

cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

INFORME DE AUDITORIA 19 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO I SEMESTRE 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 del 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 primer semestre de 2015.

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 auditoria 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 primer semestre de 2015, los informes de logros, informes de indicadores de gestión y 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.

21 JUL 2015
Página 1 de 61
Pacheco
7:39pm

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 *"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 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.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Resolución No. 095 del 27 de febrero 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 Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, hace parte de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (SUAOP), así:

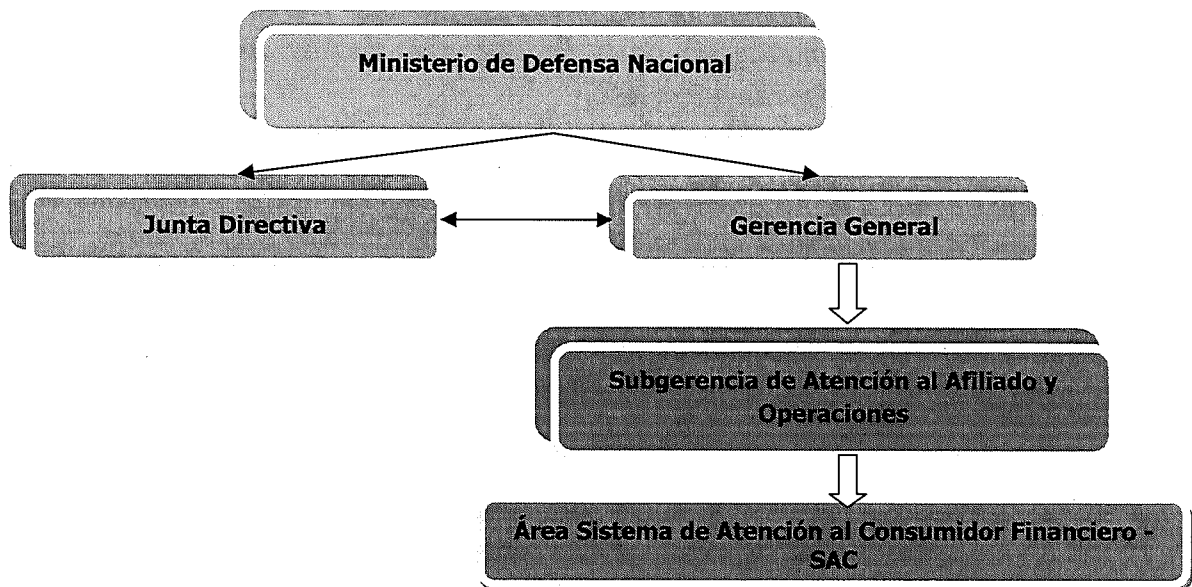


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Resolución 095 de 2015

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:

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

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 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 1 contratista, distribuidos así:

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

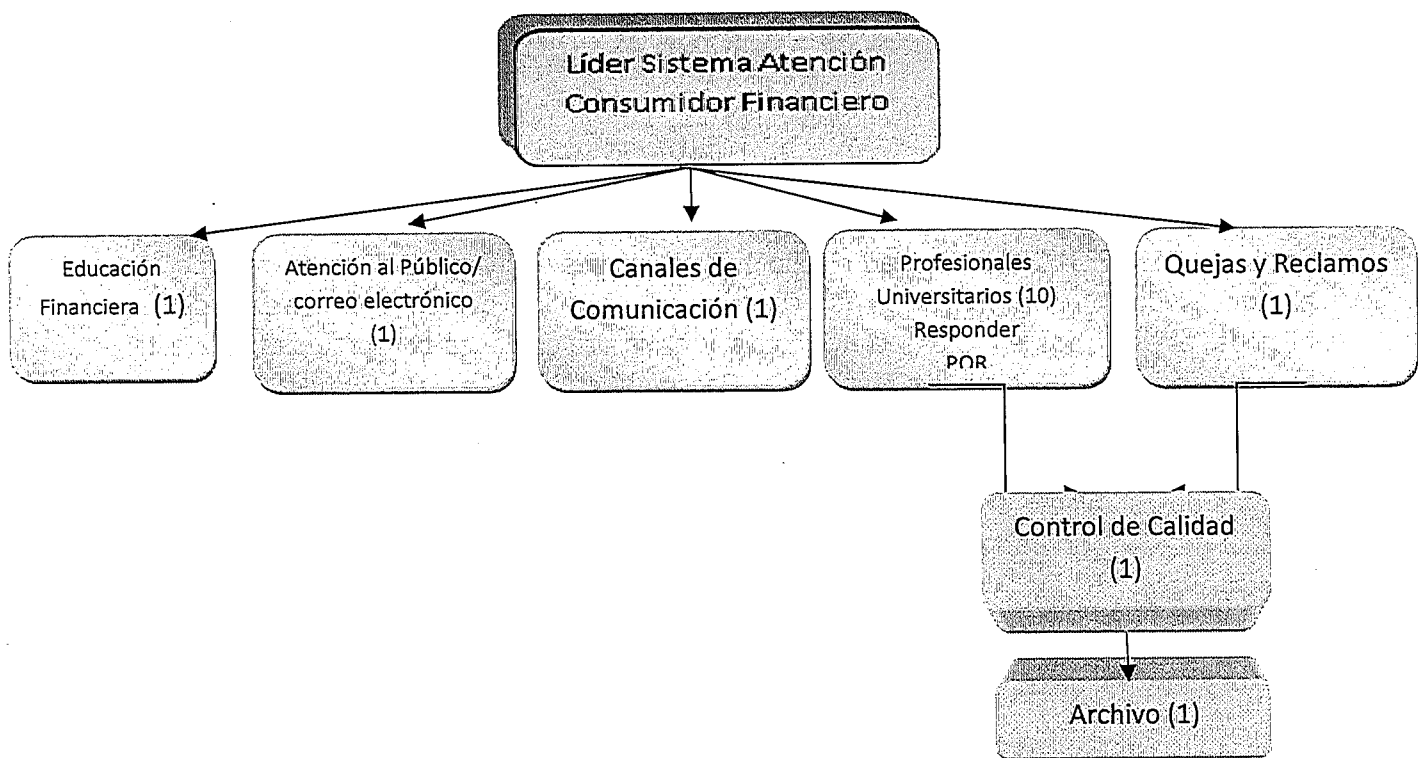


Gráfico 2- Estructura Interna Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero- ARSAC- Fuente: Jefatura SAC-

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 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, 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 165 respuestas emitidas por el ARSAC durante el primer 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	X		Publicación en portal web cartilla de educación financiera, cartilla SAC y folletos instructivos repartidos en los puntos de	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

TIPO DE POLÍTICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN OFCIN
	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.			atención con información acerca de los modelos de vivienda ofrecidos por CAJA HONOR (Héroe, futuro, Vivienda 8), trámite de desafiliación voluntaria y pago de saldos, así como el del trámite de retiro parcial o definitivo de cesantías y folleto con información sobre las estrategias y consecuencias de utilizar como alternativa a los trámites con caja honor, los servicios de los tramitadores	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 trámites 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 charlas de sensibilización: Curso Virtual de quejas y reclamos, tanto a funcionarios del área como a los de las otras dependencias de CAJA HONOR, que estuvo publicada durante el mes de marzo de 2015, 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 SAC Manual del SAC Procedimientos 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)

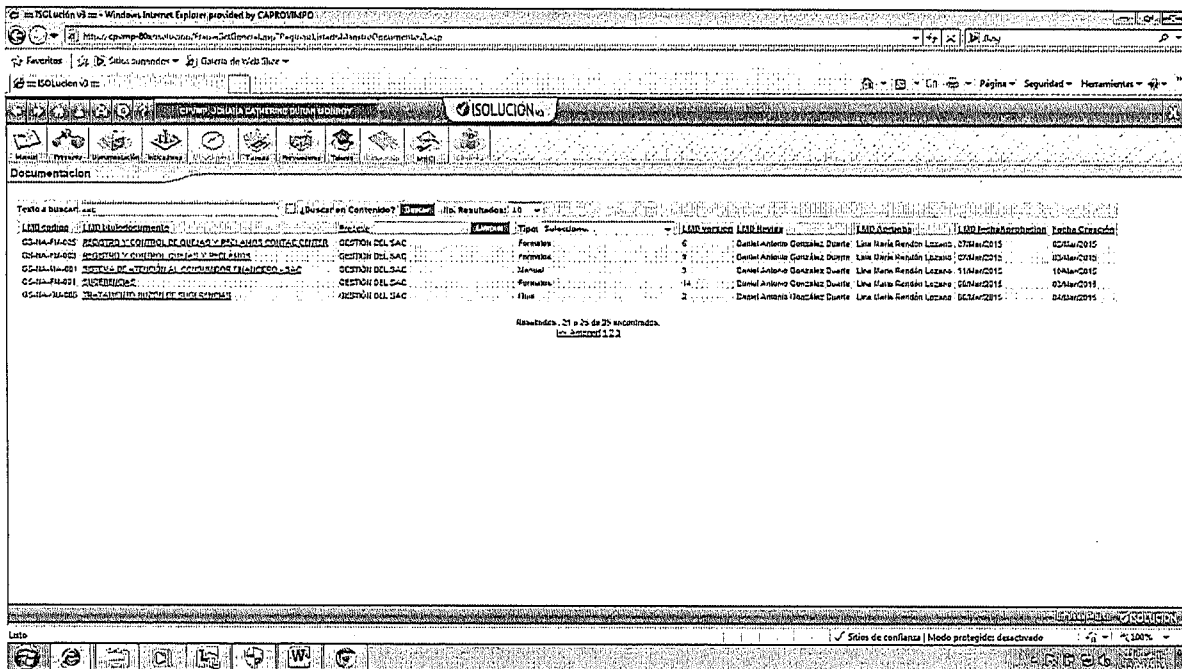
En consonancia con lo establecido en la Circular Externa 015 de 2010, La Oficina de Control Interno, evidenció que en el aplicativo ISOLUCION, mediante el link "Listado maestro de documentos" se observó que están publicados todos los procedimientos, guías y formatos para el adecuado desarrollo de las actividades del SAC, como se aprecia en las siguientes pantallas, en consulta del 12 de junio del presente año:

ID	Descripción	Tipo	Estado	Autor	Fecha
CS-NA-0001	ESTRATEGIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	GESTION DEL SAC	Procedimiento	Daniel Antonio González Duarte	05/04/2015
CS-NA-0002	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	17/04/2015
CS-NA-0003	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0004	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0005	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0006	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0007	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0008	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0009	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0010	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015

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

ID	Descripción	Tipo	Estado	Autor	Fecha
CS-NA-0011	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0012	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0013	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0014	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0015	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0016	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0017	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0018	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0019	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015
CS-NA-0020	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	GESTION DEL SAC	Formato	Daniel Antonio González Duarte	07/04/2015

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



Pantalla 3: 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, desarrollaron sensibilizaciones a los del equipo SAC sobre los siguientes temas: Capacitación SAC- Educación financiera el 11/02/2015) charla de sensibilización sobre Gestión del SAC; objetivo e indicadores el 06/03/2015; capacitación sobre direccionamiento estratégico 2015-2018 el 06/03/2015; Gestión del SAC por el Fondo de Solidaridad el 9/03/2015; charlas sobre riesgos y Unidad de Control Disciplinario, impartidas por los jefes de las respectivas áreas el 10 de marzo de 2015; igualmente, el área de talento humano de caja Honor sensibilizó a los funcionarios del ARSAC sobre el clima laboral y los tramites ante talento humano, el 16/03/2015 también se impartió una charla sobre aseguramiento del servicio; así mismo, los funcionarios del ARSAC fueron instruidos en el tema del defensor del consumidor financiero, impartida el 16/03/2015.

El grupo de Operaciones de CAJA HONOR, también dictó charla de sensibilización a los funcionarios del SAC sobre el análisis de cuentas, administración de cesantías y embargos, el día 18 de marzo de 2015, el grupo de pagaduría explicó sus actividades a los funcionarios del ARSAC el 18/03/2015, esta labor de sensibilización también fue llevada a cabo por la Oficina Asesora Jurídica, con la charla de actualización sobre conceptos y normativa aplicables a CAJA HONOR, el 19/03/2015, la Oficina de Informática hizo lo mismo al sensibilizar al ARSAC sobre los servicios en línea el 20/03/2015, y otra charla sobre el aplicativo LEGIS el 26/03/2015; en lo atinente al tratamiento de los documentos en el proceso del ARSAC, fueron sensibilizados sobre seguridad documental el 31 de marzo de 2015, así como el proceso de afiliaciones, el mismo 31 de marzo de 2015.

Las jornadas de capacitación sobre educación financiera a los funcionarios del ARSAC de CAJA HONOR fueron cerradas en una actividad realizada el 31 de marzo de 2015

En cuanto a las capacitaciones impartidas a los funcionarios de las diferentes dependencias de CAJA HONOR, se publicaron en la intranet los cursos virtuales SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO y QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES , publicados durante el semestre en la intranet de la CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA, la Entidad participó en ferias de participación ciudadana con el fin de que los afiliados pudieran resolver sus inquietudes lo que evidencia que el proceso de gestión SAC dió cumplimiento a lo establecido en el manual frente a las capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios en general y al equipo SAC.

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 a la entidad.

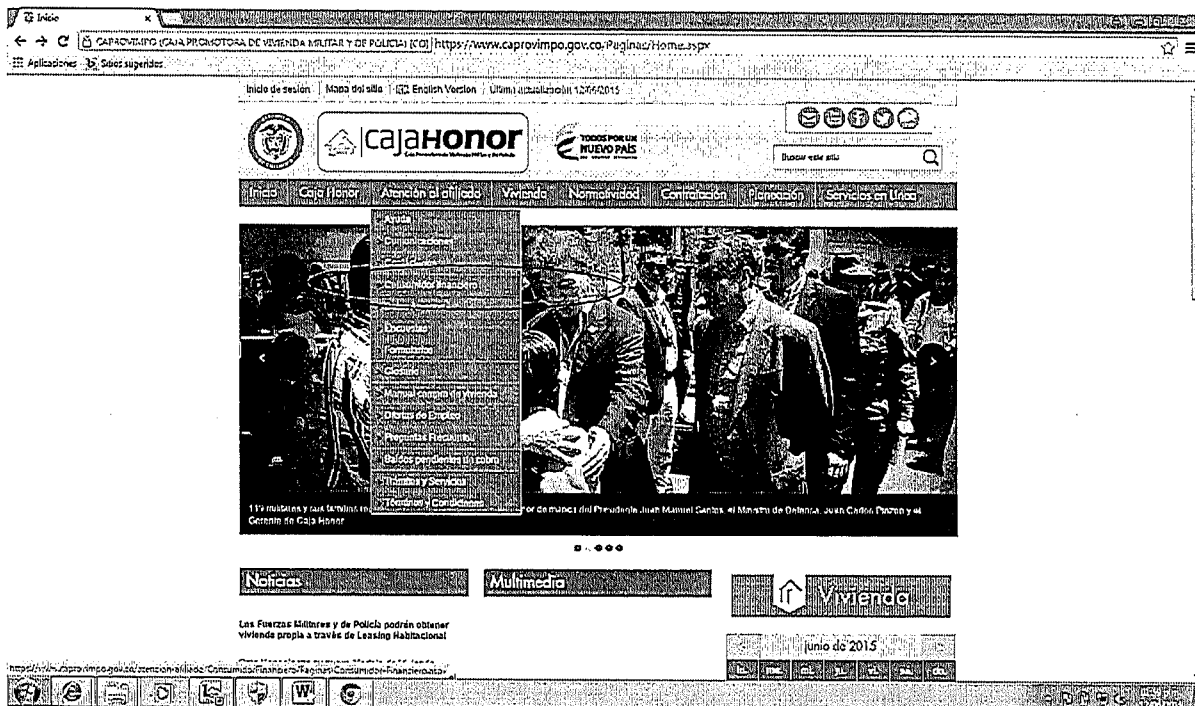
En el primer trimestre de 2015, el ARSAC avanzó en la unificación de criterios sobre las respuestas institucionales a las solicitudes de subsidios para soldados profesionales, sobre la situación jurídica de los miembros de las Fuerzas Militares que han sido reintegrados a la misma por orden judicial, así como la unificación de criterios de contenidos de las guías, procedimientos, manuales utilizados para desarrollar las actividades del ARSAC.

Las anteriores actividades agregan valor al cumplimiento de los objetivos del proceso misional SAC, pues buscan la mejora continua del mismo, además, genera sentido de pertenencia de los trabajadores oficiales miembros del equipo, al ser partícipes y gestores

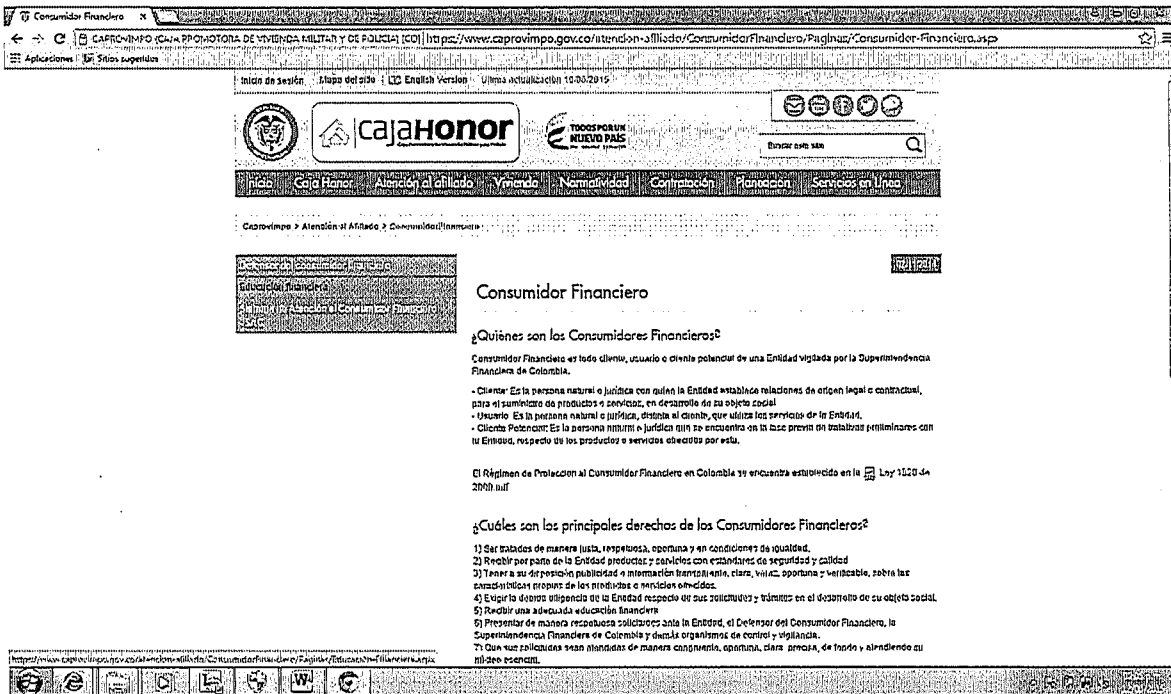
de las mejoras en su proceso, contribuyendo a fortalecer el quehacer misional de CAJA HONOR.

6.6 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

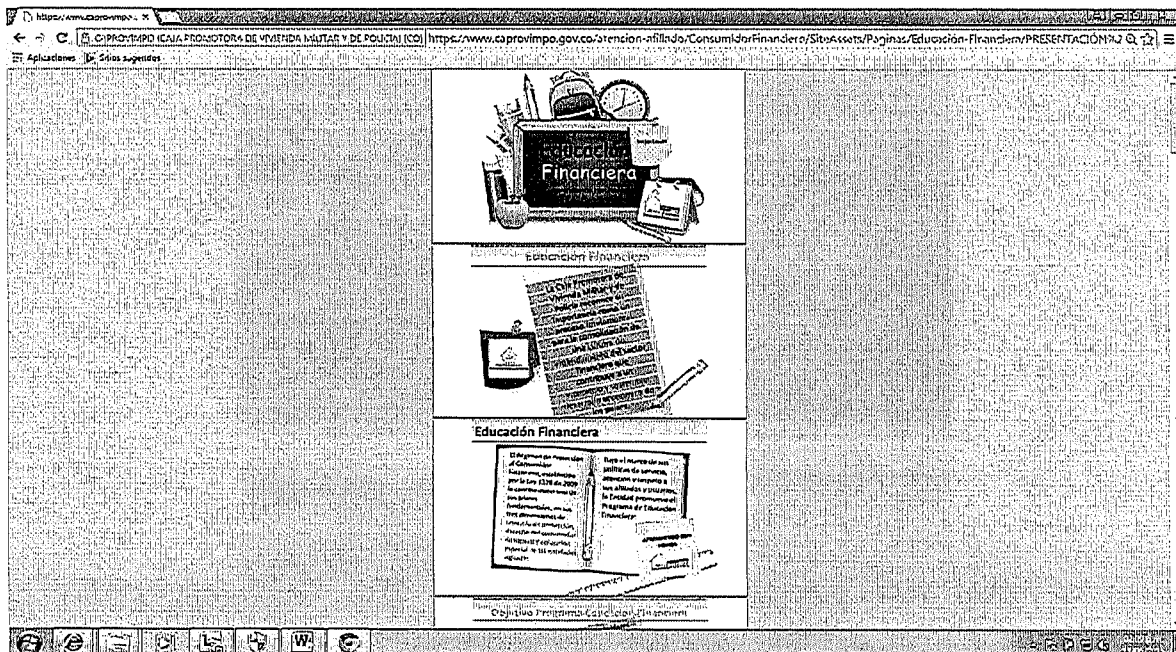
Al consultar la página web de CAJA HONOR : www.caprovimpo.gov.co, se observó que el link de educación financiera está dentro de "Atención al afiliado", al hacer click en el tema, despliega las opciones y los documentos almacenados, que pueden ser descargados, encontrándose el programa de educación financiera "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- Educación Financiera-



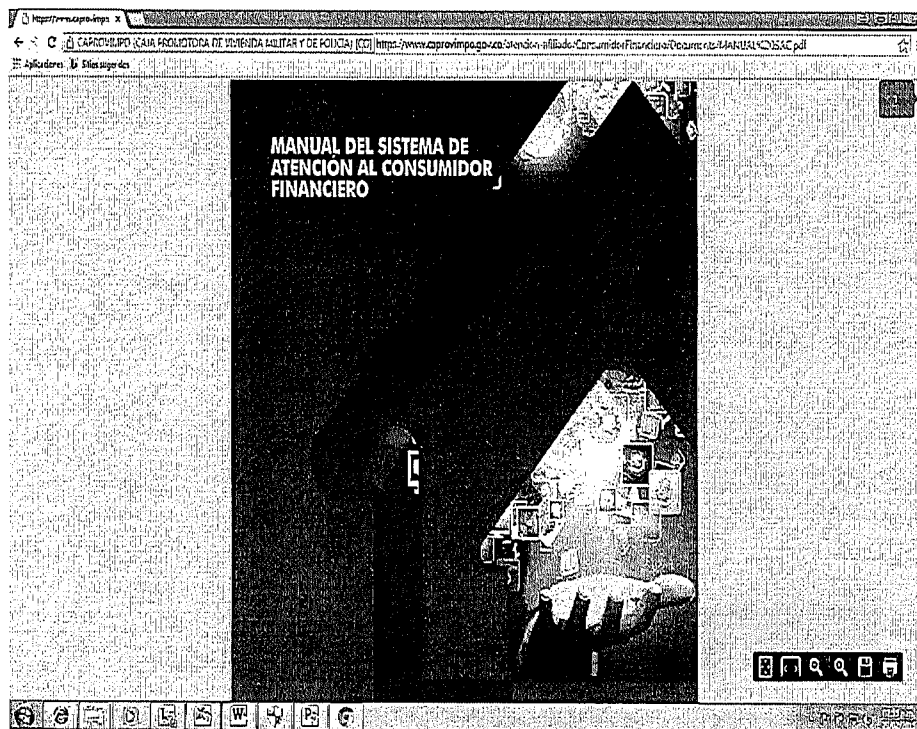
Pantalla 7- PDF educación financiera aprendiendo con honor- www.caprovimpo.gov.co

6.7 CARTILLA SAC

Durante el semestre evaluado, el Area de Sistema de Atención al Afiliado, actualizó la "cartilla SAC" para los consumidores financieros de la Entidad, integrando los productos financieros que ofrece CAJA HONOR y las características de cada uno de ellos, este documento puede ser consultado en la pagina web de la Entidad: www.caprovimpo.gov.co

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, Modelos de atención , características de los modelos de atención ofrecidos por la Entidad (VIVIENDA 8, VIVENDA 14 AÑOS,HEROES (Fondo de Solidaridad) VIVIENDA LEASING, PROYECTOS TIPO CIUDADELA) pero no se enuncian las medidas de control por incumplimiento del SAC, Defensoría del Consumidor Financiero, dando cumplimiento a los contenidos enunciados en el artículo 9 de la ley 1329 de 2009 (ver pantalla 8)

En cuanto al acceso al manual de Sistema de Atención al Consumidor financiero por parte de los funcionarios de CAJA HONOR, este puede ser consultado mediante la intranet, haciendo uso del aplicativo ISOLUCION.



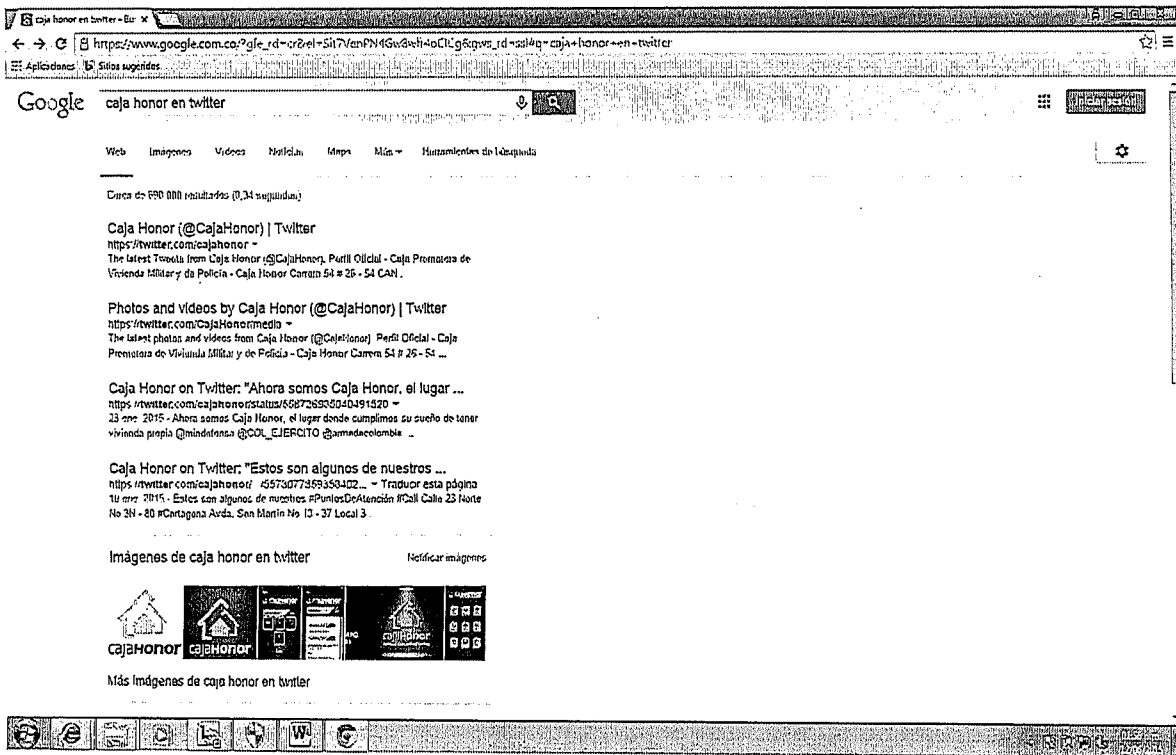
Pantalla 8. Publicación de la Cartilla SAC en la página Web de CAJA HONOR

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 1:

La Oficina de Control Interno recomienda a la SUAOP – ARSAC, agregar al manual SAC contenidos que ilustren sobre las consecuencias del incumplimiento contractual por parte de la entidad en lo atinente a la protección de los derechos de los afiliados a CAJA HONOR, y de los afiliados frente a sus deberes con la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (mora en el pago de aportes y cánones en el caso de leasing), teniendo en cuenta que este documento debe ser de público conocimiento para los consumidores financieros de la Entidad (afiliados FFMM) atendiendo a la situación jurídica de cada uno en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

6.8 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 (@caprovimpo); en FACEBOOK e INSTAGRAM, así como la página web www.caprovimpo.gov.co, 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 09- consulta de 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:

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	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;	CA010 - *FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE LAS PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA NORMATIVIDAD*INCUMPLIMIENTO Y/O INCONSISTENCIAS EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN A ANTES DE CONTROL*INCONSISTENCIAS; ERRORES O MALA CALIDAD EN INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN O REMITIDA POR LOS PROCESOS	CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO CO019 - SEGREGACION DE FUNCIONES CO025 - PLAN DE CAPACITACION

	<p>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.</p>	<p>*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 INFORMACIÓN*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</p>	<p>CO035 - SUPERVISIÓN POR LA REVISORÍA FISCAL</p> <p>CO036 - LISTA DE CHEQUEO</p> <p>CO037 - MANUAL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES</p> <p>CO046 - SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ENCARGADAS A CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA</p>
	<p>R016 - ASESORAMIENTO DEFICIENTE A CLIENTES :</p> <p>DEMORA Y/O INCONSISTENCIAS EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN OPORTUNA; ACTUALIZADA Y VERAZ EN LA SEDE PRINCIPAL</p>	<p>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</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>CO010 - REVISAR LA RECEPCIÓN DE TODA LA INFORMACIÓN</p> <p>CO012 - VERIFICACION DE LA INFORMACION</p> <p>CO013 - DOCUMENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO015 - CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO</p> <p>CO018 - CONTROL DUAL DE LOS DATOS O INFORMACIÓN</p> <p>CO032 - COMITÉ LABORAL</p> <p>CO036 - LISTA DE CHEQUEO</p>

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:

CODIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
CO004	Auditorías 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 26 de mayo de 2015, versión No. 003, 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 auditoria es la segunda de ellas, que tiene como objetivo evaluar el proceso SAC durante el primer 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 primer semestre de 2015, documentos que evidencian que se establecieron 7 indicadores asociados al proceso, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consumidores Financieros Capacitados. 2. Desarrollo programa Educación Financiera. 3. Unificación criterios 4. Resultados de la Encuesta de Satisfacción. 5. Producto no conforme Gestión SAC 6. Oportunidad elaboración respuestas 7. Quejas y Reclamos. <p>Actualmente el indicador 1, 2, 3, 5, 6 y 7 se han cumplido las metas propuestas para cada uno de ellos.</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, primer semestre de 2015.
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.
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, observando que el cronograma se ha venido ejecutando de acuerdo con las fechas programadas por el proceso.

CÓDIGO	NOMBRE	EVIDENCIA
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.
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>

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 primer semestre de 2015 el ARSAC, diseñó siete (7) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (abril de de 2015, 15 de mayo de 2015 y 5 de junio de 2015), a saber:

8.1 Indicador 1 CONSUMIDORES FINANCIEROS CAPACITADOS

Para el semestre evaluado, el proceso de gestión SAC, planteó la meta de capacitar a 9000 consumidores financieros de todas las Fuerzas Militares y a funcionarios de CAJA HONOR, se observó que el ARSAC impartió capacitaciones sobre el tema a 3088 afiliados del ejército Nacional, a 574 afiliados pertenecientes a la Armada Nacional, a 275 militares de la Fuerza Aérea y a 5795 integrantes del cuerpo de Policía Nacional, para un total de 9891 afiliados instruidos sobre productos y servicios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, por lo que, de acuerdo con el número de asistentes a las charlas de sensibilización, el

indicador de gestión fue cumplido por el ARSAC en el primer trimestre de 2015, siendo el aproximadamente el 110% de cumplimiento en la meta propuesta.

Es importante mencionar que el ARSAC había establecido como meta responder oportunamente al 90% de asistencia a los temas de capacitación.

8.2 Indicador 2 DESARROLLO PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

De acuerdo con el Informe de Logros del I trimestre de 2015, el ARSAC llevó a cabo las actividades programadas para el periodo (8 en total) consistentes en ¿ difusión y sensibilización del programa de Educación Financiera en todos los puntos de atención, denominado "Aprendiendo con Honor" y entrega de material a afiliados, y a los funcionarios para la actualización de los procedimientos en la Entidad, también la capacitación virtual sobre atención al consumidor financiero, reuniones con las entidades bancarias DAVIVIENDA, HELM BANK, BANCO POPULAR sobre mejores prácticas financieras, y la divulgación del programa de educación financiera en emisoras del Ejército Nacional y la Armada Nacional, así como la publicación de informe trimestral de quejas y reclamos en la web institucional.

Para el segundo trimestre de 2015, de acuerdo con los avances presentados por la jefatura del ARSAC presentó el diseño de la cartilla "PEQUEÑOS HEROES", realizando las prueba de comprensión del documento en infantes (1) y la papeleta de juegos de la misma, aciendo sugerencias para trabajarla y colorearla.

También se llevaron a cabo capacitaciones al Funcionarios del CONTAC CENTER en cuanto a la trasmisión de la información a los afiliados en los canales de comunicación más frecuentes y unificación de criterios en el manejo de la información en estos (línea gratuita, chat, redes sociales); dentro de las capacitaciones los funcionarios asistieron a varias charlas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia denominadas ¿Qué es el Sistema de Atención al Consumidor financiero SAC?, ¿Para qué sirve?

8.3 Indicador 3 UNIFICACIÓN DE CRITERIOS

El proceso de gestión del SAC, presentó 3 proyectos de unificación de criterios de respuestas del proceso ante solicitudes de casos de reintegro de soldados profesionales, solicitudes de subsidio de apoyo a soldados regulares, y la unificación de criterios en las guías, formatos y el manual del proceso SAC, identificando los casos especiales, para elaborar la respectiva unificación, y teniendo en cuenta que la meta propuesta es 100%,

es decir 12 proyectos anuales, y durante el primer trimestre se desarrollaron 3 proyectos evidenciando el cumplimiento del avance del 25% parcial anual.

En lo corrido del segundo trimestre de 2015, el ARSAC, unificó criterios frente al tratamiento del CONTAC CENTER en los diferentes canales de comunicación (redes sociales, chat).

8.4 Indicador 4. Resultado encuesta de Satisfacción

Para poder determinar el grado de satisfacción del consumidor financiero de CAJA HONOR, la Entidad ha contratado con la firma DATEXCO la medición trimestral de los índices de satisfacción en Bogotá y los diferentes puntos de atención de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en Colombia; De acuerdo con la presentación Power Point remitida por el ARSAC, los resultados presentados por la firma, para el primer trimestre de 2015 el índice de satisfacción por punto de atención fue el siguiente: Bogotá CAN 4.14 puntos Sede Venecia 4,40 puntos; Cartagena 4,42 puntos; Bucaramanga 4,62 puntos, Florencia 4,03 puntos, Medellín 4,54 puntos y Cali 4,27 puntos.

Para las ciudades de Ibagué y Barranquilla la firma no reportó índice de satisfacción, enunciando el texto "No se reporta por tener una base inferior a 10". A pesar de la inexistencia de reportes en estas ciudades, el promedio ponderado del índice de satisfacción del Consumidor Financiero es de 3.67, que no cumple la meta propuesta para el periodo evaluado.

Para el segundo trimestre está pendiente la entrega de los resultados de este indicador por parte de la firma DATEXCO COMPANY.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, recomienda al SAC, solicitar información sobre las razones por las que la firma encuestadora no se reportó índice de satisfacción en las ciudades de Barranquilla e Ibagué 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.

8.5 Indicador 5 PRODUCTO NO CONFORME GESTION SAC

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 Área, se evidenció que para el primer trimestre de 2015, de las 4179 solicitudes

presentadas, 16 fueron de producto no conforme, equivalentes al 0,38% del 1% como meta propuesta.

Para el segundo trimestre de 2015, los productos no conformes fueron 26, que corresponden al 0.40% del 1% planteado como límite.

Se hace necesario indicar que, de acuerdo con los informes de logros remitidos por el ARSAC, las principales causas de producto no conforme son errores en la digitación de dirección, nombres y apellidos de los afiliados, ciudad, valores en letras y números así como la descripción clara de los requisitos y normatividad frente (sic)

Sin embargo, es importante precisar que al comparar el número de solicitudes del primer trimestre (4179) frente a las del segundo trimestre (6447), entonces, sumadas, los resultados del indicador en los dos periodos es de 0.78% de una meta global de 1% muestra que se aproxima al límite establecido por la Entidad para los productos no conformes, como se observa en la siguiente tabla:

Periodo 2015	Numero de Solicitudes	Producto no conforme	%	Meta Propuesta
Primer Trimestre 2015	4179	16	0,38%	1%
Segundo trimestre 2015	6447	26	0,40%	1%
Total	10626	42	0,78%	1%

Tabla 5 producto no conforme II semestre –SAC – fuente informe de logros I trimestre 2015 y II trimestre de 2015

De acuerdo con lo antes enunciado, la Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC hacer una cita textual de las normas aplicables a la solicitud del afiliado, pero brindándole una respuesta de forma y de fondo a la solicitud del afiliado, con una redacción que sea comprensible para él, así mismo que adopte las medidas preventivas para que en adelante se disminuya la presentación de productos no conforme por parte de los afiliados, teniendo en cuenta que el ARSAC ha ido identificando las causas del mismo.

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 primer trimestre de 2015 de las 4170 solicitudes presentadas, 4168 fueron respondidas dentro de los términos

contemplados en el MANUAL SAC, y 11 de ellas fueron respondidas fuera de término, es decir que el cumplimiento en la oportunidad de respuesta fue del 99,74%, siendo la meta un 95%, por lo que el indicador fue cumplido por el ARSAC en el trimestre.

En cuanto al segundo trimestre de 2015 se encontró que de las 6447 solicitudes presentadas por los afiliados en el periodo, 78 de ellas fueron respondidas extemporáneamente, por lo que el cumplimiento del indicador de gestión se ubicó en el 98.8%, 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 99.027 % de las solicitudes de los afiliados de CAJA HONOR, siendo la meta un 95%.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 02

Oficina de Control Interno recomienda verificar cuales son las causas por las que de un trimestre a otro la extemporaneidad de la respuesta se incrementó en un 600% y adoptar las medidas preventivas para evitar que el número de respuestas extemporáneas se incremente en adelante.

8.7 Indicador 7 QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso de gestión SAC de CAJA HONOR, propuso como meta recibir como máximo un 3% de quejas y reclamos de los afiliados; Para el primer trimestre de 2015 los afiliados presentaron 12 quejas, es decir un 0.28%, y para el segundo trimestre de 2015, la Entidad recibió 8 quejas, que equivalen al 0.20, para un total de 20 quejas, que en términos porcentuales significan un 0.48%, que no supera el 3% máximo de quejas y reclamos.

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 primer trimestre de 2015 el ARSAC de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía recibió 56 reclamos, equivalentes al 1,34%, para el segundo trimestre de 2015 se radicaron ante la entidad 35 reclamaciones, que equivalen al 0,6% de las solicitudes.

Entonces, sumados los dos trimestres se evidencia que los reclamos constituyen un 1,94% de las 10626 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.

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 – Primer Semestre de 2015-

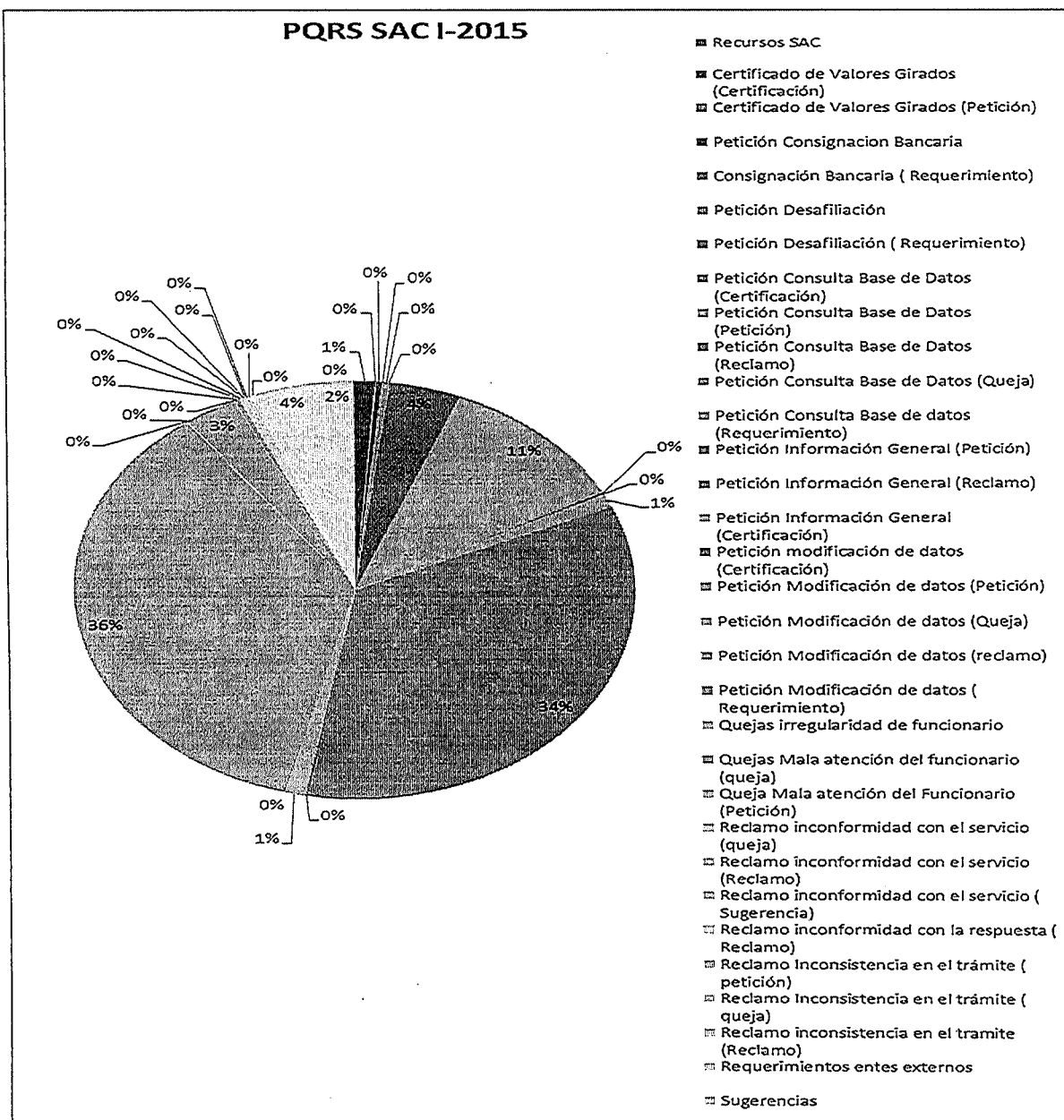
A continuación se relacionan el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Requerimientos y sugerencias, recibidos por el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero durante el primer semestre de 2015, detallando los puntos de atención de CAJA HONOR a nivel nacional, así:

item	tipo de petición	Numero Peticiones Presentadas
1	Recursos SAC	2
2	Certificado de Valores Girados (Certificación)	64
3	Certificado de Valores Girados (Petición)	3
4	Petición Consignacion Bancaria	18
5	Consignación Bancaria (Requerimiento)	3
6	Petición Desafiliación	18
7	Petición Desafiliación (Requerimiento)	1
8	Petición Consulta Base de Datos (Certificación)	218
9	Petición Consulta Base de Datos (Petición)	583
10	Petición Consulta Base de Datos (Reclamo)	7
11	Petición Consulta Base de Datos (Queja)	1
12	Petición Consulta Base de datos (Requerimiento)	54
13	Petición Información General (Petición)	1797

14	Petición Información General (Reclamo)	11
15	Petición Información General (Certificación)	62
16	Petición modificación de datos (Certificación)	5
17	Petición Modificación de datos (Petición)	1870
18	Petición Modificación de datos (Queja)	3
19	Petición Modificación de datos (reclamo)	2
20	Petición Modificación de datos (Requerimiento)	159
21	Quejas irregularidad de funcionario	1
22	Quejas Mala atención del funcionario (queja)	16
23	Queja Mala atención del Funcionario (Petición)	2
24	Reclamo inconformidad con el servicio (queja)	9
25	Reclamo inconformidad con el servicio (Reclamo)	2
26	Reclamo inconformidad con el servicio (Sugerencia)	5
27	Reclamo inconformidad con la respuesta (Reclamo)	2
28	Reclamo Inconsistencia en el trámite (petición)	6
29	Reclamo Inconsistencia en el trámite (queja)	12
30	Reclamo inconsistencia en el trámite (Reclamo)	12
31	Requerimientos entes externos	193
32	Sugerencias	104

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

En términos porcentuales, de la anterior tabla se establece que durante el periodo evaluado las solicitudes de modificación de información fueron del 36%, las peticiones de información general abarcaron el 35%, las peticiones de consultas en bases de datos ocupan un 16% y las sugerencias corresponden al 2% del total, es decir, que estos conceptos corresponden al 89% de las diferentes clases solicitudes elevadas por los afiliados a CAJA HONOR, las demás al 11% de los conceptos restantes, como se observa en la siguiente gráfica:



Grafica 9 Distribución porcentual de PQRS II semestre 2014- SAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA 03

De acuerdo con el análisis de las peticiones más frecuentes al ARSAC, presentadas por los afiliados a CAJA HONOR, y teniendo en cuenta que las peticiones de modificación de información de bases de datos representan más de la tercera parte de las solicitudes, la Oficina de Control interno recomienda que el ARSAC verifique periódicamente la veracidad,

pertinencia y actualidad de los datos de los afiliados, para reducir las solicitudes por este concepto.

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 (165 solicitudes), la Oficina de Control Interno, no encontró solicitudes respondidas fuera de los anteriores términos.

9.3 QUEJAS

Durante el primer semestre de 2015, se presentaron 12 quejas; de las que la OFCIN seleccionó 7 quejas, que equivalen al 70% del total, encontrando que 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 con 3, seguido por las quejas radicadas por correo electrónico, con 3, Medellín con 1.

9.3.1 Quejas por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De las quejas seleccionadas por la OFCIN, se evidenció que las quejas presentadas en el punto de atención de Bogotá, equivalen al 25%, las presentadas por medio electrónico al 25% y las de otros puntos de atención al 50% restante, como se observa en la siguiente tabla y grafico:

item	Quejas por Punto de Atención	Numero
1	Bogotá	3
2	Correo electronico	3
3	Medellín	1

Tabla 7 Quejas Primer Semestre 2015 SAC -caja Honor

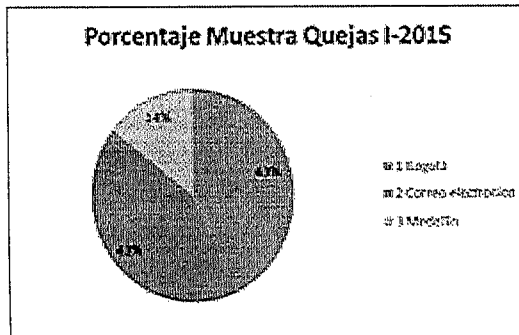


Grafico 12 Porcentaje Quejas I semestre 2015

9.3.2 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 (2), seguida por la mala o mora en la revisión de los documentos de los afiliados (2), otro motivo es la no atención a usuario por orden de superior de sede (1), también se quejan los afiliados por la dificultad en la obtención de información sobre los tramites en la Entidad (1) finalmente se presentaron quejas por la diferencia de criterios de los asesores al consumidor financiero de CAJA HONOR frente a un mismo trámite, como se observa en la siguiente tabla y gráfico:

Item	Motivo Queja	Numero quejas
1	Mala atención del funcionario	2
2	No atención al usuario por orden de superior	1
3	Dificultad obtención información sobre tramite	1
4	Diferencia de criterios entre asesores frente a un mismo tramite	1
5	Revisión de Documentos	2

Tabla 8 Quejas Primer Semestre 2015 SAC -caja Honor

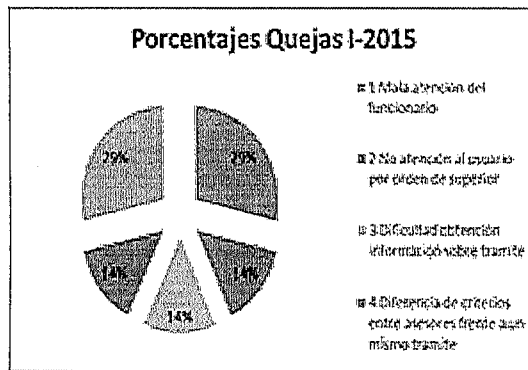


Grafico 13 Porcentaje Quejas I semestre 2015

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" y "Mala o mora en la revisión de los documentos", que constituyen el 66,6%, existiendo otros motivos que equivalen al 33.3% de la muestra seleccionada-

OPORTUNIDAD DE MEJORA 04

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.

9. 5 RECLAMOS:

Esta opción, fue utilizada por los afiliados principalmente por el recibo de la respuesta, durante el primer semestre de 2015 el ARSAC recibió 61 reclamos.

9.5.1 Reclamos por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De los 61 reclamos que se radicaron en el periodo evaluado y de la muestra seleccionada (13) que equivale al 20% del universo, de observó que 6 de ellos fueron radicados en el punto de atención de Bogotá, seguido con 2 reclamaciones del punto de atención de Cali, posteriormente con 1 procedente del punto de atención de Ibagué y uno de la ciudad de Pasto, a continuación se detallan los reclamos por puntos de atención:

Item	Punto atención Reclamación	Numero Reclamos
1	Bogotá	6
2	Cali	2
3	Ibagué	1
4	Correo Electronico	3
5	Pasto	1

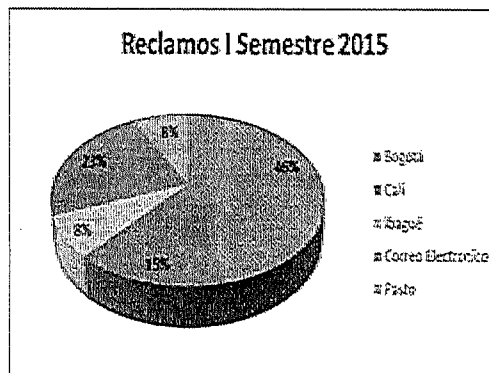


Tabla 9 Reclamos Primer Semestre 2015 SAC -caja Honor

Gráfico 13 Porcentaje Reclamos I semestre 2015

Desde el punto de vista porcentual, se evidencia que el 46% de la muestra seleccionada corresponde al punto de atención de Bogotá, seguido por Cali con 2 que corresponde al 15% de la muestra, posteriormente Ibagué y Pasto con 1 cada una que suman otro 15% y finalmente la opción de reclamo por medios electrónicos con 3, que equivale al 22% restante.

9.5.2 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 (30) , inconformidad con el servicio (16) ; e inconformidad con la respuesta (2)

Motivo Reclamación	Numero reclamaciones
Inconsistencia en el trámite	30
Inconformidad con el servicio	16
Inconformidad con la respuesta	2
Otros	13
Total	48

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.

9.5.3 Sugerencias:

Durante el primer semestre de 2015, el ARSAC recibió 104 Sugerencias, de las cuales se evaluaron 20, que en su mayoría (18) fueron clasificadas como sugerencias, correspondiendo realmente a felicitaciones de los afiliados.

9.6 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:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1		TIPO DE SOLICITUD	PUNTO DE ATENCIÓN	INDICADOR SALIDA							
575											
576											
577											
578											
579											
580											
581											
582											
583											
584											
585											
586											
587											
588											
589											
590											
591											
592											
593											
594											
595											
596											
597											
598											
599											
600											
601											
602											
603											
604											
605											
606											
607											
608											
609											
610											
611											
612											
613											
614											
615											
616											
617											
618											
619											
620											
621											
622											
623											
624											
625											
626											
627											
628											
629											
630											
631											
632											
633											
634											
635											
636											
637											
638											
639											
640											
641											
642											
643											
644											
645											
646											
647											
648											
649											
650											
651											
652											
653											
654											
655											
656											
657											
658											
659											
660											
661											
662											
663											
664											
665											
666											
667											
668											
669											
670											
671											
672											
673											
674											
675											
676											
677											
678											
679											
680											
681											
682											
683											
684											
685											
686											
687											
688											
689											
690											
691											
692											
693											
694											
695											
696											
697											
698											
699											
700											

Pantalla 9: Cuadro de PQRS I Semestre de 2015- remitido por ARSAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA 05

La Oficina de Control Interno, recomienda al ARSAC que en el cuadro donde se relacionan los radicados de las diferentes PQRS, 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 primer semestre de 2015, de cada uno de los ítems evaluados, se tomó como muestra 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, como se observa en el anexo I.

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, 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, las carpetas contentivas de las mencionadas acciones, tomando una muestra aleatoria de 77 tutelas, de las 195 presentadas en lo corrido de 2015, que equivale al 40% del universo. De las 77 tutelas revisadas 24 se presentaron por presunta vulneración del derecho fundamental de petición, contemplado en el artículo 23 de la Carta Política.

En la revisión de acciones constitucionales de tutela, se observó que los afiliados interpusieron estas acciones por considerar en la mayoría de los casos, que la respuesta emitida por el ARSAC no era de fondo, o era una respuesta parcial a la petición del afiliado, sin embargo, es importante mencionar que la mayoría de las acciones fueron falladas a favor de la CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA, porque de acuerdo con las consideraciones de los diferentes Despachos Judiciales que conocieron de las Acciones de Tutela, las respuestas emitidas por la Entidad cumplen con los parámetros legales y jurisprudenciales establecidos para el derecho de petición, es decir, resuelven de fondo la petición, con pertinencia y congruencia entre lo solicitado por el afiliado respuesta de fondo emitida por CAJA HONOR, es decir, 11 casos de tutela.

En otros casos, (2) la acción de tutela fue fallada en contra del tutelante, por la ocurrencia del fenómeno jurídico "hecho superado", es decir, dentro del trámite de tutela, la CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA emitió respuesta a la petición del accionante, por ende, la acción perdía su objeto de protección de derechos fundamentales.

En los casos donde los fallos de tutela fueron adversos a CAJA HONOR (6), El despacho judicial de conocimiento, dentro de sus consideraciones expuso que las respuestas a las solicitudes de los afiliados deben ser completas y no parciales, pues de utilizarse esta última modalidad, se estaría vulnerando el derecho fundamental, pues no resuelve de fondo la petición, nuevamente menciona los lineamientos jurisprudenciales establecidos por la Corte Constitucional en lo atinente a las características y contenido de la respuesta al derecho de petición.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR recomienda al Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar que en colaboración con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, diseñen respuestas con los criterios de claridad, pertinencia, oportunidad y congruencia para diferentes solicitudes de los afiliados, considerando los criterios jurisprudenciales establecidos frente al derecho de petición, con el fin que éste sea respondido de fondo y a todas y cada una de las solicitudes de los afiliados, para evitar la presentación de Acciones

de Tutela por respuestas no satisfactorias o parciales a las peticiones de los miembros de las Fuerzas Militares y ciudadanía en general.

En el anexo 2 se resumen la situación fáctica y los argumentos jurídicos invocados por los diferentes Despachos judiciales para fallar la acción de tutela.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 06

La Oficina de Control Interno recomienda al ARSAC, en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica de CAJA HONOR establecer cuáles son los argumentos jurídicos más utilizados por los Despachos Judiciales para fallar las tutelas por vulneración del Derecho fundamental de Petición en contra de la Entidad, para que CAJA HONOR desarrolle una argumentación sólida que defienda los intereses de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en los estrados judiciales.

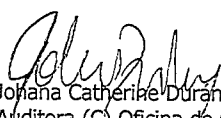
12 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Atentamente



MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno


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



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

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



