 de octubre se llevó a cabo una charla de "seguridad de la información" con destino a los funcionarios de CAJA HONOR; el 9 de octubre se socializó a los funcionarios del ARSAC el memorando ARSAC

204 (PQRD) del tercer trimestre de 2015 y ARSAC 147 en el punto de atención de Cali; en ese mismo punto de atención se socializaron los memorandos ARSAC 2014 Y ARSAC 210, del pendon y cartilla SAC; el 20 de octubre de 2015 en la Sede CAN, se socializó la cartilla " aprendiendo con honor" a los funcionarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; El 22 del mismo mes se llevó a cabo una visita a la emisora del Ejercito C el concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía sobre el daño antijurídico de demandas contra la Entidad.

Durante el mes de noviembre de 2015, el día 11 de ese mes se hizo entrega de kits pequeños héroes en la sede Bogotá y se dictó el taller "finanzas personales" a los funcionarios de las distintas dependencias de CAJA HONOR.

Finalmente, para el mes de diciembre, el 10 se entrega en la Sede CAN kits de "Pequeños Héroes" el 29 de diciembre se imparte charla a los funcionarios del SAC sobre "canales de comunicación, aplicación y políticas de seguridad".

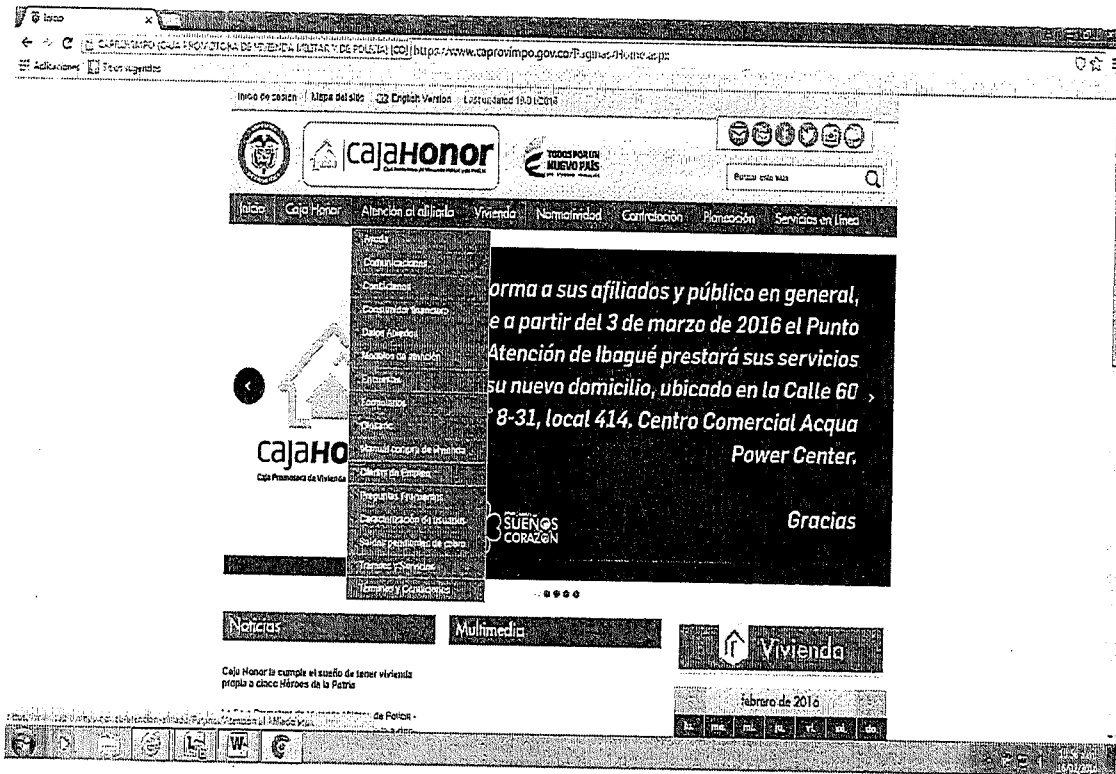
De lo anterior se desprende que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR ha venido cumpliendo con las disposiciones legales sobre educación financiera no solamente a los afiliados sino a los funcionarios de la Entidad, sin embargo, para fomentarla, la Oficina de Control Interno 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.

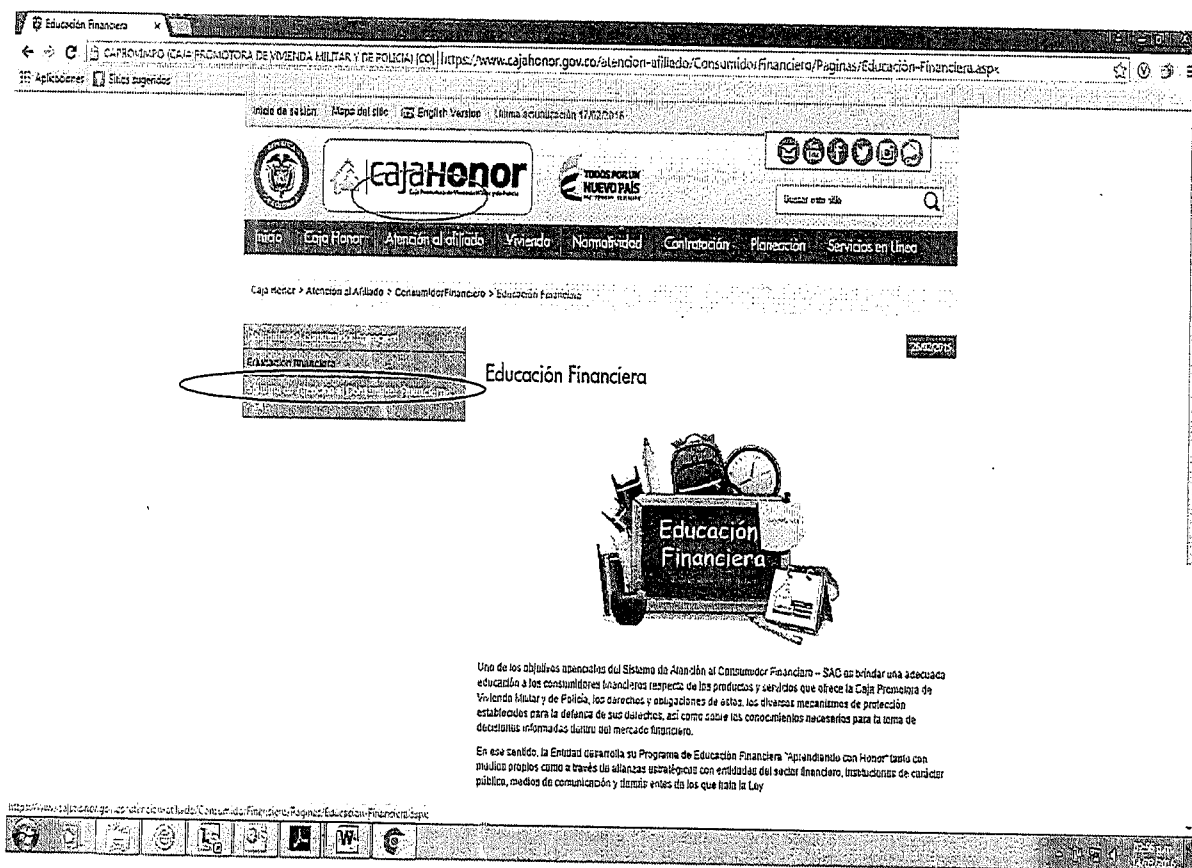
6.5 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

Al realizar la consulta de los programas de educación financiera en la pagina 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:





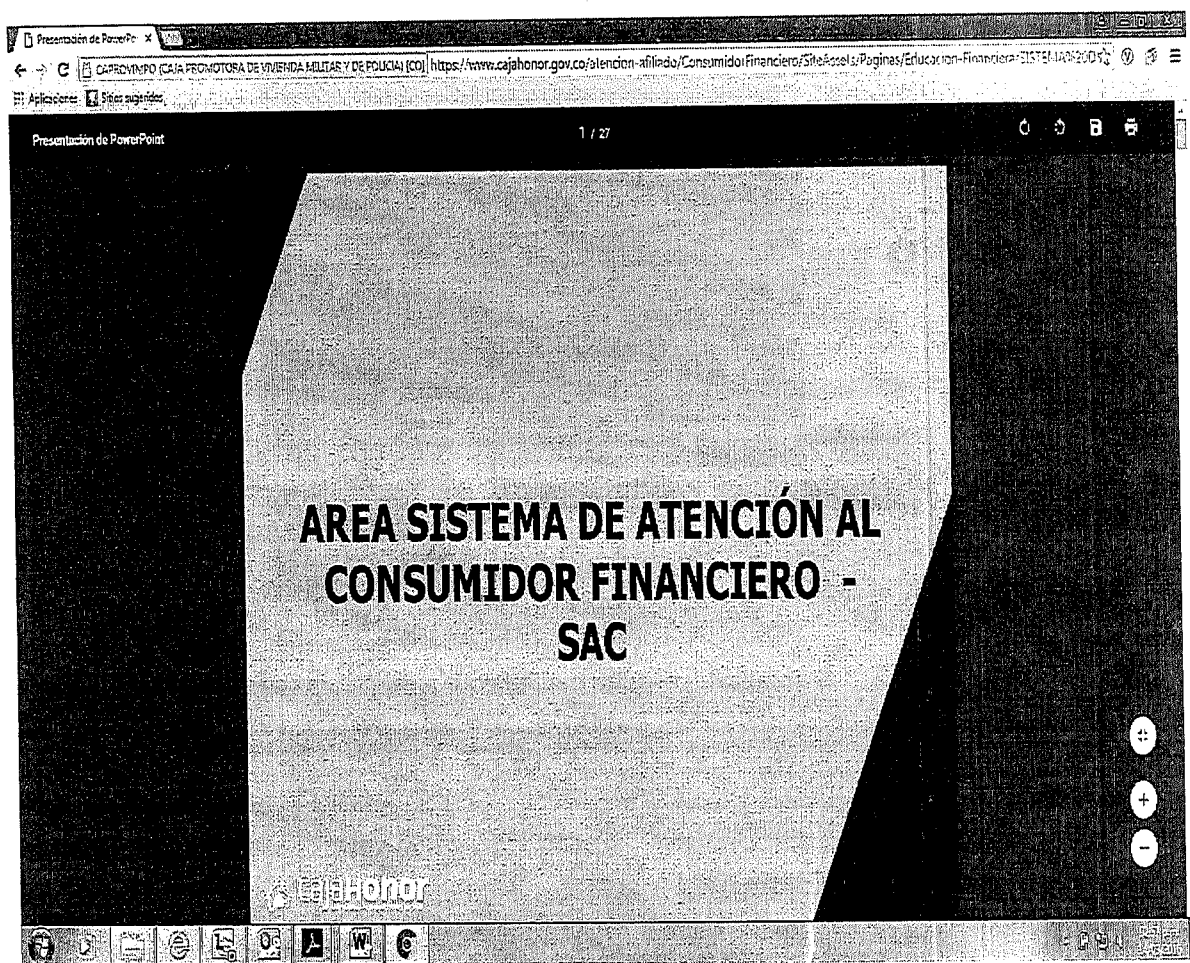
Pantalla 4: consulta pagina web www.cajahonor.gov.co/educación financiera



Pantalla 5: consulta pagina web www.cajahonor.gov.co/educación 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

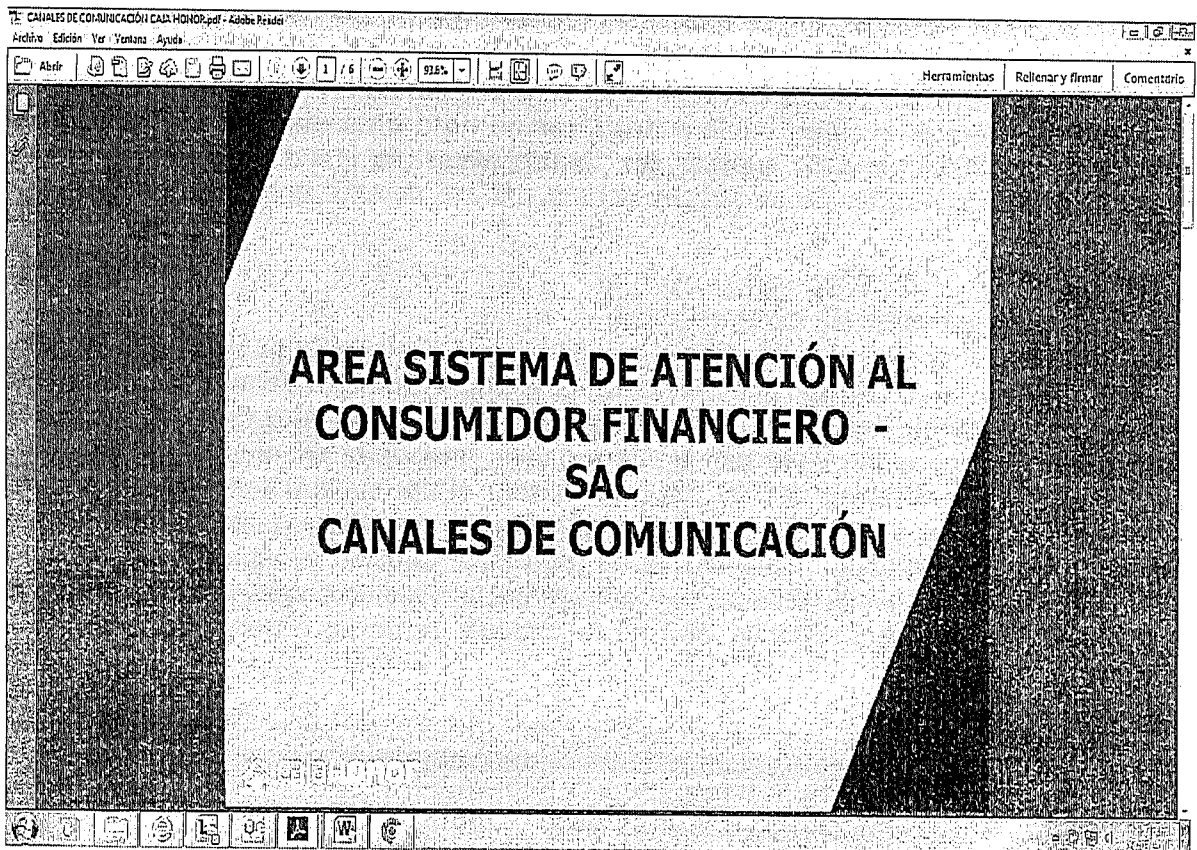
consumidor financiero, también se explica el proceso de solicitud al defensor del consumidor financiero, los asuntos que este puede conocer y cuáles no.



Pantalla 6: consulta pagina web www.cajahonor.gov.co/educación-financiera-documentos

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 App Store y Play Store, también incluye el nombre y datos de contacto con el defensor del consumidor financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

2



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

Un tercer documento PDF, denominado "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:

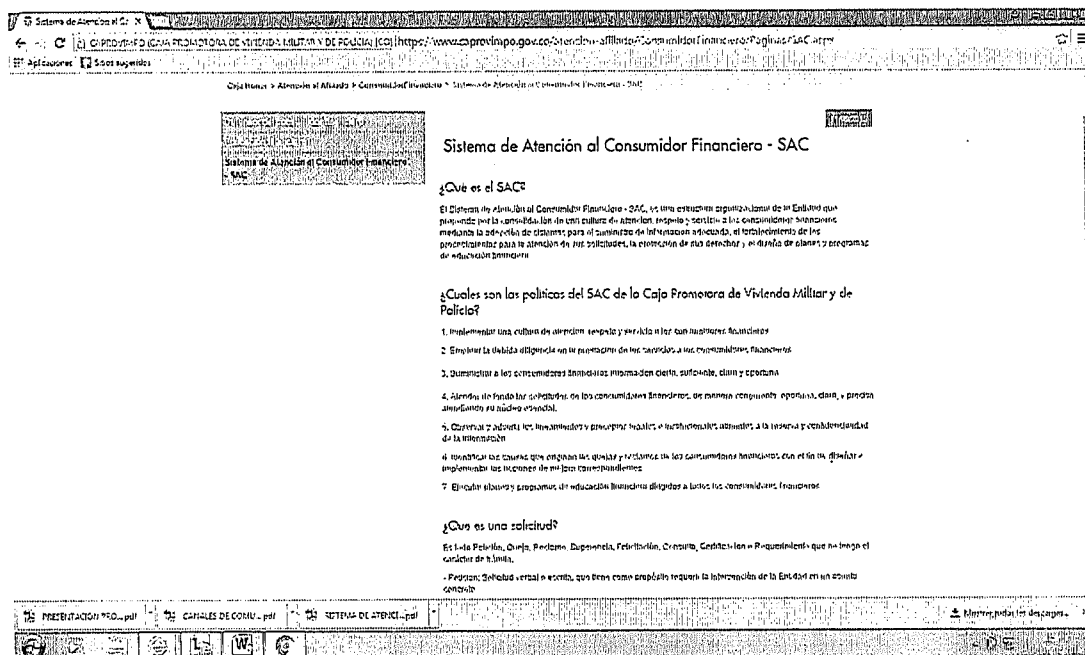


Pantalla 8: consulta página web www.cajahonor.gov.co/educación financiera

En el periodo evaluado, el Area de Atención al Consumidor financiero de CAJA HONOR, con el objetivo de acercar al afiliado a la entidad, realizó visita a las emisoras marina stereo el 9 de julio de 2015 y para explicar las características de la educación financiera, se resolvieron las inquietudes de un radioescucha que llamó durante la emisión del programa radial.

6.6 SAC EN LA WEB DE CAJA HONOR

El area de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policia, ha cargado dentro de los contenidos de la educación financiera un ítem denominado "Sistema de Atención al Consumidor Financiero en el que de 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 policia (Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, reclamos) y su requisitos, tambien el visitante de la pagina web de CAJA HONOR puede conocer el contenido del informe de quejas y reclamos del SAC IV trimestre 2014 y la CARTILLA SAC de la Entidad. como se observa en la siguiente pantalla:



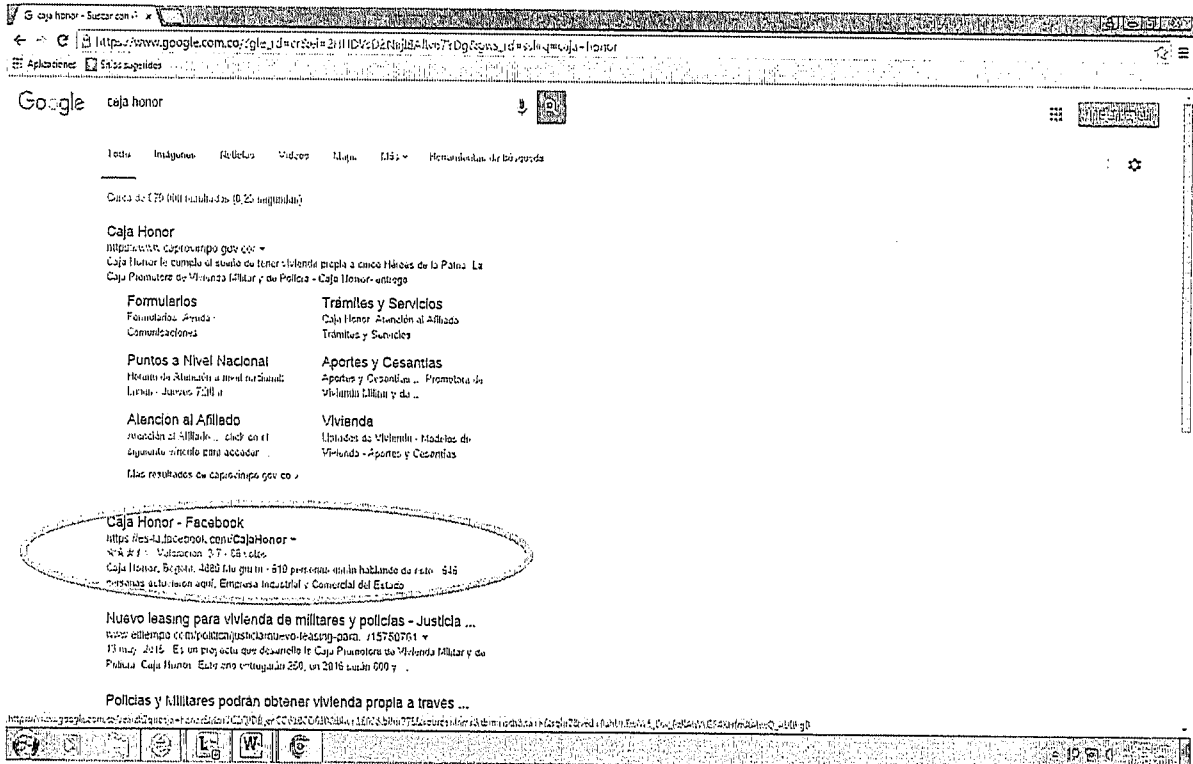
Pantalla 9: consulta página web www.cajahonor.gov.co/SAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA 02 La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, recomienda al Area de Atención al Consumidor actualizar en la web el contenido de la información de PQRD y peticiones, teniendo en cuenta que el que está cargado en la web corresponde al año 2014, con información reciente y que responda a las diferentes PQRD de los periodos de 2014 a la fecha y así sucesivamente.

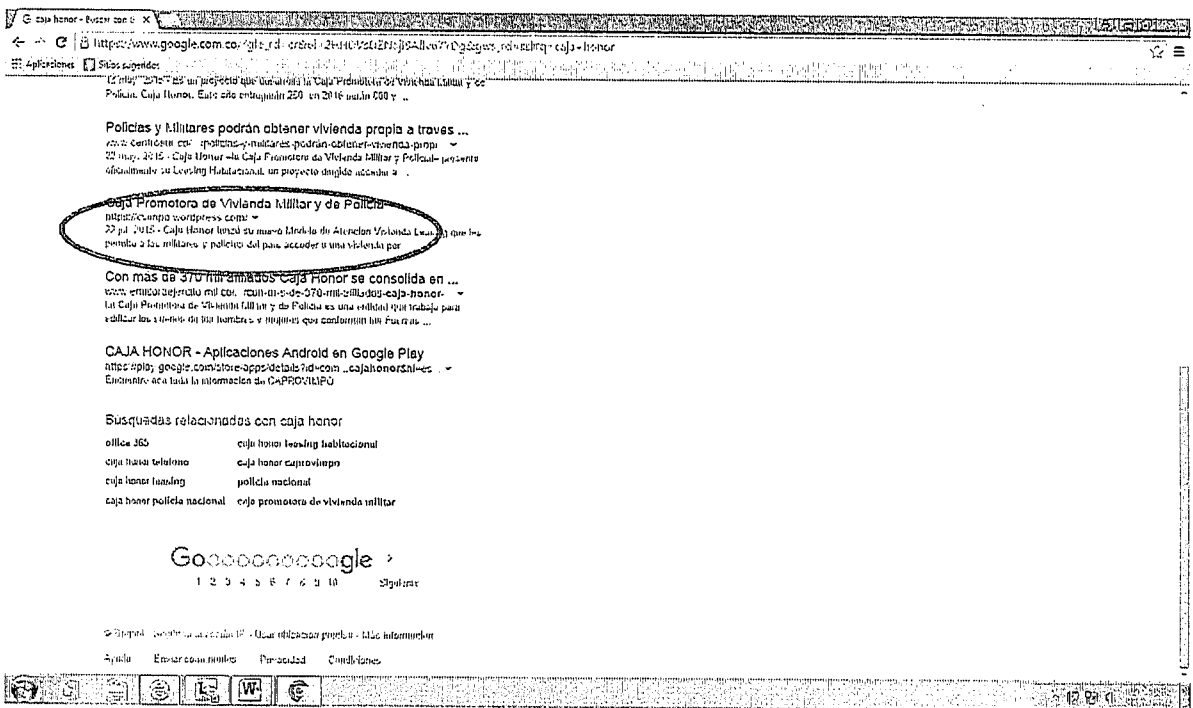
6.7 CANALES DE COMUNICACIÓN DE CAJA HONOR EN REDES SOCIALES

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.cajahonor.gov.co/Paginas/Home.aspxwww., que

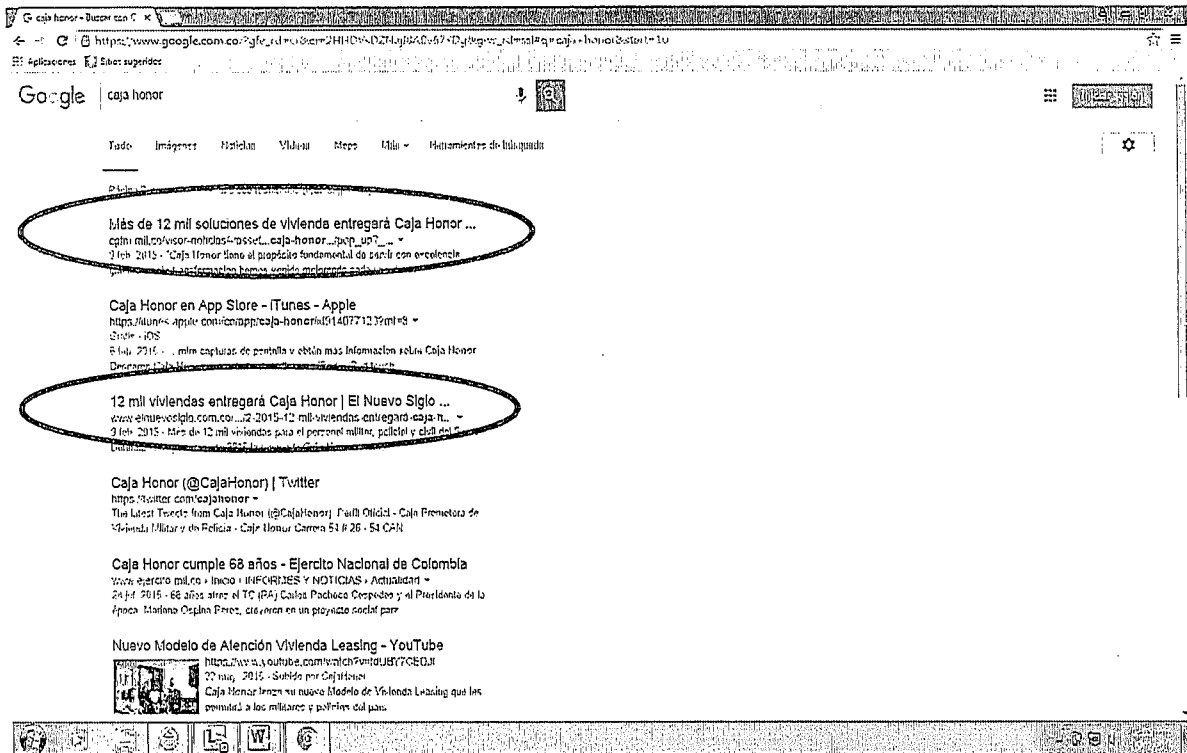
contiene en el ítem educación financiera los diferentes documentos en formato PDF sobre el tema, que pueden ser descargado por los afiliados y el público en general.



Pantalla 10- consulta "CAJA HONOR" en google.com



Pantalla 11- consulta "CAJA HONOR" en google.c



Pantalla 12- consulta " CAJA HONOR" en google

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*"

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:

AE

PROCESO / ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSA	CONTROL
PROMLAAO.GSAC - GESTION DEL SAC	LAFTJ2 - INGRESO DE DINERO A LA ENTIDAD POR CONSIGNACIONES PRODUCTO DE ACTIVIDADES DE LA/FT: INGRESO DE DINERO A LA ENTIDAD POR CONSIGNACIONES PRODUCTO DE ACTIVIDADES LA/FT	CAJ2 - FALTA DE VALIDACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS QUE INGRESAN A LA ENTIDAD CORRESPONDIENTE A CONSIGNACIONES REALIZADAS DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO.*NO VERIFICAR EL ORIGEN DE LOS RECURSOS DE LAS DONACIONES EN DINERO O EL ORIGEN DE LOS BIENES INMUEBLES O MUEBLES RECIBIDOS.FALTA DE SOPORTE DE LOS RECURSOS QUE EL AFILIADO MANIFIESTA TENER COMO RECURSOS PROPIOS DESTINADOS A LA ADQUISICIÓN DE UNA MEJOR VIVIENDA	COLAFT006 - SOPORTES QUE CERTIFIQUEN EL ORIGEN DE LOS RECURSOS
	R010 - MULTAS O SANCIONES: 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 CONTRATACIÓN; MANUAL DE PRESUPUESTO) COMO EXTERNAS (CIRCULAR BÁSICA CONTABLE Y FINANCIERA; CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA; SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA; MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO; DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA; ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN) Y LA RELACIONADA CON RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN DEL PROCESO; PROCESOS JUDICIALES; ACCIONES DE TUTELA; ETC.	CA010 - *FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE LAS PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA NORMATIVIDAD*INCUMPLIMIENTO Y/O INCONSISTENCIAS EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN A ENTES DE CONTROL*INCONSISTENCIAS; ERRORES O MALA CALIDAD EN INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN O REMITIDA POR LOS PROCESOS *INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD*ERRÓNEA INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS QUE DEBEN SER APLICADAS POR LA ENTIDAD.*INCUMPLIMIENTO EN LA PRESENTACIÓN (PLAZOS Y CONTENIDOS) EN CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN, DE OBLIGACIONES FORMALES ANTE CLIENTES.*INCONSISTENCIAS EN LOS REPORTES REALIZADOS*INCUMPLIMIENTO EN LA GENERACIÓN Y ENVÍO DE INFORMES A AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE GOBIERNO*FALLAS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ENTIDAD EN EL SISTEMA DE INFORMACION*INOPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN REQUERIDA*INCONSISTENCIAS EN REPORTES ENTREGADOS A LA ALTA GERENCIA *FALTA DE CAPACITACIÓN EN LOS PROCESOS EN CUANTO A LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO CO019 - SEGREGACION DE FUNCIONES CO025 - PLAN DE CAPACITACION CO035 - SUPERVISIÓN POR LA REVISORÍA FISCAL CO036 - LISTA DE CHEQUEO CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES CO046 - SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ENCARGADAS A CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA
	R016 - ASESORAMIENTO DEFICIENTE A CLIENTES : DEMORA Y/O INCONSISTENCIAS EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN OPORTUNA; ACTUALIZADA Y VERAZ EN LA SEDE PRINCIPAL	CA016 - *FALLOS EN ASESORIA 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*FALLAS TECNOLÓGICAS(NO.DISPONIBILIDAD Y/O ERRORES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN*INCONSISTENCIAS Y/O INOPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LOS PROCESOS	CO004 - AUDITORIAS DE CALIDAD CO005 - MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO CO006 - AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN CO010 - REVISAR LA RECEPCIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN CO012 - VERIFICACION DE LA INFORMACION DEL AREA CO013 - DOCUMENTOS DEL PROCESO CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO CO018 - CONTROL DUAL DE LOS DATOS O INFORMACIÓN CO036 - LISTA DE CHEQUEO CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES
	R079 - CARENCIA O INADECUADAS ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS:	CA078 - *INADECUADA ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA*CARENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PROCESO*FALTA DE DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN.*DEFICIENCIA EN LA INTERPRETACIÓN DE LA ORDEN O TRÁMITE(ÓRDENES DE COMPRA/VENTA	CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN CO025 - PLAN DE CAPACITACION

	POSIBILIDAD DE QUE NO EXISTA UNA ESTRATEGIAS DE EDUCACION FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS O QUE ESTA SEA INADECUADA.	DE VALORES), ÓRDENES DE TRANSFERENCIAS- INDIVIDUALES, MASIVAS Y PERMANENTES-OPERACIONES DE LA CUENTA INDIVIDUAL)*EJECUCIÓN DEFICIENTE DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.*DEMORA EN LA DEVOLUCIÓN DE LOS APORTES	
	RC13 - EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES: EXTRALIMITACION EN EL EJERCICIO DE DERECHOS Y FUNCIONES PARA BENEFICIO DE SI MISMO O DE UN TERCERO	CAC013 - DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD CONCENTRACIÓN DE FUNCIONES INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS NEGLIGENCIA DEL FUNCIONARIO	COC015 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES COC021 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO COC022 - SEGREGACIÓN DE FUNCIONES COC039 - CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES COC049 - CAPACITACIÓN PREVENTIVA EN LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS
	RC14 - COBRO POR REALIZACIÓN DE TRÁMITES: PEDIR Y/O RECIBIR DADIVAS PARA ACTUAR EN BENEFICIO DE UN BENEFICIARIO	CAC014 - NEGLIGENCIA DEL FUNCIONARIO	COC002 - AUDITORIAS DE CONTROL COC004 - CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA COC015 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES COC016 - MONITOREO COC021 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO

Tabla 2. Riesgos y Controles Asociados al Proceso-fuente ISOLUCION-

Verificación de la OFCIN:

El SAC, identificó la existencia de 5 riesgos asociados al proceso de GESTION DEL SAC, a saber: a) *ingreso de dineros a CAJA HONOR proveniente de actividades LA/FT;* b) *asesoramiento deficiente a clientes por desconocimiento del tramite, inconsistencias en la respuesta, errores en el sistema de información;* c) *carencia o inadecuadas estrategias de educación financiera para el consumidor financiero por falta o deficiencia en la capacitación del proceso, falta de diligencia en la tramitación, deficiente interpretación en las órdenes de compra/venta y trasferencias;* d) *extralimitación de funciones por desconocimiento de la normatividad y concentración de funciones;* e) *cobro por realización de tramites mediante la petición o entrega de dádivas;* En cada uno de los riesgos identificados, el SAC enunció las causas y los controles respectivos, así mismo la OFCIN estableció que durante el segundo semestre de 2015, 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, no se encontraron no conformidades ni se propusieron oportunidades de mejoramiento al proceso:
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 28 de agosto de 2015 , versión

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
		No. 004, código: GS-NA-MZ-001.
CO006	Auditorías de Control Interno	La Oficina de Control Interno, programó para la vigencia 2016, 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 2015.
CO008	Indicadores de Gestión	<p>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 2015, documentos que evidencian que se establecieron 8 indicadores asociados al proceso, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quejas atención CCC. 2. Índice satisfacción CCC. 3. Atención canales electrónicos 4. Desarrollo programas Educación Financiera. 5. Resultados encuesta de satisfacción 6. Oportunidad elaboración respuestas 7. Quejas y reclamos 8. Producto conforme SAC <p>Actualmente el indicador 1,3,4,6,7 y 8 se han cumplido las metas propuestas para cada uno de ellos. Pero los indicadores 2 y 5 no por no estar vigente el contrato con la firma encuestadora</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, del 5 de marzo de 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 2015.
CO012	Verificación de la información del área	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 cronograma de ajuste de documentación del listado maestro de documentos asociados al proceso y que en virtud del mismo en el semestre evaluado actualizó 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. CONSULTAR ISOLUCION A VER CUANTOS ACTUALIZARON
CO015	Cumplimiento De los 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, observando que el cronograma se ha venido ejecutando de acuerdo con las fechas programadas por el proceso.
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 de los términos establecidos para tal fin, para evitar vencimiento de términos y posible generación de acciones de tutela.

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
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 2015; 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, 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 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, observando que el cronograma se ha venido ejecutando de acuerdo con las fechas programadas por el proceso</p>

Tabla 2. 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 2015 el ARSAC, diseñó siete (7) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (13 de octubre de 2015 y 19 de enero de 2016, 2 de febrero de 2016 y 4 de febrero de 2016), a saber:

8.1 Indicador 1 QUEJAS ATENCION CCC

Para el semestre evaluado, el proceso de gestión SAC, se estableció como meta el 3% de límite de quejas en la atención del Contact Center; En el tercer trimestre de las 49112 solicitudes recibidas en el Call Center, no se presentaron quejas sobre la atención recibida; para el cuarto trimestre, tampoco se presentaron inconformidades con la atención recibida, por lo que se observa que el número de quejas equivale al 0% , evidenciándose el cumplimiento de la meta señalada para este indicador

8.2 Indicador 2 INDICE DE SATISFACCION CCC

De acuerdo con el Informe de Logros del III trimestre de 2015, el ARSAC estableció como meta un índice de satisfacción superior o igual a cuatro (4) puntos sobre una escala de cinco; en el tercer trimestre, el promedio ponderado de satisfacción del consumidor financiero fue de CUATRO PUNTO TREINTA Y NUEVE PUNTOS (4.39) por lo que se cumplió la meta propuesta.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que el contrato numero 106 de 2014, suscrito con la firma encuestadora DATEXCO, fue suscrito el 17 de septiembre de 2014, con duración de 12 meses, es decir, hasta el 16 de septiembre de 2015, la medición de satisfacción del consumidor financiero para el cuarto trimestre de 2015 no se llevó a cabo, y el contrato fue liquidado el 23 de diciembre de 2015, razón por la cual, al no haberse realizado la medición de satisfacción del consumidor financiero de CAJA HONOR en el cuarto trimestre de 2015 no se puede evidenciar claramente el cumplimiento de la meta, al no contar con los datos correspondientes a este periodo y hacer la ponderación respectiva.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 03 La Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, recomienda al Área de Sistema de Consumidor financiero en conjunto con el Área de Contratación de la Entidad y el supervisor del respectivo contrato, examinar las fechas de ejecución de los contratos con las firmas encuestadoras que miden el índice de satisfacción del consumidor financiero, para que estas mediciones se realicen en todos los trimestres de cada anualidad en aras de evitar que durante algún periodo esta medición no se lleve a cabo, porque el contrato no está vigente o la duración del mismo no cubre el trimestre completo, diseñando las herramientas pertinentes para lograr la medición de satisfacción en los trimestres respectivos.

8.3 Indicador 3 ATENCION CANALES ELECTRONICOS

El proceso de gestión del SAC, estableció como meta en la respuesta al 95% de las solicitudes que lleguen por estos medios, creando los correos electrónicos contactenos@cajahonor.gov.co y solicitudessac@cajahonor.gov.co en donde, durante el tercer trimestre de 2015, se recibieron 758 correos electrónicos dirigidos al mail solicitudessac@cajahonor.gov.co y 1529 en el correo electrónico contactenos@cajahonor.gov.co, para un total de 2287, que fueron resueltas en su totalidad.

Para el cuarto trimestre de 2015, se recibieron 2290 correos electrónicos que fueron tramitados y resueltos oportunamente, por lo que se concluye que el ARSAC cumplió con la meta trazada del 95% de respuesta a las solicitudes de los consumidores financieros por canales electrónicos

Por lo que se observa que durante el semestre examinado, se recibieron 4577 solicitudes por canales electrónicos, siendo las más frecuentes las de información general, certificaciones, consultas y requerimientos.

8.4 Indicador 4. 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, razón por la cual en el tercer trimestre se desarrollaron 4 de las cinco actividades propuestas para ese periodo, (divulgación física de temas de educación financiera, manuales, cartillas, folletos, realizándose el tiraje de la cartilla "pequeños héroes" , así como la de Cartilla SAC con sus modificaciones, así como las diferentes capacitaciones de educación financiera, que fueron

✓

enunciadas anteriormente, junto con las visitas a las distintas emisoras de las Fuerzas Militares (Ejército y Armada) y la presentación de la cartilla APRENDIENDO CON HONOR ante la Junta Directiva y al Ministerio de Defensa y la implementación de un espacio para niños en la pagina web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía www.cajahonor.gov.co.

Durante el cuarto trimestre de 2015 el ARSAC hizo el lanzamiento de la cartilla pequeños héroes en la SEDE CAN y SEDE VENECIA de la ciudad de Bogotá, también se visitaron colegios de las Fuerzas Militares para difundir la cartilla para los menores hijos de los miembros de las fuerzas militares, se impartió el taller denominado "finanzas personales" que fue enunciado en el ítem educación financiera, así mismo se divulgó la cartilla PEQUEÑOS HEROES en las redes sociales FACEBOOK, TWITTER.

8.5 Indicador 5 Resultado Encuesta Satisfacción

De acuerdo con la meta propuesta por el ARSAC, el resultado de la encuesta de satisfacción debía ser de cuatro puntos de cinco posibles, para el tercer trimestre el índice de evaluación de los servicios de CAJA HONOR, efectuado por el consumidor financiero no superó el umbral establecido, pues se ubicó en TRES PUNTO VEINTIUNO (3.21) PUNTOS.

Respecto del cuarto trimestre, como se señaló en líneas atrás, por la duración del contrato con la firma DATEXCO no se llevó a cabo la medición de las quejas y reclamos en este periodo, por lo que no cuenta con los datos completos para realizar la ponderación y determinar la variación o no de este indicador para el cuarto trimestre de 2015. Siéndole aplicable la oportunidad de mejora propuesta por la OFCIN para el indicador 2.

8.6 Indicador 6 OPORTUNIDAD ELABORACIÓN RESPUESTAS

El ARSAC propuso como meta de cumplimiento del indicador, si el 95% de las respuestas suministradas por la Entidad a las solicitudes de los afiliados o externos se emitían dentro de los términos establecidos en el Manual SAC, se observó que para el tercer trimestre de 2015 de las 7021 solicitudes presentadas, 6930 fueron respondidas dentro de los términos contemplados en el MANUAL SAC, y 91 de ellas fueron respondidas fuera de término, es decir el 1.3% del total de solicitudes, es decir que el cumplimiento en la oportunidad de respuesta fue del 98,70%, siendo la meta un 95%, por lo que el indicador fue cumplido por el ARSAC en el trimestre.

En cuanto al cuarto trimestre de 2015 se encontró que de las 7074 solicitudes presentadas por los afiliados en el periodo, 114 de ellas fueron respondidas extemporáneamente, lo que equivale al 1.6% por lo que el cumplimiento del indicador de gestión, sumados los dos trimestres se ubicó en el 2.9%, superando el 95% en la oportunidad de respuesta de CAJA HONOR a las solicitudes de los afiliados.

En términos globales, en cuando al porcentaje de cumplimiento de la meta propuesta se tiene que el ARSAC ha respondido oportunamente el 97.1% de las solicitudes de los afiliados de CAJA HONOR, siendo la meta un 95%.



8.7 Indicador 7 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 2015 los afiliados presentaron 10 quejas, es decir un 0.018%, y para el cuarto trimestre de 2015, la Entidad recibió 38 quejas, que equivalen al 0.53, para un total de 48 quejas, que en términos porcentuales significan un 0.68%, que no supera el 3% máximo de quejas y reclamos.

Sin embargo, al hacer el comparativo entre el mismo periodo para el año 2014, se observa que en 2014 se presentaron 15 quejas mientras que en 2015 fueron 48, por lo que se incrementaron en 33 quejas, es decir más de 300%

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 2015 el ARSAC de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía recibió 50 reclamos, equivalentes al 0,85%, para el cuarto trimestre de 2015 se radicaron ante la Entidad 78 reclamaciones, que equivalen al 1,09% de las solicitudes, mientras que para el mismo periodo de 2014, se habían presentado 100 reclamos, lo que significa que en 2015, estos se incrementaron en un 28%.

Entonces, sumados los dos trimestres se evidencia que los reclamos constituyen un 1,94% de las 14094 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 reclamaciones tuvieron un incremento considerable frente al mismo periodo del año anterior.

8.8 Indicador de Producto conforme SAC

El proceso GESTIÓN DEL SAC, propuso dentro de su gestión medir el producto conforme del mismo , determinando que el mismo debe ser del 99% del total de las solicitudes recibidas, por tal razón en el tercer trimestre de 2015, de las 7021 solicitudes recibidas, 18 de ellas no fueron catalogadas dentro del producto conforme, lo que equivale al 0.26% del total de las solicitudes; Para el cuarto trimestre de 2014, de las 7074 solicitudes recibidas, 34 de ellas no fueron catalogadas dentro del producto conforme, siendo un 0.47% del total de las solicitudes.

Por lo anterior, considerando que de las 14094 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2015, 52 de ellas no fueron productos conforme, estas equivalen al 0.40% , siendo el 1% 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

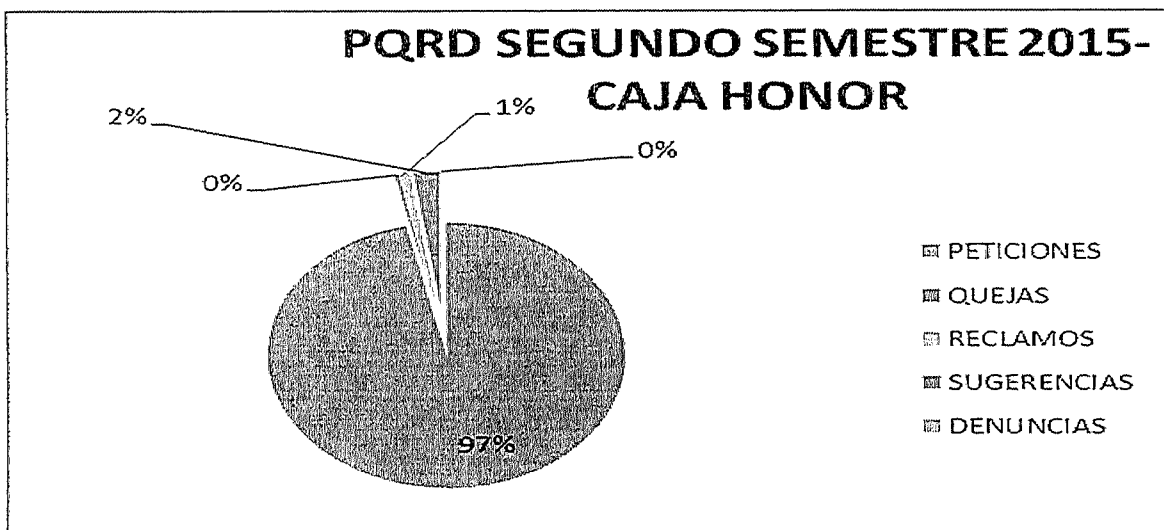
A continuación se clasifican las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias presentados por los afiliados de CAJA HONOR en el periodo evaluado:

9.1 RELACIÓN ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES, PETICIONES, RECLAMOS Y QUEJAS DE CONSUMIDORES FINANCIEROS – Segundo Semestre de 2015-

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 2015, detallando los puntos de atención de CAJA HONOR a nivel nacional, así:

Cuadro Peticiones , Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo Semestre 2015	
PETICIONES	13590
QUEJAS	48
RECLAMOS	128
SUGERENCIAS	328
DENUNCIAS	1

Tabla 006 cuadro de PQRS presentados en II- semestre 2015 al ARSAC



Gráfica 9 Distribución porcentual de PQRS II semestre 2015- SAC

Del análisis de la anterior gráfica y cuadro se establece que el 97% de las solicitudes presentadas por los afiliados a CAJA HONOR corresponden al 97%, es decir 13590; Las quejas que se presentaron durante el segundo semestre de 2015 equivalen al 0% con un total de 48 queja; en lo que respecta a los reclamos radicados en el mismo periodo, se tiene que constituyen el 1% del total de las solicitudes a la Entidad, con 128, 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.

Frente a la mismo periodo del año anterior, se observa que se presentaron 8098 peticiones, 7 quejas, 100 reclamos y 104 sugerencias, por lo que se concluye que el numero de solicitudes se incrementó en un 65%, las quejas en un 690%, los reclamos aumentaron un 28% y las sugerencias se incrementaron un 220%

OPORTUNIDAD DE MEJORA 04

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 las quejas y reclamos en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, la Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC en coordinación con otras áreas 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.

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 (113 peticiones, 22 quejas, 32 reclamos, 35 sugerencias), la Oficina de Control Interno, encontró no se encontraron solicitudes respondidas fuera de los anteriores términos.



9.3 QUEJAS

Durante el segundo semestre de 2015, los afiliados presentaron 48 quejas; de las que la OFCIN seleccionó como muestra 22 quejas, que equivalen al 45% del total, encontrando que por medio de este mecanismo, los afiliados manifestaron descontento principalmente por "malá atención del funcionario" y " falta de unidad de criterios en la asesoría" ; El punto de atención que más recibió quejas fue el de Bogotá con 8, seguido por el punto de atención de Medellín con 5, secundado por el punto de atención de Bucaramanga y por correo electrónico con 2 quejas cada uno.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 05

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

9. 4 RECLAMOS:

Esta opción, fue utilizada por los afiliados principalmente por el recibo de la respuesta, durante el segundo semestre de 2015 el ARSAC recibió 128 reclamos, de los cuales la OFCIN seleccionó como muestra aleatoria un total de 40, que equivalen al 32% del universo, para proceder a analizarlos e identificar las principales causas que los generan.

9.4.1 Reclamos por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De los 128 reclamos que se radicaron en el periodo evaluado y de la muestra seleccionada (32) que equivale al 25% del universo, encontrando que la principal causa de reclamación a CAJA HONOR es mora en el pago de los tramites 6, mora en la atención al afiliado en el punto de atención 7, mala asesoría 3, error en liquidación 2, los restantes corresponden a distintas situaciones.

Desde el punto de vista porcentual, se evidencia que el 30% de la muestra seleccionada corresponde al punto de atención de Bogotá, con 12 reclamaciones, seguido por el punto de atención de Medellín con 4 que corresponde al 12% de la muestra, también se presentaron reclamaciones por correo electrónico (3), y reclamos en Aguachica, Barranquilla, Duitama, Cartagena, y por correo certificado, con 1 reclamación cada una de ellas.

9.4.2 Motivos de Reclamación

En lo relacionado con los motivos de reclamación, se observa que los mas frecuentes en CAJA HONOR son la espera en sala de punto de atención (6), mora en el tramite (5); diferencia entre las sumas liquidadas (4), mala asesoría del funcionario y aplicación de norma distinta a la que le explicaron en punto de atención con 2 reclamos cada una,

finalmente se presentaron reclamaciones por suspensión del descuento, continuación de los descuentos después de la desafiliación, con 1 reclamación.

9.5 SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de 2015, el ARSAC recibió 328 Sugerencias, de las cuales se evaluaron 35, que en su mayoría (23) fueron clasificadas como sugerencias, correspondiendo realmente a felicitaciones de los afiliados por la atención de los funcionarios de los puntos de atención; 2 sugerencias de agilización de tiempos y evaluación de número de personas que atienden el punto de atención; 1 sugiere la instalación de digiturno en punto de atención, las restantes corresponden a sugerencias varias

9.6 DENUNCIAS

Durante el segundo semestre de 2015, el ARSAC recibió una denuncia clasificada oficialmente como tal, en el que por medio de correo electrónico guerracontralostramitadores@gmail.com expone cómo unos tramitadores solicitan fotocopia del documento de identidad de un soldado profesional para realizar el retiro de cesantías y que éste, por necesidad aceptó; La entidad procedió a responder al denunciante que se impartió charla de retroalimentación a los funcionarios del Caja Honor para que reiterarles las políticas de seguridad de la Entidad.

Sin embargo, dentro de la revisión aleatoria de las peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2015, se remitió vía correo electrónico el 5 de octubre de 2015 a las 9:05 am al correo electrónico destinado por CAJA HONOR para recepción de solicitudes denominado solicitudessac@cajahonor.gov.co un correo electrónico proveniente de la dirección electrónica alexisjoya@hotmail.com en el que pone en conocimiento que en las redes sociales se están haciendo ofrecimientos de " *se compran de ahorros y cesantías a militares, Policía Nacional, Infantes, Marines, Fuerza aérea, activos y retirados si tienes 96 cuotas aportadas sacamos tu masví sin perder el subsidio de vivienda. Cel 3144541878 WHATSAPP 3144541878 obten un adelanto de dinero el mismo día. <http://ahorrosycesantias.info/> si ya retiraste los ahorros de vivienda sacamos tus cesantías Contactanos*"; por lo que la Jefatura del ARSAC emitió respuesta al denunciante el día 16 de octubre de 2015 donde le informan sobre las gestiones realizadas por la Entidad tendientes a la identificación del agente externo que realizó la publicación, así como su traslado al área de afiliaciones para que tomaran las acciones pertinentes, y al área de comunicaciones para que promueva por los diferentes canales de comunicación el requisito de radicación personal de los tramites y gratuidad de los mismos, vallas publicitarias al exterior e interior de CAJA HONOR, redes sociales, CCC, así mismo, se denunció el perfil creado por el agente externo en la red social FACEBOOK para que no continúe realizando este tipo de publicaciones engañosas que atentan contra la integridad financiera y patrimonio de los afiliados, además le informa que el 19 de octubre de 2015 comenzará una nueva campaña en los canales de comunicación de CAJA HONOR con el fin de ilustrar las practicas que utilizan para inducir en error a los afiliados.

Por lo anteriormente expuesto, la OFCIN recomienda al ARSAC verificar no solamente los formatos de PQRD correspondan al tipo de solicitud que plasma el afiliado en el contenido

4

de la misma (hechos, petición u otros) para clasificarlas correctamente no solamente en cuanto a los requisitos de forma (formato) sino el contenido de la misma, que eventualmente puede ser diligenciada incorrectamente por el afiliado que desea poner en conocimiento de la Entidad la ocurrencia de situaciones anómalas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 06

La Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, recomienda al Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiera en coordinación con el área de comunicaciones de CAJA HONOR diseñar estrategias de verificación periódica de contenidos de las publicaciones internas de la Entidad así como las que realicen personas externas a la Entidad sobre la misma, con el fin de monitorear y controlar las acciones de terceros que, usando el nombre, sigla, logo, y otros atributos distintivos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía induzcan en error a los afiliados y se desarrollen prácticas nocivas para la Entidad.

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, 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:

Nro.	FECHA DE ENTRADA	TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE SALIDA	RESPONSABLE	ESTADO
1	2015080746	PETICIÓN	25/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
2	2015080307	PETICIÓN	18/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
3	2015080346	PETICIÓN	09/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
4	20150803784	PETICIÓN	10/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
5	2015080203	PETICIÓN	10/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
6	20150801202	PETICIÓN	22/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
7	2015080320	PETICIÓN	22/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
8	2015080645	PETICIÓN	05/08/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
9	2015080799	PETICIÓN	05/08/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
10	2015080346	PETICIÓN	03/08/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
11	2015080240	PETICIÓN	05/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
12	20150804938	PETICIÓN	14/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
13	20150804954	PETICIÓN	14/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
14	20150803553	PETICIÓN	27/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
15	2015080622	PETICIÓN	27/07/2015	01/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
16	20150803982	PETICIÓN	06/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
17	20150802531	PETICIÓN	04/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
18	20150804839	PETICIÓN	01/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
19	2015080431	PETICIÓN	10/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
20	20150804775	PETICIÓN	02/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
21	20150804565	PETICIÓN	11/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada
22	20150801325	PETICIÓN	24/08/2015	06/07/2015	LEIDY CONTRERAS	Cerrada

antalla 13: Cuadro de PQRS II Semestre de 2015- remitido por ARSAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA 07

La Oficina de Control Interno, recomienda al ARSAC que en el cuadro donde se relacionan los radicados de las diferentes PQRS, se incluya 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 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 2015, de cada uno de los ítems evaluados, se tomó como muestra 168 solicitudes, correspondientes a 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.

Para tal efecto, la Oficina de Control Interno, solicitó a la Oficina Asesora Jurídica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, quien remitió una relación de las tutelas interpuestas contra CAJA HONOR durante el segundo semestre de 2015, que en total fueron 148 acciones, por presunta vulneración a los derechos fundamentales, 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 56 tutelas
- b) Derecho al debido proceso (art 29 C.N) con 40 acciones constitucionales,
- c) Derecho a la igualdad (art 13 C.N) con 24 acciones de amparo;
- d) Derecho a la vivienda digna (art 51 C.N) con 16 acciones de tutela
- e) Derecho al mínimo vital (art 48C.N) con 12 acciones constitucionales
- f) Derecho a la dignidad humana (art 17 C.N) con 9;
- g) Derecho a la vida digna con 6 acciones de amparo;
- h) Derechos a la salud, derecho al habeas data (art 15 C.N), derecho a la información (art 20CN) y el derecho al acceso a la administración de justicia (art 229 CN) con 2 acciones de tutela cada uno de ellos;
- i) Derechos al trabajo (art 25 C.N), y a la seguridad social (art 48 C.N) con 1 acción de tutela cada uno.

De las 148 acciones de tutela, se tomó una muestra aleatoria de 32 tutelas, en las que se incluyó 20 que fueron falladas adversamente a CAJA HONOR, en las que 6 de ellas corresponden a vulneración por parte de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía al derecho fundamental de petición.

Las 14 acciones de tutela falladas contra CAJA HONOR, en su orden, corresponde a vulneración al derecho fundamental de debido proceso con 6 fallos adversos, seguida por vulneración al derecho fundamental a la vivienda digna con 4 sentencias en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; 3 fallos desfavorables frente a la vulneración al derecho a la igualdad y finalizando con 1 proveído que protege el derecho fundamental de dignidad humana del accionante en sede constitucional.

Por lo que se observa que de las 148 acciones de tutela, 20 de ellas falladas adversamente a CAJA HONOR corresponden al 14.8% del total, también es importante precisar que de estas sentencias no todas corresponden al ARSAC, pues como se evidencia en párrafos precedentes, en 6 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.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 08

La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, recomienda al ARSAC que en conjunto con el Área Jurídica de la Entidad identifiquen las situaciones mas frecuentes por las cuales se interponen acciones de tutela en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y analizando la jurisprudencia existente así como las consideraciones de los jueces de tutela se trabaje por la estructuración de respuestas acorde a las peticiones de los

afiliados y en la eventualidad de acciones de tutela se cuente con argumentos de defensa que respondan al requerimiento judicial por la debida diligencia empleada al interior de CAJA HONOR para brindar respuestas adecuadas, completas, concretas, claras, y oportunas a las diferentes solicitudes de los afiliados.

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 de los 2 planes de mejoramiento por procesos que tiene vigentes el proceso de GESTION DEL SAC, de acuerdo con lo reportado en el software suite visión empresarial, se tiene que para el informe 03 de 2014 el proceso lleva un 93.75%, encontrando además que los plazos estipulados por el proceso para su desarrollo están vencidos.

Respecto del informe de auditoría 019 de 2015, correspondiente al seguimiento del Sistema de Atención al Consumidor financiero del primer semestre de 2015, se observa que el avance de cumplimiento es del 50% y los plazos señalados por el proceso, también expiraron.

De acuerdo con lo anterior, la OFCIN insta al proceso de GESTION DEL SAC desarrollar las actividades faltantes, en aras de fortalecer la cultura del autocontrol y mejoramiento continuo.

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; de igual manera, la Oficina de Control Interno realizará seguimiento a la gestión del ARSAC a las oportunidades de mejora planteadas en la presente auditoría mediante el aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL-

Atentamente


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

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



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



SE LA PÓ GLE VO 09/07/2015

