

Bogotá D.C. 27-06-2025

INFORME 08 DE 2025

SUVIP – ÁREA DE COMUNICACIONES - ARCOM GESTIÓN Y POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	4
4.1. Normatividad Externa	4
4.2. Normatividad Interna	5
5. METODOLOGÍA	6
6. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA SUVIP- ARCOM- PERIODO AUDITADO DEL 01-01-2024 AL 31-03-2025	6
6.1 Evaluación seguimiento Plan de Mejoramiento 21 de 2024	6
6.2 Capacitación política de comunicaciones	9
6.3 Observaciones procedimiento administrar comunicaciones externas CO-NA-PR-001	10
6.4 Comité Editorial comunicaciones	15
6.5 Política Editorial para el Portal Institucional	19
6.6 Grupo de Expertos	20
6.7 Plan de acción por procesos PAP 2024	22
6.8 Verificación cumplimiento del MIC	26
6.8.1 Validación muestra de Proveedores en el Aplicativo SARLAFT M&C y Sistema Tusdatos “Conocimiento de Cliente” (Persona Natural y Persona Jurídica)	27
6.8.2 Supervisión de Contratos - Conocimiento del Cliente - SARLAFT	29
6.8.3 Seguimiento al proveedor o contratista	31
8. SÍNTESIS	40
9. NIVEL DE PRIORIZACIÓN DE CRITICIDAD DE LOS HALLAZGOS	40
10. CONCLUSIONES	40

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno (OFCIN) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía CPVMP, la efectividad y cumplimiento de las actividades y controles internos en el área de comunicaciones, de acuerdo con sus políticas, procedimientos, prácticas implementadas y demás documentos que apliquen, y la normativa vigente, revisando los controles establecidos en los estos, muestreos aleatorios de información, pruebas de recorrido y entrevistas.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procedimientos de solicitud y aprobación de autorizaciones, en la vigencia y relevancia de estas.
- Verificar el cumplimiento del Plan de comunicaciones vigencia 2024.
- Revisar los documentos para la gestión de comunicaciones internas y externas, su efectividad y actualización periódica.
- Evaluar las políticas de seguridad implementadas, su revisión periódica, capacitación del personal y cumplimiento.
- Verificar los riesgos y controles de ARCOM, de acuerdo con la matriz de riesgos que reposa en el VIGIA y la efectividad de los controles.
- Revisar el estado de implementación de las observaciones de la OFCIN contenidas en la última auditoría en el informe 21 de 2024, y los avances del Plan de Mejoramiento por Proceso (PMP) pendiente.
- A través de pruebas de recorrido, muestreos aleatorios de información, entrevistas y validar los controles establecidos para la prevención del riesgo.

3. ALCANCE

Evaluar para el periodo entre el 01-01-2024 hasta el 31-03-2025 la gestión realizada por el área de comunicaciones, el cumplimiento de la política de información y comunicación establecida en la Circular Externa 008 de 2023 de la SFC, las actividades y controles del proceso de comunicaciones de acuerdo con el muestro de auditoría, asimismo, actualización de los documentos controlados; verificando el cumplimiento de las políticas internas, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normatividad Externa

- Ley 87 de 1993, artículo 1 y parágrafo, artículo 2 – literal e, artículo 4 - literales b, i, artículo 12 - literales e, g. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1273 del 5 de enero de 2009 “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones entre otras disposiciones”.
- Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1328 de 2009 “Por la cual se dictan normas en materia financiera de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones” Capítulo IV Art. 9 información al consumidor financiero. Contenidos mínimos de la información en desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- 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”.
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución No. 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Directiva Presidencial 03 de 2023 “lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
- Circular Externa 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se suministran instrucciones en materia de SCI.
- Norma Técnica Colombiana 5854 de 2011.

4.2. Normatividad Interna

- Decreto 1900 de 2013 “Por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1901 de 2013 “Por el cual se establece la planta de personal de empleados públicos y se fija el número de trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- Instructivo 002 del 31 de julio de 2018 “Por la cual se dictan las instrucciones necesarias para facilitar el cumplimiento y correcta aplicación de los contenidos publicados en el sitio web de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Decreto 2573 de 2014 y el Decreto 2482 de 2012”.
- Resolución 084 del 2022 “Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora.
- Caracterización Gestión de Comunicaciones código: CO-NA-CR-001 versión 16 del 9-04-2024.
- Procedimiento administrar comunicaciones externas código CO-NA-PR-001 versión 8 del 13-03-2025.
- Procedimiento administrar comunicaciones internas código CO-NA-PR-002 versión 6 del 13-03-2025.
- Procedimiento administrar contenido portal institucional e intranet código CO-NA-PR-004.
- Procedimiento promocionar proyectos código: CO-NA-PR-003 del 13-03-2025.
- Manual de identidad visual código CO-NA-MA-001 versión 7 del 3-09-2024.
- Manual de comunicaciones código CO-NA-MA-002 versión 15 del 7-03-2025.
- Guía desarrollar estrategias comunicaciones externas código CO-NA-GU-004 versión 4 del 13-03-2025.
- Guía para la elaboración comunicaciones tipo editorial código CO-NA-GU-001 versión 15 del 7-03-2025.
- Guía de operación solicitud orden de producción código: CO-NA-GU-003 versión 8 del 7-03-2025.
- Guía elaboración de videos código: CO-NA-GU-002 versión 9 del 7-03-2025.
- Plan de comunicaciones 2024 y 2025.
- Matriz de comunicaciones – Proceso gestión de comunicaciones código: CO-NA-MZ-001 versión 12 del 22-03-2023.
- Matriz de activos de información gestión de comunicaciones código: CO-NA-AI-001 del 12-08-2021.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría al proceso Gestión de Comunicaciones – SUVIP - ARCOM, la Oficina de Control Interno (OFCIN) aplicó la Guía de Auditoría para Entidades Públicas, versión 4, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así como las Normas Globales de Auditoría Interna 2024 del Instituto de Auditores Internos (IIA). Adicionalmente, se dio cumplimiento a lo establecido en el procedimiento desarrollar auditorías de gestión. Durante el proceso, se identificaron y evaluaron los riesgos y controles asociados al proceso auditado, y se aplicaron técnicas de auditoría tales como la observación directa, entrevistas, comparación de información, y revisión documental, entre otras.

En el desarrollo a la Auditoria al Proceso de Gestión de Comunicaciones se realizó el análisis y verificación de la información frente a los criterios, para la generación del informe preliminar, el cual es comunicado con las respectivas oportunidades de mejora, recomendaciones y conclusiones que aporten a la mejora continua y desempeño del proceso.

6. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA SUVIP- ARCOM- PERIODO AUDITADO DEL 01-01-2024 AL 31-03-2025

6.1 Evaluación seguimiento Plan de Mejoramiento 21 de 2024



Figura 1 pantallazo soporte PMP inf. 21 de 2024 finalizado Fuente SVE

Se realizó la aprobación de la OMC1 el 16-05-2025 donde se observó la actualización de la documentación controlada del proceso con referencia a los procedimientos CO-NA-PR-001 administrar comunicaciones externas, CO-NA-PR-002 administración comunicaciones internas, CO-NA-PR-004 administrar contenido portal institucional e intranet, y el Manual de Comunicaciones CO-NA-MA-001 y el Plan de comunicaciones Código CO-NA-PL-003.

Sin embargo, durante la presente revisión, se evidenció que la recomendación 1 previamente planteada en el informe de auditoría 21 de 2024 no fue acogida ni

implementada por el líder del proceso correspondiente. En consecuencia, se vuelve a presentar la misma oportunidad de mejora identificada en el ejercicio anterior.

Cabe recordar que, si bien las recomendaciones se formulan con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos y su implementación queda a criterio del líder del proceso, conforme a lo establecido en el artículo 12 funciones de los auditores internos, literal k) de la Ley 87 de 1993, es función del auditor interno “verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”.

Asimismo, el artículo 3° de la misma ley establece que: *a. el Sistema de Control Interno forma parte integral de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la entidad*, lo cual implica que las acciones de mejora deben ser consideradas como parte del fortalecimiento institucional y no como elementos opcionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se encontró lo siguiente:

Tabla 1 Verificación OFCIN en Isolucion – Documentación Controlada actualización

No.	Documento	Identificación Isolucion	Observaciones Generales
1	Matriz de comunicaciones gestión de comunicaciones	Matriz CO-NA-MZ-001 v12 de fecha 09-02-2023	Se observó por parte de la OFCIN que se encuentra desactualizado frente a los lineamientos establecidos para la aplicación de la “Solicitud 5767: Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia (Ley 2345 de 2023 “Chao Marcas”) y estandarización del pie de página”.
2	Matriz Activos de información Gestión de Comunicaciones	CO-NA-AI-001 v1 de 12-08-2021	Se observó por parte de la OFCIN que no se actualiza el documento desde el 2021 lo que implica que se encuentra desactualizado conforme a las siguientes solicitudes: “Solicitud 5368 del Líder del Proceso de Gestión de Riesgos de realizar ajustes a la matriz de activos de información sobre cambio en amenazas y vulnerabilidad por causas de riesgos, de igual manera se incluyen columnas de código de riesgos, código de causas, llave de control y causas.” “Solicitud 5767: Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia (Ley 2345 de 2023 “Chao Marcas”) y estandarización del pie de página.” “solicitud No. 6020 de la Oficina Asesora de Planeación para actualizar el



No.	Documento	Identificación Isolucion	Observaciones Generales
			<i>pie de página de la documentación del Sistema de gestión integrado por la inclusión del sello "Plazos justos empresa que paga a tiempo" según certificado No. PPJ-004-2024 de fecha 30 de diciembre de 2024 y el certificado Great Place To Work (Nov 2024 a Nov 2025) según el Manual de Marca y Kit de Prensa". Asimismo, no se contemplan activos de información como gestor documental, Envato y demás personal del área solo se asocia a la jefe y web máster.</i>
3	Matriz partes interesadas	CO-NA-PI-001 V 5.2 del 26-08-2024	Se observó por parte de la OFCIN, la última actualización el 26-08-2024, sin contar con la actualización de la "Solicitud No. 6020 de la Oficina Asesora de Planeación para actualizar el pie de página de la documentación del Sistema de gestión integrado por la inclusión del sello "Plazos justos empresa que paga a tiempo" según certificado No. PPJ-004-2024 de fecha 30 de diciembre de 2024 y el certificado Great Place To Work (Nov 2024 a Nov 2025) según el Manual de Marca y Kit de Prensa. Flujo de aprobación según instrucciones impartidas por la jefatura de la OAPLA" ni la actualización correspondiente al mes de marzo 2025 de acuerdo con el seguimiento a las partes interesadas establecido en el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015 así como lo solicitado por OAPLA.

Fuente elaboración propia OFCIN, basada en información Isolucion 2024.

Oportunidad de Mejora Correctiva 1

La OFCIN recomienda a la SUVIP – ARCOM en coordinación con OAPLA, realizar la actualización pertinente de la documentación controlada del proceso en especial lo relacionado con Matriz de comunicaciones gestión de comunicaciones código CO-NA-MZ-001 v12 de fecha 09-02-2023, Matriz Activos de información Gestión de Comunicaciones código CO-NA-AI-001 v1 de 12-08-2021, Matriz de partes interesadas código CO-NA-PI-001 versión 5.2 del 26-08-2025. con las recomendaciones del equipo auditor descritas en la tabla 1 del presente informe, toda vez, que se evidenció formatos desactualizados, falta de alineación con la normatividad vigente, información obsoleta que no refleja los requerimientos actuales, de acuerdo con lineamientos establecidos tanto por la Entidad así como por los entes de control, incumpliendo con las políticas internas y externas "Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia (Ley 2345 de 2023 "Chao Marcas") y estandarización del pie de página". CE. 008 de 2023 SFC numeral 3.4.1, 5ª Dimensión: información y comunicación. Por lo anterior, se observó la materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad. Así como el R109 – Inadecuada ejecución del proceso en donde se observó deficiencia en la aplicación del control CO013 – Actualización de la información documentada del proceso.

De igual forma la OFCIN, reitera la recomendación:

Recomendación 1

La OFCIN, recomienda a SUVIP - ARCOM estudiar la posibilidad de realizar un autodiagnóstico del proceso, encaminado a implementar y fortalecer los mecanismos de control para garantizar la revisión periódica de la normatividad aplicable, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Parte I, Título I – Capítulo IV CE. 008 de 2023 que sustituyó parcialmente la CBJ 029 de 2014. Asimismo, lo establecido en el MIPG v6 de 2024 quinta dimensión: Información y comunicación numeral 5.2 “recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación” ítems: identificar y gestionar la información externa, las fuentes de información externa, la información y comunicación interna, “*establecer estrategias comunicativas concretas y canales de comunicación formales que aseguren los flujos de información, ascendente, descendente y transversal*”.

6.2 Capacitación política de comunicaciones

Se verificó la información suministrada por el proceso mediante el plan de mejoramiento, evidenciándose la presentación realizada al equipo de comunicaciones y su respectiva evaluación. No obstante, se identificó que dicha presentación debe alinearse con la política aprobada por la Junta Directiva el 20 de marzo de 2024.

Adicionalmente, se recomienda que las capacitaciones al equipo de ARCOM se implementen de manera continua y no exclusivamente en el contexto de auditorías primarias, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre la política institucional vigente y permitir la incorporación oportuna de eventuales actualizaciones. Asimismo, se sugiere establecer mecanismos para medir el impacto de las capacitaciones, identificando temas que requieran refuerzo, en pro de la mejora continua del proceso.

Recomendación 2

Se recomienda al área de comunicaciones revisar y ajustar los contenidos presentados al equipo, asegurando su alineación con la política institucional aprobada por la Junta Directiva el 20-03-2024. Igualmente, se sugiere coordinar con el área responsable la implementación de un plan de capacitación continua, con mecanismos de evaluación que permitan medir su efectividad e identificar oportunidades de mejora en la apropiación de la política por parte del equipo de ARCOM.

6.3 Observaciones procedimiento administrar comunicaciones externas CO-NA-PR-001.

Se realizaron 496 solicitudes de orden de producción a través del flujo 95 por parte de los diferentes procesos de la Entidad en el 2024, de las cuales se organizan de la siguiente manera:

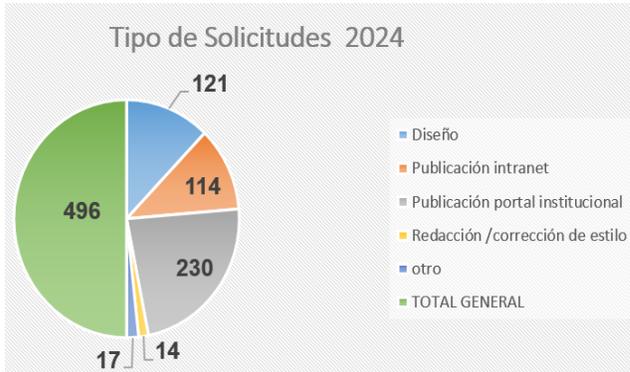


Figura 1 Fuente elaboración propia OFCIN 2025.

Tabla 2 tipo de solicitudes 2024

Tipo de Solicitud	Total 2024
Diseño	121
Publicación intranet	114
Publicación portal institucional	230
Redacción /corrección de estilo	14
Otro	17
Total, General	496

Fuente: elaboración propia OFCIN 2025.

Asimismo, para el I trimestre de 2025 se encontraron las siguientes:

Tabla 3 tipo de solicitudes 2025

Tipo de solicitud	Total 2025
Diseño	5
Publicación intranet	31
Publicación portal institucional	25
Redacción /corrección de estilo	6
otro	4
null	56
Total, General	127

Fuente: elaboración propia OFCIN 2025.



Figura 2 Fuente: elaboración propia OFCIN

Con base en la información previamente presentada, se efectuó el cálculo del tamaño muestral mediante Microsoft Excel, aplicando la técnica de muestreo aleatorio simple. El propósito fue estimar la proporción correspondiente a los 456 registros asociados al flujo 95 - Orden de Producción, generados durante la vigencia 2024. Como resultado, se obtuvo un tamaño de muestra óptimo de 46 registros.

A partir del tamaño de muestra determinado, se procedió a realizar la selección de los registros correspondientes, distribuyéndolos proporcionalmente según cada uno de los tipos de solicitud identificados en el flujo. Esta distribución permitió garantizar la

representatividad de cada categoría dentro del análisis. A continuación, se presenta una tabla con el detalle de la muestra seleccionada por tipo de solicitud.

Tabla 4 muestro tipo de solicitud 2024 ARCOM

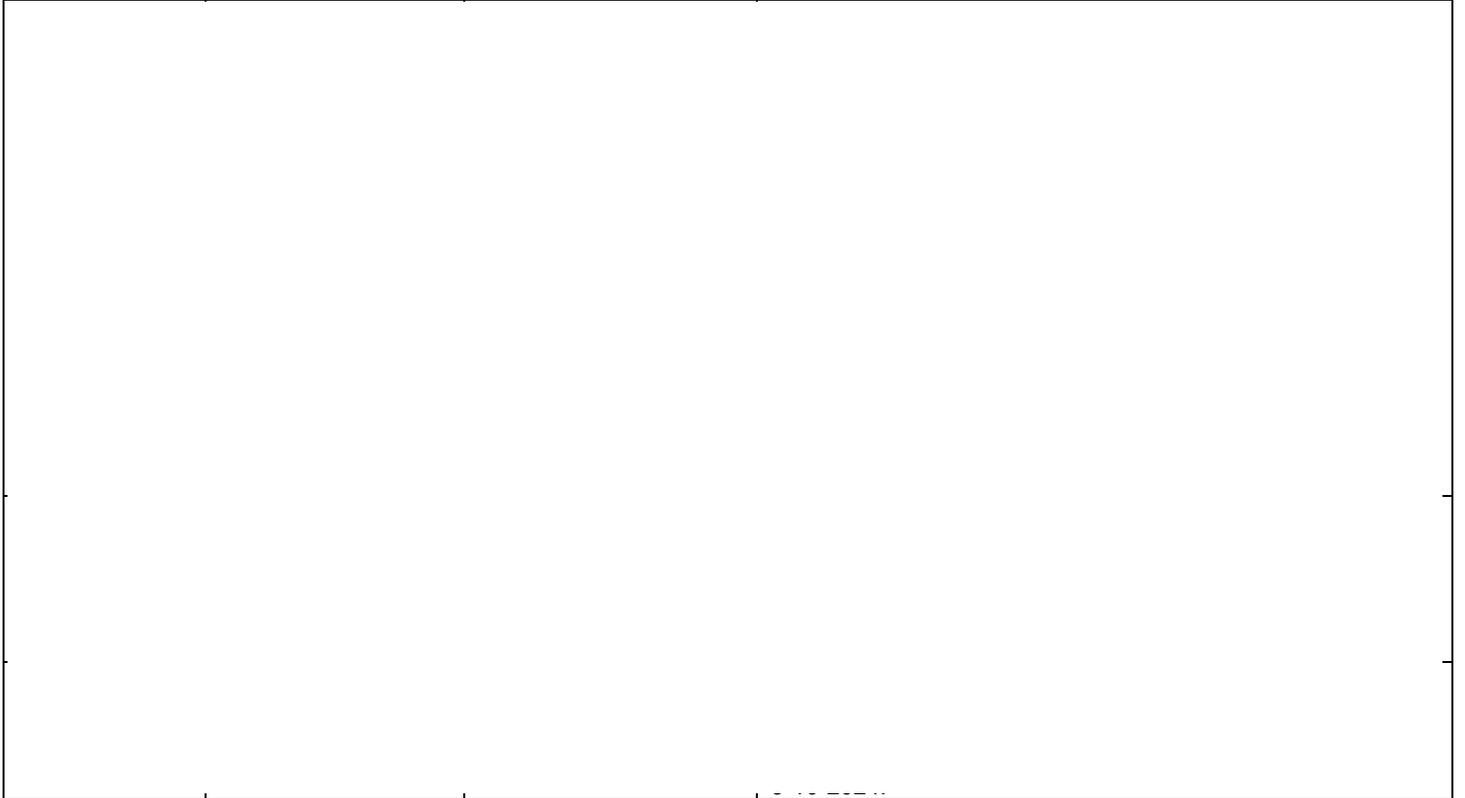
Tipo de solicitud	MUESTRA
Diseño	16
Publicación intranet	8
Publicación portal institucional	13
Redacción /corrección de estilo	4
otro	5
Total, General	46

Fuente: elaboración propia OFCIN 2025.

Asimismo, se detallan algunas de las observaciones encontradas:

Tabla 5 verificación flujos muestreo de auditoría orden de producción

Radicado	Tipo de solicitud	Descripción	Verificación OFCIN



Fuente elaboración propia OFCIN

Como resultado de la verificación del muestreo de auditoría aplicado al flujo de orden de producción, se identificaron desviaciones respecto al cumplimiento del procedimiento “Administrar comunicaciones externas”. La Oficina de Control Interno (OFCIN) evidenció que, si bien se siguieron los pasos establecidos y se documentaron las funciones de la profesional responsable, se detectó una inconsistencia documental: cómo se puede observar en la tabla 5. Adicionalmente, no se hallaron en el gestor documental los soportes que permitan verificar el cumplimiento integral del procedimiento, lo que afecta la trazabilidad del proceso al no encontrar registro de los productos entregados por el área de comunicaciones. Se observó, además, el incumplimiento de los plazos establecidos en cada una de las solicitudes (ver anexo **tabla verificación flujos muestreo de auditoría orden de producción**). En consecuencia, se recomienda realizar una revisión en conjunto con el área de Gestión Documental, la visibilidad y disponibilidad de los archivos adjuntos, dado que algunos no son accesibles desde la consulta realizada. Asimismo, se debe verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en cada una de las solicitudes, con el objetivo de garantizar el cumplimiento a los plazos definidos por los diferentes procesos como la adecuada gestión del tiempo por parte del área de comunicaciones.

De igual forma posterior a la verificación de la realización de las publicaciones de acuerdo con el tipo de solicitud en concordancia al procedimiento administrar comunicaciones

externas se realizó la verificación con el funcionario a cargo del seguimiento de los medios de comunicación, el cual se realiza a través del “Cuadro de monitoreo estadístico de medios y presentación de campañas” que de acuerdo con prueba de recorrido del 30-04-2025 allegó a la OFCIN archivos en formato Excel Monitoreo externo del primer al cuarto trimestre 2024, por medio de correo electrónico en el mismo se contempla la información relacionada con (tema, tipo de publicación, soporte, fecha de publicación y link) sin embargo, se observó que en la columna denominado “link” solo relaciona la palabra foto, por lo que se procedió a realizar la revisión en prueba de recorrido con el profesional a cargo del seguimiento, así como se remitieron soportes de campañas, artículos, videos soportes de consentimiento, certificados de las licencias utilizadas para música específica los cuales reposan en los papeles de trabajo.

Asimismo, de acuerdo con el profesional se carga la información en la NAS¹ de la oficina dejando constancia del seguimiento realizado.

INFORME DE MEDIOS INTERNOS I TRIMESTRE 2024						
	TEMA	TIPO DE PUBLICACION	SOPORTE	FECHA DE	LINK	
Correo institucional	¡Tips de gestión documental!	Banner	Foto	03/01/2024	Foto	
	¡Cápsulas de Educación Financiera!	Banner	Foto	05/01/2024	Foto	
	¡Tips de gestión documental!	Banner	Foto	14/01/2024	Foto	
	¡Colmena de la Sabiduría SAC!	Banner	Foto	05/01/2024	Foto	
	¡Colmena de la Sabiduría SAC!	Banner	Foto	11/01/2024	Foto	
	Recuerde el deber de denunciar	Banner	Foto	12/01/2024	Foto	
	Recuerde el deber de denunciar	Banner	Foto	15/01/2024	Foto	
	¡Cápsulas de educación financiera!	Banner	Foto	19/01/2024	Foto	
	Recuerde el deber de denunciar	Banner	Foto	22/01/2024	Foto	
	Los ciberdelincuentes están al asecho	Banner	Foto	23/01/2024	Foto	
	Para sacar equipos de la Entidad	Banner	Foto	26/01/2024	Foto	
		Las billeteras digitales, una nueva opción	Banner	Foto	01/02/2024	Foto
		¿Busca un lugar seguro para su vehículo?	Banner	Foto	02/02/2024	Foto
		¡Cápsulas de educación financiera!	Banner	Foto	02/02/2024	Foto
		¡Conozca que es Ingeniería Social!	Banner	Foto	05/02/2024	Foto
		Seguridad en el trabajo	Banner	Foto	06/02/2024	Foto
		Las billeteras digitales, una nueva opción	Banner	Foto	08/02/2024	Foto
		Día del Comunicador Social y Periodista	Banner	Foto	09/02/2024	Foto
		Bienestar e Integridad	Banner	Foto	15/02/2024	Foto
		Apertura de Tik Tok	Banner	Foto	15/02/2024	Foto
		Condolencias Internas	Banner	Foto	15/02/2024	Foto
		Apertura de Tik Tok	Banner	Foto	16/02/2024	Foto
		¡Colmena de la Sabiduría SAC!	Banner	Foto	19/02/2024	Foto
		Día del Camarógrafo	Banner	Foto	20/02/2024	Foto
		Seguridad en el trabajo	Banner	Foto	20/02/2024	Foto
		Las billeteras digitales, una nueva opción	Banner	Foto	22/02/2024	Foto
		Tips: felicidad en el trabajo	Banner	Foto	26/02/2024	Foto
		Día del contador	Banner	Foto	01/03/2024	Foto
		Seguridad Informática	Banner	Foto	06/03/2024	Foto
		Día de la mujer	Banner	Foto	08/03/2024	Foto
	¡Colmena de la Sabiduría SAC!	Banner	Foto	14/03/2024	Foto	
	Día del Consumidor Financiero	Banner	Foto	14/03/2024	Foto	

Figura 3. Soporte informe de medios internos I trim 2024.

De igual forma, durante el desarrollo de la auditoría, se identificaron limitaciones en el análisis debido a la entrega parcial y fuera de los plazos establecidos de la información solicitada. Esta situación restringió el alcance de la evaluación, afectando la profundidad con la que se pudo revisar la documentación correspondiente.

¹ NAS: Repositorio de Share Point de ARCOM.

Oportunidad de Mejora Correctiva 2.

La OFCIN recomienda a SUVIP – ARCOM cumplir de manera estricta con los plazos establecidos para la entrega de la información solicitada. El incumplimiento de esta obligación representa una limitación significativa para el adecuado desarrollo de la Auditoría, constituyéndose en un Riesgo Operativo que puede afectar la calidad, oportunidad y alcance de los hallazgos y conclusiones del proceso auditor. Esta situación no solo compromete la eficiencia institucional, sino que también configura un incumplimiento normativo que puede derivar en consecuencias disciplinarias, conforme a lo dispuesto en el artículo 151 del Decreto 403 del 16 de marzo de 2020, “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”, en lo relacionado con el deber de colaboración y el suministro oportuno de información a los órganos de control fiscal.

En este sentido, se hace un llamado a ARCOM para que implemente las acciones necesarias que garanticen la entrega oportuna, completa y veraz de la información requerida por la OFCIN. Asimismo, se recomienda revisar y ajustar los procedimientos internos de gestión documental y respuesta a requerimientos, con el fin de prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones. La materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y de seguimiento a las obligaciones institucionales, en concordancia con lo establecido en el numeral 4.2 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 6 de 2024, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Adicionalmente, se tuvo en cuenta lo dispuesto en la Circular Externa 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), que sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, en lo relativo al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas. También se consideran los lineamientos de la Ley 87 de 1993, particularmente el artículo 2, numeral b, que establece la obligación de garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones institucionales, y el artículo 12, numeral d, que exige verificar que los controles estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente. Finalmente, se tuvieron en cuenta las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, así como las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), específicamente la NIA 500 sobre evidencia de auditoría y la NIA 530 sobre muestreo de auditoría, como referentes técnicos para la adecuada ejecución del proceso auditor.

6.4 Comité Editorial comunicaciones

NOMBRE DEL COMITÉ	NÚMERO DE RESOLUCIÓN VIGENTE	FECHA DE INICIO	PERIODICIDAD MÍNIMA CON EL QUE SESIONA	CONFORMACIÓN (miembros permanentes con voz y voto)	QUÓRUM DELIBERATIVO Y DECISORIO	PRINCIPALES FUNCIONES	PRESIDENTE	SECRETARÍA TÉCNICA	INFORMES QUE SE DEBEN PRESENTAR	ÁREA A CARGO DE LA ELABORACIÓN DE ACTAS	CONTENIDO DEL ACTA
COMITÉ EDITORIAL	Resolucion 556	20/09/2018	trimestral	1. Subgerente de Vivienda y Proyectos 2. Jefe Área técnica y proyectos 3. Jefe Área Leasing 4. Jefe Área Atención al Afiliado 5. Jefe Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero 6. Jefe Área de Tesorería - Front Office 7. Jefe de Talento Humano 8. Jefe Área de comunicaciones	Sesionará válidamente con la presencia de la mitad más uno de sus miembros. Las decisiones se adoptarán por la mayoría absoluta de sus integrantes.	Fijar la política general editorial de la revista Notivienda y el Boletín Interno "Nuestro Espacio" conforme a las directrices determinadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación. Evaluar y aprobar los temas que se van a tratar en las ediciones de la revista Notivienda y el Boletín Interno "Nuestro Espacio", conforme a la Política Editorial de la Entidad. Evaluar y aprobar las solicitudes de otras Áreas de la Entidad relacionadas a la publicación de productos y/o servicios en la revista Notivienda y el Boletín Interno "Nuestro Espacio". Definir el cronograma de actividades relacionadas a la edición y publicación revista Notivienda y el Boletín Interno "Nuestro Espacio", conforme al Plan de Comunicaciones de la Entidad. Definir los proyectos inmobiliarios que se van a promocionar en la revista Notivienda. Adaptar las consideraciones, sugerencias e instrucciones impartidas por la Gerencia General respecto al contenido de la Revista Notivienda y el Boletín Interno "Nuestro Espacio".	Subgerente de Vivienda y Proyectos	Jefe Área de Comunicaciones	NA	Área de Comunicaciones	1. Determinación del lugar, hora de iniciación y finalización de la sesión. 2. Nombre de los asistentes. 3. Nombre de los Ausentes. 4. Orden del día. 5. Resumen ejecutivo de las presentaciones y decisiones adoptadas. 6. Verificación del cumplimiento de compromisos anteriores y programación de los nuevos compromisos. 7. Relación de las constancias que se hubiesen presentado por alguno de los miembros del Comité. 8. Las demás que determine el Comité.

De acuerdo con lo descrito en la Resolución 556 del 20-09-2018 se observó por parte de la OFCIN, las siguientes actas

ACTA COMITÉ EDITORIAL	OBSERVACIONES DE LA OFCIN
Acta 1 I trimestre 2024	El proceso no remitió acta solicitada en requerimiento de información del 19-03-2025, lo que impidió el análisis conforme a lo establecido en la Resolución 556 del 2018 artículo 8 "Contenido del Acta". No obstante, durante la prueba de recorrido del 19-05-2025 se remitió por parte del proceso la presentación del comité editorial I trimestre 2024. En dicha presentación se incluyó la propuesta de contenidos para a la revista <i>Notivienda No 80</i> , así como la propuesta contenidos boletín interno " <i>Nuestro espacio No 45</i> ". Se verificó que la edición No. 80 de Notivienda se encuentra publicada en la página web de la Entidad, incluyendo los temas propuestos en la presentación. En cuanto al boletín <i>Nuestro espacio</i> , se revisó el portal de intranet en el enlace Boletín Nuestro Espacio , como se muestra en figura 4. Sin embargo, se encontraron publicaciones correspondientes a la vigencia 2024, cuya numeración iniciaría a partir de la edición N°45, ni tampoco registros del I trimestre de 2025.

	 <p>Figura 4 soportes página web Caja Honor.</p> <p>De igual forma, no se observa la alineación frente a lo descrito en el comunicado interno GERGE-18-01-20240402000649 de asunto “Actualización normativa Caja Honor” y lo descrito en la Resolución 710 del 15 diciembre de 2022, así como lo mencionado por la OAJUR a través de correo electrónico “cada una de las dependencias de Caja Honor tiene la responsabilidad de realizar el oportuno reporte de los actos administrativos de carácter general a la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de mantener actualizada la herramienta Isolución - Normograma.”</p>
<p>Acta 2 II trimestre 2024</p>	<p>Se remitió por parte del proceso de comunicaciones acta 2 del comité editorial de fecha 6-05-2024 a través de correo electrónico del 22-04-2025, donde se analizaron los aspectos relacionados en la Resolución 556 del 2018 así:</p> <p>De acuerdo con el artículo 2 Integración menciona en su <i>parágrafo 1° ... En todo caso, la participación del Jefe o su delegado en el Comité será obligatoria</i>. Se observa que no se encuentra como asistente jefe o delegado de la oficina de Atención al afiliado, de igual forma se observó que en la Resolución 556 de 2018 se menciona <i>Jefe Área de Leasing</i>, sin embargo, y conforme a lo descrito en la Resolución 084 de 2022” Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan 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” esta área ya no se encuentra dentro de la estructura áreas y grupos internos de trabajo.</p> <p>Asimismo, frente a lo descrito en el <i>artículo 8 Contenido del Acta</i> se observó la determinación del lugar, hora y finalización de la sesión, nombre de los asistentes donde no se observa la asistencia del jefe o delegado de la oficina de Atención al afiliado; no se relaciona nombre de los ausentes al comité; se evidencia orden del día, tabla dentro del acta con los siguientes aspectos (tema, artículo responsable y fecha) no obstante, no se observó resumen ejecutivo de las presentaciones y decisiones adoptadas, verificación del cumplimiento de compromisos anteriores.</p> <p>De igual forma, se evidenció que el acta 2 del Comité Editorial de fecha 6-05-2024 no cuenta con una de las firmas de los integrantes como se observa en la figura 5.</p>

Figura 5 extracto Acta Comité Editorial 2 -2024

Los contenidos descritos en el acta mencionada se verificaron en revista publicada en portal institucional donde se observó que en el título de la edición menciona que es **N° 81 tercer trimestre 2024**, no obstante, teniendo en cuenta la secuencia de estas correspondería al segundo trimestre de 2024.



CONTENIDO



Sede Principal, carrera 54 N° 26-54 CAN
 Línea Gratuita Nacional 01 8000 185 570
 Centro de Contacto al Ciudadano 601 755 7070
 Bogotá D.C. Colombia
www.cajahonor.gov.co

Acta 3 del III trimestre 2024

Se recibió a través de correo electrónico el 22-04-2025 acta 3 del III comité editorial de fecha 17-10-2024 correspondiente a los contenidos a ser publicados en la revista Notivienda No 82. no se observa la participación del Jefe de Talento Humano o su delegado, en su lugar se observa que asiste Jefe de Control Interno Disciplinario; asimismo, cuenta con la misma observación del acta 2 frente a que de acuerdo con la Resolución 556 de 2018 se menciona el cargo de Jefe de Leasing cuando este ya no se encuentra en la estructura de la Entidad. De igual forma, se evidenció que el número de la edición No 82 referencia el **cuarto trimestre 2024** sin embargo, de acuerdo continuación de los periodos reportados está debería ser Tercer trimestre 2024.



Acta 4 del IV trimestre 2024

No se allego soporte por parte del proceso de comunicaciones a la OFCIN, por lo que la se verificó publicación en pagina web de la Entidad donde se encuentra edición No 83 relacionando primer trimestre 2025, no obstante, de acuerdo con la secuencia correspondería al IV TRIM 2024.

Oportunidad de Mejora Correctiva 3

La OFCIN recomienda a SUVIP - ARCOM realizar la actualización y alineación de la Resolución 556 de 2018 conforme a la normatividad vigente de Caja Honor establecer mecanismos de control para garantizar la participación de los miembros obligatorios y fortalecer la estructura del acta para asegurar el cumplimiento de los requisitos formales establecidos. Esto se debe a que se identificó la ausencia de control sobre la participación obligatoria de los miembros definidos en dicha resolución. Además, se menciona la participación del Jefe del Área de Leasing, área que fue eliminada de la estructura organizacional según la Resolución 084 de 2022, sin que se haya actualizado la conformación del comité. También se observó que las actas no incluyen el listado de asistentes ausentes ni contienen el resumen ejecutivo de las presentaciones, decisiones adoptadas o la verificación del cumplimiento de compromisos anteriores, como lo exige el artículo 8 de la Resolución 556 de 2018.

Asimismo, se evidenció que en el acta No. 2 del Comité Editorial, correspondiente al 6 de mayo de 2024, no se registra la participación del Jefe o delegado de la Oficina de Atención al Afiliado. De igual forma, en el acta No. 3 del 17 de octubre de 2024, no figura la asistencia del Jefe de Talento Humano o su delegado, cuya presencia es obligatoria según el párrafo 1° del artículo 2 de la Resolución 556 de 2018. La resolución también contempla el boletín "Nuestro Espacio", sin embargo, al revisar las actas no se evidencia su inclusión en los temas tratados. Además, se evidenció que en el portal de la intranet no se han publicado nuevas ediciones del boletín desde la versión No. 45 en adelante. Asimismo, se identificaron inconsistencias en la numeración y asignación temporal de las ediciones recientes. La edición No. 81, correspondiente al segundo trimestre, está etiquetada como del tercer trimestre; la No. 82 figura como del cuarto trimestre, aunque debería corresponder al tercero; y la No. 83 aparece como del primer trimestre de 2025, cuando en realidad pertenece al cuarto trimestre de 2024. Estas discrepancias afectan la coherencia y trazabilidad del boletín institucional lo que podría derivar en observaciones por parte de entes de control o en la pérdida de continuidad en la gestión de contenidos institucionales.

Incumpliendo lo descrito en el comunicado interno GERGE-18-01-20240402000649 de asunto "Actualización normativa Caja Honor" y lo descrito en la Resolución 710 del 15 diciembre de 2022, así como lo mencionado por la OAJUR a través de correo electrónico "cada una de las dependencias de Caja Honor tiene la responsabilidad de realizar el oportuno reporte de los actos administrativos de carácter general a la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de mantener actualizada la herramienta Resolución - Normograma.". Por lo anterior, se observó la materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad. así como el R026 información errada a los consumidores financieros a través de los medios de comunicación observando debilidades en el control CO012 verificación de la información

del área, CO045 Comité Editorial, así como la dimensión 5 información y comunicación del MIPG V6 de 2024.

6.5 Política Editorial para el Portal Institucional

De acuerdo con la revisión efectuada por la OFCIN, se identificó que en la sección “Caja Honor – Políticas” del portal web institucional se encuentra publicada la política editorial, la cual presenta desactualización en los siguientes aspectos:



POLÍTICA EDITORIAL PARA EL PORTAL INSTITUCIONAL

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
CAJA HONOR

2023



Encabezado y pie de página: desactualizados de acuerdo con la “Solicitud 5767: Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia (Ley 2345 de 2023 “Chao Marcas”) y estandarización del pie de página.” “solicitud No. 6020 de la Oficina Asesora de Planeación para actualizar el pie de página de la documentación del Sistema de gestión integrado por la inclusión del sello “Plazos justos empresa que paga a tiempo” según certificado No. PPJ-004-2024 de fecha 30 de diciembre de 2024 y el certificado Great Place To Work (Nov 2024 a Nov 2025) según el Manual de Marca y Kit de Prensa”.

Se evidenció el uso del formato de memorando **GE-NA-FM-024**, correspondiente a la **versión 14**, con fecha de aprobación **08-02-2019**, el cual se encuentra desactualizado. Al consultar la herramienta **Isolucion**, se verificó que la versión vigente del formato es la **versión 24**, aprobada el **23-01-2025**. Esta situación representa un incumplimiento en la aplicación de los formatos actualizados del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Adicionalmente, se observó que el contenido del documento se ajusta más a la estructura de un **formato de informe** que al de un memorando. Por lo tanto, se recomienda que el **proceso de Gestión de Comunicaciones** revise la información contenida en el documento y proceda con su actualización, conforme a los lineamientos y normatividad vigente, puesto que esto podría generar confusión en su uso y clasificación documental.

Como resultado de la revisión realizada por OFCIN, se identificaron inconsistencias relacionadas con la actualización de elementos gráficos y documentales institucionales, lo cual afecta la alineación con los lineamientos normativos y de imagen institucional vigentes.

Finalmente, se evidenció que la política editorial publicada en la página web de la Entidad no se encuentra alineada con los lineamientos establecidos en la **C.E. 008 de 2023 SFC**, lo cual refuerza la necesidad de una actualización integral de los contenidos y formatos de comunicación institucional.

Oportunidad de Mejora Correctiva 4

La OFCIN, recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones – ARCOM realizar la verificación de la información publicada en la página web institucional, toda vez que se evidenció contenido desactualizado específicamente en la *política editorial para el portal institucional*. Como resultado de esta observación, se identificó el R109 – Inadecuada ejecución del proceso, asociado a una deficiencia en la aplicación del control CO013 – Actualización de la información documentada del proceso. Esta situación no se encuentra alineado con el principio de autocontrol numeral 2.1 de la Parte I, Título I – Capítulo IV CE 008 de 2023 que sustituyo parcialmente la CBJ 029 de 2014.

Adicionalmente, se evidenció el R010 - *incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la entidad, CA148 - suministrar a los consumidores* información verbal o escrita que no cumpla con criterios de oportunidad y calidad, el cual no presenta evidencia de implementación. En este contexto, se identificó que los **encabezados y pies de página** de la documentación institucional no han sido actualizados conforme a las siguientes directrices:

- **Solicitud No. 5767:** Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones de la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia, en cumplimiento de la **Ley 2345 de 2023 ("Chao Marcas")**.
- **Solicitud No. 6020** de la Oficina Asesora de Planeación: Actualización del pie de página para incluir el sello "**Plazos Justos – Empresa que paga a tiempo**" (certificado No. PPJ-004-2024, del 30 de diciembre de 2024) y el certificado **Great Place To Work** (vigencia: noviembre 2024 a noviembre 2025), conforme al Manual de Marca y Kit de Prensa.

Dado que no se evidencia un control asociado a este incumplimiento, se sugiere que el proceso lo lleve a consideración del **grupo de expertos** correspondiente. Asimismo, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 6 de 2024**, específicamente en la **Dimensión 5: Información y Comunicación**, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia de la información institucional publicada.

6.6 Grupo de Expertos

Se observó por parte de la OFCIN, el Acta 2 del *GRUPO DE EXPERTOS No. 3 fecha 8-5-2024 en la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo* en donde se evidenció la participación de la jefatura del Área de Comunicaciones – ARCOM en el numeral 5

Análisis sobre la incorporación, modificación y ajuste de riesgos, causas y controles: 5.1 Gestión de Comunicaciones:

5.1 Gestión de Comunicaciones: la Dra. Diana Hernández manifiesta que actualmente tiene una situación con el televisor de la portería ya que es muy importante para las campañas de comunicación porque allí se persuade a los usuarios sobre algunos riesgos y todo lo que se refiere al ingreso a la Entidad, seguridad y salud en el trabajo y todo lo que tiene que ver con intermediarios. Este tema del televisor ya lo han mirado desde la parte de administrativa y por parte de la Oficina Asesora de Informática ya que el televisor no está funcionando adecuadamente y por esto no se ha podido manejar las campañas correctamente.

La Dra. Lina Rendón hace una intervención frente al riesgo "R010 – Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad" de este proceso y menciona que al inicio de la reunión comentaron que se identificó el riesgo con relación al incumplimiento de los procesos contractuales y la supervisión, la Dra. Lina comenta si esto pudiese estar vinculado al riesgo R010 o lo vamos a redactar para que nos quede transversal con los controles y casusas de cada proceso. Así mismo el Riesgo "R077 - Incumplimiento a la ejecución del plan de comunicaciones" menciona que desde su punto de vista esto no es un riesgo esto es una no conformidad y para esto se deberían revisar si es un riesgo operacional para este proceso. Con relación a este riesgo R077 la Dra. Diana menciona que esto está dentro del hacer de la caracterización del Área y que es uno de los insumos más importantes, pero si está de acuerdo con la revisión de este riesgo porque si afecta el no cumplimiento, para lo cual se realizará una mesa de trabajo interna para verificar y revisar todos los riesgos del proceso y sus controles asignados, así mismo se incorporará el riesgo "Inadecuada ejecución del proceso", ya que no se tiene y va a ser transversal para todos los procesos donde el Ing. Alejandro menciona sobre este riesgo que una de las causas sería la rotación del personal y el control debe estar asociado a la actualización de la documentación de los procesos y de igual manera se considera pertinente incorporar el riesgo R020 – "Incumplimiento del proveedor" ya que este riesgo es transversal para todos los procesos y se hace necesario identificar las causas y sus controles que sean realmente del proceso ya que en todos los procesos hay supervisores de contratos.

Para LAFT no se identificaron riesgos dentro del proceso, ni se requiere la creación de alguno adicional en la matriz SARLAFT.

Figura 6 extracto Acta 2 del *GRUPO DE EXPERTOS No. 3 fecha 8-5-2024*

Recomendación 3

De acuerdo con lo observado la OFCIN, evidencia una debilidad en la gestión de medios de comunicación institucional y en la ejecución del plan de comunicaciones, lo cual puede afectar la eficacia en la divulgación de mensajes clave a los grupos de interés. La falta de actualización tecnológica y la ausencia de controles efectivos para mitigar riesgos como el **RO77** comprometen el cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.

La decisión de establecer una mesa de trabajo representa una acción preventiva adecuada; sin embargo, se recomienda que los resultados de dicha mesa sean formalizados mediante un plan de acción con responsables, plazos y seguimiento, en línea con los principios del **Modelo Estándar de Control Interno (MECI)** y el **MIPG**, para garantizar la mejora continua y la sostenibilidad de las acciones correctivas.

6.7 Plan de acción por procesos PAP 2024

Se realizó la revisión del contenido registrado en el **Plan de Acción del Proceso (PAP)** cargado por el proceso de **Gestión de Comunicaciones** en la herramienta **Suit Visión Empresarial (SVE)**, específicamente en el componente de **Desempeño de Procesos**. Esta revisión incluyó la comparación de los resultados reportados frente a los datos consignados en el informe de la **MEDICIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN SERVICIOS Y MARCA CAJA HONOR** correspondientes al **2do y 4to Trimestre de 2024** así como el soporte de anexos para el I y III trimestre para el indicador *Conocimiento de los modelos de Caja Honor*.

Tabla 6 efectividad de campañas comunicaciones Caja Honor

PROMEDIO ENCUESTADOS MODELO DE VIVIENDA 14, 8 Y CRÉDITOS DE VIVIENDA					
ÍTEM	I TRIM 2024	II TRIM 2024	III TRIM 2024	IV TRIM 2024	I TRIM 2025
Modelo vivienda 14	885	907	930	908	900
Modelo vivienda 8	801	838	853	883	844
Créditos de vivienda	605	602	715	727	680
PROMEDIO REPORTADO EN HV PAP ARCOM	794	832	866	879	842
Resultado %	75	78	81	83	79

Fuente: elaboración propia OFCIN, basado en información reportada por ARCOM en PAP IV TRIM 2024 y I TRIM 2025.

✓ **Evaluación del Cumplimiento de Metas de acuerdo con el reporte ARCOM**

Trimestre	Resultado %	¿Meta Cumplida?
I TRIM 2024	75%	✗ No cumplido
II TRIM 2024	78%	✗ No cumplido
III TRIM 2024	81%	✓ Cumplido
IV TRIM 2024	83%	✓ Cumplido

De igual forma, se evidenció por parte de la OFCIN, que se realizó acción de mejora por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones en el II trimestre de 2024 en la herramienta isolucion con número 583 con fecha de registro el 25-04-2024 manifestando que *“Conforme a los resultados obtenidos para el primer trimestre en el indicador de conocimiento de los modelos de Caja Honor, se obtuvo un cumplimiento del 93%, quedando en el estado alerta, presentándose una diferencia del 2% conforme a las escala “ideal”, presentándose una oportunidad de mejora para logara alcanzar la escala “ideal”” con situación deseable “Lograr un mayor conocimiento de los modelos de vivienda de Caja Honor, creando y aplicando estrategias que permitan lograr la meta prevista dl 80%”, así como fecha de cierre proyectada para el 15-02-2025.*

La OFCIN, realizó la revisión de los soportes allí contenidos donde se observó que de acuerdo con las gestiones realizadas por el proceso se logró aumentar la recordación de marca Caja Honor frente a los diferentes modelos de vivienda y crédito, dando como resultado global del indicador el 79% con referencia al 80% establecido.

A su vez la Oficina Asesora de Planeación – OAPLA realizó el cierre con la eficacia global el 10-04-2025 mencionando *“La Oficina Asesora de Planeación realizó la verificación de las actividades encaminadas a mejorar el resultado del indicador conocimiento de los modelos de Caja Honor y se evidenció que a través de las estrategias implementadas por el Área de Comunicaciones en cada trimestre fue aumentando el conocimiento de los modelos de Caja Honor por parte de los afiliados, presentando un cumplimiento del 145%, por lo tanto, se determina su eficacia”*

Ahora bien, de acuerdo con lo descrito se realizó la siguiente observación por parte de la OFCIN, sobre las inconsistencias en la información reportada teniendo en cuenta lo descrito por ARCOM en PAP *“Se practicará una medición partiendo de una muestra de 1064 afiliados donde se desea evidenciar que los encuestados conocen los principales*

modelos de Caja Honor (Vivienda 14, Vivienda 8 y Créditos de Vivienda). Para que el indicador se cumpla dos de las tres campañas deben tener cada un mínimo el 80% es decir, 851 de los encuestados deben indicar que si conocen el modelo.”

Tabla 7 Comparación conteo efectividad campañas PAP IV Trim ARCOM vs cálculo OFCIN

ÍTEM	I TRIM 2024	Diferencia	II TRIM 2024	Diferencia	III TRIM 2024	Diferencia	IV TRIM 2024	Diferencia
REPORTADO EN HV PAP ARCOM	794	- 4	832	3	866	1	879	3
CONTEO REALIZADO OFCIN	798		829		867		876	

Fuente: elaboración propia OFCIN, con base en insumos PAP IV TRIM 2024 e informes medición nivel de satisfacción servicio y marca Caja Honor trimestres vigencia 2024.

Al revisar los datos correspondientes al conteo de la efectividad de las campañas trimestrales reportados en el HV PAP ARCOM por parte de Gestión de Comunicaciones, se identificaron diferencias frente a los valores verificados por la Oficina de Control Interno (OFCIN).

Estas discrepancias, evidenciadas en cada uno de los trimestres del año 2024, reflejan errores en el cálculo o consolidación de los datos por parte del área que reporta con variaciones que oscilan entre 3 y -4 puntos.

Recomendación 4

Se recomienda considerar ajustes de diseño, comunicación para recuperar su atractivo en el modelo de vivienda 14, de igual forma, reforzar las campañas que tuvieron una gran acogida para créditos de vivienda y poder replicar en los demás modelos, así como realizar un monitoreo continuo implementando encuestas más frecuentes o segmentadas que permitan detectar cambios de forma más rápida.

De igual forma implementar un proceso de revisión y validación conjunta entre Gestión de Comunicaciones y la OAPLA antes de la publicación de datos oficiales. Asimismo, se sugiere fortalecer los controles internos en la etapa de consolidación de información estadística para garantizar la coherencia y exactitud de los reportes institucionales.

Oportunidad de Mejora Correctiva 5

La OFCIN, recomienda a SUVIP – ÁREA DE COMUNICACIONES - ARCOM en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación – OAPLA Implementar un proceso de revisión y validación conjunta de lo contenido en el PAP en cada una de hojas de vida así como los soportes de las mismas antes de la publicación de los datos, así como fortalecer los controles internos en la consolidación de información estadística; toda vez que, durante la revisión de los informes trimestrales presentados por la dependencia de Gestión de Comunicaciones, se identificaron inconsistencias en los promedios reportados en el HV PAP ARCOM frente a los valores verificados por la Oficina de Control Interno (OFCIN). Las diferencias encontradas por trimestre fueron las siguientes:

- **I TRIM 2024:** reportado 794 – Verificado 798 → Diferencia: - 4 puntos
- **II TRIM 2024:** reportado 832 – Verificado 829 → Diferencia: 3 puntos
- **III TRIM 2024:** reportado 866 – Verificado 867 → Diferencia: 1 puntos
- **IV TRIM 2024:** reportado 879 – Verificado 876 → Diferencia: 3 puntos
- **I TRIM 2025:** reportado 842 – Verificado 842 → Diferencia: 0 puntos

Estas variaciones evidencian errores en el cálculo o consolidación de los datos por parte del área responsable, lo cual afecta la confiabilidad de los informes institucionales y puede inducir a interpretaciones erróneas sobre el cumplimiento de metas. Por lo anterior, se identificó el R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad, así como el incumplimiento frente al principio de veracidad y confiabilidad de la información (Ley 87 de 1993 -Art. 1 y 3) debido a la falta de validación cruzada entre áreas responsables y ausencia de controles en la consolidación de datos estadísticos lo que genera reportes con información inexacta lo que puede afectar la toma de decisiones y el seguimiento de indicadores de gestión.

- Indicador Plan de Comunicaciones

Se realizó la revisión de los contenidos planteado para el año y se verificó la información frente a las actividades ejecutadas finalizando con 173 actividades de las cuales se dejan algunos soportes.



- Indicador Aceptación de contenidos en redes

Se verificó que el indicador de **Aceptación de contenidos en redes** se encuentra conforme con lo reportado en el Plan de Acción PAP correspondiente al IV trimestre de 2024, y que su cumplimiento está respaldado por los soportes de prueba obtenidos durante la prueba de recorrido.

No obstante, se sugiere realizar una revisión detallada de los datos reportados, ya que, al analizar las gráficas presentadas, no es posible identificar con claridad la fuente específica de los valores consignados. Esta falta de trazabilidad limita la posibilidad de realizar un seguimiento técnico adecuado y continuo del indicador.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer la documentación de las fuentes de información y asegurar que las gráficas incluyan referencias claras que permitan validar los datos reportados y facilitar su análisis en futuras evaluaciones.

6.8 Verificación cumplimiento del MIC

De acuerdo con el Manual Interno de Contratación (MIC), del 24-02-2023, versión 5, Código GC-NA-MA-001, se realizó la revisión de los contratos de acuerdo con la muestra solicitada a ARCON, para evidenciar el cumplimiento de cada una de las modalidades contractuales

contempladas en los documentos relacionados en el listado maestro de documentos, conforme a la fecha de realización de estos negocios jurídicos.

Es importante indicar que para conocer de qué se trata cada contrato, este se encuentra relacionado en el presente informe, evidenciándose las siguientes novedades en las etapas precontractual, contractual y postcontractual, desarrollándose así:

6.8.1 Validación muestra de Proveedores en el Aplicativo SARLAFT M&C y Sistema Tusdatos “Conocimiento de Cliente” (Persona Natural y Persona Jurídica)

De acuerdo con lo estipulado por la SFC en los aspectos de Conocimiento de Cliente requeridos en el marco normativo en el numeral 4.2.2.2.1 de la Parte I Título IV Capítulo IV de la CE 011 de 2022, el auditor validó los siguientes aspectos contenidos en el Manual SARLAFT numeral 9.2.1.1:

“El conocimiento del afiliado es fundamental para prevenir que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía sea utilizada para el LA/FT/FPADM. La Entidad debe analizar y comprender su actividad y potencial económico; verificar los datos suministrados, conocer el monto y origen de sus ingresos y egresos y caracterizar las transacciones que desea realizar a través de la Entidad.

Lo anterior, implica conocer de manera permanente y actualizada toda la información requerida por la Entidad por lo menos una vez al año, con base en el documento de identificación

La actualización de la información de los afiliados está a cargo de los líderes de los procesos involucrados, quienes a su vez alimentaran el sistema de información (Herramienta/aplicativo) con el fin de mantener vigente la base de datos y poder detectar señales de alerta” (SIC).

“Del numeral 9.2.1.1.2 de las Políticas Generales de Vinculación de Afiliados

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía NO tendrá vínculos comerciales o contractuales con personas naturales o jurídicas que se encuentren en listas vinculantes (ONU) u otras listas restrictivas (OFAC, entre otras), a excepción de los afiliados forzosos (Ley 1305 de 2009).

Antes de iniciar cualquier tipo de relación contractual se debe contar con la información actualizada del afiliado.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía NO firmará contratos con personas naturales o jurídicas que tengan antecedentes judiciales o con quienes no se pueda verificar información” (SIC).

“Del numeral 9.2.1.2 Conocimiento de Terceros (proveedores y Constructores)

Los terceros son personas naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía para el cumplimiento de su misión y relación contractual habitual u ocasional se realiza monitoreo y seguimiento para evitar que la Entidad se utilizada como mecanismo de LAFT/FPADM. El conocimiento de los proveedores y constructores sirve como medida de prevención para que la Entidad se proteja del riesgo LAFT/FPADM.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía mediante el líder del proceso involucrado, maneja una base de datos de los proveedores, requiere los documentos necesarios para la vinculación o actualización de datos por lo menos una vez al año y realiza entrevistas presenciales o telefónicas.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía iniciará relaciones contractuales o legales con el potencial afiliado cuando haya cumplido con la totalidad de las exigencias del Manual Interno de Contratación, o del Manual que haga sus veces, dando cumplimiento a las políticas y procedimientos consignados en el presente Manual” (SIC).

“Del numeral 9.2.1.2.1 Políticas sobre vinculación de Terceros (proveedores)

La vinculación de proveedores deberá regirse por los siguientes lineamientos:

- a. La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía NO realizará operaciones con personas naturales o jurídicas que aparezcan reportadas en las listas vinculantes (ONU) y se reserva el derecho de mantener relaciones comerciales con Afiliados que se encuentren incluidos en otras listas restrictivas (OFAC, entre otras).*
- b. Una vez el proveedor que cumpla los requisitos establecidos por la Entidad, el líder del proceso involucrado ingresa los datos de los proveedores al sistema de información (herramienta) con el fin de mantener actualizada dicha base de datos y detectar señales de alerta.*
- c. Para la vinculación de proveedores, se debe atender los requisitos de contratación establecidos en el Manual Interno de Contratación o el Manual que haga sus veces. Igualmente se debe dejar constancia expresa sobre el cumplimiento a la política de Conocimiento del Afiliado conforme a lo establecido en el SARLAFT.” (SIC).*

6.8.2 Supervisión de Contratos - Conocimiento del Cliente - SARLAFT

Validación muestra de Proveedores en el Aplicativo SARLAFT M&C con los formatos “Conocimiento de Cliente” (Persona Natural y Persona Jurídica)

El artículo 30 del MIC relacionado con el Manual de Seguridad de la Información y Manual Interno de Políticas y procedimientos en materia de protección de datos, establece que, dentro de todas sus etapas de contratación, Caja Honor aplica lo establecido en dichos documentos y lo descrito en las instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del terrorismo del Título I, Capítulo XI de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tabla 8 Consolidado Contratos Consulta SARLAFT.

Contrato	ID	PROVEEDOR	OBSERVACIONES OFCIN	RUES Y CÁMARA DE COMERCIO

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Con base en el análisis realizado de cada una de las partes que tienen vínculo directo o indirecto con la prestación del servicio que requiere Caja Honor, la OFCIN informa que de los 3 contratos analizados, no se presentaron observaciones, (004, versión 01

6.8.3 Seguimiento al proveedor o contratista

El numeral 18.1 del MIC versión 005 del 24-02-2023 Código GC-NA-MA-001 (vigente para el período auditado). referente a las Evaluaciones Periódicas, establece que los supervisores evaluarán periódicamente a los proveedores de acuerdo con los criterios definidos en el instrumento creado para tal fin. El tratamiento de las evaluaciones se definirá en la Guía de Supervisor e Interventor del 1-10-2024, Versión: 015, Código: GC-NA-GU-001.

Asimismo, en el Formato “Evaluación de Proveedores y Contratistas” (GC-NA-FM-026 Versión 14 del 7-02-2025) (vigente para el periodo auditado) establece que “Si la evaluación del proveedor es inferior a 92 puntos a través del Área de Contratación y en coordinación con el Supervisor del Contrato, se citara al proveedor para el respectivo seguimiento.” [SIC]

Tabla 9 Evaluaciones a Proveedores o Contratistas

Contrato	Radicado	Calificación	Fecha	Concepto del Supervisor
----------	----------	--------------	-------	-------------------------

Fuente: Elaboración propia OFCIN, Gestor Documental –Flujo 198 Evaluación de Proveedores Consultado: 25-06-2025.

Por lo tanto, la OFCIN observa que las calificaciones de la evaluación realizadas por el supervisor de los contratos se encuentran de conformidad lo establecido en la Guía de Supervisor e Interventor del 1-10-2024, Versión: 015, Código: GC-NA-GU-001.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2892-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

7. SÍNTESIS

Concluida la Auditoría, la OFCIN generó 5 Oportunidades de Mejora y 4 Recomendaciones para Gestión de Comunicaciones, de esta forma su seguimiento, se efectuará en las próximas auditorías de acuerdo con el cronograma de auditorías. A continuación, se relacionan las oportunidades de Mejora y Recomendaciones:

7.1 Síntesis Oportunidades de Mejora

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
OMC1	La OFCIN recomienda a la SUVIP – ARCOM en coordinación con OAPLA, realizar la actualización pertinente de la documentación controlada del proceso en especial lo relacionado con Matriz de comunicaciones gestión de comunicaciones código CO-NA-MZ-001 v12 de fecha 09-02-2023, Matriz Activos de información Gestión de Comunicaciones código CO-NA-AI-001 v1 de 12-08-2021, Matriz de partes interesadas código CO-NA-PI-001 versión 5.2 del 26-08-2025. con las recomendaciones del equipo auditor descritas en la tabla 1 del presente informe, toda vez, que se evidenció formatos desactualizados, falta de alineación con la normatividad vigente, información obsoleta que no refleja los requerimientos actuales, de acuerdo con lineamientos establecidos tanto por la Entidad así como por los entes de control, incumpliendo con las políticas internas y externas “Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia (Ley 2345 de 2023 “Chao Marcas”) y estandarización del pie de página”. CE. 008 de 2023 SFC numeral 3.4.1, 5ª Dimensión: información y comunicación. Por lo anterior, se observó la materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad. Así como el R109 – Inadecuada ejecución del proceso en donde se observó deficiencia en la aplicación del control CO013 – Actualización de la información documentada del proceso	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.
OMC2	La OFCIN recomienda a SUVIP – ARCOM cumplir de manera estricta con los plazos establecidos para la entrega de la información solicitada. El incumplimiento de esta obligación representa una limitación significativa para el adecuado desarrollo de la Auditoría, constituyéndose en un Riesgo Operativo que puede	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
	<p>afectar la calidad, oportunidad y alcance de los hallazgos y conclusiones del proceso auditor. Esta situación no solo compromete la eficiencia institucional, sino que también configura un incumplimiento normativo que puede derivar en consecuencias disciplinarias, conforme a lo dispuesto en el artículo 151 del Decreto 403 del 16 de marzo de 2020, “Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”, en lo relacionado con el deber de colaboración y el suministro oportuno de información a los órganos de control fiscal.</p> <p>En este sentido, se hace un llamado a ARCOM para que implemente las acciones necesarias que garanticen la entrega oportuna, completa y veraz de la información requerida por la OFCIN. Asimismo, se recomienda revisar y ajustar los procedimientos internos de gestión documental y respuesta a requerimientos, con el fin de prevenir la recurrencia de este tipo de situaciones. La materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y de seguimiento a las obligaciones institucionales, en concordancia con lo establecido en el numeral 4.2 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 6 de 2024, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).</p>		
OMC3	<p>La OFCIN recomienda a SUVIP - ARCOM realizar la actualización y alineación de la Resolución 556 de 2018 conforme a la normatividad vigente de Caja Honor establecer mecanismos de control para garantizar la participación de los miembros obligatorios y fortalecer la estructura del acta para asegurar el cumplimiento de los requisitos formales establecidos. Esto se debe a que se identificó la ausencia de control sobre la participación obligatoria de los miembros definidos en dicha resolución. Además, se menciona la participación del Jefe del Área de Leasing, área que fue eliminada de la estructura organizacional según la Resolución 084 de 2022, sin que se haya actualizado la conformación del comité. También se observó que las actas no incluyen el listado de asistentes ausentes ni contienen el resumen</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
	<p>ejecutivo de las presentaciones, decisiones adoptadas o la verificación del cumplimiento de compromisos anteriores, como lo exige el artículo 8 de la Resolución 556 de 2018. Asimismo, se evidenció que en el acta No. 2 del Comité Editorial, correspondiente al 6 de mayo de 2024, no se registra la participación del Jefe o delegado de la Oficina de Atención al Afiliado. De igual forma, en el acta No. 3 del 17 de octubre de 2024, no figura la asistencia del Jefe de Talento Humano o su delegado, cuya presencia es obligatoria según el parágrafo 1° del artículo 2 de la Resolución 556 de 2018. La resolución también contempla el boletín "Nuestro Espacio", sin embargo, al revisar las actas no se evidencia su inclusión en los temas tratados. Además, se evidenció que en el portal de la intranet no se han publicado nuevas ediciones del boletín desde la versión No. 45 en adelante. Asimismo, se identificaron inconsistencias en la numeración y asignación temporal de las ediciones recientes. La edición No. 81, correspondiente al segundo trimestre, está etiquetada como del tercer trimestre; la No. 82 figura como del cuarto trimestre, aunque debería corresponder al tercero; y la No. 83 aparece como del primer trimestre de 2025, cuando en realidad pertenece al cuarto trimestre de 2024. Estas discrepancias afectan la coherencia y trazabilidad del boletín institucional lo que podría derivar en observaciones por parte de entes de control o en la pérdida de continuidad en la gestión de contenidos institucionales.</p> <p>Incumpliendo lo descrito en el comunicado interno GERGE-18-01-20240402000649 de asunto "Actualización normativa Caja Honor" y lo descrito en la Resolución 710 del 15 diciembre de 2022, así como lo mencionado por la OAJUR a través de correo electrónico "cada una de las dependencias de Caja Honor tiene la responsabilidad de realizar el oportuno reporte de los actos administrativos de carácter general a la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de mantener actualizada la herramienta Resolución - Normograma.". Por lo anterior, se observó la materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad. así como el R026 información errada a los consumidores financieros a través de los medios de comunicación observando debilidades en el control CO012 verificación de la información del área, CO045 Comité Editorial, así como la dimensión 5 información y comunicación del MIPG V6 de 2024.</p>		
OMC4	La OFCIN, recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones – ARCOM realizar la verificación de la información publicada en la página web institucional toda vez	Moderado	Debe estar implementada en un periodo

OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
<p>que se evidenció contenido desactualizado específicamente la <i>política editorial para el portal institucional</i>. Como resultado de esta observación, se identificó el R109 – Inadecuada ejecución del proceso, asociado a una deficiencia en la aplicación del control CO013 – Actualización de la información documentada del proceso. Esta situación no se encuentra alineado con el principio de autocontrol numeral 2.1 de la <i>Parte I, Título I – Capítulo IV CE 008 de 2023 que sustituyo parcialmente la CBJ 029 de 2014</i>.</p> <p>Adicionalmente, se evidenció el R010 - <i>incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la entidad, CA148 - suministrar a los consumidores</i> financieros información verbal o escrita que no cumpla con criterios de oportunidad y calidad, el cual no presenta evidencia de implementación. En este contexto, se identificó que los encabezados y pies de página de la documentación institucional no han sido actualizados conforme a las siguientes directrices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud No. 5767: Actualización del logo del Ministerio de Defensa Nacional en el cabezote de la información documentada del SGI, de acuerdo con las instrucciones de la Oficina de Comunicaciones de la Presidencia, en cumplimiento de la Ley 2345 de 2023 ("Chao Marcas"). • Solicitud No. 6020 de la Oficina Asesora de Planeación: Actualización del pie de página para incluir el sello "Plazos Justos – Empresa que paga a tiempo" (certificado No. PPJ-004-2024, del 30 de diciembre de 2024) y el certificado Great Place To Work (vigencia: noviembre 2024 a noviembre 2025), conforme al Manual de Marca y Kit de Prensa. <p>Dado que no se evidencia un control asociado a este incumplimiento, se sugiere que el proceso lo lleve a consideración del grupo de expertos correspondiente. Asimismo, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 6 de 2024, específicamente en la Dimensión 5: Información y Comunicación, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia de la información institucional publicada.</p>		no mayor a 1 Año.

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
OMC5	<p>La OFCIN, recomienda a SUVIP – ÁREA DE COMUNICACIONES - ARCOM en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación – OAPLA Implementar un proceso de revisión y validación conjunta de lo contenido en el PAP en cada una de hojas de vida así como los soportes de las mimas antes de la publicación de los datos, así como fortalecer los controles internos en la consolidación de información estadística; toda vez que, durante la revisión de los informes trimestrales presentados por la dependencia de Gestión de Comunicaciones, se identificaron inconsistencias en los promedios reportados en el HV PAP ARCOM frente a los valores verificados por la Oficina de Control Interno (OFCIN). Las diferencias encontradas por trimestre fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I TRIM 2024: reportado 794 – Verificado 798 → Diferencia: - 4 puntos • II TRIM 2024: reportado 832 – Verificado 829 → Diferencia: 3 puntos • III TRIM 2024: reportado 866 – Verificado 867 → Diferencia: 1 puntos • IV TRIM 2024: reportado 879 – Verificado 876 → Diferencia: 3 puntos • I TRIM 2025: reportado 842 – Verificado 842 → Diferencia: 0 puntos <p>Estas variaciones evidencian errores en el cálculo o consolidación de los datos por parte del área responsable, lo cual afecta la confiabilidad de los informes institucionales y puede inducir a interpretaciones erróneas sobre el cumplimiento de metas. Por lo anterior, se identificó el R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad, así como el incumplimiento frente al principio de veracidad y confiabilidad de la información (Ley 87 de 1993 -Art. 1 y 3) debido a la falta de validación cruzada entre áreas responsables y ausencia de controles en la consolidación de datos estadísticos lo que genera reportes con información inexacta lo que puede afectar la toma de decisiones y el seguimiento de indicadores de gestión.</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 Año.

7.2 Síntesis Recomendaciones

No.	RECOMENDACIONES
1	<p>La OFCIN, recomienda a SUVIP - ARCOM estudiar la posibilidad de realizar un autodiagnóstico del proceso, encaminado a implementar y fortalecer los mecanismos de control para garantizar la revisión periódica de la normatividad aplicable, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Parte I, Título I – Capítulo IV CE. 008 de 2023 que sustituyo parcialmente la CBJ 029 de 2014. Asimismo, lo establecido en el MIPG v6 de 2024 quinta dimensión: Información y comunicación numeral 5.2 “recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación” ítems:</p> <p>1 identificar y gestionar la información externa, las fuentes de información externa, la información y comunicación interna, “establecer estrategias comunicativas concretas y canales de comunicación formales que aseguren los flujos de información, ascendente, descendente y transversal”.</p>
2	<p>Se recomienda al área de comunicaciones revisar y ajustar los contenidos presentados al equipo, asegurando su alineación con la política institucional aprobada por la Junta Directiva el 20-03-2024. Igualmente, se sugiere coordinar con el área responsable la implementación de un plan de capacitación continua, con mecanismos de evaluación que permitan medir su efectividad e identificar oportunidades de mejora en la apropiación de la política por parte del equipo de ARCOM.</p>
3	<p>De acuerdo con lo observado la OFCIN, evidencia una debilidad en la gestión de medios de comunicación institucional y en la ejecución del plan de comunicaciones, lo cual puede afectar la eficacia en la divulgación de mensajes clave a los grupos de interés. La falta de actualización tecnológica y la ausencia de controles efectivos para mitigar riesgos como el RO77 comprometen el cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso.</p> <p>La decisión de establecer una mesa de trabajo representa una acción preventiva adecuada; sin embargo, se recomienda que los resultados de dicha mesa sean formalizados mediante un plan de acción con responsables, plazos y seguimiento, en línea con los principios del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el MIPG, para garantizar la mejora continua y la sostenibilidad de las acciones correctivas.</p>
4	<p>Se recomienda considerar ajustes de diseño, comunicación para recuperar su atractivo en el modelo de vivienda 14, de igual forma, reforzar las campañas que tuvieron una gran acogida para créditos de vivienda y poder replicar en los demás modelos, así como realizar un monitoreo continuo implementando encuestas más frecuentes o segmentadas que permitan detectar cambios de forma más rápida.</p> <p>De igual forma implementar un proceso de revisión y validación conjunta entre Gestión de Comunicaciones y la OAPLA antes de la publicación de datos oficiales. Asimismo, se sugiere fortalecer los controles internos en la etapa de consolidación de información estadística para garantizar la coherencia y exactitud de los reportes institucionales.</p>

8. NIVEL DE PRIORIZACIÓN DE CRITICIDAD DE LOS HALLAZGOS

Criterios de Criticidad		
5	Critico	de 23 a 30
4	Mayor	de 18 a 22
3	Moderado	de 13 a 17
2	Menor	de 9 a 12
1	Minimo	de 6 a 8

De acuerdo con la expedición de la CE 008 de 2023 de la SFC, en sus numerales 4.2.3.1 de las Funciones del Comité de Auditoría respecto del ambiente de control, 4.5.3.3 y 4.5.4.2 de las Funciones de la Auditoría Interna respecto de las actividades de control y de información y comunicación respectivamente, se realizó la creación de la metodología de la Criticidad de los Hallazgos para la OFCIN en cumplimiento a la mencionada Circular y la presentación de esta en los informes y al Comité de Auditoría.

Por esta razón, para la evaluación de la criticidad de los hallazgos, hemos adoptado una metodología estructurada que permite una clasificación precisa y objetiva de cada hallazgo y se basa en una combinación de factores cuantitativos y cualitativos diseñados para evaluar el impacto potencial de cada hallazgo en las operaciones, observando lo siguiente:

Este análisis se divide en segmentos, cada uno correspondiente a un nivel de criticidad para este ejercicio solo se detallan los obtenidos a través del ejercicio auditor: Moderado, Menor. Para cada categoría, se discuten los hallazgos específicos, sus implicaciones potenciales y las recomendaciones adecuadas.



Matriz Priorización
Hallazgos ARCOM_2

Fuente: elaboración propia OFCIN

Moderado

Los hallazgos 'Moderados' implican problemas que poseen un impacto limitado en las operaciones y que pueden ser resueltos con ajustes menores en los procedimientos o controles existentes. Se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Inconsistencias en reportes internos que no afectan los resultados financieros globales.

Acciones Recomendadas: Ajustes en los procesos de reporte y capacitación adicional para el personal relevante.



El gráfico de "Porcentaje Nivel de Criticidad de los Hallazgos" ofrece una visión clara y concisa sobre la distribución de los hallazgos auditados en función de su criticidad. Este análisis es fundamental para que la junta directiva evidencie la gravedad y urgencia de las acciones requeridas.

Moderados (100.00%): Constituyendo la mayoría de los hallazgos, los de nivel moderado indican problemas que, aunque necesitan ser abordados para mejorar los procesos y la eficiencia, no presentan un riesgo inmediato para la operatividad o la conformidad organizacional. Estos hallazgos ofrecen oportunidades significativas para mejoras proactivas y preventivas en las operaciones.

8. SÍNTESIS

9. NIVEL DE PRIORIZACIÓN DE CRITICIDAD DE LOS HALLAZGOS

Criterios de Criticidad			
5	Crítico	de 23 a 30	
4	Mayor	de 18 a 22	
3	Moderado	de 13 a 17	
2	Menor	de 9 a 12	
1	Mínimo	de 6 a 8	

10. CONCLUSIONES

Se evaluaron los procedimientos de solicitud y aprobación de autorizaciones, encontrando oportunidades de mejora en la trazabilidad y vigencia de estas.

- El Plan de Comunicaciones 2024 presenta avances en su ejecución; sin embargo, se recomienda fortalecer la documentación de resultados y fuentes de información.
- Los procedimientos documentados para la gestión de comunicaciones internas y externas requieren actualización y validación periódica para asegurar su efectividad.
- Las políticas de seguridad están implementadas, pero se identificaron debilidades en la capacitación continua del personal y en la revisión periódica de dichas políticas.
- En cuanto a la gestión de riesgos de ARCOM, se verificó la existencia de la matriz en VIGIA, aunque se requiere mayor evidencia sobre la efectividad de los controles aplicados.
- A través de pruebas de recorrido, muestreos aleatorios y entrevistas, se validaron algunos controles establecidos para la prevención del riesgo, aunque se recomienda fortalecer la documentación de evidencias y resultados.

En conclusión, si bien se han logrado avances importantes en la ejecución de actividades y cumplimiento de metas, es necesario reforzar los mecanismos de control, validación de datos y seguimiento a los planes de mejora, con el fin de garantizar una gestión más efectiva, transparente y alineada con los principios de calidad institucional. Así como fortalecer la trazabilidad de los datos presentados en las gráficas, ya que actualmente no es posible identificar con claridad la fuente de los valores reportados.

Finalizada la Auditoría la OFCIN, generó 5 Oportunidades de Mejora y 4 Recomendaciones; de esta forma su seguimiento, se realizará en la próxima auditoría Gestión de Comunicaciones.

Cordialmente,

Original firmado digitalmente

Dra. CAROLINA LÓPEZ GALLEGO
Jefe Oficina Encargada de las Funciones de Control Interno

Elaboró:
Angie Yuliet Rivera Umbarila
Auditor Oficina de Control Interno - OFCIN

Anexo: archivo **Tabla 5 verificación flujos muestreo de auditoría orden de producción**