

Informe de Auditoría No programada No. 5 de 2025 - Cumplimiento de las Políticas de Gobierno Digital – Periodo 01-07-2024 al 28-02-2025

Bogotá D.C., 20-03-2025

Doctor
José Andrés Jiménez Amaya
Gerente General (E)

Asunto: Informe de Auditoría No programada No. 5 de 2025 - Cumplimiento de las Políticas de Gobierno Digital

Introducción

La Oficina de Control Interno (OFCIN) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor), en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales y en cumplimiento a la asignación de la Jefatura de la Oficina de Control Interno, mediante el radicado 359-01-2025022400026 del 24 de febrero de 2025, adelantó la Auditoría No Programada al cumplimiento de las políticas de Gobierno Digital de Caja Honor. Esta auditoría tuvo como objetivo identificar aspectos relevantes, oportunidades de mejora y/o formular recomendaciones a través de la revisión documental de las políticas de Gobierno Digital, la identificación de las áreas claves y personal involucrado en la implementación y gestión de dichas políticas, la verificación de registros y evidencias de cumplimiento, así como el análisis de los informes de auditorías internas y externas previas. Lo anterior, con el fin de verificar los controles implementados y la efectividad de los mismos en la gestión para evaluar el cumplimiento de las políticas de Gobierno Digital implementadas por la Entidad; documentando Oportunidades de Mejora, conclusiones y formulación de recomendaciones derivadas del ejercicio auditor.

La política de Gobierno Digital hace referencia al conjunto de principios, directrices y procedimientos que buscan gestionar y fomentar el uso de tecnologías Digitales en el sector público, cuyo objetivo primordial es incrementar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos mediante la implementación de soluciones tecnológicas. Esta política es vital por su capacidad para transformar y modernizar la administración pública, mejorando la interacción entre el Gobierno y los ciudadanos, y garantizando la protección y privacidad de la información. Asimismo, establece pautas claras para el uso seguro y responsable de las tecnologías Digitales, alineándose con las mejores prácticas y estándares internacionales.

Es de anotar, que nuestros procedimientos se ejecutan conforme a las Normas Internacionales de Auditoría vigentes en Colombia, basándose en pruebas selectivas. Es

importante destacar que un procedimiento de esta naturaleza no puede identificar todas las desviaciones de control en la totalidad de la población, sino únicamente aquellas presentes dentro de la muestra evaluada. En consecuencia, resulta imprescindible que la Administración lleve a cabo un seguimiento constante y una revisión continua del funcionamiento del Sistema de Control Interno, actuando como la principal línea de defensa para prevenir o detectar errores o irregularidades en el desarrollo de las operaciones.

Objetivos General

El propósito fundamental de esta auditoría es confirmar que las políticas de Gobierno Digital cumplan completamente con las normativas actuales y se implementen de manera eficiente para garantizar la transparencia, seguridad y eficiencia en la gestión Digital de la Entidad; verificando entre otros: [Decreto 088 de 2022](#) "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la Digitalización y automatización de trámites y su realización en línea", [Ley 1978 de 2019](#) "Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.", [Resolución 1951 de 2022](#) "Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos Digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital", [Decreto 767 de 2022](#) "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" y [Decreto 1263 de 2022](#) "Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública"

Asimismo, en alineación con el Decreto 1499 de 2017 MIPG y Manual Operativo versión 06 de diciembre 2024, CE 008 de 2023 SFC, ISO 27001:2013 y actualización 2022, Resolución 7870 del 26-12-2022 del MDN; lo descrito en los documentos controlados como Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, los procedimientos (Recepción, Digitalización y Distribución de Comunicaciones Oficiales, Cod. GD-NA-PR-002, V.007 del 12/Sep/2023, que tiene como objetivo "Definir los lineamientos para la

recepción, radicación, Digitalización y distribución de las comunicaciones oficiales en la Entidad”, caracterización, plan de acción (indicadores), mapa de riesgos del proceso, guías, formatos entre otros, observando oportunidades de mejora que corrijan desviaciones identificadas o que optimicen el actuar del proceso.

Alcance de la Auditoría

El alcance de la auditoría incluye:

- Evaluación de la alineación de las políticas de Gobierno Digital con las normativas y estándares internacionales y nacionales.
- Verificación de la implementación de políticas de acceso y uso de la información.
- Revisión de los mecanismos de monitoreo y actualización continua de las normativas.
- Análisis de la capacitación y concienciación del personal en temas de Gobierno Digital.
- Evaluación del uso de herramientas tecnológicas para la gestión y monitoreo de las políticas de Gobierno Digital.

Metodología

Para llevar a cabo esta auditoría, se han seguido los siguientes pasos:

- Revisión documental de las políticas de Gobierno Digital.
- Entrevistas con el personal clave involucrado en la implementación y gestión de las políticas.
- Aplicación de Lista de Chequeo con aspectos directamente relacionados con la implementación del Gobierno Digital en la Entidad.
- Verificación de registros y evidencias de cumplimiento.

Resumen detallado de las actividades realizadas

Durante el ejercicio de auditoría se llevaron a cabo actividades tales como:

El presente informe de auditoría tiene como objetivo evaluar el cumplimiento de la Entidad con respecto a la política de Gobierno Digital. La auditoría se ha llevado a cabo mediante la revisión de diversos aspectos clave, incluyendo la identificación y documentación de normativas, alineación con normativas globales, seguridad y privacidad de la información, capacitación y concienciación del personal, monitoreo y evaluación continua, implementación de herramientas tecnológicas, uso y apropiación de servicios ciudadanos Digitales y toma de decisiones basada en datos. Para tal efecto, se generó una lista de

chequeo (la cual forma parte integral del presente informe de auditoría) para la evaluación de los siguientes aspectos:

1. Identificación y Documentación:

- 1) ¿Se han identificado y documentado todas las normativas y estándares aplicables a la Política de Gobierno Digital?

Es importante que la Entidad realice y mantenga un inventario exhaustivo de normativas internas y externas, y establezca un repositorio centralizado accesible y actualizado; lo que asegura que Caja Honor esté alineada con las normativas vigentes, facilitando la gestión de dicha información.

Para tal efecto, la Oficina de Control Interno (OFCIN) realizó la verificación de la normativa vigente acorde a lo informado por OAINF como respuesta al ítem 1 de la lista de chequeo, en donde se relaciona la siguiente legislación:



Figura 1 Normativa Gobierno Digital – Consultado 10-03-2025
Fuente: MinTic - enlace [Manual de Gobierno Digital - Gobernanza](#)

Adicionalmente, Caja Honor para el proceso de implementación de Gobierno Digital se encuentra alineada con el Plan de Acción Institucional - [PAI 2025](#) y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información [PETI 2023 2026](#).

Durante el ejercicio de auditoría, la Oficina de Control Interno (OFCIN) consultó e identificó normativas complementarias relacionadas con el tema de Gobierno Digital. Se detalla la siguiente reglamentación, la cual se recomienda que la Entidad revise y adopte según corresponda a la organización en la materia, realizando el respectivo registro tanto en el normograma interno como en el publicado en el sitio web:

Tabla 1. Normativas Complementarias Gobierno Digital

Política / Normativa	Descripción	Fuente
Ley 1341 de 2009	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), crea la Agencia Nacional de Espectro y dicta otras disposiciones.	DNP
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y dicta otras disposiciones.	DNP
Decreto 1078 de 2015	Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	DNP
Ley 1955 de 2019	Expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".	DNP
Ley 1978 de 2019	Moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), distribuye competencias, crea un Regulador Único y dicta otras disposiciones.	Función Pública
Ley 2106 de 2019	Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	DNP
Decreto 620 de 2020	Establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos Digitales.	DNP
Resolución MinTIC 2160 de 2020	Expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos Digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.	DNP
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplen con funciones administrativas, en relación con la racionalización de trámites y dicta otras disposiciones.	DNP
Política de Gobierno Digital	Instrumento gubernamental que busca la transformación Digital pública, fortaleciendo la relación Ciudadano-Estado, mejorando la prestación de servicios y generando confianza en las instituciones a través del uso de las TIC.	MINTIC

Política / Normativa	Descripción	Fuente
Estrategia Nacional Digital (END)	Instrumento que coordina todas las iniciativas de política pública relacionadas con conectividad y transformación Digital, promoviendo el uso y apropiación de datos y tecnologías Digitales para superar desafíos económicos, sociales y ambientales.	DNP
Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital	Política que busca mejorar la capacidad del Estado en su relación con la ciudadanía, incrementando la confianza en las Entidades y servidores públicos, y promoviendo la generación de valor público a través de la transformación Digital del Estado.	IDEAM
Decreto 767 de 2022	Establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015.	Función Pública
Decreto 088 de 2022	Adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la Digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.	Función Pública
Decreto 1263 de 2022	Define los lineamientos y estándares aplicables a la transformación Digital pública.	MinTIC
Resolución MinTIC 1951 de 2022	Establece los requisitos, condiciones y trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos Digitales especiales; da lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital.	DNP
Ley 2294 de 2023	Plan Nacional 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial De La Vida".	DNP

Fuente: Páginas DAFFP, DNP, MinTic, IDEAM

2) ¿Se cuenta con un repositorio centralizado de normativas y estándares?

Según información suministrada por OAPLA, Caja Honor cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, y el sistema Isolucion ([Isolucion](#)) que incluye el normograma, publicación normativa, y la consulta permanente.

De igual forma, Caja Honor publica la normativa para consulta de los afiliados:

Caja Honor – Normativa.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) procedió a consultar con fecha 10-03-2025 tanto en la herramienta Isolucion como en el sitio web de la Entidad, el normograma con el fin de verificar la existencia de tal información, observando que dicha legislación no se encuentra registrada en los sitios antes mencionados, por tanto, se permite precisar:

Recomendación No. 1.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a la OAINF y a OAGRI en coordinación con OAJUR, OAPLA y demás procesos interrelacionados, garantizar que el normograma de Caja Honor se mantenga actualizado conforme a la normatividad vigente en materia de Gobierno Digital, de conformidad a la naturaleza jurídica de la Entidad. Lo anterior, toda vez que se observó que en el normograma y en el sitio web de la Entidad, no se encuentra registrada la legislación relacionada con [Decreto 088 de 2022](#), [Ley 1978 de 2019](#), [Resolución 1951 de 2022](#), [Decreto 767 de 2022](#), [Decreto 1263 de 2022](#), entre otros. Esta función debe alinearse con las directrices establecidas en la Guía de Operación para Registrar Normatividad (Normograma), código GJ-NA-GU-001, versión 013 del 16 de junio de 2023, siendo el propósito de esta recomendación, asegurar el cumplimiento del marco legal aplicable y mitigar los riesgos relacionados, tales como: Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y Decreto 1377 de 2013 relativo a la Protección de Datos personales, ISO 27001:2022, Resolución 7870 de 26-12-2022, Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital, Ciberseguridad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos del Ministerio de Defensa Nacional, Dimensión 5ª Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V6 de 2024, numeral 3.4.4 Política de Mejora normativa, y el principio de publicidad, garantizando que la información relevante sea accesible y transparente para todos los ciudadanos, conforme a los artículos 209 y 265 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Esto debe incluir la actualización constante del normograma y la difusión de las normativas vigentes.

2. Alineación con Normativas:

1. ¿La Entidad está alineada con las normas globales de auditoría del IIA 2024?

La Oficina de Control Interno (OFCIN) llevó a cabo la revisión del cumplimiento de las directrices y estándares establecidos por el Instituto de Auditores Internos (IIA) para el año 2024, emitidos el 9 de enero de 2024. Se constató que dicho cumplimiento ha sido garantizado y está documentado mediante el Programa de Auditoría planificado y aprobado para la vigencia 2024, el cual fue ejecutado dentro del periodo correspondiente, en donde cada auditoría se desarrolló bajo un enfoque basado en riesgos y en estricto alineamiento con las Normas Globales de Auditoría del IIA 2024, que establecen

directrices claras y principios fundamentales para la práctica profesional de la auditoría interna. A continuación, se presenta de manera resumida el Programa de Auditorías ejecutado durante la vigencia 2024:

Tabla 2 Programa de Auditorías ejecutado durante la vigencia 2024

No.	Informe	Auditoría
1	No. 01-2024	Informe de Gestión y Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) del II semestre de 2023
2	No. 2-2024	SUADM - ASEAD - Cajas Menores II semestre 2023
3	No.3-2024	SUAOP- GAVIA – Grupo verificación de Identificación, Seguridad Documental – Verificación de Trámites en Línea.
4	No. 4-2024	Informe de Auditoría 4 de 2024 OAGRI (UC) y OTROS - SARLAFT (CE 011 DE 2022 SFC - anual)
	No. 4A-2024	(CE 011 DE 2022 SFC - anual) VIGIA SARLAFT periodo 1-02-2023 al 1-02-2024
5	No.5-2024	SUAOP ARACF (SAC) y procesos relacionados II semestre 2023.
6	No. 6 -2024	Seguimiento Cierre de vigencia y apertura vigencia 2023
7	No.7-2024	Gestión OAINF / OAGRI - SARSICI (verificar Accesibilidad Web NTC 5854:2011), Resolución 1519 de 2020 MINTIC, Bases de Datos CORE del negocio (Pilares Seguridad Información)
8	No.8-2024	SUFIN - Gestión Área de Finanzas (Grupo Presupuesto) período del 01 de abril de 2023 hasta el 29 de febrero de 2024.
9	No.9-2024	SUADM - ARCON - Gestión Contractual (incluye Informe seguimiento actividad contractual - MDN) y Herramientas Tecnológicas que apoyan el proceso
10	No-10-2024	OAGRI - SUFIN SIAR - Gestión Riesgo de Mercado y Riesgo de Contraparte (RiC) / Herramientas Tecnológicas (RM) periodo 1-10-2023 al 31-03-2024.
11	No.11-2024	SUFIN -Gestión Área de Crédito y Cartera (Grupo Origenación y Grupo Administración de Crédito y Cartera periodo 1-04-2023 al 31-03-2024.
12	No.12-2024	SUADM - Gestión ARTAH (Incluye componente normativo SGSST periodo 1-08-2023 al 31-03-2024.
13	No.13-2024	Auditoría NP -2024 “Contratos de Fiducia de Caja Honor” (PERIODO 01-01-2022 HASTA 30-04-2024)
14	No-14-2024	SUADM - Área Serv. Administrativos (Almacén y Grupo de Serv. Generales) (*) SUADM - Evaluación cumplimiento Norma

No.	Informe	Auditoría
		Técnica NTC 6047:2013 Accesibilidad a Medios Físicos, Infraestructura.
15	No.15-2024	OAGRI - SUFIN SIAR - Gestión Riesgo de Liquidez.01 DE ABRIL DE 2023 AL 31 DE MAYO DE 2024
16	No.16-2024	SUVIP - Área de Vivienda (Grupo Apoyo Técnico, Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos, Grupo de Mercadeo).
17	No.17-2024	SUADM - ARCON - ARTAH -SIGEP y Verificación Conflictos de Interés
18	No.18-2024	Informe de Gestión y Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) del I semestre de 2024 SCI (SFC CE 029 de 2014, parte I, título I, Cap. IV, numeral 4.5.4.5 SI CE 008 de 2023) - Verificación Cumplimiento CE 008 de 2023 SFC
19	No.19-2024	SUADM - ASEAD - Cajas Menores I semestre 2024
20	No.20-2024	OAJUR -Acciones de Repetición y Daño Antijurídico (Incluye informe EKOGUI)
21	No.21-2024	SUVIP - ARCOM Política de Información y Comunicaciones vigencia 2023 a julio 2024
22	No.22-2024	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PERIODO AUDITADO DEL 01 DE AGOSTO DE 2023 AL 31 DE JULIO DE 2024
23	No.23-2024	Auditoría “Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF) I semestre 2024
24	No.24-2024	OAGRI - Evaluación Riesgo de fraude - fiscales
25	No.25-2024	OAGRI- Evaluación Gestión Riesgo Operacional y PCN
26	No.26-2024	ARTAH-OAPLA Código ética Integridad y Conducta - Código de Buen Gobierno-Evaluación Rendición de Cuentas

Fuente: OFCIN – Diseño Propio

2. ¿Se han adoptado otros marcos de referencia relevantes como ISO 27001, NIST, GDPR, entre otros?

En este sentido, en septiembre de 2024, Caja Honor obtuvo, a través del certificado emitido por el ICONTEC, la certificación anticipada de la norma ISO 27001 en su versión 2022. Este logro refleja su compromiso con la mejora continua en la gestión de la seguridad de la información. La implementación de estos estándares robustecerá de manera significativa las prácticas de seguridad y protección de datos de la Entidad, asegurando su alineación con los estándares internacionales más estrictos.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno (OFCIN) no observó que la Entidad haya adoptado el Marco de Ciberseguridad NIST, siendo que el mismo es fundamental para la

implementación de un Gobierno Digital seguro y resiliente, en tanto que, este marco proporciona directrices claras y estructuradas para gestionar los riesgos de ciberseguridad, permitiendo a las Entidades la protección de sus infraestructuras críticas y datos sensibles. Además, facilita el cumplimiento normativo y mejora la capacidad de respuesta ante incidentes, asegurando la continuidad de los servicios Digitales. La implementación del NIST también promueve la estandarización y adopción de mejores prácticas, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos en la seguridad y privacidad de sus datos personales. Así las cosas, la OFCIN recomienda que la Entidad verifique la viabilidad y pertinencia de adoptar dicho Marco de Ciberseguridad del NIST.

Asimismo, en alineación con el Manual Interno de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos, Cod. GR-NA-MA-007, V.3 del 02/jun./2022 y el formato Protección de Datos, Cod. TR-NA-FM-022, V16 del 13/feb./2025, la Entidad en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), ha implementado una serie de medidas y políticas para garantizar la protección de los datos personales de sus afiliados y demás usuarios, las cuales incluyen la realización de auditorías periódicas, la adopción de políticas de privacidad claras y detalladas, y la implementación de sistemas robustos de seguridad informática. Además, se considera importante verificar la posibilidad que la Entidad designe un delegado de Protección de Datos (DPO), debe ser una persona con una sólida formación en protección de datos, habilidades interpersonales destacadas y la capacidad de trabajar de manera independiente y efectiva, quien con su gestión no solo asegura el cumplimiento de la normativa, sino que también protege los datos personales y fortalece la confianza en la organización. Lo anterior, no solo asegura la conformidad con los estándares internacionales más estrictos, sino que también fortalecen la confianza y transparencia entre la Entidad y sus usuarios.

Seguridad y Privacidad de la Información:

1. ¿Se han implementado políticas claras de acceso y uso de la información?

La Oficina de Control Interno (OFCIN) considera esencial establecer y documentar políticas claras que definan quién tiene acceso a qué información y bajo qué circunstancias. Según la información proporcionada por OAGRI y OAINF, Caja Honor se encuentra alineada con las directrices emanadas de la Circular Externa 008 del 2023, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la cual está amparada bajo el código de buen Gobierno. Esta circular establece una serie de directrices y procedimientos destinados a promover la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad en la gestión de la Entidad.

La Entidad cumple con esta directriz, asegurando que las políticas de acceso y uso de la información estén claramente establecidas y documentadas, lo cual es fundamental para proteger la integridad y la confidencialidad de la información, así como para garantizar

que todos los empleados y colaboradores comprendan y respeten las normas establecidas. Además, la OFCIN realiza revisiones periódicas de estas políticas para adaptarlas a los avances tecnológicos y a las nuevas amenazas de seguridad, asegurando así una protección continua y efectiva de la información.

Es importante destacar que Caja Honor está en proceso de documentación e implementación de las matrices de Roles, Perfiles y Permisos de los sistemas de información utilizados para su gestión; herramienta que es fundamental para controlar de manera efectiva el acceso autorizado a las plataformas tecnológicas y prevenir el acceso no autorizado, garantizando que los usuarios cuenten únicamente con los privilegios mínimos necesarios para el desempeño de sus funciones. Este enfoque no solo fortalece la seguridad de la información, sino que también asegura que los recursos tecnológicos se utilicen de manera eficiente y responsable, preservando así los pilares fundamentales de seguridad de la información como son la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos gestionados por la Entidad. Además, que, con la implementación de dicha herramienta, no solo fortalece la seguridad de la información, sino que también mejora la eficiencia operativa y asegura el cumplimiento normativo, contribuyendo a una gestión más efectiva y segura de los sistemas de información.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con un repositorio de documentación controlada que describe políticas claras de acceso y uso de la información, permitiendo, además, un acceso eficiente y seguro a los documentos, facilitando la trazabilidad y auditoría de las operaciones. Asimismo, asegura el cumplimiento de normativas legales y estándares de calidad, minimizando riesgos asociados a la pérdida o manipulación indebida de datos; lo que optimiza la gestión documental y fortalece la toma de decisiones informadas y la confianza en la Entidad. Puede ser consultada en el enlace: [Isolucion ® 5](#)

2. ¿Se realizan auditorías periódicas para identificar posibles vulnerabilidades?

En el ejercicio de auditoría interna, la OFCIN ejecuta periódicamente auditorías a los diferentes procesos de la Entidad en las cuales evalúa la seguridad de la información. Estas auditorías son esenciales para identificar posibles vulnerabilidades, detectar y corregir debilidades o brechas de seguridad en sus sistemas antes de que sean explotadas, garantizando así que la plataforma se mantenga robusta y actualizada frente a nuevas amenazas, tendiente a asegurar la protección de los datos.

Así las cosas, tal como se mencionó en el ítem 2. **Alineación con Normativas**, se relacionaron las auditorías ejecutadas durante la vigencia 2024.

3. ¿Se cuenta con un plan de continuidad del negocio, actualizado y alineado con el contexto de la organización?

La Oficina de Control Interno OFCIN considera fundamental desarrollar y mantener un plan que garantice la operación continua de la organización en caso de una interrupción. Este plan debe estar actualizado y alineado con el contexto específico de la Entidad.

De acuerdo con la información proporcionada por OAGRI, Caja Honor cuenta con procedimientos establecidos para la ejecución y puesta en marcha del plan de continuidad del negocio. Entre las estrategias implementadas se encuentran la ejecución del Punto Alterno de Continuidad y el Plan de Recuperación Ante Desastres (DRP).

No obstante, que se observa en la herramienta ISOLUCION documentación controlada frente al tema, tal como:

Proceso	Código	Título Documento	Sucursal	Plantilla	Version	L M D_ Revisa	L M D_ Aprueba	Fecha Aprobacion
GESTIÓN DEL RIESGO	GR-NA-GU-005	GUIA DEL USUARIO PUNTO ALTERNO DE CONTINUIDAD (PAC)	Nivel Global	Guía	14	Omar Santofimio Murcia	Alejandro Perdomo Lozano, Lina María Rendón Lozano	06/ago/2024
GESTIÓN DEL RIESGO	GR-NA-MA-008	MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Nivel Global	Manual	6	Juan Manuel de Pio Doce Gomez Trujillo, Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Lozano	25/abr/2023
GESTIÓN DEL RIESGO	GR-NA-MZ-002	Matriz de riesgos Plan Continuidad del Negocio	Nivel Global	Matriz de Comunicaciones	1	Juan Manuel de Pio Doce Gomez Trujillo, Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Lozano	20/abr/2023

Figura 2 Documentos controlados – PCN

Fuente: Repositorio Documental Isolucion [Isolucion® 5](#)

La misma debe ser objeto de actualización e inclusión de todo el contexto organizacional, con documentos esenciales para asegurar una respuesta efectiva ante cualquier interrupción, entre los cuales se pueden mencionar: Política de Continuidad de Negocio, Análisis de Impacto en el Negocio (BIA), Evaluación de Riesgos, Estrategias de Continuidad, Plan de Respuesta a Emergencias, Plan de Recuperación de Desastres (DRP), Procedimientos Operativos Estándar (SOP), Lista de Contactos de Emergencia, Plan de Comunicación, Registro de Pruebas y Mantenimiento.

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda que de manera prioritaria se lleven a cabo las acciones pertinentes para la subsanación de la Oportunidad de Mejora Correctiva 1 registrada en el Informe 26 de 2024 Auditoría Gestión del Riesgo Operacional y Plan de Continuidad del Negocio PCN – Punto Alterno de Continuidad PAC Periodo Auditado del 01-06-2023 hasta 30-09-2024, que se encuentra en desarrollo, la cual refiere: *“La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAPLA y demás procesos interrelacionados, efectuar la actualización del MANUAL DE GESTIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NNEGOCIO, Código GR-NA-MA-008 del 25-04-2023, frente a aspectos tales como:*

- *Exista coincidencia entre los numerales registrados en la Tabla de Contenido y los registrados en el cuerpo del documento, tema esencial para garantizar precisión, coherencia y profesionalismo en la presentación del documento, facilitando la navegación por el mismo, además de dar cumplimiento normativo.*

- *Se revise y actualice el capítulo de Marco Legal, especialmente de la SFC como Entidad reguladora, como es el caso de las Circulares Externas 038 de 2009 y CE 008 de 2023 (que aunque la circular no menciona explícitamente los PCN, al fortalecer el SCI se promueve una gestión más robusta de los riesgos operativos y la resiliencia organizacional, lo que contribuye indirectamente a la eficacia del PCN), por tanto, es importante que Caja Honor como Entidad vigilada por la SFC, mantenga actualizado el Plan de Continuidad del Negocio, asegurando la resiliencia y continuidad de sus operaciones frente a posibles interrupciones y de esta manera dar cumplimiento a las normativas establecidas.*
- *Incluir otros términos y definiciones clave para garantizar la comprensión de todos los involucrados como, por ejemplo: Resiliencia Operacional, Interrupción, Evento Crítico, Estrategia de Continuidad, Plan de Comunicación, Comité de Comunicación, entre otros.*
- *Actualizar el capítulo relacionado con Marco de referencia interno puesto que los documentos allí citados actualmente se encuentran en otra versión: (GR-NA-MA-009, V4 del 28/ago./2024, GR-NA-MA-003_Manual_SARO_V17 ya no existe puesto que fue integrado en el [Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR](#), Cod. GR-NA-MA-010, V2 del 27/sep./2024), además de ser importante especificar el nombre preciso, código, versión y fecha de aprobación del documento “Matriz de Riesgo General de Talento Humano”, puesto que como tal no registra en el repositorio documental ISOLUCION.*
- *Complementar el capítulo de Marco de Referencia Interno con los demás documentos internos relacionados con el PCN.*
- *Incluir capítulo referente al Mantenimiento y Actualización del PCN, en donde se describan los procedimientos para revisar y actualizar el Plan, Criterios para incorporar cambios organizativos, tecnológicos o regulatorios, además del registro de versiones del PCN, temas relevantes para garantizar su funcionalidad frente a nuevos desafíos.*
- *Entre otros que consideren pertinentes.*

Lo anterior, toda vez que el mantener el Manual del Plan de Continuidad del Negocio – PCN debidamente actualizado es fundamental para asegurar que sea funcional y verificar que la Entidad se encuentre preparada para afrontar cualquier situación imprevista, resguardando no solo los intereses de Caja Honor sino que además refuerza la capacidad de adaptación y recuperación asegurando la continuidad de operaciones en la Entidad, dando cumplimiento entre otros a lo dispuesto por la SFC en las Circulares Externas 038 de 2009 y CE 008 de 2023, además de las buenas prácticas de la Norma ISO 22301:2019, Norma ISO 27001:2013 Gestión de Seguridad de la Información Anexo A numeral 17. Aspectos de Seguridad de la Información de la Gestión de continuidad de Negocio y su actualización

2022, con el propósito de fortalecer el autocontrol como principio rector del Sistema de Control Interno en los procesos y dar cumplimiento de las Dimensiones de MIPG V6 de diciembre 2024 dimensiones 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y comunicación. Se observaron los R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, el R029 - Fallas en la Administración PCN por CA029 - Falta de Actualización y Capacitación de los Procedimientos frente a la Normatividad.”; esencial para elaborar y mantener un plan que asegure la continuidad operativa de la organización ante cualquier interrupción. Este plan debe ser revisado y actualizado regularmente para reflejar el contexto y las necesidades específicas de la Entidad, garantizando así una respuesta efectiva y adaptada a las circunstancias particulares de cada situación. Además, es importante que todos los empleados estén familiarizados con el plan y sus procedimientos, para asegurar una implementación coordinada y eficiente en caso de emergencia.

Capacitación y Concienciación:

1. ¿Se han implementado programas de capacitación y concienciación para el personal en temas de gestión documental y seguridad de la información?

Teniendo en cuenta que es importante crear y ejecutar programas de formación que aborden tanto la teoría como la práctica de la gestión documental y la seguridad de la información, Caja Honor desde el Área de Gestión Documental cuenta con el Plan Institucional de Capacitación articulado con el Plan de Capacitación del Área de Talento Humano, mediante el cual ha socializado y evaluado la percepción de los funcionarios frente a temáticas relacionadas con: Normatividad Archivística, Procesos de Gestión Documental y Transferencias Documentales.

Adicionalmente, el Área de Gestión Documental elabora el Índice de Información Clasificada y Reservada con el insumo proporcionado por las dependencias, cumpliendo con lo indicado en la Ley 1712 del 2014 (Ley de Transparencia). La Entidad también cuenta con un plan de capacitación que incluye temas de Seguridad de la Información, gestionado por la Oficina Asesora de Riesgos.

En su plan de capacitación, la Oficina de Control Interno (OFCIN) ha llevado a cabo la validación de los documentos relacionados con Gobierno Digital y el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI). Esta validación asegura que todos los aspectos y requisitos han sido revisados adecuadamente. La presentación (PETI) correspondiente fue realizada por la Oficina Asesora de Informática (OAINF) y presentada a toda la Entidad, proporcionando información valiosa y actualizada sobre los avances y estrategias en el ámbito Digital.

2. ¿Se realizan talleres y seminarios periódicos?

Los talleres y seminarios periódicos son una inversión clave en el capital humano y en la resiliencia organizacional, permitiendo el fomento de un ambiente de aprendizaje constante, mejorando las habilidades y competencias de los empleados; lo que no solo incrementa la eficiencia y productividad, sino que también fortalece la capacidad de la Entidad para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno.

Una vez la Oficina de Control Interno (OFCIN) revisó la información del Plan de Capacitaciones proporcionado por ARTAH, ha identificado la necesidad de expandir la oferta de talleres y seminarios, en particular, se recomienda la implementación de más eventos educativos centrados en el Gobierno Digital. Estos talleres y seminarios adicionales garantizarán que todos los empleados estén actualizados con las últimas tendencias, tecnologías y prácticas en este campo, fortaleciendo así la capacidad de la Entidad para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno Digital. Para lograr este objetivo, es primordial coordinar y permitir a los funcionarios dedicar el tiempo necesario a las capacitaciones, asegurando que se apropien de los conocimientos impartidos, especialmente considerando las dificultades encontradas durante el curso de inteligencia artificial.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno (OFCIN), se recomienda diseñar estos eventos educativos de manera integral, abarcando aspectos teóricos y prácticos, y realizarse con una periodicidad adecuada que garantice una actualización continua del personal. de esta manera, se promoverá una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora continua, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad en el ámbito del Gobierno Digital.

Monitoreo y Evaluación Continua:

1. ¿Se ha establecido un sistema de monitoreo continuo para identificar y evaluar nuevas normativas y cambios en las existentes?

La implementación de un sistema de monitoreo continuo para identificar y evaluar nuevas normativas y cambios en las existentes ofrece numerosos beneficios, puesto que no solo asegura el cumplimiento normativo y mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la capacidad de la Entidad para adaptarse a un entorno regulatorio dinámico y en constante evolución.

Para tal efecto, la OAJUR indica que se está llevando a cabo la actualización normativa en los diferentes procesos de la Entidad, para lo cual se ha diseñado un cronograma que incluye las siguientes actividades: elaboración y revisión de actos administrativos, participación ciudadana, presentación a la gerencia o junta directiva, expedición y publicación, así como socialización, seguimiento y documentación interna, además de realizar monitoreo continuo en la página Web de Legis, el Diario Oficial y la Superintendencia Financiera de Colombia.

No obstante, que la Entidad lleva a cabo el proceso de monitoreo tendiente a mantener la normativa actualizada y en cumplimiento con las regulaciones vigentes, evitando sanciones y fortaleciendo la confianza de los stakeholders; además de facilitar la adaptación rápida a cambios legislativos, asegurando que las políticas y procedimientos internos estén siempre alineados con los requisitos legales, este proceso se realiza manualmente, lo que puede comprometer la eficiencia, precisión y capacidad de respuesta de la Entidad. Así las cosas, la Oficina de Control Interno (OFCIN) resalta la importancia de adoptar sistemas automatizados, los cuales no solo mejoran la eficiencia y reduce los costos, sino que también asegura la calidad, facilita la escalabilidad y proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

2. ¿Se realizan auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento con las normativas actualizadas?

Tal como se mencionó en el numeral 2. **Alineación con Normativas**, la OFCIN realiza auditorías internas mediante las cuales verifica el cumplimiento normativo y su actualización; adicionalmente, en el desarrollo del ejercicio auditor, cada auditor verifica la normativa aplicable al proceso auditado y su vigencia actual.

3. ¿La Entidad está alineada con las normas globales de auditoría del IIA 2024?

La Oficina de Control Interno (OFCIN) llevó a cabo una revisión exhaustiva para asegurar que se cumplieran las directrices y estándares del Instituto de Auditores Internos (IIA) para el año 2024, emitidos el 9 de enero de 2024. Se verificó que el cumplimiento está garantizado y documentado a través del Programa de Auditoría aprobado para el año 2024. Este programa se ejecutó dentro del periodo establecido, con cada auditoría realizada bajo un enfoque basado en riesgos y en estricto cumplimiento con las Normas Globales de Auditoría del IIA 2024, que proporcionan directrices claras y principios fundamentales para la práctica profesional de la auditoría interna. A continuación, se presenta un resumen del Programa de Auditorías llevado a cabo durante el año 2024:

La Oficina de Control Interno (OFCIN) considera fundamental la planificación y ejecución de auditorías internas para asegurar que la organización se mantiene en conformidad con las normativas vigentes.

La OFCIN lleva a cabo auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento con las normativas actualizadas. Estas auditorías son esenciales para garantizar que la organización cumple con las normativas vigentes y para identificar cualquier área que requiera mejoras. Las auditorías permiten evaluar la efectividad de los procesos y procedimientos implementados, así como detectar posibles desviaciones y proponer acciones correctivas.

Además, las auditorías internas proporcionan una oportunidad para revisar y actualizar las políticas y procedimientos existentes, asegurando que se adapten a los cambios normativos y a las mejores prácticas del sector. Este enfoque proactivo contribuye a mantener la integridad y la eficiencia operativa de la organización.

Implementación de Herramientas Tecnológicas:

1. ¿Se han adoptado herramientas tecnológicas para automatizar el proceso de actualización y monitoreo de normativas?

Para mantener la conformidad y la agilidad en la gestión de la Entidad, es esencial la implementación de software de gestión que facilite la actualización y monitoreo de las normativas de manera automática y eficiente.

Teniendo en cuenta la información proporcionada por la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJUR), la Entidad ha adoptado la herramienta tecnológica “Legis Editores S.A.” para automatizar el proceso de actualización normativa, mediante la cual se permite a todos los funcionarios de la Entidad tener acceso a las normativas actualizadas de manera oportuna y eficiente.

Así las cosas, tras la validación realizada por la Oficina de Control Interno (OFCIN), se verifica que la Entidad tenía suscrito el contrato 029 de 2023 por término de 24 meses (Vigencia 01-03-2023 al 01-03-2025), cuyo Objeto contractual es “*adquirir las actualizaciones de las publicaciones en hojas sustituibles, revistas y el acceso al portal legismovil y legisxperta, así como el suministro de ejemplares de cada publicación del periódico especializado ámbito Jurídico*” permitiendo la consulta de normas, leyes, doctrina, jurisprudencia, modelos y comentarios de estas debidamente actualizadas.

Teniendo en cuenta que el proceso automático de actualización normativa no solo mejora la precisión y rapidez, sino que también facilita el monitoreo continuo, asegurando que la Entidad se mantenga al día con los cambios regulatorios y pueda responder de manera proactiva a cualquier modificación, la OFCIN se permite realizar la siguiente precisión:

Recomendación 2.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a la Oficina Asesora Jurídica (OAJUR), en coordinación con la Oficina de Informática (OAINF), la Oficina de Gestión de Riesgos (OAGRI) y demás procesos de la Entidad, llevar a cabo mesas de trabajo para estudiar y evaluar la viabilidad de adquirir en la herramienta Legis Editores S.A, actual proveedor, el proceso de automatización que permita, la emisión de alertas automáticas sobre cambios regulatorios, la generación de reportes personalizados; toda vez que la OFCIN observó que actualmente, la Entidad mediante los servicios de “Legis Editores S.A.”, se enfoca en la consulta de normativas, y la validación de las mismas se realiza manualmente. Por lo tanto, es vital considerar soluciones más avanzadas que permitan automatizar este proceso, mejorando así la eficiencia y precisión en la gestión normativa, en aras de minimizar riesgos relacionados con la desactualización de la legislación aplicable a la Entidad, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica.

2. ¿Se evalúan soluciones de software que permitan la gestión eficiente de las normativas y la implementación de controles de seguridad?

Según la información brindada por OAJUR, *“la Entidad, a través del Portal Intranet, cuenta con la aplicación web Isolucion, en donde se tiene acceso para consultar el Normograma, permitiendo a los funcionarios acceder de manera eficiente a las normativas vigentes y facilitando la implementación de controles de seguridad”*.

Una vez realizadas las validaciones correspondientes, la Oficina de Control Interno (OFCIN) observó que la herramienta [Isolucion® 5](#) contempla adecuadamente la normatividad vigente, no obstante, específicamente para el caso que nos ocupa en el presente ejercicio auditor “Gobierno Digital”, no se observa normativa pertinente, dispuesta en dicho repositorio de información.

Por otra parte, con base en la Resolución Número 710 del 15 de diciembre de 2022 “Por la cual se actualizan las directrices para la expedición de actos administrativos de carácter general en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, cuyo Artículo 3. Ámbito de aplicación. “La presente Resolución aplica para todos los actos administrativos de carácter general, que proyecten las diferentes dependencias de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y que deban ser firmados por la Junta Directiva o el Gerente General”. Asimismo, en la Guía de operación Registrar Normatividad (Normograma) Numeral 5.2. Registro en el Normograma, se describe el paso a paso para para el respectivo registro, por lo que la OFCIN evidenció en los documentos antes mencionados el proceder para la actualización normativa a nivel interno; sin embargo, no se observa documentado el proceder para el proceso de actualización de la legislación a nivel Externo. Por lo anterior, la OFCIN precisa:

Recomendación 3.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a la OAJUR, OAPLA y demás procesos interrelacionados, documentar de manera detallada y sistemática el procedimiento para la actualización normativa externa, dado que, en la Resolución Número 710 del 15 de diciembre de 2022 “Por la cual se actualizan las directrices para la expedición de actos administrativos de carácter general en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, cuyo Artículo 3. Ámbito de aplicación. “La presente Resolución aplica para todos los actos administrativos de carácter general, que proyecten las diferentes dependencias de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y que deban ser firmados por la Junta Directiva o el Gerente General” y en la Guía de Operación Registrar Normatividad (Normograma), Numeral 5.2. Registro en el Normograma, no se observó el proceder para la actualización de la legislación a nivel Externo. Lo anterior, no solo garantiza la claridad y la coherencia en la implementación de nuevas normativas externas, sino que también facilita el trabajo de auditoría y el cumplimiento regulatorio, en tanto que, al contar con un proceso bien documentado, se asegura que todas las partes interesadas, tanto internas como externas, comprendan los pasos a seguir y las responsabilidades asignadas. Esto minimiza el riesgo de errores y omisiones, y asegura que la Entidad cumpla con las normativas vigentes de manera eficiente y efectiva. Lo anterior, con el fin de prevenir el R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas aplicables a la Entidad, CA010 - Falta de actualización de los procedimientos, incumplimiento de la normativa; en alineación con MIPG versión 6 de 2024, Dimensión 5. Información y Comunicación, Numerales 7.5. Información documentada y 4.4. Sistema de gestión de la seguridad de la información de la ISO 27001:2022, C.E. 008 de 2023 de la SFC, numeral 3.5 de las Actividades de seguimiento y monitoreo que sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas.

Uso y Apropiación de Servicios Ciudadanos Digitales:

1. ¿Se promueve el uso y apropiación de los servicios ciudadanos Digitales?

La Oficina de Control Interno (OFCIN), con fecha 11-03-2025 consultó el repositorio documental Isolucion observando la siguiente documentación controlada implementada por la Entidad para el manejo de comunicaciones tanto internas como externas:

Proceso	Código	Título Documento	Nivel	Perfil	Versión	Línea, Área	Línea, Área	Fecha Aprobación
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-PR-001	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS	Nivel Global	Procedimiento	7	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Lina María Rendón Locoano, Martha Patricia Reyes Gomez, Jaime Sebastian Rodriguez, Camargo	Lina María Rendón Locoano	20ago./2020
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-PR-002	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS	Nivel Global	Procedimiento	5	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Lina María Rendón Locoano, Martha Patricia Reyes Gomez, Jaime Sebastian Rodriguez, Camargo	Lina María Rendón Locoano	14ago./2020
GESTIÓN DISCIPLINARIA	CO-NA-FM-009	Ciudadanos (comunicaciones)	Nivel Global	Formatos	4	Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Locoano	11Feb./2025
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-QU-004	DEBERES DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Nivel Global	Guía	3	Omar Santofimio Murcia	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Lina María Rendón Locoano	03sep./2024
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-QU-001	ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES TIPO EDITORIAL	Nivel Global	Guía	15	Omar Santofimio Murcia	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Lina María Rendón Locoano	07mar./2025
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-FP-001	FORMULACIÓN PMP GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Nivel Global	Formulación PMP	8	Omar Santofimio Murcia, DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA	Lina María Rendón Locoano	19ene./2024
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-CR-001	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Nivel Global	Caracterización Proceso	16	Omar Santofimio Murcia, Martha Patricia Reyes Gomez, DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Norman Manuel Rey Torres, Lina María Rendón Locoano, RICARDO OSVALDO GONZALEZ VERA	Lina María Rendón Locoano	09feb./2024
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-NA-PR-003	GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	Nivel Global	Procedimiento	6	SANDRA MARTÍNEZ GARCÍA ESPINOSA, Lina María Rendón Locoano, Martha Patricia Reyes Gomez, Jaime Sebastian Rodriguez, Camargo	Lina María Rendón Locoano	21ago./2020
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-PR-001	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Nivel Global	Matriz partes interesadas	5,2	Omar Santofimio Murcia, Martha Patricia Reyes Gomez	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Lina María Rendón Locoano	20ago./2020
GESTIÓN DEL RIESGO	GR-NA-QU-007	ANÁLISIS DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS	Nivel Global	Guía	7	Omar Santofimio Murcia	Alejandro Piedraño Locoano, Lina María Rendón Locoano	03sep./2024
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-MA-002	MANUAL DE COMUNICACIÓN	Nivel Global	Manual	15	Omar Santofimio Murcia	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Lina María Rendón Locoano	07mar./2025
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-IA-001	MATRIZ DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Nivel Global	Matriz de Activos de Información	1	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Juan Manuel de Pío Daza Gomez, Taglio, Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Locoano	12ago./2021
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-NA-FM-008	MATRIZ DE COMUNICACIONES	Nivel Global	Formatos	19	Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Locoano	31ene./2025
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-AC-001	MATRIZ DE COMUNICACIONES - PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Nivel Global	Matriz de Comunicaciones	12	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Omar Santofimio Murcia	Adri Jose Canedo Camargo	22mar./2023
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	GC-NA-AC-001	MATRIZ DE COMUNICACIONES GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Nivel Global	Matriz de Comunicaciones	19	Omar Santofimio Murcia	Johannele Carolina Ducaza Granados, Lina María Rendón Locoano	13sep./2024
GESTIÓN DE CREDITO Y CARTERA	RE-NA-AC-001	MATRIZ DE COMUNICACIONES GESTIÓN DE CREDITO Y CARTERA	Nivel Global	Matriz de Comunicaciones	1	Omar Santofimio Murcia	Myriam Adriana Toro Baqueano, Lina María Rendón Locoano	06mar./2025
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-FM-005	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Nivel Global	Formatos	11	Omar Santofimio Murcia	Adri Jose Canedo Camargo, DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA	24jul./2024
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	CO-NA-PL-003	PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA	Nivel Global	Plan	2	DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA, Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Locoano	30may./2021
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-NA-PR-002	RESEPCIÓN, DIGITALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Nivel Global	Procedimiento	7	Sandra Maritza García Espinosa, Martha Patricia Reyes Gomez, Jose Ramiro Paez Otero, Omar Santofimio Murcia	Lina María Rendón Locoano	12ago./2020

Figura 3 – Proceso de Gestión de Comunicaciones
Fuente: Enlace [Isolucion](#) ® 5

La Oficina de Control Interno (OFCIN) resalta la importancia de lanzar campañas de comunicación y educación para fomentar el uso de servicios Digitales entre los ciudadanos. Estas iniciativas no solo aumentarán la adopción de tecnologías Digitales, sino que también mejorarán la accesibilidad y la eficiencia en la prestación de servicios públicos. Al educar a la población sobre los beneficios y la facilidad de uso de estos servicios, se espera reducir la brecha Digital y promover una mayor inclusión tecnológica. Además, estas campañas pueden incluir talleres, tutoriales en línea y materiales informativos que faciliten la transición hacia un entorno Digital más integrado y accesible para todos

Asimismo, es importante mencionar que Caja Honor cuenta con el Manual de Comunicación Cód. CO-NA-MA-002, V15 del 07/mar./2025, mediante el cual se establecen los lineamientos que estructuran la administración y el liderazgo de las comunicaciones institucionales para proteger y mantener la identidad, imagen de marca y reputación con las diferentes audiencias. A nivel de comunicación interna, orientar y controlar el intercambio adecuado de mensajes entre directivos, colaboradores y procesos, para mantener la identidad y cultura organizacional, divulgación y publicación de los servicios a los afiliados a través de diversos canales de la Entidad como el sitio Web <https://www.cajahonor.gov.co/Paginas/default.aspx>. A nivel de comunicación externa, liderar y administrar los mensajes que se emiten con fines publicitarios o que impacten el posicionamiento de la marca o la reputación.

Por otra parte, tras la validación realizada por la Oficina de Control Interno (OFCIN), se observa que la Entidad ha aplicado esfuerzos importantes para dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital, tendiente a fortalecer la relación entre los ciudadanos y el Estado, así como mejorar la prestación de servicios. Esta política fomenta estrategias de accesibilidad y soporte técnico para asegurar que todos los ciudadanos puedan utilizar

los servicios Digitales de manera efectiva. Caja Honor ha implementado estas estrategias a través de canales como el Portal Transaccional, el cual permite a los afiliados acceder a información actualizada de sus cuentas, realizar trámites en línea y registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y certificaciones (PQRSD). Además, el portal ofrece asistencia mediante un chat en línea y Nico Bot, una herramienta adicional que proporciona soporte automatizado y respuestas rápidas a las consultas frecuentes de los usuarios, mejorando así la eficiencia y accesibilidad de los servicios Digitales.

Asimismo, Caja Honor se encuentra comprometida en mantener una actualización constante de sus plataformas Digitales, con el objetivo de anticiparse y responder eficazmente a las necesidades cambiantes de sus usuarios. Este compromiso garantiza la prestación de un servicio de calidad superior, caracterizado por su eficiencia y accesibilidad; implementando mejoras continuas e innovadoras y optimizando sus procesos Digitales para asegurar una experiencia de usuario excepcional y una interacción fluida y satisfactoria con sus servicios.

Sin embargo, la Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda que de manera prioritaria se realice una revisión completa y exhaustiva del sitio Web, toda vez que se observan inconsistencias, tales como:

- Links rotos que no conducen a ningún sitio (por ejemplo, <https://www.mindefensa.gov.co/irj/portal/Mindefensa>).
- Existencia de varios botones con la misma funcionalidad (Transparencia).
- Botones que no conducen a la funcionalidad indicada (por ejemplo, el botón de Chat redirecciona a una pantalla informativa), la “lupa” de búsqueda no abre la opción de búsqueda.
- Entre otros

Lo anterior, teniendo en cuenta que un sitio web funcional y bien mantenido es esencial para asegurar la accesibilidad, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios, permitiendo a los usuarios encontrar la información y realizar los trámites necesarios de manera ágil y sin contratiempos, además de que, esto no solo garantiza una experiencia de usuario óptima, sino que también refuerza la confianza y satisfacción de los ciudadanos al interactuar con nuestros servicios Digitales.

2. ¿Se garantiza la accesibilidad y usabilidad de los servicios Digitales?

Garantizar que los servicios Digitales sean accesibles para todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidades, es esencial para promover la inclusión social, cumplir con las normativas legales, mejorar la experiencia del usuario y ampliar el alcance de los servicios. La accesibilidad impulsa la innovación y asegura que todos los usuarios

puedan beneficiarse de manera equitativa, fortaleciendo así la confianza y satisfacción en los servicios ofrecidos.

Según la información proporcionada por SUAOP - ASERA, SUVIP - ARCOM y OAINF, Caja Honor dispone de un portal transaccional que facilita el acceso a los trámites y servicios de la Entidad. Este portal, accesible a través del siguiente enlace: [Portal Transaccional](#), está diseñado para ser intuitivo y fácil de usar, permitiendo a los usuarios realizar sus gestiones de manera eficiente. Además, Caja Honor cuenta con una [página web](#) que ofrece información detallada a los afiliados sobre trámites, servicios y productos financieros, contemplando criterios de accesibilidad web para personas con discapacidad.

Después de las validaciones realizadas por la Oficina de Control Interno (OFCIN), se constató que, en el segundo semestre de 2024, del 1 de julio al 31 de diciembre, el 13% de los registros de PQRD, equivalentes a 1,984 casos, están relacionados con el portal transaccional. De un total de 15,094 registros, 1,821 (12%) corresponden a bloqueos/desbloques del portal transaccional y 163 (1%) a restricciones de acceso al mismo. Lo anteriormente expuesto, evidencia que el portal no es completamente accesible para todos los ciudadanos, lo que resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad y usabilidad de los servicios Digitales ofrecidos por Caja Honor, por tanto, es importante que se realicen mejoras en el soporte técnico y la atención a los usuarios para cumplir con la política de Gobierno Digital y garantizar una experiencia de usuario óptima.

Es de anotar que para la determinación de la muestra el auditor tomó los registros de PQRD correspondientes al periodo 1-07-2024 hasta el 31-12-2024 (15.094) de los cuales, una vez realizados los filtros correspondientes por tipo de solicitud, se observó que un total de 1.984 corresponden a temas relacionados con Portal Transaccional. Así las cosas, aplicando la práctica 2320 – 3 “Muestreo para Auditoría, emitido por el Instituto Internacional de Auditores Internos (TheIIA Global)”, se determinó un muestreo del 13,14% del total de los 15.094 registros del periodo.

A continuación, se ilustra lo antes descrito:

Tabla 3 Registros PQRD periodo 1-07-2024 hasta el 31-12-2024

Total de radicaciones del periodo 01-07-2024 al 31-12-2024	15.094	100,00%
Muestra a verificar - Relacionadas con Portal Transaccional	1.984	13,14%

Fuente: Base de Datos descargada de Dodo Docs - martes, 11 de marzo de 2025, 3:00:22 p. m.

En el siguiente esquema se detalla la totalidad de registros por tipo de solicitud:

Tabla 4 Registros PQRD por Tipo de Solicitud

Tema	# de Personas	Porcentaje
Portal Transaccional	1,984	13.14%
Bloqueo/Desbloqueo Portal Transaccional	1,821	12.06%
Restricción acceso al Portal Transaccional	163	1.08%
Otras radicaciones	13,110	86.86%
Total de radicaciones	15,094	100.00%

Fuente: Base de Datos descargada de Dodo Docs - martes, 11 de marzo de 2025, 3:00:22 p. m.

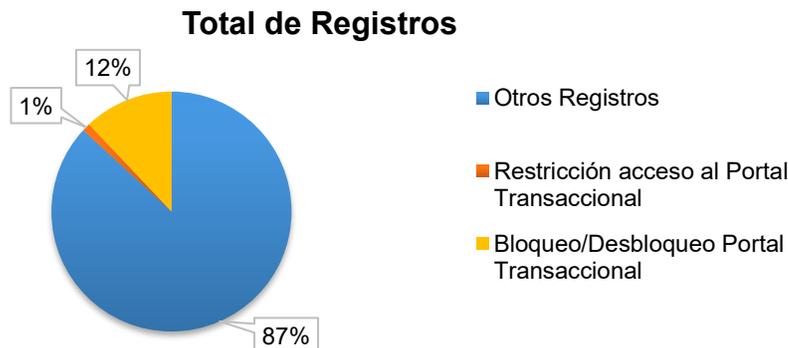
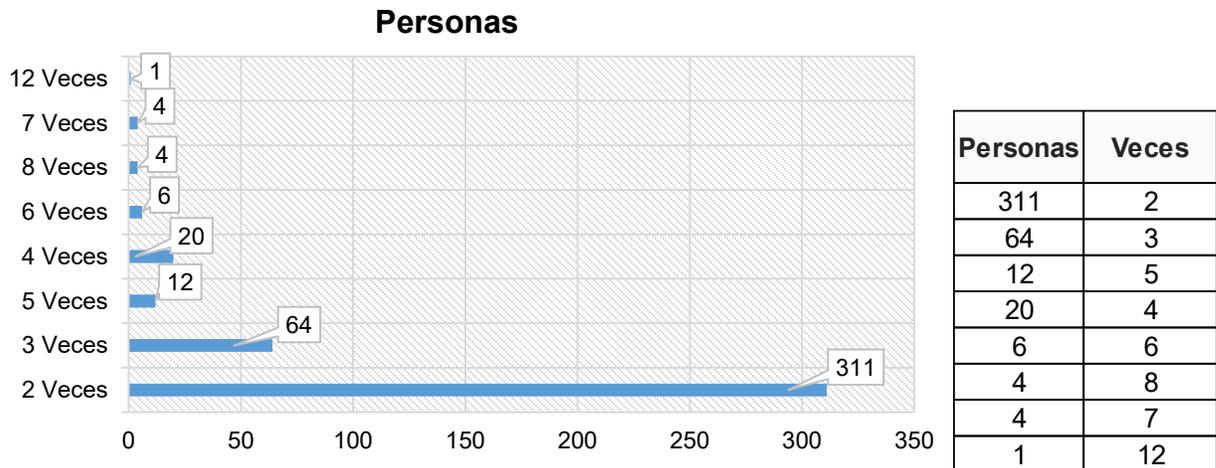


Figura 4 Total Registros PQRD – Segundo Semestre 2024

Fuente: Base de Datos descargada de Dodo Docs - martes, 11 de marzo de 2025, 3:00:22 p. m.

Adicionalmente, se observó que, de las 1.984 radicaciones relacionadas con el portal transaccional, 1.062 son reiterativas, lo que sugiere problemas persistentes que no se están resolviendo en el primer contacto. Esto indica la necesidad de mejorar la eficiencia y efectividad del soporte técnico y la atención al usuario en relación con las PQRD.

Tabla 5 Registros PQRD Reiterativas – Segundo Semestre 2024



Fuente: Base de Datos descargada de Dodo Docs - martes, 11 de marzo de 2025, 3:00:22 p. m.

Para abordar esta situación, es esencial fortalecer el Centro de Atención y Soporte, que debe proporcionar asistencia, información y soluciones a las inquietudes de los ciudadanos, en donde estas mejoras garantizarán que todos puedan acceder y utilizar los servicios Digitales de manera efectiva.

Dado lo anteriormente expuesto, la OFCIN precisa:

Recomendación 4.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a SUAOP - ASERA, SUVIP - ARCOM y OAINF y demás procesos interrelacionados, que, para abordar las inconsistencias (restricciones de acceso, bloqueos/desbloques, enlaces rotos y funcionalidades incorrectas), observadas en el sitio web y en el portal transaccional, se fortalezca el Centro de Atención y Soporte mediante la capacitación continua del personal y seguimiento periódico a la plataforma, y con el apoyo de web máster, se realice una revisión detallada del sitio web de la Entidad, incluido el Portal Transaccional, para corregir enlaces rotos y funcionalidades incorrectas, asegurando que plataforma tecnológica, cumpla con los estándares de accesibilidad web acorde con los parámetros de la NTC 5854 de 2011. Asimismo, es fundamental implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del Portal Transaccional y la satisfacción del usuario, con el objetivo de fomentar la mejora continua y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios, garantizando una experiencia de usabilidad óptima. Lo anterior, en alineación con MIGP V6 de 2024, Dimensión 5 Información y Comunicación,

Norma ISO 27001:2022, Anexo A, Numerales A.5 (Controles organizacionales), A.8 (Controles tecnológicos), entre otros.

Toma de Decisiones Basada en Datos

1. ¿Se utilizan datos para la toma de decisiones en la gestión de la política de Gobierno Digital?

La utilización de datos para la toma de decisiones en la gestión de la política de Gobierno Digital es clave ya que permite a la Entidad basar sus estrategias y acciones en información objetiva y precisa, facilitando la identificación de áreas de mejora, la optimización de recursos y la implementación de soluciones más efectivas, orientadas a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando que las decisiones tomadas estén alineadas con los objetivos de la política de Gobierno Digital y contribuyan al desarrollo de servicios públicos más eficientes y accesibles. Asimismo, el análisis de datos proporciona una visión clara del comportamiento y las necesidades de los usuarios, lo que permite personalizar los servicios y mejorar la satisfacción ciudadana.

De acuerdo con la información proporcionada por OAPLA y OAINF, Caja Honor utiliza datos abiertos disponibles en la plataforma [Datos Abiertos](#) para la toma de decisiones en la gestión de la política de Gobierno Digital. Esta plataforma proporciona acceso a una amplia variedad de datos que son esenciales para la planificación y ejecución de políticas basadas en evidencia.

Después de la validación de la OFCIN, se identificó que la plataforma datos.gov.co permite a la Entidad evaluar el impacto de sus decisiones, identificar áreas de mejora y adaptar sus estrategias para cumplir con los objetivos establecidos. La implementación de sistemas de análisis de datos asegura que las decisiones se basen en información precisa y actualizada, mejorando así la eficiencia y efectividad en la gestión de la política de Gobierno Digital.

2. ¿Se cuenta con mecanismos para la recolección y análisis de datos?

Establecer procesos y herramientas para la recopilación, almacenamiento y análisis de datos es de alta importancia para tomar decisiones informadas, asegurar la integridad de la información y mejorar continuamente los servicios, optimizando recursos y aumentando la eficiencia operativa.

De acuerdo con la información proporcionada por OAPLA, AGEDO y ARFIN, la Entidad utiliza diversas herramientas tecnológicas para estos fines, incluyendo el Sistema de Información Core GA2, SPSS, DODO DOCS y SEVEN. Estas herramientas permiten una gestión eficiente de los datos, facilitando su recolección, almacenamiento y análisis.

El uso de estas soluciones tecnológicas asegura que la Entidad pueda tomar decisiones informadas basadas en datos concretos, mejorando así la eficiencia y efectividad de sus procesos y políticas.

Empoderamiento de los Ciudadanos:

1. ¿Se fomenta el empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto y transparente?

La Oficina de Control Interno (OFCIN) considera importante promover iniciativas de Gobierno abierto que permitan a los ciudadanos participar activamente y acceder a la información gubernamental, en aras de fortalecer la democracia y la confianza pública, en donde la transparencia permite a los ciudadanos acceder a información relevante, participar activamente en la toma de decisiones y exigir rendición de cuentas; tendiente a mejorar no solo la calidad de los servicios públicos, sino que también promueve una sociedad más justa y equitativa, donde los ciudadanos se sienten valorados y escuchados.

De acuerdo con la información proporcionada por ASERA y OAPLA, Caja Honor cuenta con un plan de participación ciudadana que incluye diversas actividades para los afiliados, tales como foros, encuestas y rendición de cuentas. Estas actividades están diseñadas para fomentar la transparencia y el empoderamiento de los ciudadanos, permitiéndoles involucrarse en la toma de decisiones y acceder a información relevante. Asimismo, se indicó que los informes de gestión y la rendición de cuentas se publican en la página web de Caja Honor, en el menú "[Participa](#)" y la sección "[Trámites y Servicios](#)", los ciudadanos pueden consultar estos documentos y participar en las actividades.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) realizó una validación detallada y observó que el menú "[Participa](#)" en la página web de Caja Honor solo nos dirige a una imagen que no ofrece ninguna opción de interacción o participación. Además, la sección "[Trámites y Servicios](#)" no proporciona formas de participación ciudadana, ya que únicamente contiene información sobre diversos trámites y servicios disponibles, tales como el pago de aportes para solución de vivienda, la devolución de saldos de cuentas individuales, el retiro parcial de cesantías, y otros servicios relacionados con la gestión de aportes y subsidios. Esta falta de opciones de participación en las secciones mencionadas limita la capacidad de los ciudadanos para interactuar y expresarse, involucrándose activamente en la toma de decisiones y acceder a información relevante de manera efectiva.

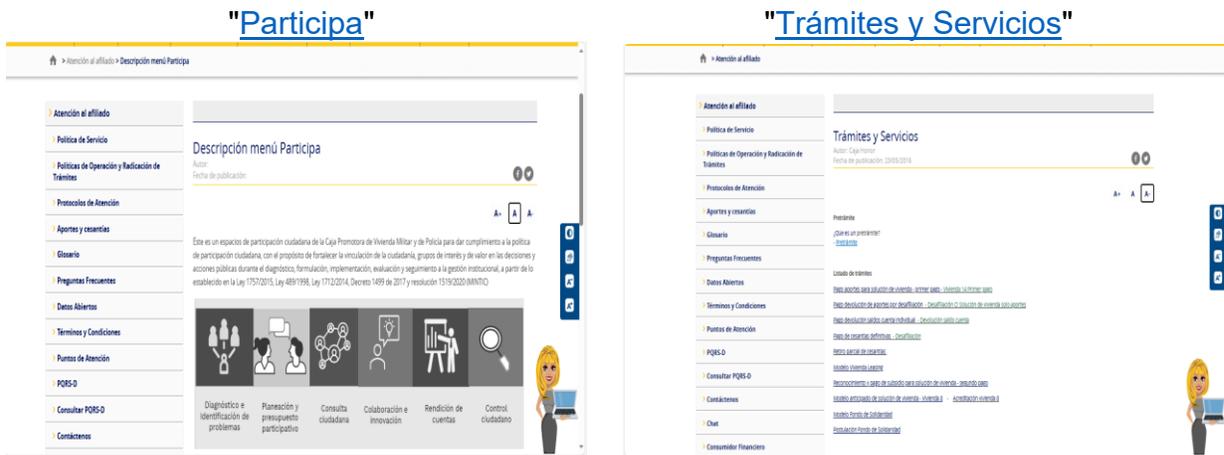


Figura 5 Pantallas *Participa* y *Trámites y Servicios* – Sitio Web Caja Honor
Fuente: Pagina web Caja Honor

Recomendación 5.

La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a SUAOP - ASERA en coordinación con OAINF, OAPLA, OAGRI y demás procesos interrelacionados actualizar el menú "Participa" de Caja Honor para ofrecer opciones accesibles de participación, puesto que se observó que actualmente solo dirige a una imagen sin opciones de interacción; mejorar la sección "Trámites y Servicios" incluyendo herramientas que permitan a los ciudadanos participar en la toma de decisiones, promover la educación y el empoderamiento ciudadano a través de campañas de sensibilización, toda vez que se observó que esta sección, no ofrece formas de participación ciudadana, limitando la capacidad de interactuar y acceder a información relevante. Lo anterior, en alineación con MIGP V6 de 2024, Dimensión 5 Información y Comunicación, Política Gobierno Digital, NTC 5854 de 2011 e ISO 27001:2022 numerales, A.8. Controles Tecnológicos.

2. ¿Se promueve la participación ciudadana en la gestión de la política de Gobierno Digital?

Crear canales y plataformas que faciliten la participación y el feedback de los ciudadanos en los procesos de gestión Digital es esencial para mejorar la calidad y efectividad de los servicios públicos. Estas herramientas permiten a los ciudadanos expresar sus necesidades y sugerencias, lo que ayuda a las Entidades a tomar decisiones más informadas y alineadas con las expectativas de la comunidad, además, promueven la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza y el compromiso ciudadano con el Gobierno.

De acuerdo con la información proporcionada por GRMER y OAINF, se han implementado diversas iniciativas para promover la participación ciudadana. Entre estas iniciativas se incluyen la automatización de procesos y la integración de servicios para la solución de vivienda a través de NicoBot. Estas herramientas permiten a los ciudadanos interactuar de manera más eficiente con la Entidad, proporcionando sus opiniones y participando activamente en la toma de decisiones.

Tras la validación realizada por la Oficina de Control Interno (OFCIN), se ha observado que NicoBot, herramienta integrada dentro del portal transaccional, en la cual la OFCIN observó que presenta diversas dificultades que afectan su funcionamiento y accesibilidad para todos los usuarios. En particular, se identificaron problemas significativos de usabilidad que impiden que ciertos ciudadanos puedan utilizar la plataforma de manera efectiva, especialmente aquellos que experimentan bloqueos en el portal. Este tipo de fallos subraya la necesidad de mejorar la accesibilidad y la usabilidad de los servicios Digitales proporcionados por Caja Honor.

A continuación, se citan algunos errores específicos detectados en el funcionamiento de NicoBot, como son:

- Reducción de opciones de vivienda al ingresar un monto mayor en el total devengado, lo cual limita las posibilidades de los usuarios de acceder a soluciones habitacionales adecuadas. Por ejemplo, al ingresar una búsqueda de un apartamento nuevo mediante crédito hipotecario en el departamento de Cundinamarca para un valor aproximado de 350.000.000 con un monto total devengado de \$2.500.000, se obtuvieron cuatro resultados. Sin embargo, al ingresar un monto total devengado de \$8.500.000, no se obtuvieron resultados. Esto es contrario a la realidad, ya que, en teoría, con un mayor ingreso, se considera debería ofrecer más opciones de vivienda.

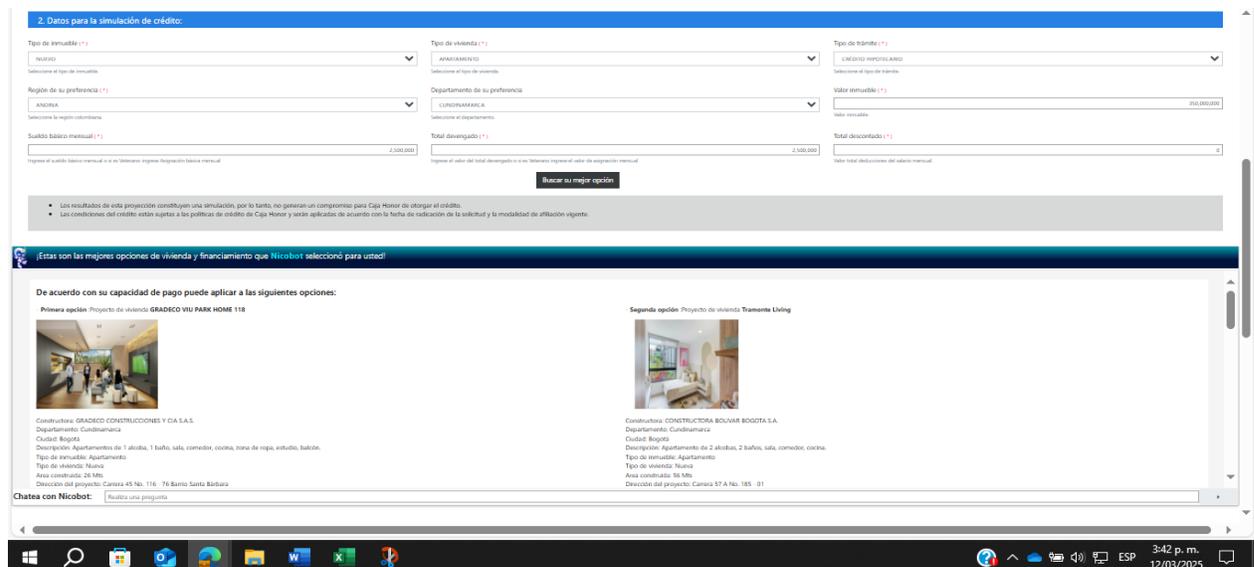


Figura 6 Primera Prueba de NicoBot – Consultado 12-03-2025
Fuente: Portal Transaccional - Caja Honor – NicoBot

2. Datos para la simulación de crédito:

Tipo de inmueble (*) **NOVEDO** | Tipo de vivienda (*) **APARTAMENTO** | Tipo de tasación (*) **CRÉDITO HIPOTECARIO**

Región de su preferencia (*) **ANDRÉS BÓLÍQUEZ** | Departamento de su preferencia **CUNDINAMARCA** | Valor inmueble (*) **500.000.000**

Saldo básico mensual (*) **2.500.000** | Total divergente (*) **6.500.000** | Total descontado (*) **0**

Buscar su mejor opción

• Los resultados de esta proyección constituyen una simulación, por lo tanto, no generan un compromiso para Caja Honor de otorgar el crédito.
• Las condiciones del crédito están sujetas a las políticas de crédito de Caja Honor y serán aplicadas de acuerdo con la fecha de radicación de la solicitud y la modalidad de afiliación vigente.

(Estas son las mejores opciones de vivienda y financiamiento que NicoBot seleccionó para usted!)

De acuerdo con su capacidad de pago puede aplicar a las siguientes opciones:

Tasas de crédito hipotecario del mercado

Nombre Banco	Tasa de interés (S.A.)
BANCO BIVA	11,00%
BANCO COLCOBRE	10,75%
BANCO BOCALIA	11,00%
BANCO POPULAR	11,00%
BANCO UNIVERSIDAD	11,20%
BANCO COLUMBIA	10,00%
FINA	14,00%

Chatea con NicoBot:

Figura 7 Segunda Prueba de NicoBot - Consultado 12-03-2025
Fuente: Portal Transaccional - Caja Honor – NicoBot

Es fundamental que se realicen ajustes y mejoras en estos sistemas para garantizar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de los servicios Digitales de manera equitativa y eficiente. La optimización de estos aspectos es de vital importancia para cumplir con los objetivos establecidos en la Política de Gobierno Digital, especialmente en lo que respecta al soporte técnico y la atención a los usuarios. Solo así se podrá asegurar que las herramientas Digitales sean verdaderamente inclusivas y efectivas, promoviendo una mayor transparencia y participación ciudadana en la gestión pública.

Tabla 6 Aspectos evaluados y registro de cumplimiento

Aspectos a Evaluar	Cumplimiento		Comentario	Requiere Ajustes	
	Si	No		Si	No
1. Identificación y Documentación:					
¿Se han identificado y documentado todas las normativas y estándares aplicables a la política de Gobierno Digital?	X		Se han identificado y documentado todas las normativas y estándares aplicables.		X
¿Se cuenta con un repositorio centralizado de normativas y estándares?	X		Existe un repositorio centralizado, pero se recomienda mantenerlo actualizado.	X	
2. Alineación con Normativas:					
¿La Entidad está alineada con las normas globales de auditoría del IIA 2024?	X		La Entidad está alineada con las normas del IIA 2024.		X
¿Se han adoptado otros marcos de referencia relevantes como ISO 27001, NIST, GDPR, entre otros?	X		Se ha adoptado ISO 27001, pero se recomienda considerar la adopción del marco NIST.	X	
3. Seguridad y Privacidad de la Información:					
¿Se han implementado políticas claras de acceso y uso de la información?	X		Se han implementado políticas claras de acceso y uso de la información. Asimismo, es importante la implementación de la Matriz de Roles, Perfiles y Permisos que permita el acceso de forma adecuada y autorizada a las diferentes herramientas tecnológicas.	X	
¿Se realizan auditorías periódicas para identificar posibles vulnerabilidades?	X		Se realizan auditorías periódicas para identificar vulnerabilidades, acorde al Programa de Auditorías planificado para las diferentes vigencias, además de las auditorías NP presentadas en periodo.		X
¿Se cuenta con un plan de continuidad del negocio, actualizado y alineado con el contexto de la organización?	X		El plan de continuidad del negocio necesita actualización y alineación con el contexto organizacional.	X	
4. Capacitación y Concienciación:					
¿Se han implementado programas de capacitación y concienciación para el	X		Se han implementado programas de capacitación y concienciación, en sincronía con el Plan de	X	

Aspectos a Evaluar	Cumplimiento		Comentario	Requiere Ajustes	
	Si	No		Si	No
personal en temas de gestión documental y seguridad de la información?			Capacitaciones implementado por el Área de Talento Humano - ARTAH. Sin embargo, es importante, la realización de evaluaciones que permitan conocer el grado de apropiación de la información.		
¿Se realizan talleres y seminarios periódicos?	X		Se realizan talleres y seminarios periódicos, tendientes a mantener informados a los colaboradores de la Entidad.		X
5. Monitoreo y Evaluación Continua:					
¿Se ha establecido un sistema de monitoreo continuo para identificar y evaluar nuevas normativas y cambios en las existentes?	X		Se ha establecido un sistema de monitoreo continuo, sin embargo, se resalta la importancia de adoptar sistemas automatizados.	X	
¿Se realizan auditorías internas regulares para verificar el cumplimiento con las normativas actualizadas?	X		Se realizan auditorías internas regulares, acorde al Programa de Auditorías planificado para las diferentes vigencias, además de las auditorías NP presentadas en periodo.		X
6. Implementación de Herramientas Tecnológicas:					
¿Se han adoptado herramientas tecnológicas para automatizar el proceso de actualización y monitoreo de normativas?	X		Se han adoptado herramientas tecnológicas, pero se recomienda evaluar soluciones más avanzadas que permitan automatización del proceso.	X	
¿Se evalúan soluciones de software que permitan la gestión eficiente de las normativas y la implementación de controles de seguridad?	X		Se evalúan soluciones de software, pero se recomienda una plataforma integral de automatización.	X	
7. Uso y Apropiación de Servicios Ciudadanos Digitales:					
¿Se promueve el uso y apropiación de los servicios ciudadanos Digitales?	X		Se promueve el uso de servicios Digitales, sin embargo, es importante considerar una mejora respecto a la accesibilidad y usabilidad.	X	
¿Se garantiza la accesibilidad y usabilidad de los servicios Digitales?	X		La accesibilidad y usabilidad de los servicios Digitales necesitan mejoras, ya que se han detectado inconsistencias en el Portal Transaccional.	X	
8. Toma de Decisiones Basada en Datos:					

Aspectos a Evaluar	Cumplimiento		Comentario	Requiere Ajustes	
	Si	No		Si	No
¿Se utilizan datos para la toma de decisiones en la gestión de la Política de Gobierno Digital?	X		Sí, se utilizan datos para la toma de decisiones en la gestión de la Política de Gobierno Digital.		X
¿Se cuenta con mecanismos para la recolección y análisis de datos?	X		Sí, se cuentan con mecanismos establecidos para la recolección y análisis de datos, integrados con los sistemas de información.		X
9. Empoderamiento de los Ciudadanos:					
¿Se fomenta el empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto y transparente?	X		Se cumple de forma parcial, mediante la rendición de cuentas y la publicación de informes de gestión. Sin embargo, las secciones "Participa" y "Trámites y Servicios" no ofrecen opciones claras de interacción y participación ciudadana.	X	
¿Se promueve la participación ciudadana en la gestión de la política de Gobierno Digital?	X		Se promueve parcialmente mediante iniciativas como NicoBot. No obstante, hay problemas de usabilidad que afectan la accesibilidad y la efectividad de estas herramientas.	X	

Fuente: OFCIN - Diseño propio

Conclusiones y/o recomendaciones

No obstante, que la Entidad ha realizado un buen trabajo en la implementación de las Políticas de Gobierno Digital, logrando avances significativos en diversas áreas clave para mantenerse al día con las tendencias tecnológicas y adaptarse a los cambios en el entorno Digital; y que como buena práctica y mejora continua del proceso, es recomendable establecer un enfoque en la capacitación para los funcionarios de la Entidad, con el ánimo de desarrollar habilidades Digitales avanzadas y la actualización constante en nuevas tecnologías, en la Evaluación permanente, implementando mecanismos de evaluación y monitoreo continuo para identificar oportunidades de mejora y garantizar el cumplimiento constante de las políticas. Además de la Mejora de Procesos, fomentado la innovación y la mejora continua dentro de la Entidad, continuando con la automatización y Digitalización de procesos, buscando la optimización y simplificación de trámites para mejorar la experiencia del usuario. Lo anterior, tendiente a consolidar aún más los beneficios obtenidos y asegurar un Gobierno Digital eficiente y transparente, acorde a lo establecido en la Ley de Transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014).

Concluida la Auditoría, la OFCIN generó 4 Recomendaciones para la OAGRI, OAINF, OAJUR, SUVIP- ARCOM y demás grupos de trabajo interrelacionados; de esta forma su

seguimiento, se efectuará en las próximas auditorías que llevará a cabo la OFCIN. A continuación, se relacionan las Recomendaciones relacionadas:

Tabla 7 Registro de Recomendaciones – Informe de Política de Gobierno Digital Caja Honor

No.	RECOMENDACIONES
1	<p>Recomendación 1.</p> <p>La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a la OAINF y a OAGRI en coordinación con OAJUR, OAPLA y demás procesos interrelacionados, garantizar que el normograma de Caja Honor se mantenga actualizado conforme a la normatividad vigente en materia de Gobierno Digital, de conformidad a la naturaleza jurídica de la Entidad. Lo anterior, toda vez que se observó que en el normograma y en el sitio web de la Entidad, no se encuentra registrada la legislación relacionada con Decreto 088 de 2022, Ley 1978 de 2019, Resolución 1951 de 2022, Decreto 767 de 2022, Decreto 1263 de 2022, entre otros. Esta función debe alinearse con las directrices establecidas en la Guía de Operación para Registrar Normatividad (Normograma), código GJ-NA-GU-001, versión 013 del 16 de junio de 2023, siendo el propósito de esta recomendación, asegurar el cumplimiento del marco legal aplicable y mitigar los riesgos relacionados, tales como: Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y Decreto 1377 de 2013 relativo a la Protección de Datos personales, ISO 27001:2022, Resolución 7870 de 26-12-2022, Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital, Ciberseguridad y Continuidad de los Servicios Tecnológicos del Ministerio de Defensa Nacional, Dimensión 5ª Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V6 de 2024, numeral 3.4.4 Política de Mejora normativa, y el principio de publicidad, garantizando que la información relevante sea accesible y transparente para todos los ciudadanos, conforme a los artículos 209 y 265 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Esto debe incluir la actualización constante del normograma y la difusión de las normativas vigentes.</p>
2	<p>Recomendación 2.</p> <p>La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a la Oficina Asesora Jurídica (OAJUR), en coordinación con la Oficina de Informática (OAINF), la Oficina de Gestión de Riesgos (OAGRI) y demás procesos de la Entidad, llevar a cabo mesas de trabajo para estudiar y evaluar la viabilidad de adquirir en la herramienta Legis Editores S.A, actual proveedor, el proceso de automatización que permita, la emisión de alertas automáticas sobre cambios regulatorios, la generación de reportes personalizados; toda vez que la OFCIN observó que actualmente, la Entidad mediante los servicios de “Legis Editores S.A.”, se enfoca en la consulta de normativas, y la validación de las mismas se realiza manualmente. Por lo tanto, es vital considerar soluciones más avanzadas que permitan automatizar este proceso, mejorando así la eficiencia y precisión en la gestión normativa, en aras de minimizar riesgos relacionados con la desactualización de la legislación aplicable a la Entidad, teniendo en cuenta su naturaleza jurídica.</p>

No.	RECOMENDACIONES
3	<p>Recomendación 3.</p> <p>La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a la OAJUR, OAPLA y demás procesos interrelacionados, documentar de manera detallada y sistemática el procedimiento para la actualización normativa externa, dado que, en la Resolución Número 710 del 15 de diciembre de 2022 “Por la cual se actualizan las directrices para la expedición de actos administrativos de carácter general en la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, cuyo Artículo 3. Ámbito de aplicación. “La presente Resolución aplica para todos los actos administrativos de carácter general, que proyecten las diferentes dependencias de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y que deban ser firmados por la Junta Directiva o el Gerente General” y en la Guía de Operación Registrar Normatividad (Normograma), Numeral 5.2. Registro en el Normograma, no se observó el proceder para la actualización de la legislación a nivel Externo. Lo anterior, no solo garantiza la claridad y la coherencia en la implementación de nuevas normativas externas, sino que también facilita el trabajo de auditoría y el cumplimiento regulatorio, en tanto que, al contar con un proceso bien documentado, se asegura que todas las partes interesadas, tanto internas como externas, comprendan los pasos a seguir y las responsabilidades asignadas. Esto minimiza el riesgo de errores y omisiones, y asegura que la Entidad cumpla con las normativas vigentes de manera eficiente y efectiva. Lo anterior, con el fin de prevenir el R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas aplicables a la Entidad, CA010 - Falta de actualización de los procedimientos, incumplimiento de la normativa; en alineación con MIPG versión 6 de 2024, Dimensión 5. Información y Comunicación, Numerales 7.5. Información documentada y 4.4. Sistema de gestión de la seguridad de la información de la ISO 27001:2022, C.E. 008 de 2023 de la SFC, numeral 3.5 de las Actividades de seguimiento y monitoreo que sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de correspondiente a las instrucciones en materia de Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas.</p>
4	<p>Recomendación 4.</p> <p>La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a SUAOP - ASERA, SUVIP - ARCOM y OAINF y demás procesos interrelacionados, que, para abordar las inconsistencias (restricciones de acceso, bloqueos/desbloqueos, enlaces rotos y funcionalidades incorrectas), observadas en el sitio web y en el portal transaccional, se fortalezca el Centro de Atención y Soporte mediante la capacitación continua del personal y seguimiento periódico a la plataforma, y con el apoyo de web máster, se realice una revisión detallada del sitio web de la Entidad, incluido el Portal Transaccional, para corregir enlaces rotos y funcionalidades incorrectas, asegurando que plataforma tecnológica, cumpla con los estándares de accesibilidad web acorde con los parámetros de la NTC 5854 de 2011. Asimismo, es fundamental implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del Portal Transaccional y la satisfacción del usuario, con el objetivo de fomentar la mejora continua y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios, garantizando una experiencia de usabilidad óptima. Lo anterior, en alineación con MIGP V6 de 2024, Dimensión 5 Información y Comunicación, Norma ISO 27001:2022, Anexo A, Numerales A.5 (Controles organizacionales), A.8 (Controles tecnológicos), entre otros.</p>

No.	RECOMENDACIONES
5	<p>Recomendación 5.</p> <p>La Oficina de Control Interno (OFCIN) recomienda a SUAOP - ASERA en coordinación con OAINF, OAPLA, OAGRI y demás procesos interrelacionados actualizar el menú "Participa" de Caja Honor para ofrecer opciones accesibles de participación, puesto que se observó que actualmente solo dirige a una imagen sin opciones de interacción; mejorar la sección "Trámites y Servicios" incluyendo herramientas que permitan a los ciudadanos participar en la toma de decisiones, promover la educación y el empoderamiento ciudadano a través de campañas de sensibilización, toda vez que se observó que esta sección, no ofrece formas de participación ciudadana, limitando la capacidad de interactuar y acceder a información relevante. Lo anterior, en alineación con MIGP V6 de 2024, Dimensión 5 Información y Comunicación, Política Gobierno Digital, NTC 5854 DE 2011 e ISO 27001:2022 numerales, A.8. Controles Tecnológicos.</p>

Fuente: OFCIN - Diseño propio

Cordialmente,

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno



Firma:
Elaboró: Flor Alba Roncancio Gachancipá
Auditor OFCIN



Firma
Elaboró: Daniel Orlando Bolaños Jaimes
PU1 OFCIN

Anexo: Lista de chequeo Gobierno Digital_Final.xlsx