

**INFORME DE AUDITORIA 038 DE 2016 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO PRIMER
SEMESTRE 2016- CAJA HONOR-**

Bogotá, septiembre 29 de 2016

Señor General RA
LUIS FELIPE PAREDES CADENA
Gerente General
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

**Asunto: Informe de Auditoria 038 de 2016 Evaluación y Seguimiento al
Sistema de Atención al Consumidor Financiero I semestre de 2016- Caja
Honor-**

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. ALCANCE

La evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, tiene como finalidad verificar que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, dé cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1328 de 2009; La Circular Externa 15 de 2010, la Circular Externa 038 de 2009 incorporada por la Circular Externa 029 de 2014, todas proferidas por 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 2016, 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 y tutelas presentadas por los afiliados durante el primer semestre de 2016, los informes de logros, indicadores de gestión y otros documentos elaborados por el proceso GESTION DEL SAC 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-
- Circular Externa 038 de 2009, Sistema de Control Interno en las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular Externa 029 de 2014 Capítulo II, Título III, Parte I numerales 1, 2,3,4 Superintendencia Financiera de Colombia.

4.2. Normativa Interna

- Resolución 159 de 2015, por la que se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y los Grupos internos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.
- Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero- Versión 4- Actualizado el 26 de junio de 2015.
- Procedimiento Atender Solicitudes de los Consumidores Financieros Código GS-NA-PR-001 versión 05 del 9 de marzo de 2015
- 11 Formatos para efectuar notificación personal y por aviso a los afiliados, controlar las PQRD, presentación de PQRD, citación, y control de sugerencia, cada una con su respectiva fecha de aprobación y versión, registradas en el Sistema ISOLUCION.
- 8 guías para atender las denuncias, las solicitudes mixtas, clasificar las solicitudes de los consumidores financieros, comunicar las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros, controlar la calidad de las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros, para direccionar y repartir las solicitudes, para estudiar, sustanciar, proyectar, conceptualizar y registrar las actividades, hacer seguimiento a las solicitudes de los consumidores financieros y para el tratamiento del buzón de sugerencias, todas ellas respectiva fecha de aprobación y versión, registradas en el Sistema ISOLUCION
- 1 Caracterización del proceso, con sus entradas y salidas, plan de acción, ciclo PHVA, y riesgos y actividades de control.
- 1 matriz de partes interesadas.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Resolución No. 159 del 31 de marzo de 2016 *"Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las áreas y grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones y se deroga la resolución 095 de 2015"*, 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:

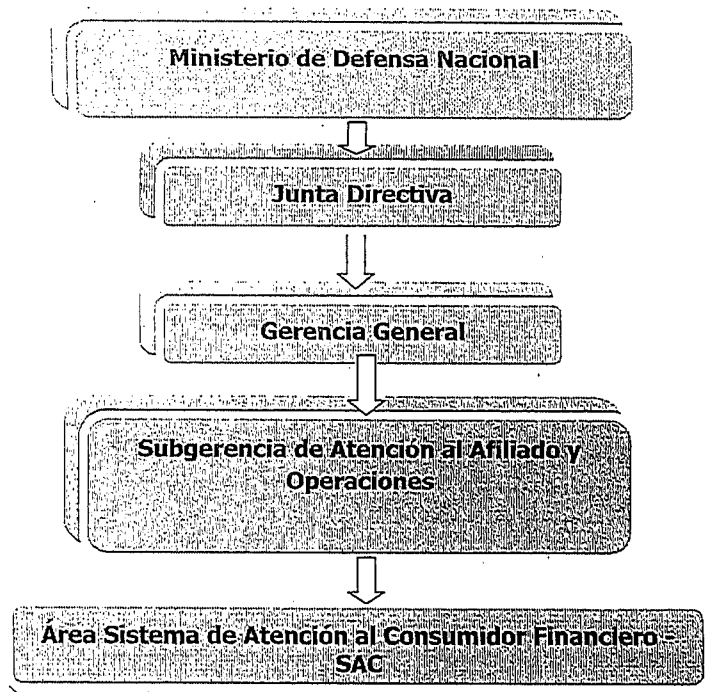


Gráfico 1. Estructura del SAC del SAC- Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Fuente Resolución 159 de 2016

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

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

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 14 trabajadores oficiales, 2 contratistas y 1 asistencial, para un total de 17 personas, distribuidas así:

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

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

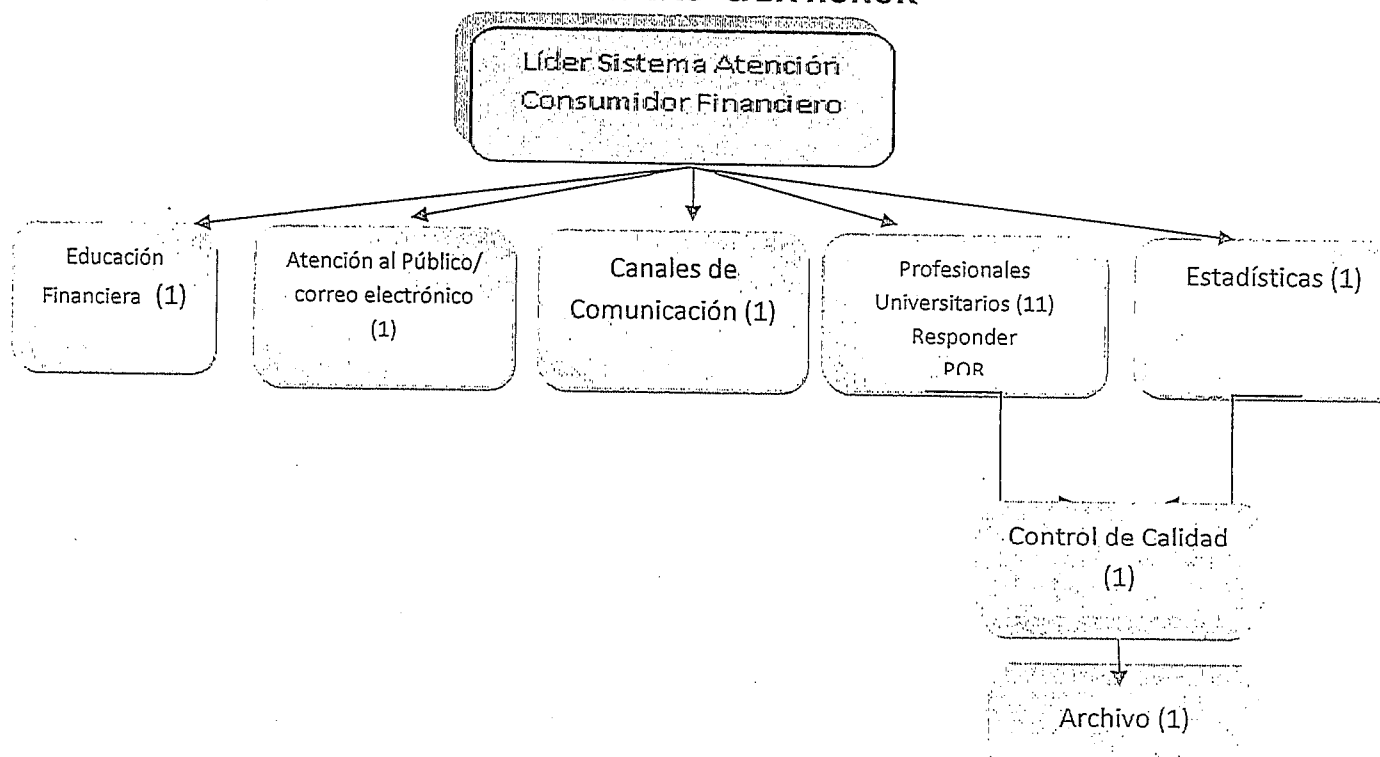


Grafico 2-Estructura interna Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero-ARSAC- fuente, presentación Jefatura ARSAC.

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. 159 del 31 de marzo de 2016 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 el 26 de junio de 2015 y en las cláusulas que al respecto se consagran en el contrato de trabajo de la Jefe del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

6 ASPECTOS RELEVANTES

6.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

6.1.1 POLÍTICAS:

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

En aras de establecer el cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual SAC, la Oficina de Control Interno verificó que el ARSAC las 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 clara, suficiente, clara y oportuna.	X		Cartilla SAC, Cartilla "Aprendiendo con Honor", 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 clara, 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 159 respuestas emitidas por el ARSAC durante el primer semestre de 2016, 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, cartilla electrónica aprendiendo con honor.	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 programe educación financiera que le permitan al Consumidor Financiero tomar decisiones informadas, contribuir al conocimiento y prevención de riesgos que se derivan de la utilización de productos y trámites en línea familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura.

TIPO DE POLÍTICA	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA	CUMPLE	NO CUMPLE	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RECOMENDACIÓN 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 normalidad 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 y acompañamiento a los grupos de Interés.
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 primer semestre de 2016

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

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 24 de agosto del presente año, encontrando que el proceso GESTION DEL SAC tiene registrado en la mencionada herramienta los siguientes documentos:

11 Formatos para efectuar notificación personal y por aviso a los afiliados, controlar las PQRD, presentación de PQRD, citación, y control de sugerencia, cada una con su respectiva fecha de aprobación y versión, registradas en el Sistema ISOLUCION.

8 guías para atender las denuncias, las solicitudes mixtas, clasificar las solicitudes de los consumidores financieros, comunicar las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros, controlar la calidad de las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros, para direccionar y repartir las solicitudes, para estudiar, sustanciar, proyectar, conceptualizar y registrar las actividades, hacer seguimiento a las solicitudes de los consumidores financieros y para el tratamiento del buzón de sugerencias, todas ellas respectiva fecha de aprobación y versión, registradas en el Sistema ISOLUCION

1 Caracterización del proceso, con sus entradas y salidas, plan de acción, ciclo PHVA, y riesgos y actividades de control.

1 matriz de partes interesadas.

1 Manual del SAC versión 004 actualizado el 26 de junio de 2015

Como se observa en las siguientes pantallas:

The screenshot shows the 'ISOLUCION' application interface. At the top, there is a search bar with the text 'Todo a buscar en:' and a dropdown menu for '¿Exclusión en Contenido?'. Below this is a table with columns: 'LIND_codigo', 'LIND_titulodocumento', 'Ejecucion', 'LIND_tipo', 'LIND_fecha', 'LIND_Aprobado', 'LIND_Aprobacion', 'LIND_Autor', 'Fecha', and 'LIND_estado'. The table lists several documents related to 'GESTION DEL SAC', including 'ATENCION CON LOS CLIENTES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS', 'FORMATOS', 'CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PQRD', 'MANUAL DEL SAC', 'GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENDER DENUNCIAS', 'GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES MIXTAS', 'GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS', 'GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS', and 'GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA TRATAR LAS ACTIVIDADES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS'. At the bottom of the table, it says 'Resultados: 1 de 10 de 24 encontrados' and '1/24 (50%)'.

LIND_codigo	LIND_titulodocumento	Ejecucion	LIND_tipo	LIND_fecha	LIND_Aprobado	LIND_Aprobacion	LIND_Autor	Fecha	LIND_estado
GS-14-001-001	ATENCION CON LOS CLIENTES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	GESTION DEL SAC	Procedimiento	5	Dari Al-Azhar Gonzalez Duarte, Jhon Jairo Rosas Alba	Luis Maria Rendón Lazzano	05/11/2015	05/11/2015	05/11/2015
GS-14-001-002	FORMATOS	GESTION DEL SAC	Formatos	7	Óscar Fernando Pérez Medina, Sonia Janeth Uscata S. Jha	Luis Maria Rendón Lazzano	07/11/2015	07/11/2015	07/11/2015
GS-14-001-003	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PQRD	GESTION DEL SAC	Formatos	5	Óscar Fernando Pérez Medina	Luis Maria Rendón Lazzano	25/10/2015	25/10/2015	25/10/2015
GS-14-001-004	MANUAL DEL SAC	GESTION DEL SAC	Manuales	1	Juan Jairo Rosas Alba, Óscar Fernando Pérez Medina, Sonia Janeth Uscata S. Jha	Luis Maria Rendón Lazzano	05/11/2015	05/11/2015	05/11/2015
GS-14-001-005	GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENDER DENUNCIAS	GESTION DEL SAC	Guías	8	Óscar Fernando Pérez Medina	Luis Maria Rendón Lazzano	21/11/2015	21/11/2015	21/11/2015
GS-14-001-006	GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA ATENDER SOLICITUDES MIXTAS	GESTION DEL SAC	Guías	8	Óscar Fernando Pérez Medina	Luis Maria Rendón Lazzano	25/10/2015	25/10/2015	25/10/2015
GS-14-001-007	GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA CLASIFICAR SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	GESTION DEL SAC	Guías	8	Óscar Fernando Pérez Medina	Luis Maria Rendón Lazzano	25/10/2015	25/10/2015	25/10/2015
GS-14-001-008	GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	GESTION DEL SAC	Guías	5	Óscar Fernando Pérez Medina	Luis Maria Rendón Lazzano	25/10/2015	25/10/2015	25/10/2015
GS-14-001-009	GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA TRATAR LAS ACTIVIDADES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	GESTION DEL SAC	Guías	7	Óscar Fernando Pérez Medina	Luis Maria Rendón Lazzano	25/10/2015	25/10/2015	25/10/2015

Pantalla 01: consulta documentos SAC- aplicativo ISOLUCION- Listado maestro de documentos

ISOLUCIÓN

Documentación

Texto a buscar: sac ¿Buscar en Contenido? No. Resultados: 10

LMR código	LMR título/documento	Proceso	Tipo	LMR versión	LMR Descripción	LMR Aprobado	LMR Fecha Aprobación	LMR Autor	Fecha Creación	LMR Modificado
GS-NA-QU-002	GUÍA DE OPERACIÓN SUBSISTEMA AUTOMÁTICO DE INSCRIPCIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS	GESTIÓN DEL SAC	Guía	6	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	25Jun2015	
GS-NA-QU-003	GUÍA DE OPERACIÓN SUBSISTEMA AUTOMÁTICO DE INSCRIPCIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS	GESTIÓN DEL SAC	Guía	6	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	25Jun2015	
GS-NA-QU-001	MANUAL DE OPERACIÓN DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Manuales de Operación	6	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	24Jun2015	Omar Santofimio Murcia	23Jun2015	
GS-NA-FI-430	FORMATOS DE REGISTRO	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	7	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	07Jul2015	Omar Santofimio Murcia	23Jun2015	
GS-NA-FI-011	REGISTRO DE PERSONAS REQUERIDAS PARA SER RECONOCIDAS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	7	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	07Jul2015	Omar Santofimio Murcia	23Jun2015	
GS-NA-FI-432	FORMATOS DE REGISTRO	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	7	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	07Jul2015	Omar Santofimio Murcia	23Jun2015	
GS-NA-FI-412	REGISTRO DE PERSONAS REQUERIDAS PARA SER RECONOCIDAS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	7	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	07Jul2015	Omar Santofimio Murcia	23Jun2015	
GS-NA-FI-413	REGISTRO DE REGISTROS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	3	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	05Jul2015	Omar Santofimio Murcia	02Jul2015	
GS-NA-FI-010	REGISTRO DE PERSONAS REQUERIDAS PARA SER RECONOCIDAS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	2	Omar Fernando Perez Medina, Diana Janeth Orosco Arias	Lina María Rendón Lezano	05Jul2015	Omar Santofimio Murcia	02Jul2015	
GS-NA-FI-016	REGISTRO DE PERSONAS REQUERIDAS PARA SER RECONOCIDAS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	3	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	23Jun2015	

Resultados: 11 a 20 de 24 documentos
[Ver documento 11](#) [Ver documento 20](#)

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

ISOLUCIÓN

Documentación

Texto a buscar: sac ¿Buscar en Contenido? No. Resultados: 10

LMR código	LMR título/documento	Proceso	Tipo	LMR versión	LMR Descripción	LMR Aprobado	LMR Fecha Aprobación	LMR Autor	Fecha Creación	LMR Modificado
GS-NA-FI-005	REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS CIVILES CLIENTES	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	7	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	24Jun2015	
GS-NA-FI-007	REGISTRO Y CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS	GESTIÓN DEL SAC	Formatos	10	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	24Jun2015	
GS-NA-FI-700	REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL SAC	GESTIÓN DEL SAC	Manuales	4	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	25Jun2015	
GS-NA-QU-005	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	GESTIÓN DEL SAC	Guía	3	Omar Fernando Perez Medina	Lina María Rendón Lezano	25Jun2015	Omar Santofimio Murcia	25Jun2015	

Resultados: 21 a 25 de 24 documentos
[Ver documento 21](#) [Ver documento 25](#)

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 impartir 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 y a los afiliados sobre temas de educación financiera, atención al afiliado y otros, como se relaciona en siguiente tabla:

Mes	Fecha	Nombre Capacitación	Lugar y destinatarios
Enero	21 de enero	Educación Financiera	Emisoras MARINA ESTEREO y FUERZA
	29 de enero	Educación Financiera	Batallón de Caballería de Bogotá
	29 de enero	Leasing	Oficiales de Escuela de Ingenieros Militares
Febrero	24 de febrero	leasing	Emisora Fuerza Aerea
	24 de febrero	PQRD IV trimestre y unificación de información sobre el Modelo de Atención Vivienda 8.	Funcionarios de ARSAC y Atención al Afiliado
Marzo	3 de marzo	Lanzamiento de programa educación Financiera para 2016	CAJA HONOR
Abril	1 de abril	Participación Audiencia Rendición de cuentas 2015.	Club Militar
	4 de abril	Capacitación en el seminario de Líderes de CAJA HONOR.	CAJA HONOR
	12 de abril	Acciones de tutela de afiliados privados de la libertad.	Funcionarios SAC- Caja Honor
	19 de abril	Humanización del servicio, orientación clara y oportuna.	CAJA HONOR. Funcionarios Subgerencia Operaciones
Mayo	5 de mayo	Humanización de servicio.	CAJA HONOR- Funcionarios Subgerencia de Operaciones.
Junio	1 de junio	Inducción a los nuevos funcionarios	CAJA HONOR

Tabla 02- Capacitación a funcionarios CAJA HONOR- Primer semestre de 2016-Fuente SAC-

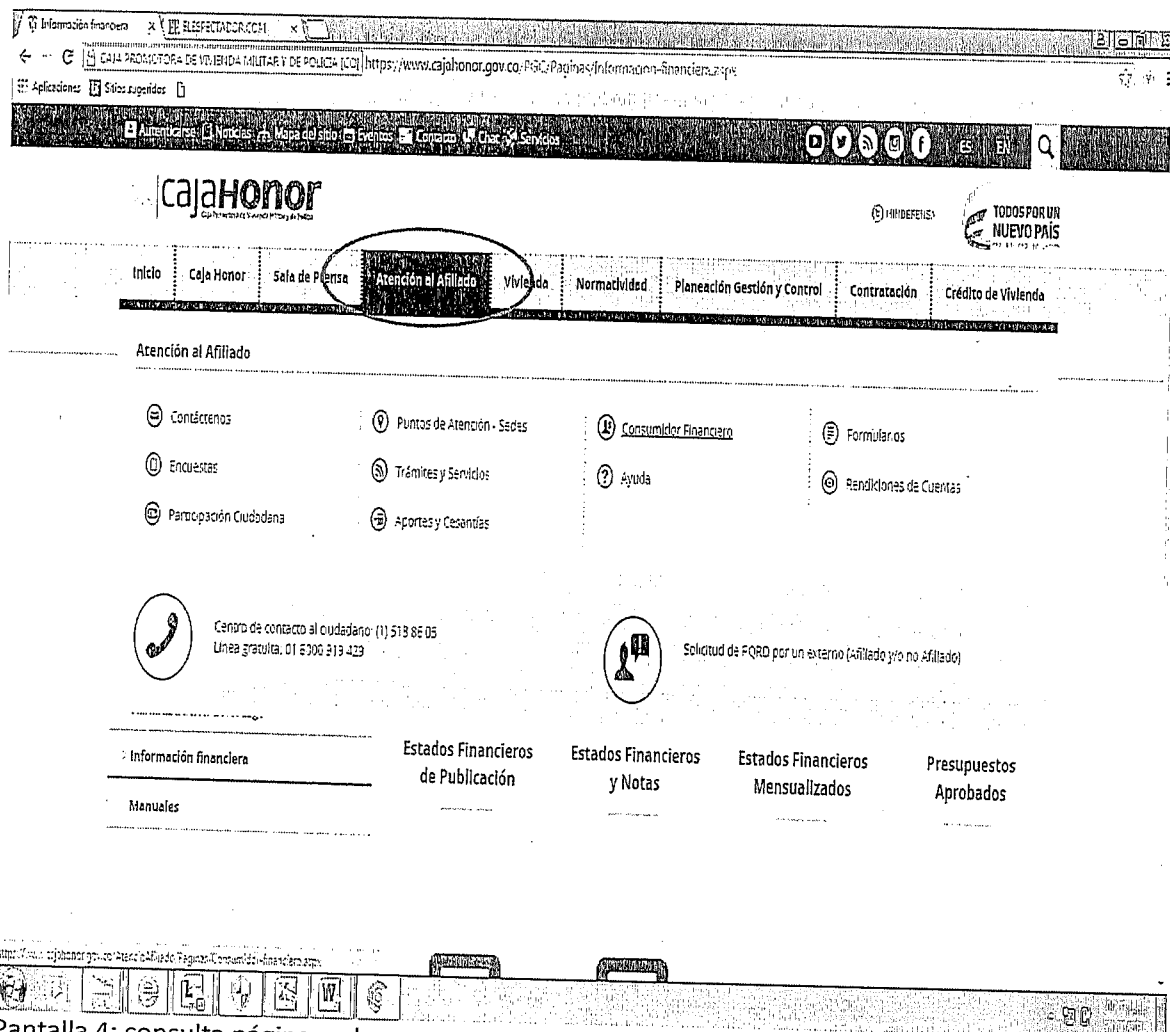
De lo anterior se desprende que el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR ha venido cumpliendo con las disposiciones legales sobre educación financiera no solamente a los afiliados sino a los funcionarios de la Entidad, sin embargo, para fomentarla, la Oficina de Control Interno 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 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 y a los lugares del territorio colombiano que visita el Punto Móvil de CAJA HONOR, 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, toda vez que se evidencia en la auditoría, una concentración de las capacitaciones en el Punto de Atención Sede Principal de la Entidad.

6.4 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 página web [www.cajahonor.gov.co/atencionalafiliado\(consumidorfinanciero\)](http://www.cajahonor.gov.co/atencionalafiliado(consumidorfinanciero))

Consumidor Financiero

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA (CC) | <http://www.cajahonor.gov.co/AtencionAfiliado/Paginas/Consumidor-financiero.aspx>

Inicio Caja Honor Sala de Prensa **Atención al Afiliado** Vivienda Normatividad Planeación Gestión y Control Contratación Crédito de Vivienda

> Atención al afiliado > Consumidor Financiero

Atención al afiliado	
Contáctenos	Consumidor Financiero
Trámites y Servicios	ALTA Y BAJA DE AFILIADOS Fecha de actualización: 10-05-2016
Aportes y cesantías	
Preguntas Frecuentes	A- A A-
Glosario	¿Quiénes son los Consumidores Financieros?
Detos Abiertos	Consumidor Financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de una Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Términos y Condiciones	Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien la Entidad establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social
PQRD	Usuario: Es la persona natural o jurídica, distinta al cliente, que utiliza los servicios de la Entidad
Consultar PQRD	Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de materias preliminares con la Entidad, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
Chat	El Régimen de Protección al Consumidor Financiero en Colombia se encuentra establecido en la Ley 1328 de 2009.pdf
Puntos de Atención	¿Cuáles son los principales derechos de los Consumidores Financieros?

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

Al hacer click en el link "consumidor financiero" despliega las opciones y los documentos almacenados, que pueden ser descargados, encontrándose que para el primer semestre de 2016, el Area de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, divulgó en la web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía la Resolución 145 del 17 de marzo de 2016, por la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y quejas expresas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, también publicó en el portal web de la Entidad los documentos "Programa de educación financiera", que para 2016 propone la implementación de un aula virtual en el punto móvil, la divulgación del boletín y cartilla electrónica "aprendiendo con honor", las capsulas financieras, chats virtuales, con destino a los hijos de los afiliados y de los funcionarios de CAJA HONOR, con contenidos y conceptos de educación financiera.

Así mismo, se divulgó el documento de Canales de Comunicación de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para que los afiliados presenten a través de estos medios las diferentes PQRD a la entidad (CCC, TWITTER, INSTAGRAM, DEFENSOR DE CONSUMIDOR FINANCIERO, chat virtual y Puntos de Atención), como se observa en las siguientes pantallas:

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

Pantalla 7: consulta pagina 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:

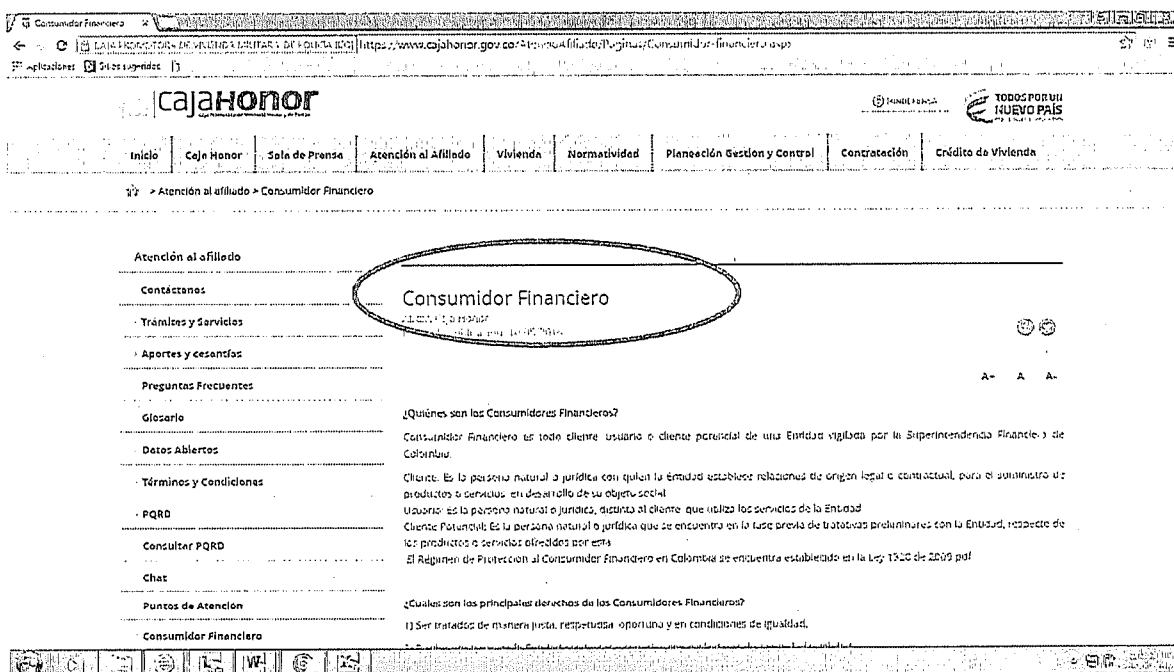


Pantalla 8: consulta página web www.cajahonor.gov.co/educaciónfinanciera

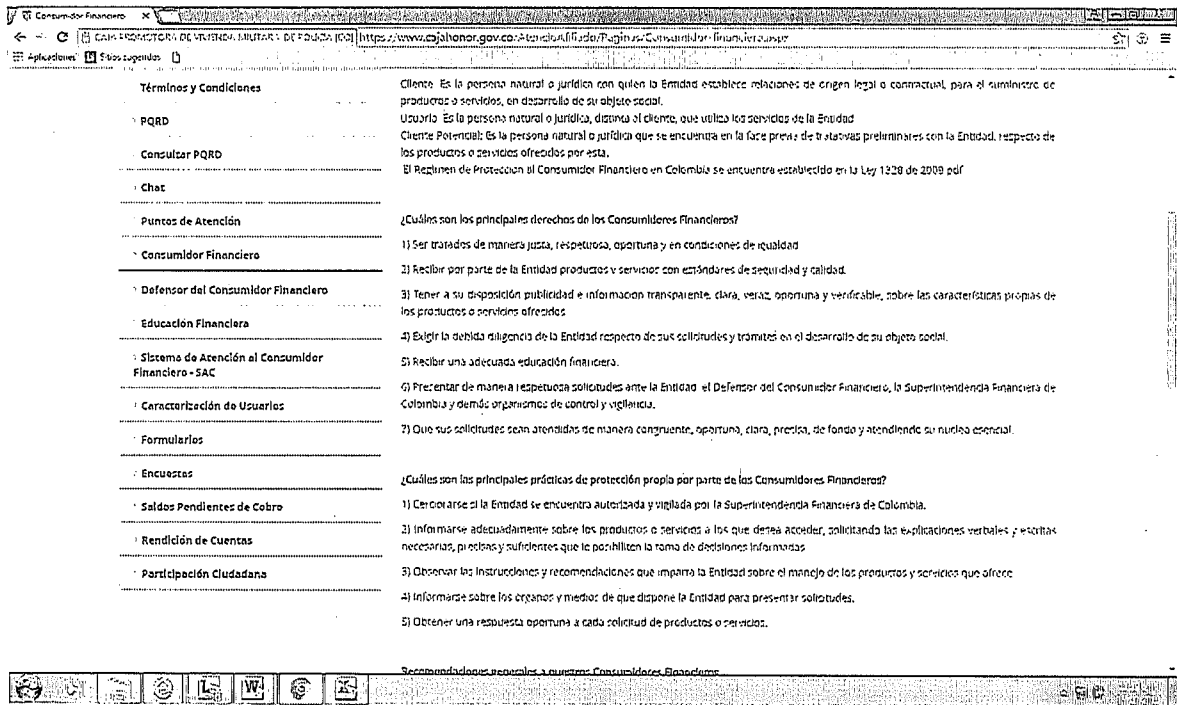
En el periodo evaluado, el Area de Atención al Consumidor Financiero de CAJA HONOR, con el objetivo de acercar al afiliado a la Entidad, realizó visita a las emisoras MARINA ESTEREO Y FUERZA AEREA el 21 de enero de 2016, para explicar las características de la educación financiera, se resolvieron las inquietudes de un radioescucha que llamó durante la emisión del programa radial.

6.5 SAC EN LA WEB DE CAJA HONOR

El area de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, ha cargado dentro de los contenidos de la educación financiera en la pagina web de la Entidad www.cajahonor.gov.co un ítem denominado "Atención al Afiliado" ah hacer click en el mencionado ítem, se despliegan varias opciones, entre ellas " CONSUMIDOR FINANCIERO" en el que de explica quienes son consumidores financieros, deberes y derechos, encuestas, formularios.

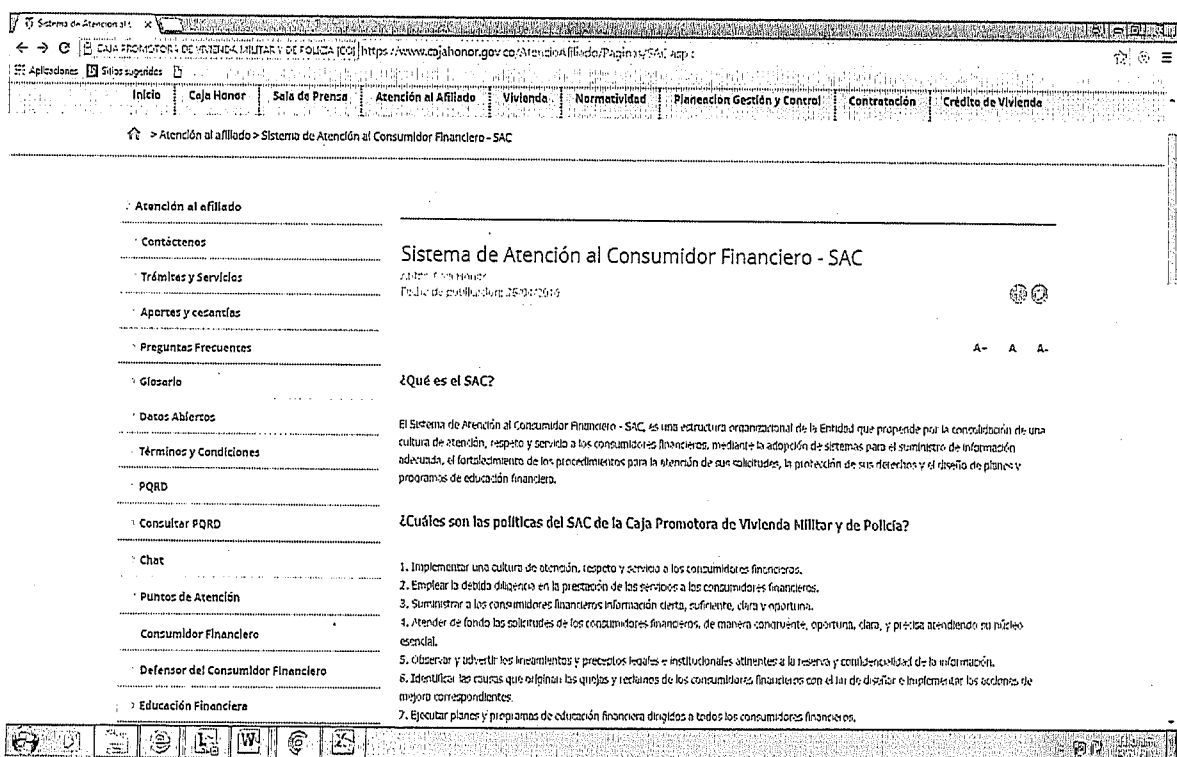


Pantalla 9: consulta consumidor financiero página web www.cajahonor.gov.co



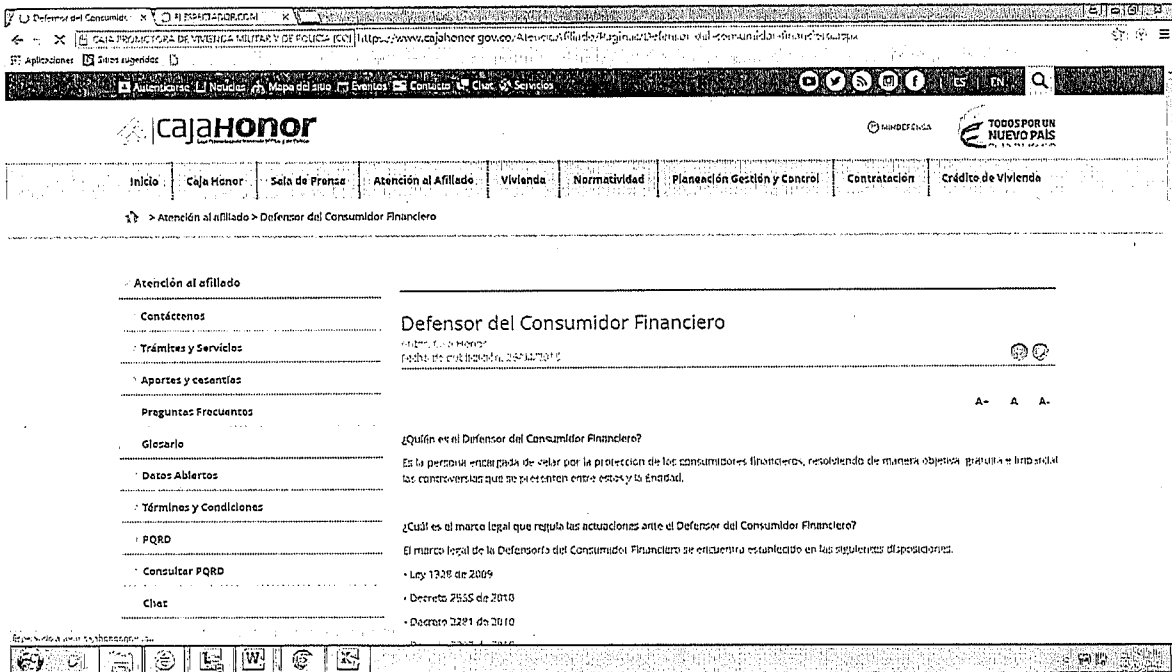
Pantalla 10: consulta consumidor financiero página web www.cajahonor.gov.co

Respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Entidad, en el portal web de CAJA HONOR, dentro del ítem "Atención al Afiliado" en la columna inferior izquierda de la pantalla, está ubicada una ventana denominada "Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC–" en el que al desplegarse, muestra el concepto del SAC, objetivos del SAC en Caja Honor, el tipo de solicitudes que se pueden radicar en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de policía (Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, reclamos) y sus requisitos, el tipo de canales por el que pueden radicarse, los formatos de las mismas, así como la documentación del Área (Manual SAC, Cartilla SAC) también el visitante de la página web de CAJA HONOR puede conocer el contenido del informe de Gestión del SAC de la Entidad desde 2010 al primer semestre de 2016. como se observa en la siguiente pantalla:



Pantalla 11: consulta SAC en página web www.cajahonor.gov.co

marco normativo de esta figura, sus funciones y los asuntos de los cuales no tiene competencia para pronunciarse, el alcance y efecto de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, y los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero de CAJA HONOR, como se observa en las siguientes pantallas:



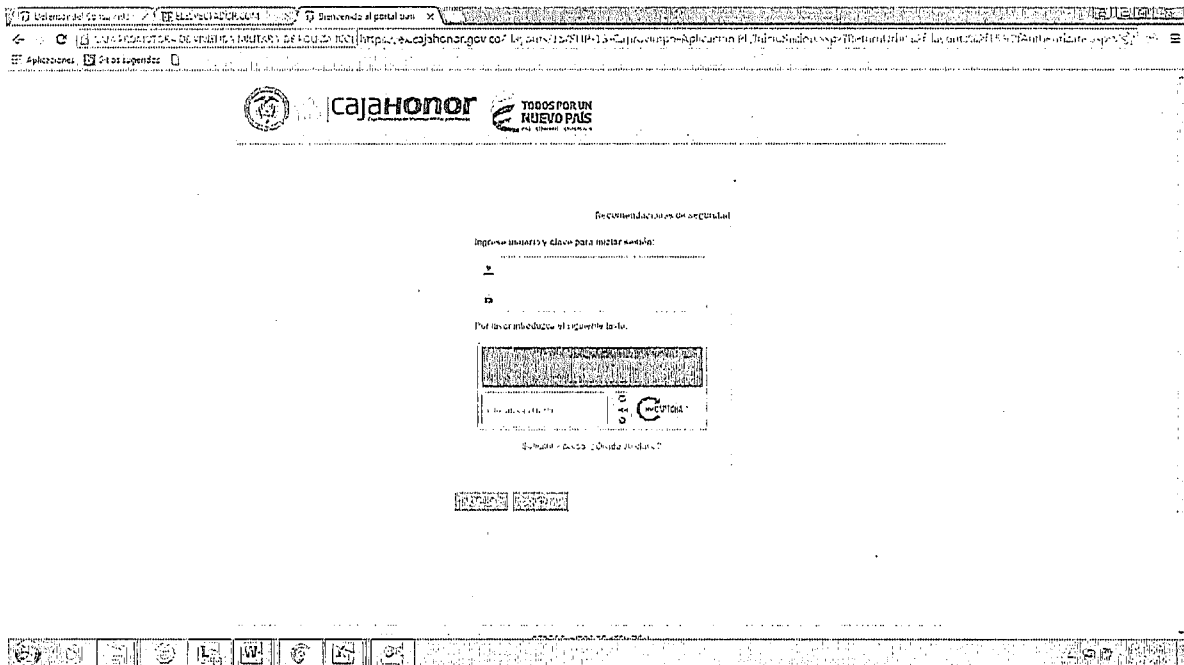
Pantalla 14: Consulta Defensor del Consumidor Financiero en página web www.cajahonor.gov.co

6.7 CANALES DE COMUNICACIÓN DE CAJA HONOR EN REDES SOCIALES

Al consultar en el buscador GOOGLE con el texto "CAJA HONOR", se muestra en internet que la entidad tiene 400001 resultados de la búsqueda, sin embargo, el acceso al portal transaccional de la Entidad, figura aún el nombre "CAPROVIMPO" y al ingresar en él aparece la razón social "CAJA HONOR", como se evidencia en las siguientes pantallas:



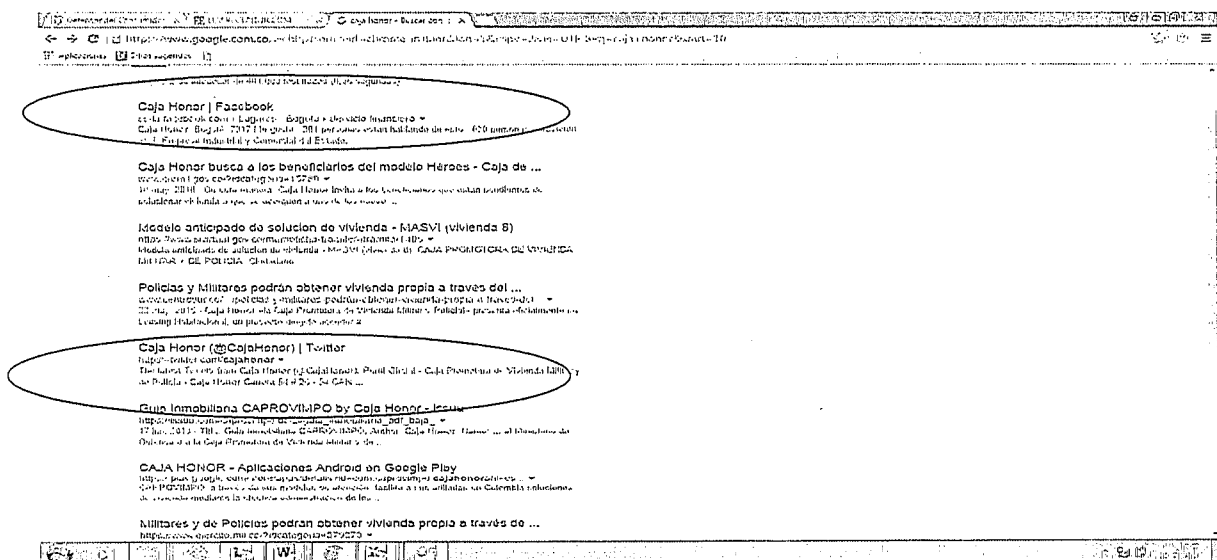
Pantalla 15: Consulta en buscador GOOGLE texto "CAJA HONOR"



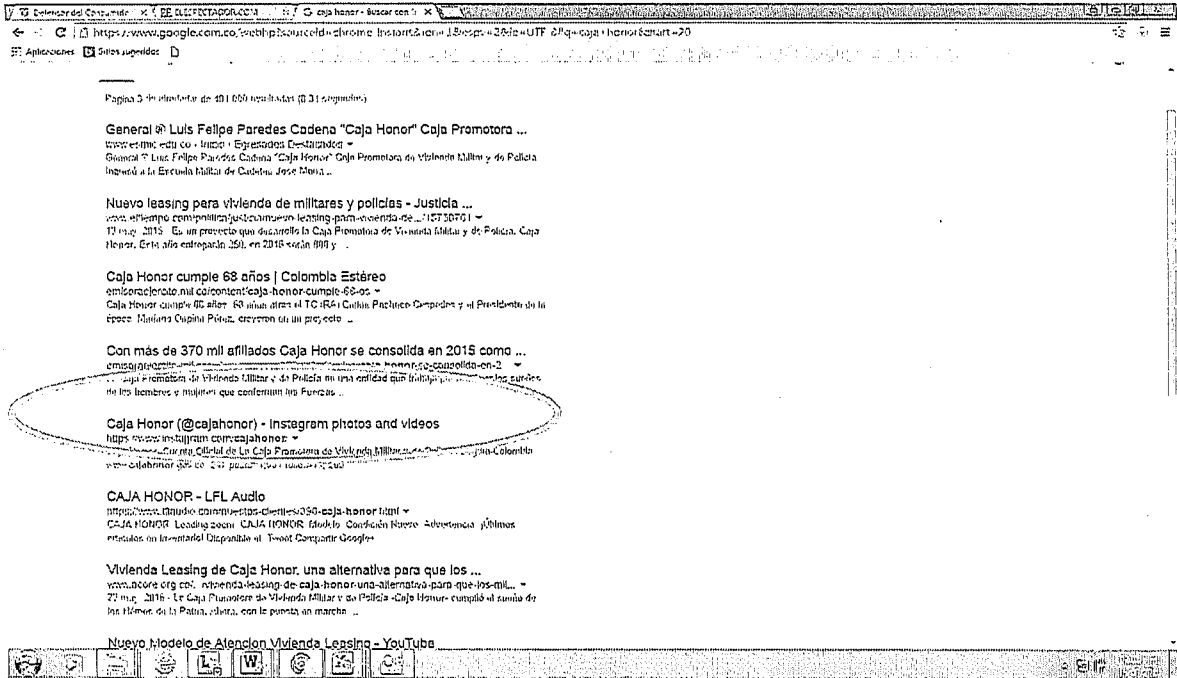
Pantalla 16: Consulta en portal transaccional de CAJA HONOR

OPORTUNIDAD DE MEJORA 02: La Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, recomienda al ARSAC para que en conjunto con el Área de Comunicaciones de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, modifiquen el vocablo "CAPROVIMPO" por "CAJA HONOR" en el encabezado del acceso al portal transaccional de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, con el fin de divulgar la nueva razón social de la Entidad y no como aparece actualmente.

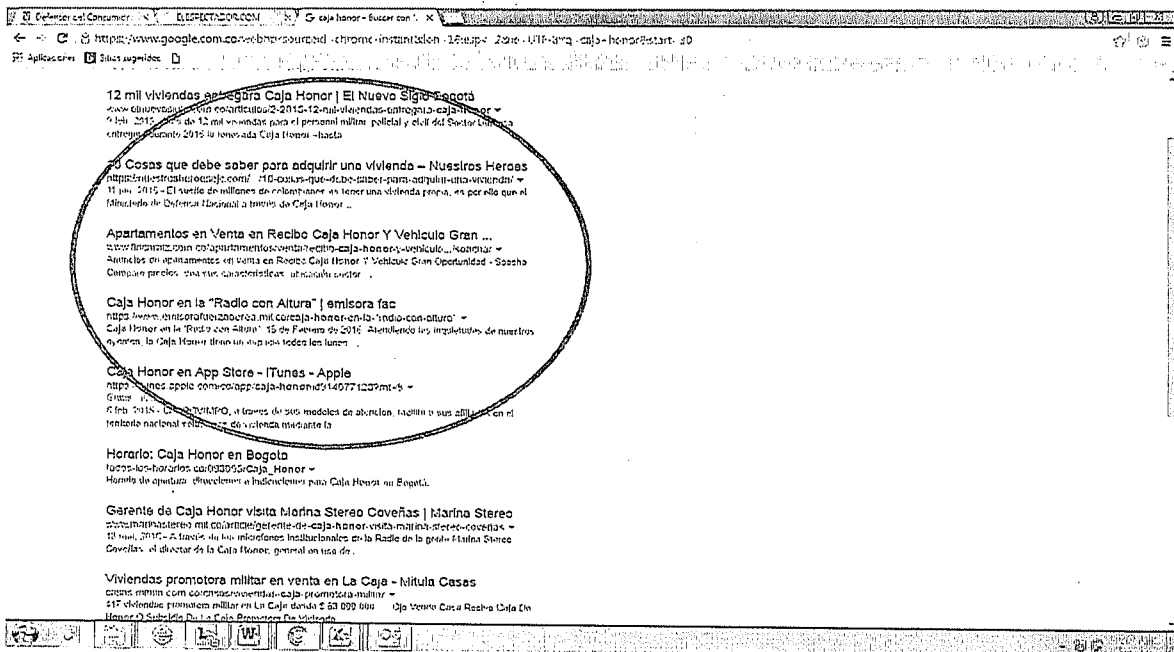
Al avanzar en la consulta, se observa resultados sobre los modelos de Atención que ofrece la Entidad (Leasing, Vivienda 8, Vivienda 14, Cesantías, Formularios), así mismo se observó resultados de las cuentas de la Entidad en las redes sociales de TWITTER (@cajahonor, con 4603 seguidores); en FACEBOOK e INSTAGRAM, y en las app disponibles en appstore y playstore, así como la página web de CAJA HONOR, www.caprovimpo.gov.co/Paginas/Home.aspxwww., que contiene en el ítem educación financiera los diferentes documentos en formato PDF sobre el tema, que pueden ser descargado por los afiliados y el público en general, así como noticias de la Entidad como se observa en las siguientes pantallas:



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



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



Pantalla 19- consulta " CAJA HONOR" en google

De las anteriores pantallas, la Oficina de Control Interno evidencia que la Entidad ha ampliado los canales de comunicación con los afiliados, mediante la creación de cuentas en las diferentes redes sociales tales como FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER, para que los afiliados conozcan los acontecimientos y la información que la Entidad carga en las mencionadas cuentas.

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
PROMILAAO.GSAC - GESTION DEL SAC	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; PROCESOS LABORALES Y ACCIONES DE TUTELA.	CA010 - *FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE LAS PROCEDIMIENTOS FRENTE A LA NORMATIVIDAD*INCUMPLIMIENTO Y/O INCONSISTENCIAS EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN ANTES 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 ACTUALIZACION 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	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

		SISTEMAS DE INFORMACIÓN*INCONSISTENCIAS Y/O INOPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN REQUERIDA A LOS PROCESOS	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
	R074 - INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POSIBILIDAD DE DIVULGACIÓN NO AUTORIZADA, MANIPULACIÓN, MODIFICACIÓN INDEBIDA, DAÑO, ELIMINACIÓN O SUSTRACCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.	CA074 - *FALLAS EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA*DEFICIENCIAS EN LAS HERRAMIENTAS DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN*DEBILIDAD DE LOS CONTROLES DE ACCESO Y AUTORIZACIÓN SOBRE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD*DEFICIENCIAS EN EL MONITOREO Y SUPERVISIÓN DE LOS ACCESOS A LAS CONEXIONES DE RED: LOGS DE AUDITORÍA*INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN*FALLAS EN LA SEGURIDAD PARA EL ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DOCUMENTALES	CO103 - SENSIBILIZACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CO120 - REDIRECCIONAMIENTO DE LAS LLAMADAS DE LOS AFILIADOS AL CONTACT CENTER PARA BRINDAR INFORMACIÓN
	R079 - CARENCIA O INADECUADAS ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS: POSIBILIDAD DE QUE NO EXISTA UNA ESTRATEGIAS DE EDUCACION FINANCIERA PARA NUESTROS CONSUMIDORES FINANCIEROS O QUE ESTA SEA INADECUADA.	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 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	CO008 - INDICADORES DE GESTIÓN CO025 - PLAN DE CAPACITACION

Tabla 3.Riesgos y Controles Asociados al Proceso-fuente ISOLUCION-

Verificación de la OFCIN:

El SAC, identificó la existencia de 4 riesgos asociados al proceso de GESTION DEL SAC, a saber: a) *Multas y/o sanciones;* b)*asesoramiento deficiente a clientes por desconocimiento del tramite, inconsistencias en la respuesta, errores en el sistema de información;* c) *Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información* y d) *Carencia o inadecuadas estrategias de educación financiera para nuestros consumidores;* En cada uno de los riesgos identificados, el SAC enunció las causas y los controles respectivos, así mismo la OFCIN estableció que durante el primer semestre de 2016, el Área Sistema de Atención al Consumidor Financiero, diseñó planes de acción para controlar el riesgo asociado a su actividad.

7.2 CONTROL DEL RIESGO POR EL SAC

Con el fin de verificar el cumplimiento y realizar seguimiento a la medición, control y monitoreo de los riesgos relacionados en la anterior tabla, la Oficina de Control Interno indagó con el proceso sobre los controles que están aplicando, a continuación se enuncian los controles aplicados por el proceso GESTION DEL SAC al riesgo que ha identificado:

CÓDIGO	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 28 de agosto de 2015, versión 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 auditoria es la primera de ellas, que tiene como objetivo evaluar el proceso SAC durante el primer semestre de 2016.
CO008	Indicadores de Gestión	Los indicadores de gestión del SAC se establecieron en el plan de acción del proceso; por tal razón, la Oficina de Control Interno solicitó copia del citado plan correspondiente al primer semestre de 2016, documentos que evidencian que se establecieron 4 indicadores asociados al proceso, así: <ol style="list-style-type: none"> 1. Quejas atención contra la Entidad 2. Desarrollo Programas Educación Financiera 3. Oportunidad Elaboración Respuestas 4. Productos y/o servicios no conforme <p>En todos los indicadores, el ARSAC ha cumplido con 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, del 9 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, primer semestre de 2016.
CO012	Verificación de la información del area	Se consultó en ISOLUCION los formatos y procedimientos desarrollados por el proceso así como la tablas contentivas de los radicados PQRD del periodo evaluado para hacer consulta en los archivos digitales
CO013	Documentos del Proceso	La Oficina de Control Interno, evidenció que el ARSAC cuenta con un 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	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 2016; evidenciando capacitaciones a los funcionarios de la Entidad y a los afiliados a CAJA HONOR en las visitas a las diferentes unidades ejecutoras de las Fuerzas Militares.</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 4. 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 2016 el ARSAC, diseñó cuatro (4) indicadores de gestión, que fueron seguidos durante todo el semestre, condensando los resultados mediante informes trimestrales (11 de abril de 2016 y 6 de julio de 2016) y uno de Gestión SAC I semestre 2016, fechado el 22 de agosto de 2016, a saber:

8.1 Indicador 1 QUEJAS Y RECLAMOS CONTRA LA ENTIDAD

Para el semestre evaluado, el proceso de gestión SAC, se estableció como meta el 25% de límite de quejas y reclamos contra la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; En el primer trimestre de 2016 de las 5857 solicitudes recibidas en la Entidad, se presentaron 20 quejas y 34 reclamos, que equivalen al 0,92% del total de solicitudes. Para el segundo trimestre de 2016, de las 7286 solicitudes, 73 fueron reclamos y 20 fueron quejas, que ascienden al 1.30% de las solicitudes.

De acuerdo con lo anterior, sumados los dos trimestres, se tiene que porcentaje de quejas y reclamos contra la entidad es del 2,22% del total, y el ARSAC estableció como meta para este indicador que el 25% de ellas fuesen resueltas a favor del consumidor financiero, por lo que el mencionado indicador se cumple.

8.1.1 RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2016

De los 107 reclamos presentados durante el semestre evaluado, y de acuerdo con la información suministrada por el ARSAC a la OFCIN, 83 de ellos fueron resueltos a favor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y 24 en contra de la Entidad; en términos porcentuales en el 80% de los reclamos interpuestos por los afiliados, no se observó falta

de gestión de la Entidad, mientras que en el 20% restante, CAJA HONOR, incurrió en falencias en la prestación del servicio a los afiliados.

De la muestra de reclamos seleccionada por la OFCIN para análisis (23), que equivalen al 21% del total, se observó que las razones por las que los afiliados presentan inconformidades con los trámites de la entidad son las que se describen en la siguiente tabla y gráfico:

Item	Motivo del reclamo	Cantidad de reclamos	porcentaje
1	Demora en la atención de funcionarios	3	13.04%
2	Mora en el primer pago M14	3	13.04%
3	Mora respuesta a derecho de petición	3	13.04%
4	Mora en el tramite de cesantías	2	8.68%
5	No visualización del extracto en el correo electrónico	2	8.68%
6	Mora en tramite MASVI	1	4.34%
7	Información incompleta de funcionarios y pagina web	1	4.34%
8	Retención de sumas superiores a las ordenadas por los Despachos judiciales	1	4.34%
9	Aparece como inactivo en la PONAL	1	4.34%
10	Doble descuento	1	4.34%
11	Falta de respuesta a solicitud de incremento para ahorro voluntario	1	4.34%
12	Publicidad engañosa en revista Notivivienda, respecto del precio de la vivienda	1	4.34%
13	Omisión de descuentos	1	4.34%
14	Incumplimiento en cita de enrolamiento biométrico a afiliado privado de la libertad	1	4.34%
15	Imposibilidad de parqueo de vehiculo de afilaído en sede CAN	1	4.34%

Tabla 5- Reclamos primer semestre 2016- CAJA HONOR- muestra seleccionada-

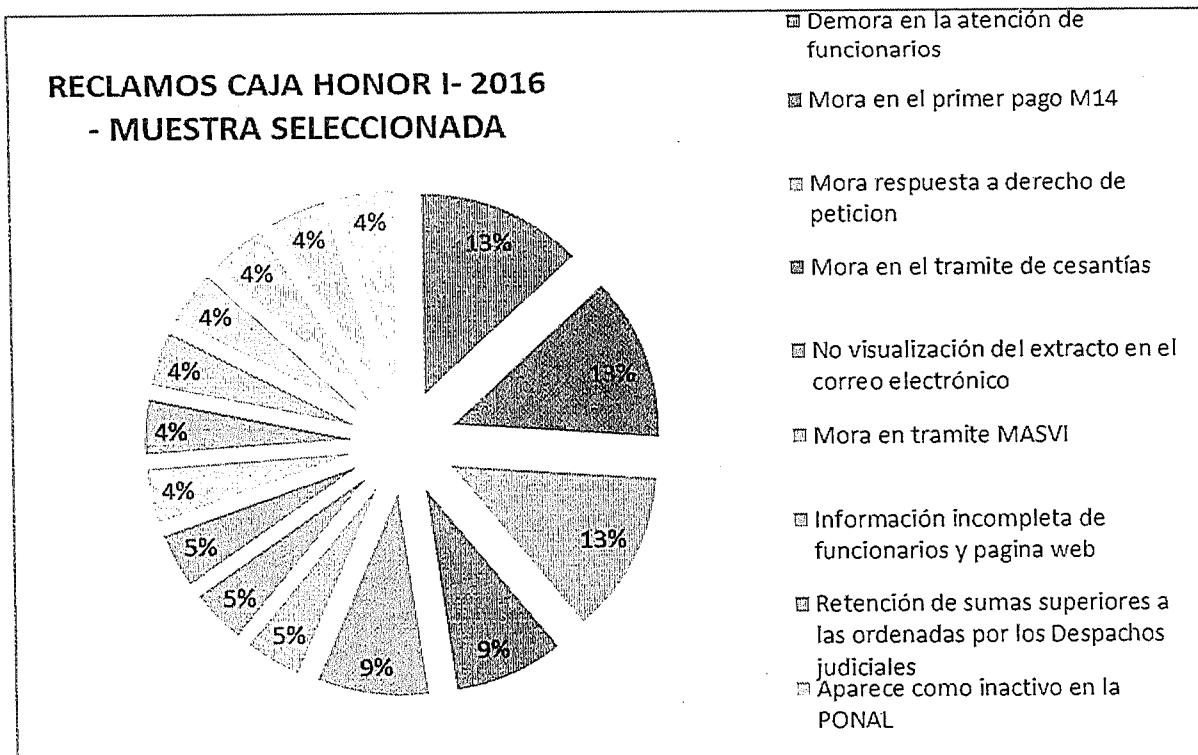


Grafico 03- Reclamos Caja Honor- primer semestre 2016- Muestra seleccionada-

8.1.2 QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2016

Respecto de las quejas en contra de CAJA HONOR, y de acuerdo con los Informes de Gestión del ARSAC, en el periodo evaluado, los afiliados presentaron 42 quejas, de las cuales 22 fueron resueltas a favor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y en 9 de ellas se encontraron motivos que sustentaban la inconformidad del afiliado, es decir, que el 22% de las quejas fueron resueltas contrario a los intereses de la CAJA HONOR, mientras que el 78% restante se resolvieron a favor de la Entidad.

Comparados el primer semestre de 2015 con el periodo evaluado, se tiene que para el primero se interpusieron 32 quejas, mientras que en 2016 fueron 42, y en cuanto a los reclamos, para el primer semestre de 2015 se radicaron 91 reclamos, y en el periodo que se evalúa, fueron 107 las inconformidades de los afiliados, encontrándose un incremento en el 25% de las quejas entre 2015 y 2016 y un 20% en las reclamaciones durante los periodos comparados.

De las 42 quejas presentadas durante el periodo que se analiza, la Oficina de Control Interno procedió a analizar mediante muestra aleatoria 11 de ellas, que conforman el 25% del total, evidenciando que las razones por las que los afiliados se quejan ante la Entidad, de acuerdo con la muestra es por: mala asesoría con 4 quejas, seguida por demora en la atención, con 2 quejas, en tercer lugar se ubican: demora en el tramite MASVI, mala respuesta a la solicitud, subsidio de vivienda, revisión del maletín del afiliado, maltrato verbal a funcionario por parte de líder de punto de atención con 1 queja cada uno de estos ítems, es decir 5 quejas por diversas situaciones).

QUEJAS I SEMESTRE 2016- CAJA HONOR- MUESTRA SELECCIONADA

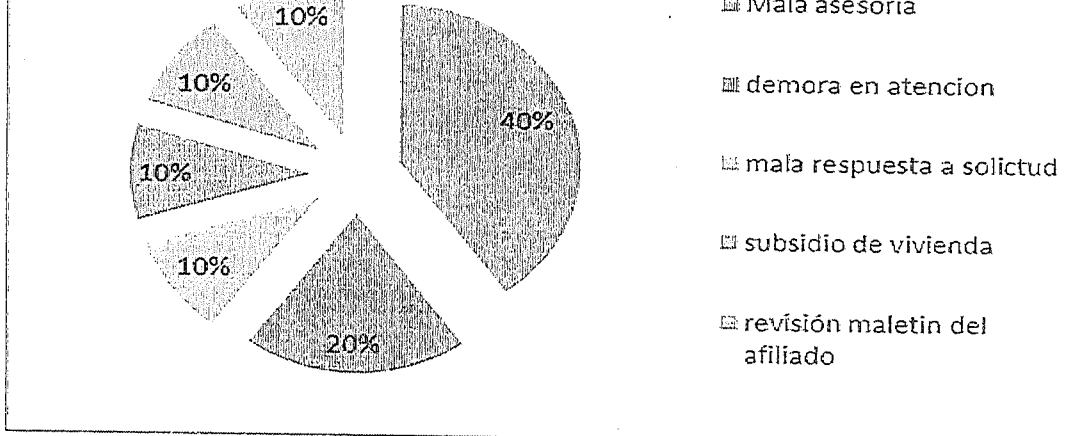


Gráfico 04- Reclamos Caja Honor- primer semestre 2016- Muestra seleccionada-

Tanto para las quejas como para los reclamos seleccionados como muestra por la Oficina de Control Interno se observó que en ambos tipos de inconformidad prevalece la causa "mala asesoría" en las quejas y en los reclamos es la "demora en la atención de los funcionarios", por lo que, para ambas, la razón de insatisfacción tiene que ver con el talento humano de la Entidad, razón por la cual, la Oficina de Control Interno, recomienda al proceso misional Gestión del SAC, identificar cuáles son los principales aspectos del desempeño del recurso humano de CAJA HONOR 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.

8.2 INDICADOR 2- DESARROLLO PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

Para el semestre que se analiza, el área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía estableció que las actividades programadas de Educación Financiera, serían 5 actividades en cada trimestre, durante el primer trimestre de 2016, la Entidad lanzó el programa de "Educación Financiera" contando con la participación de diferentes entidades del sector financiero, así mismo CAJA HONOR amplió su participación al visitar diferentes colegios de las Fuerzas Militares, con el fin de promover la Educación Financiera en los hijos de los afiliados, también visitó unidades militares (75), capacitando a 25,861 afiliados, con el fin de ofrecer los modelos de Atención a los afiliados asignados a las mismas y en el segundo trimestre, realizó 130 visitas a Unidades Militares, capacitando a 41508 afiliados, es decir que durante el semestre se realizaron 205 visitas a Unidades Militares y se capacitaron a 67.369 afiliados.

CAJA HONOR, participó en el evento GLOBAL MONEY WEEK, llevado a cabo del 4 al 20 de marzo de 2016, en coordinación con el Ministerio de Educación, la Banca de Oportunidades, el Banco de la República, ASOBANCARIA y la Fundación PLAN, haciendo presencia en el Liceo Patria, Bachillerato Patria, Policía Nacional Nuestra Señora de Fátima y el Colegio Armada Nacional – Sede Bogotá.

De la misma manera, dentro de las actividades programadas por el ARSAC para el primer semestre de 2016, la jefatura del ARSAC, programó capacitaciones para los funcionarios nuevos y antiguos, así como para los afiliados, en cooperación con los funcionarios de los Enlaces de las Fuerzas Militares.

En el primer trimestre de 2016, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en aras de fortalecer su programa de educación financiera, logró alianzas estratégicas con entidades financieras líderes en ese aspecto, a saber: Superintendencia Financiera de Colombia, SENA, FASECOLDA, Autorregulador de Mercado de Valores, Banca de Oportunidades, Jóvenes por las finanzas, entre otras.

Durante el segundo trimestre de 2016 el ARSAC publicó el primer boletín electrónico "APRENDIENDO CON HONOR" contentivo de información general sobre la educación financiera, dirigido a todos los afiliados, así como el desarrollo de proyectos de alianza estratégica para implementar y poner en funcionamiento la plataforma virtual de educación financiera de la Entidad.

8.3 Indicador 3 OPORTUNIDAD ELABORACIÓN RESPUESTAS

El ARSAC propuso como meta de cumplimiento del indicador, si el 96% de las respuestas suministradas por la Entidad a las solicitudes de los afiliados o externos se emitían dentro de los términos establecidos en el Manual SAC, se observó que para el primer trimestre de 2016 de las 5857 solicitudes presentadas, 5713 fueron respondidas dentro de los términos contemplados en la Resolución 145 de 2016, y 144 de ellas fueron respondidas fuera de término, es decir el 2.5% del total de solicitudes, es decir que el cumplimiento en la oportunidad de respuesta fue del 97.5%.

En cuanto al segundo trimestre de 2016 se encontró que de las 7286 solicitudes presentadas por los afiliados en el periodo, 84 de ellas fueron respondidas extemporáneamente, lo que equivale al 1.15% por lo que el cumplimiento del indicador de gestión fue del 98.85, sumados los dos trimestres, en promedio ponderado, el cumplimiento del indicador fue del 97.87%, superando el 96% establecido como meta en la oportunidad de respuesta de CAJA HONOR a las solicitudes de los afiliados, por lo que el ARSAC, cumple con la meta propuesta para el citado indicador.

8.4 Indicador 4 PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME SAC

El proceso GESTIÓN DEL SAC, para el primer semestre de 2016, propuso dentro de su gestión medir el producto no conforme del mismo, determinando que el límite del mismo no puede ser superior al 2% de las solicitudes; Para el primer trimestre de 2016, de las 5827 solicitudes, 26 de ellas fueron clasificadas como producto no conforme, es decir, el 0,99% del total de solicitudes.

En el segundo trimestre de 2016, de las 7286 solicitudes, 22 de ellas fueron catalogadas como producto no conforme, que equivalen al 0.30% del total.

Sumados los productos no conformes del primer semestre, se tiene que ascienden al 1.29% del total de solicitudes, y el ARSAC estableció como meta el 2% de solicitudes, por lo que el proceso GESTION DEL SAC ha cumplido con la meta propuesta.

9. INDICADORES DE SATISFACCION DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CAJA HONOR

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, suscribió contrato con la firma encuestadora Centro Virtual de Mercadeo, que se encarga de medir trimestralmente el grado de satisfacción de los afiliados con los servicios que ofrece CAJA HONOR,

La firma encuestadora evaluó cinco (5) aspectos, haciendo la encuesta a los consumidores financieros de CAJA HONOR, en forma presencial y telefónicamente sobre:

1. Biometria
2. Orientación Integral
3. Centro de Contacto Ciudadano (Contact Center)
4. Quejas y reclamos
5. Infraestructura.

La Oficina de Control Interno analizó los informes de Índices de Satisfacción del Consumidor Financiero, encontrando que la satisfacción del afiliado respecto del procedimiento de enrolamiento biométrico en promedio ponderado de los dos trimestres de 2016, es del 4,63 puntos de 5 posibles, clasificándose como adecuado, de acuerdo con la tabla de interpretación de resultados.

En cuanto al aspecto Orientación integral, se observó que dicho ítem fue calificado en promedio ponderado por los consumidores financieros con 4,23 puntos de 5 posibles, siendo una calificación adecuada de acuerdo con la tabla de criterios utilizada por la firma encuestadora.

En lo atinente a la valoración de los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía al desempeño del Centro de Contacto al Ciudadano, esta fue en promedio de 4,42 puntos, de 5 posibles, siendo un resultado de "adecuada", sin embargo, es importante mencionar, que tanto para los encuestados seleccionados (presencial y telefónica) un porcentaje superior al 40% manifestó no conocer dicha canal de comunicación de la Entidad, por lo que la OFCIN recomienda promocionar y divulgar este canal de comunicación.

Frente a la respuesta de las PQRDS por parte de CAJA HONOR, los afiliados consideraron que las respuestas de la Entidad a este tipo de solicitudes fue en promedio de 4,58 de 5 puntos posibles, siendo una percepción adecuada, de acuerdo con los criterios de interpretación de los resultados.

Finalmente, en lo relacionado con el factor "infraestructura", los afiliados manifestaron su percepción sobre las instalaciones de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en todos los Puntos de Atención, resultando como promedio general de valoración 4,64 puntos, de 5 posibles, catalogándose como "adecuada", de acuerdo con los criterios de interpretación de resultados señalados por la firma encuestadora.

En conclusión, para los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de tienen una percepción de la Entidad, catalogada como "adecuada" ubicándose entre 4.1 a 5 puntos, de 5 posibles.

10. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, solicitó al ARSAC, la remisión de los informes del Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad, observando que en los meses de enero, febrero, marzo, mayo y junio de 2016 no se radicaron quejas de los consumidores financieros ante esa instancia.

En el Mes de abril de 2016, el Defensor del Consumidor Financiero de CAJA HONOR recibió una queja por mala información de funcionaria del Punto de Atención de Ibagué, respondida el 14 del mismo mes al afiliado.

Para el mes de junio de 2016, el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad recibió una petición en la que solicitaba el pago del subsidio de vivienda, teniendo en cuenta que CAJA HONOR había desembolsado dineros a favor del solicitante, petición que a la fecha de la presentación del informe por parte del Defensor del Consumidor Financiero estaba en trámite de respuesta por la Entidad y posterior evaluación del Defensor del Consumidor Financiero de CAJA HONOR.

Dentro de las actividades desarrolladas por el Defensor del Consumidor Financiero de CAJA HONOR en el semestre evaluado, se observó en los informes remitidos que en el mes de marzo de la presente anualidad se llevó a cabo una mesa de trabajo con el Defensor del Consumidor Financiero (suplente) donde se trabajó el portal de PQR en línea, así mismo, asistió a la Jornada de Educación financiera llevada a cabo en la sede CAN de la Entidad e impartió la charla "Derecho comparado con respecto al Consumidor Financiero" el día viernes 4 de marzo del presente año junto con conferencistas del el AMV y el Banco Davivienda.

Igualmente, el 9 de marzo de 2016, participó en la mesa de trabajo con la Dirección de Protección al Consumidor Financiero en la Superintendencia Financiera de Colombia, con la finalidad de suscribir un posible convenio que promueva la eficacia y eficiencia del Sistema de Servicio de Atención sobre todo en lo referente a los programas de educación financiera.

Finalmente, colaboró en la elaboración del borrador de Resolución en la que se adopta el reglamento para el trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Quejas Exprés en la Caja, efectuando algunas recomendaciones.

11. ESTADÍSTICAS SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

A continuación se clasifican las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias presentados por los afiliados de CAJA HONOR, durante el primer semestre de 2016, así:

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

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

TABLA PQRDS PRIMER SEMESTRE 2016	
PETICIONES	12006
QUEJAS	42
RECLAMOS	107
SUGERENCIAS	249
DENUNCIAS	2
CONSULTAS	540
CERTIFICACIONES	198
TOTAL	13144

Tabla 5- Relacion estadística PQRDS primer semestre 2016- CAJA HONOR- Fuente ARSAC-

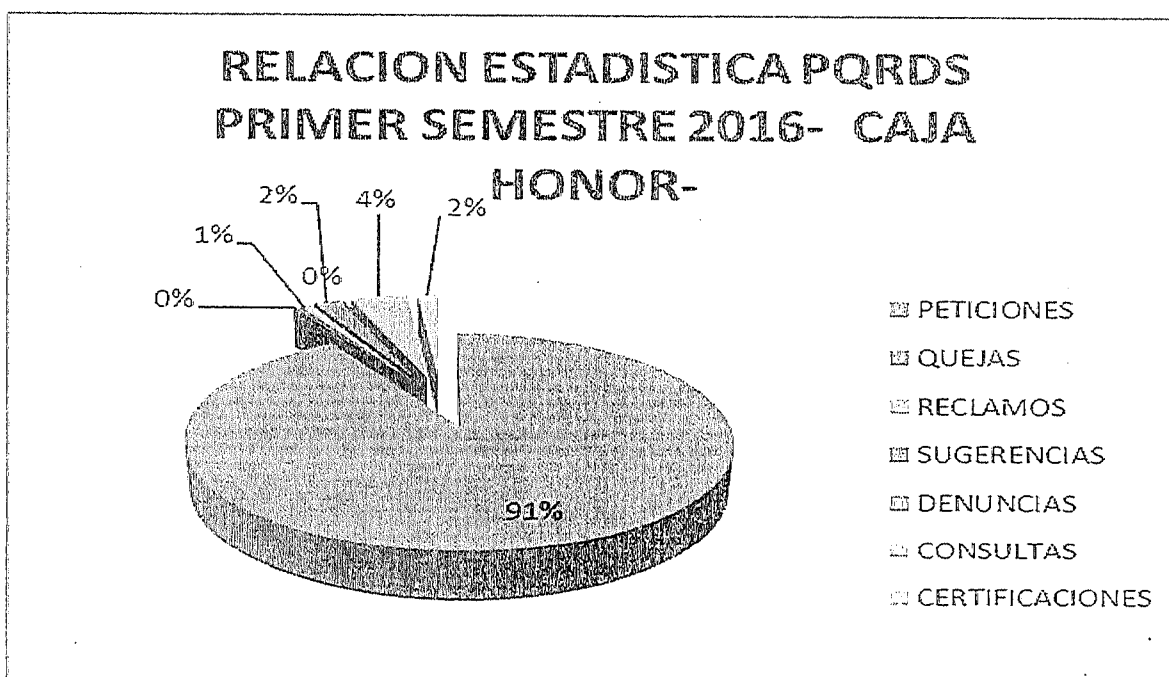


Grafico 05- Relacion porcentual PQRDS Caja Honor- primer semestre 2016- Fuente SAC-

Del análisis de la anterior gráfica y tabla se establece que de las 13144 solicitudes radicadas en CAJA HONOR, el 91% de las solicitudes presentadas por los afiliados a CAJA HONOR corresponden peticiones, es decir 12006; Las 42 quejas que se presentaron durante el primer semestre de 2016 equivalen al 0.3%; 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 107, frente a las sugerencias que hicieron los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, estas fueron 249 durante el periodo evaluado que constituyen el 2%, así como 540 consultas que ascienden al 4% y 198 certificaciones que equivalen al 2% y 2 denuncias que son el 0% del total de las solicitudes radicadas en Caja Honor en ese periodo del año 2016

11.2 TÉRMINOS DE RESPUESTA POR CAJA HONOR

De acuerdo con el Manual SAC y la normatividad vigente (Resolución 145 de 2016 del 17 de marzo de 2016) en los artículos 10 y siguientes, menciona los términos del trámite de las diferentes solicitudes de los afiliados, así:

- Solicitudes verbales y escritas: (15 días hábiles siguientes a su recepción) 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.
- Solicitud de documentos y de información: se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitudes de consulta: Mediante las cuales se eleva una consulta a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en relación con las materias a su cargo deberán ser resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitudes allegadas por el Defensor del Consumidor Financiero: Serán resueltas por un término máximo de ocho (8) días hábiles siguientes al recibo de la misma, sin perjuicio de la norma legal y/o administrativa vigente.

Es importante mencionar que dentro de la muestra aleatoria seleccionada (80 peticiones, 13 quejas, 23 reclamos, 33 sugerencias y 2 denuncias), la Oficina de Control Interno, encontró que de las 80 peticiones, 4 de ellas fueron respondidas extemporáneamente, es decir trascurrieron más de los 15 días hábiles establecidos en la resolución 145 de 2016, contados a partir de la fecha de radicación y la fecha de impresión de la respuesta, las demás dentro de los términos enunciados en la Resolución 145 de 2016.

Respecto de las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, estas fueron respondidas por CAJA HONOR dentro de los plazos legales.

11.3 PETICIONES

En el primer semestre de 2016, los afiliados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, radicaron 12006 solicitudes, de las cuales, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria de 80, que equivalen al 0.8% del universo total, encontrando que las principales peticiones de los afiliados a la Entidad son :

- a) Acreditación MASVI 18 peticiones
- b) Suspensión de descuentos por haber solucionado vivienda 4 peticiones
- c) Desbloqueo de cuenta 4 peticiones
- d) Aclaración de montos girados 3 peticiones
- e) Postulación a subsidio de vivienda 3 peticiones
- f) Medidas cautelares 3 peticiones
- g) Resciliación de contrato de compraventa 3 peticiones

- h) Suspensión de descuentos por retiro de la Fuerza 2 peticiones
- i) Solicitud de saldos de la cuenta individual 2 peticiones
- j) Prorroga plazo acreditación MASVI 2 peticiones
- k) Consignación prestaciones sociales 2 peticiones
- l) Radicación promesa de compraventa 2 peticiones
- m) Actualización de información del afiliado o beneficiarios 2 peticiones
- n) Información sobre prestaciones sociales 2 peticiones
- o) Extracto de cuenta individual 2 peticiones
- p) procedimientos de reconocimiento de vivienda a sobrevivientes 2 peticiones
- q) Otras solicitudes 24.

En términos porcentuales, las peticiones para acreditación de MASVI conforman el 23% de la muestra, y otras solicitudes el 30% de la misma, seguida por petición de suspensión de descuentos por haber solucionado vivienda, desbloqueo de cuenta con el 5% cada una, es decir el 10% del total tomado como muestra, en tercer lugar se ubican las peticiones de aclaración de montos girados, postulación a subsidio de vivienda medidas cautelares con el 4% cada una de ellas, es decir el 12%, y finalmente solicitudes de suspensión de descuento por retiro de la Fuerza, prórroga plazo acreditación MASVI, consignación de prestaciones sociales, actualización de información de afiliado o beneficiarios, información sobre prestaciones sociales, solicitud indicación de procedimientos de reconocimiento de vivienda a sobrevivientes, con 2 peticiones cada una, que conforman el 12% de la muestra seleccionada, como se observa en la siguiente gráfica:

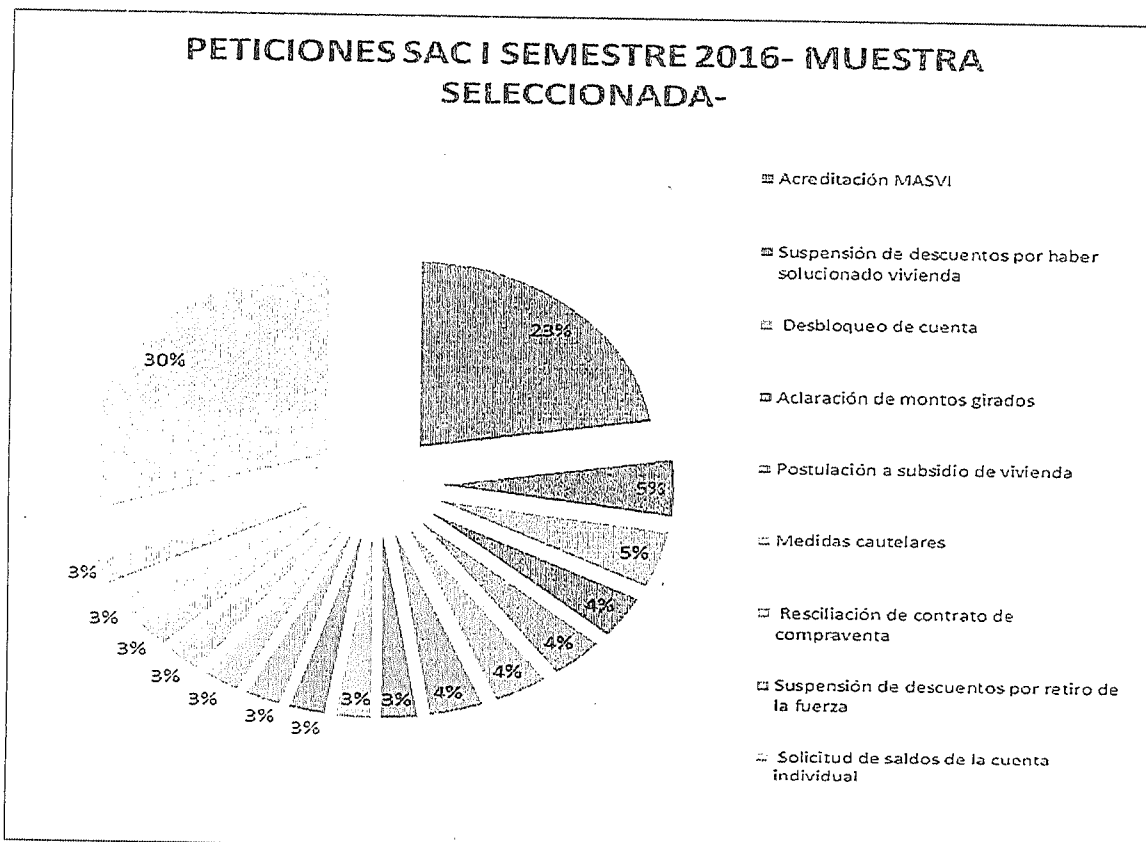


Gráfico 06- Principales peticiones Caja Honor- primer semestre 2016- muestra seleccionada- Fuente SAC-

11.4 QUEJAS

Durante el primer semestre de 2016, los afiliados presentaron 42 quejas; de las que la OFCIN seleccionó como muestra 13 quejas, que equivalen al 30% del total, encontrando que por medio de este mecanismo, los afiliados manifestaron descontento principalmente por "mala asesoría del funcionario" y "demora en la atención"; El punto de atención que más recibió quejas fue el de Bogotá con 10, seguido por el punto de atención de Cartagena con 2, secundado por el punto de atención de Medellín con 1.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 03

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.

11. 5 RECLAMOS:

Esta opción, fue utilizada durante el primer semestre de 2016 en 107 ocasiones por los afiliados, de la muestra seleccionada (23 reclamaciones) se evidenció que la inconformidad de los afiliados reside principalmente por la demora en la atención de los funcionarios de CAJA HONOR (3), por la demora en el primer pago del M14 (3), el recibo de la respuesta a derecho de petición (3).

11.5.1 Reclamos por Punto de Atención y Canal de Comunicación

De los 107 reclamos que se radicaron en el periodo evaluado y de la muestra seleccionada (23) que equivale al 21% del universo, encontrando que de los 23 reclamos seleccionados, 10 fueron por correo electrónico, 7 en el Punto de Atención de Bogotá, 1 reclamación para los puntos de Atención de Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, y remitidos desde Granada (1) y Villavicencio (1).

Desde el punto de vista porcentual, se evidencia que el 40% de la muestra seleccionada corresponde a las reclamaciones hechas por correo electrónico, seguido por el punto de atención de Bogotá con el 30%, en tercer lugar se ubican los puntos de atención de Barranquilla, Bucaramanga y Medellín, con el 4.3% cada uno.

11.5.2 Motivos de Reclamación

En lo relacionado con los motivos de reclamación, se observa que los más frecuentes en CAJA HONOR son la espera en sala de punto de atención (3), mora en el trámite primer pago M13 (3); Falta de respuesta a derecho de petición de afiliado (3) y otras, que se explicaron en acápite precedentes.

11.6 SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de 2016, el ARSAC recibió 249 Sugerencias, de las cuales, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de 33, que en su mayoría (30) fueron felicitaciones, es decir, el 90% de la muestra, estando clasificadas dentro de la tipología de la Entidad como sugerencias, mientras que 3 de las 33 radicados seleccionados aleatoriamente sí correspondían a sugerencias, de las cuales los afiliados sugieren: mejoras en el uniforme de los funcionarios de la Entidad; una segunda sugerencia que se evalúe si el subsidio otorgado por cumplir las 168 cuotas se puede aplicar para la compra de otro inmueble distinto del objeto del leasing suscrito con CAJA HONOR, y una tercera sugerencia respecto de la ubicación de los televisores que anuncian los turnos de los afiliados, en aras de mejorar la visibilidad de los afiliados a la pantalla.

OPORTUNIDAD DE MEJORA 04

De acuerdo con la relación de radicados enviados a la Oficina de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, la OFCIN recomienda al ARSAC reclasificar por aparte las felicitaciones y las sugerencias, con el fin de poder conocer cuáles son los aspectos que resaltan los afiliados y cuales proponen mejoras.

11.7 DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2016, el ARSAC recibió dos (2) denuncias clasificadas oficialmente como tal, identificada con el radicado 06-01-20160215002951 expone cómo fue víctima de unos tramitadores en el punto de atención de Ibagué; La entidad procedió a responder al denunciante que se analizará la procedencia o no de constituirse en parte dentro de la acción judicial que emprenda contra los tramitadores.

La segunda denuncia, radicada bajo el número 18-01-20160613004339, donde pone en conocimiento las presuntas irregularidades en su trámite de vivienda en el punto de Atención de la ciudad de Barranquilla, por lo que la Entidad también le respondió sobre el traslado de la denuncia a la UCODI y a la OAJUR para que analizaran la procedencia o no de acciones penales y disciplinarias en contra de los implicados.

11.8 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 auditoría 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	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
2	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
3	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
4	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
5	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
6	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
7	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
8	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
9	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
10	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
11	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
12	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
13	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
14	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
15	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
16	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
17	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
18	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
19	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
20	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
21	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
22	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
23	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
24	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016
25	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016	06-01-2016

Pantalla 20: Cuadro relacion de PQRS I Semestre de 2016- remitido por ARSAC

OPORTUNIDAD DE MEJORA 05

La Oficina de Control Interno, recomienda al ARSAC que en el cuadro donde se relacionan los radicados de las diferentes PQRS, 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.

12 OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS

12.1 Calidad en las respuestas:

Con el fin de identificar si las respuestas emitidas por el ARSAC 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 2016, de cada uno de los ítems evaluados, se tomó como muestra 159 solicitudes (80 peticiones, 13 quejas, 23 reclamos, 33 sugerencias, 2 denuncias), 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.

El tiempo promedio de las respuestas a las peticiones de los afiliados fue de 4,5 días.

13 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 primer semestre de 2016, que en total fueron 132 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 55 tutelas
- b) Derecho al debido proceso (art 29 C.N) con 5 acciones constitucionales
- c) Derecho a la igualdad (art 13 C.N) con 13 acciones de amparo
- d) Derecho a la vivienda digna (art 51 C.N) con 46 acciones de tutela
- e) Derecho al mínimo vital (art 48C.N) con 7 acciones constitucionales
- f) Derechos a la salud (art 15 CN), derecho a la vida digna (art 11 C.N), derecho al trabajo (art 25 CN). Derecho a la estabilidad laboral (Art 53 CN) y derecho al habeas data (Art 66 CN) con 1 acciones de tutela cada uno de ellos;

De las 132 Acciones de Tutela interpuestas en CAJA HONOR, se observa que la Entidad es tutelada principalmente por presunta vulneración al derecho de petición, con 55 tutelas que equivalen al 41%; Seguida por presunta violación al derecho a la vivienda, con 46 acciones que equivalen al 35%; En tercer lugar se ubican las acciones de tutela que buscan garantía constitucional al derecho a la igualdad, con 13 acciones, que equivalen al 10% del total; En cuarto lugar se ubican las acciones de tutela que buscan la protección al derecho al mínimo vital, con 7 acciones, y en quinto lugar están las acciones constitucionales encaminadas a la protección al derecho al debido proceso, con 5, que equivalen al 4%; las

restantes acciones suman en su conjunto el 5% y buscan la tutela de varios derechos fundamentales.

Respecto del sentido del fallo de tutela, de las 132 acciones incoadas, 124 fueron favorables a CAJA HONOR es decir el 93.33% mientras que 8 fallos fueron adversos a la Entidad, es decir el 6.66% del total de las acciones de tutela interpuestas durante el periodo evaluado.

Lo anterior se resume en el siguiente gráfico:

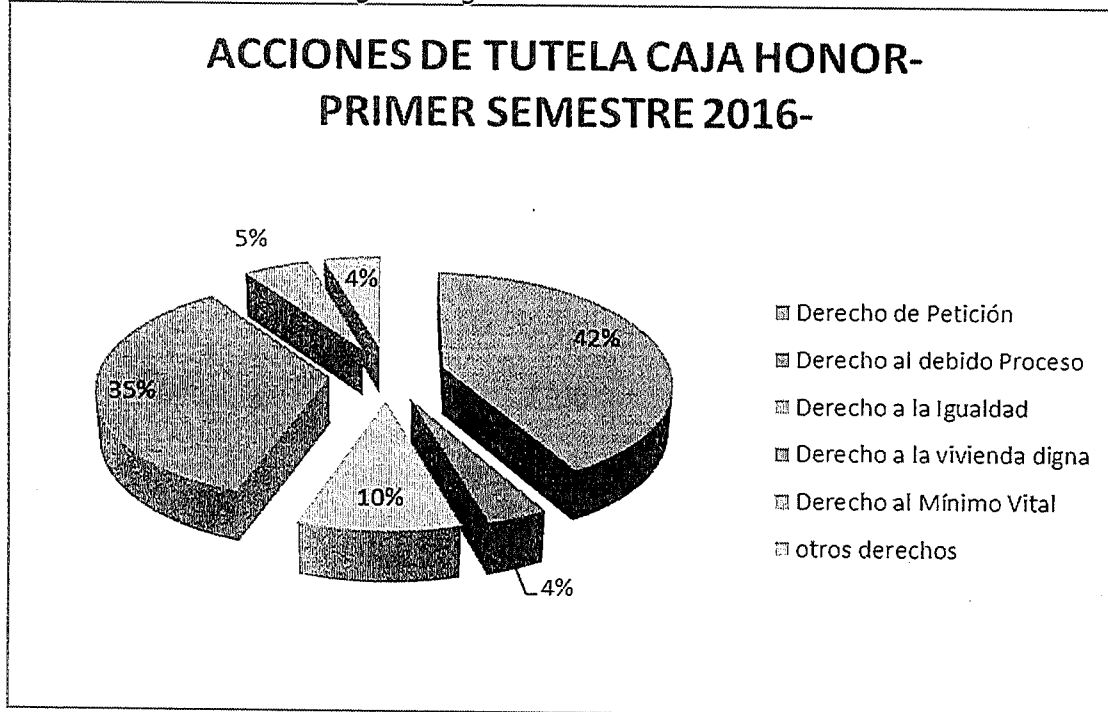


Grafico 07- Acciones de tutela Caja Honor- primer semestre 2016- muestra seleccionada- Fuente OAJUR-

De las 132 acciones de tutela, se tomó una muestra aleatoria de 29 tutelas, en las que se incluyeron las 8 que fueron falladas adversamente a CAJA HONOR, en las que 3 de ellas corresponden a vulneración por parte de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía al derecho fundamental de petición, todos por falta de respuesta de fondo a la petición del afiliado.

Las otras 5 acciones de tutela falladas contra CAJA HONOR, en su orden, corresponde a vulneración al derecho fundamental a la vivienda digna e igualdad, invocados en conexidad en los 6 fallos adversos, seguida por vulneración al derecho fundamental a la dignidad humana con 1 sentencia en contra de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía; finalizando con un (1) fallo que tutela el derecho a la igualdad de los accionantes en sede constitucional.

Por lo que se observa que de las 132 acciones de tutela, 8 de ellas falladas adversamente a CAJA HONOR corresponden al 6.66% del total, también es importante precisar que de estas sentencias no todas corresponden al ARSAC, pues como se evidencia en párrafos precedentes, en 3 fallos se ordena al SAC responder de fondo las peticiones presentadas por los afiliados, quienes inconforme con la respuesta inicial del Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero acudieron a la vía constitucional, remitiendo los oficios de respuesta a las direcciones reportadas por los afiliados.

Respecto del mismo periodo del año 2015 se interpusieron 200 Acciones de Tutelas, de las cuales 54 fueron por presunta vulneración al derecho fundamental de petición de los afiliados, de las cuales 13 fallos tutelaron este derecho fundamental, siendo adversos a CAJA HONOR, mientras que en el mismo periodo del año 2016 se interpusieron 132 acciones constitucionales, de las cuales 55 fueron por presunta trasgresión del derecho de petición, y se profirieron 3 fallos que declararon la vulneración de este derecho fundamental por parte de la Entidad.

En conclusión, hubo una reducción del número de acciones de tutelas pasando de 200 en 2015 a 132 en 2016, es decir 68 acciones constitucionales, que ascienden al 33% entre una periodicidad y otra, y respecto de los fallos adversos, de 12 en el primer semestre de 2015 se redujo a 3 en el primer semestre de 2016.

14. 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 auditorias al Sistema de Atención al Consumidor financiero, que se llevaron a cabo en periodicidades anteriores, la OFCIN evidencia que el Area de Atención al Consumidor Financiero de Caja Honor, no tiene vigentes planes de mejoramiento por procesos.

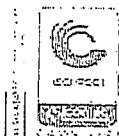
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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, la Circular Externa 038 de 2009, incorporada por la Circular Externa 029 de 2014.

Atentamente


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y elaboró: 
Johana Catherine Duran Monroy
Contratista Oficina de Control Interno



Portal web: www.cprevalmpo.gov.co Correo electrónico: comitadenecc@cprevalmpo.gov.co

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



CPREVALMPO

