

**INFORME DE AUDITORÍA No. 21 DE 2024**  
**SUVIP – ARCOM - POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (Núm.**  
**4.5.4.1 PI, TI Cap. IV CE. 008 de 2023 SFC – Núm. 3.4.1)**

## **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, en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2024, adelantó la auditoría a los Procesos de Gestión de Comunicaciones, procesos transversales Área Atención al Consumidor Financiero, Área Servicio al Afiliado, Oficina Asesora de Gestión del Riesgo; con el fin de identificar aspectos relevantes, oportunidades de mejora y/o recomendaciones, así como evaluar la efectividad de controles establecidos por parte de los procesos evaluados esto a través de la ejecución de la metodología y desarrollo plasmado en el Plan de Auditoría con su respectivo cronograma, los cuales fueron manifestados al líder del proceso en la reunión de inicio.

### **1. OBJETIVO**

Evaluar las actividades llevadas a cabo por el proceso de SUVIP - Gestión de Comunicaciones- ARCOM, SUAOP ARACF – ASERA y OAGRI frente al cumplimiento normativo de la Política Información y Comunicación (4.5.4.1 PI, TI, Cap. IV CE. 008 de 2023 SFC- núm. 3.4.1. con los objetivos específicos: revisar el cumplimiento de los procedimientos administrar comunicaciones internas, externas y contenido portal institucional e intranet, la actualización de la documentación controlada de la gestión de comunicaciones, así como los procesos relacionados con la política de información y comunicaciones.

### **2. ALCANCE**

Esta auditoría evaluó la gestión y resultados de la correcta y oportuna aplicación de la política de información y comunicaciones para la vigencia 2023 al 31 julio 2024, de conformidad con lo establecido en la CE. 008 de 2023 SFC. Asimismo, realizar seguimiento a la actualización de la documentación relacionada, verificación del cumplimiento del plan de comunicaciones.

### **3. METODOLOGÍA**

La Auditoría al proceso de gestión de comunicaciones, se realizó según el manual de auditoría interna aplicando la guía de Auditoría para Entidades Públicas v4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, asimismo, se realizó una revisión de la documentación controlada que soporta el proceso y aplica al objetivo de la auditoría en cuestión, así como la interacción con los procesos relacionados en la política de información y comunicaciones donde se verificó la información suministrada frente a los criterios internos y externos que aplican. De igual forma, se empleó la técnica de muestreo indiscriminado para la verificación de la respuesta a las solicitudes de comunicación, capacitaciones internas.

## 4. MARCO LEGAL

### 4.1. Marco Normativo

#### Normativa Externa

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23, 209, 334, 335, 339, 353 como principales.
- 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”.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- 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 del 2011-06-15 ICONTEC.
- Circular Básica Jurídica 029 de 2014- Superintendencia Financiera de Colombia “Modificación a la Circular Externa 038 de 2009”. Modifica la Circular Externa 014 de 2009, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades supervisadas. Sustituido integralmente en la Parte I – Título I – Capítulo IV Circular Externa 008 de 2023 de SFC Imparte instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas.
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. -MIPG.

**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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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

- Decreto 076 de 2022 “Por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, artículo 9º, mediante la cual se modificó el artículo 11 del Decreto 1900 de 2013. (Actual).
- Normas Globales de Auditoría Interna 2024 – Instituto Internacional de Auditores – IIA.

### 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 de Vivienda Militar y de Policía.
- Procedimiento administrar comunicaciones internas código CO-NA-PR-002 versión 5 del 14-08-2020.
- Procedimiento administrar comunicaciones externas código CO-NA-PR-001 versión 7 del 20-08-2020.
- Procedimiento administrar contenido portal institucional e intranet código CO-NA-PR-004 versión 5 del 22-09-2022.
- Plan de Comunicación Externa código CO-NA-PL-003 versión 2 del 31-05-2021.
- Manual de Comunicación código CO-NA-MA-002 versión 14 del 22-03-2023.
- Código de Buen Gobierno código GE-NA-CO-001 versión 15 del 19-12-2022.
- Acta 2 Comité de Auditoría sesión ordinaria del 14-03-2024.
- Acta 3 Junta Directiva sesión ordinaria del 20-03-2024.
- Código de Buen Gobierno código GE-NA-CO-001 versión 16 del 29-07-2024.

## 5. RESULTADOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 5.1 Verificación documentación controlada pertinente a la Política de Información y Comunicaciones

La documentación controlada en el sistema de información Isolucion, pertinente a la política de información y comunicaciones, fue evaluada por la OFCIN, según el numeral 4.5.4.1 PI, TI, Cap. IV CE. 008 de 2023 SFC- núm. 3.4.1, así como las normas complementarias que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan de la SFC, generando las siguientes observaciones:

### Tabla 1 Verificación OFCIN en Isolucion – Documentación Controlada

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

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**



## 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 los procedimientos “Administrar comunicaciones internas” CO-NA-PR-

**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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



002 v5 de fecha 14-08-2020, “Administrar comunicaciones externas” CO-NA-PR-001 v7 de fecha 20-08-2020, “Administrar contenido portal institucional e intranet” CO-NA-PR-004 V5 del 22-09-2022, así como del Plan estratégico de comunicaciones externas CO-NA-PL-003 v2 de fecha 31-05-2021 y el Manual de Comunicaciones CO-NA-MA-002 V14 de fecha 22-03-2023, con las recomendaciones del equipo auditor descritas en la tabla 1 del presente informe, toda vez, que se evidenció uso de normatividad derogada, 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 y teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra certificada en ISO 9001:2015. De igual forma, se resalta que desde ARCOM se envió solicitud de actualización (5899) a través de Resolución del Manual de Comunicación Estratégica de fecha 5-09-2024, (5897) Procedimiento para Administrar contenido en el portal institucional intranet del 4-09-2024 las cuales se encuentran pendientes de gestionar por parte de OAPLA.

Por lo anterior, se observó la materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad.

### 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 v5 de 2023 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*”.

## 5.2 Evaluación Política de Información y comunicaciones

Se toma como referencia la política información y comunicación aprobada en Acta 3 Junta Directiva sesión ordinaria del 20-03-2024 como se observa a continuación:

### Características de la información

*La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a través de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, se encargará de asegurar que los mensajes destinados a promover, informar o dar a conocer los modelos, servicios y eventos, como resultado de las campañas de comunicación interna o externa para los diferentes stakeholders, cumplan con los criterios de accesibilidad, actualización, protección y exactitud de la información.*

*Atendiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Entidad.*

### Sistemas de información

La Subgerencia de Vivienda y Proyectos en coordinación con la Oficina Asesora de Informática, proporcionará mecanismos para que los procesos de comunicación interna y externa estén respaldados por sistemas que capturen y procesen la información de fuentes internas y externas seguras, y transformarlos en información que tenga valor para Caja Honor.

Lo anterior conforme a lo definido en la Arquitectura Empresarial de la Entidad, en lo referente al dominio de gestión de sistemas de información, el cual conserva los lineamientos establecidos por MINTIC en la guía del dominio de gestión de sistemas de información, de acuerdo con el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Entidad; y de acuerdo con los lineamientos dados en la materia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Criterios de selección de información**

SUVIP establecerá la veracidad, claridad e inclusividad como criterios para determinar el tipo de información que se enviará a los grupos de interés internos y externos, de acuerdo con la metodología de clasificación de stakeholders que se fundamenta en su importancia y criticidad.

### **Canales y medios de comunicación**

La SUVIP, ARACF y ARTAH establecerá los canales para que las personas puedan notificar posibles irregularidades, incumplimientos normativo y violaciones al CEIC, así como cualquier otro evento que pueda afectar el adecuado funcionamiento del SCI, en relación con funcionarios, administradores y terceros contratados por Caja Honor.

El procedimiento de recepción y gestión de quejas y denuncias se encuentra documentado en la Guía de Atención de Solicitudes del ARACF, este documento también debe incluir programas de formación dirigidos a los empleados sobre este tema, establecer instancias específicas en Caja Honor para atender las quejas y denuncias, y asegurar la implementación de procesos eficaces para gestionarlas de manera oportuna.

Caja Honor dispondrá como mínimo los siguientes canales para denuncias contra los funcionarios administradores y terceros contratados por la Entidad:

- **Presencial:** Puntos de Atención a Nivel Nacional en los horarios de atención vigentes establecidos por la Entidad y en el Área de Talento Humano o su equivalente en los Puntos de Atención.
- **Correo:** [denuncias@cajahonor.gov.co](mailto:denuncias@cajahonor.gov.co), el cual se encuentra enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia: [denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co).
- **Para conflicto de intereses e incumplimientos al código de ética, integridad y conducta:** [conflictodeintereses@cajahonor.gov.co](mailto:conflictodeintereses@cajahonor.gov.co)
- **Por presuntos actos de corrupción o faltas disciplinarias cometidos por servidores de la Entidad a través del correo:** [lineadelhonor@mindefensa.gov.co](mailto:lineadelhonor@mindefensa.gov.co).

Para el registro de quejas de los consumidores financieros derivadas de las fallas en la prestación de servicios o productos: · Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co), enlace a PQRS-D.

- Aplicación móvil de Caja Honor.
- Centro de Contacto al Ciudadano.
- Correo: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co).
- Puntos de Atención a nivel nacional y las dos Unidades Móviles (Nacional y Cundinamarca).
- Defensor del Consumidor Financiero (DCF).

### **Grupos de interés externos**

**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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y Policía, a través del Área de Comunicaciones velará por que el acceso a la información a los grupos de interés externos incorpore los siguientes atributos:

**No discriminación:** todos los grupos de interés externos tendrán acceso igualitario a la información sin importar su condición social, económica, política o cualquier otra característica.

**Claridad en la comunicación:** Caja Honor comunicará de manera clara y comprensible la información, evitando el uso de jerga técnica o terminología confusa que pueda dificultar su entendimiento.

**Confidencialidad:** se establecerán medidas para proteger la confidencialidad de la información sensible, garantizando que solo aquellos autorizados tengan acceso a dicha información.

**Acceso a canales establecidos:** los grupos de interés externos deberán utilizar los canales de acceso establecidos por Caja Honor para solicitar y recibir información, asegurando así una gestión ordenada y eficiente de las solicitudes.

**Cumplimiento de plazos:** Caja Honor proporcionará la información solicitada dentro de los plazos establecidos en la ley, garantizando así que esté disponible en el momento oportuno para la toma de decisiones por parte de los grupos de interés externos.

**Actualización de información:** Caja Honor cuenta con procesos para garantizar la actualización de la información compartida, especialmente en situaciones que puedan afectar significativamente a los grupos de interés externos.

**Retroalimentación:** Caja Honor identificará las áreas de mejora en la gestión de la información y tomará acciones correctivas según sea necesario, de acuerdo con la captura de datos de los grupos de interés externos<sup>1</sup>.

Conforme a lo anterior, la OFCIN procedió a realizar un análisis frente a la gestión realizada para el cumplimiento de la política de información y comunicación así:

## 5.2.1 Gestión área de comunicaciones

Frente a la pregunta ¿Su equipo ha recibido capacitación sobre la política de Información y comunicación? el área de comunicaciones mediante correo electrónico del 15-11-2024 adjunto dos (2) formatos de registro de asistencia de fecha de 9 y 10-09-2024 de asunto “Socialización ISO 45001, 9001,27001); lo que no aporta evidencia de la socialización realizada al equipo acerca de la política de información y comunicación aprobada por Junta Directiva el 20-03-2024, asimismo, de acuerdo con lo evidenciado en el punto 5.1 de presente informe frente a criterios de selección de la información: no se observan lineamientos que permitan definir el tipo de información que debe ser comunicada.

### Recomendación 2

La OFCIN, recomienda a SUVIP – ARCOM fomentar con su equipo de trabajo, así como a nivel institucional, la apropiación activa y dinámica de la política de información y comunicaciones; mediante la organización de talleres de sensibilización que resalten su importancia, la difusión accesible y clara de sus lineamientos, y la creación de espacios participativos donde los colaboradores puedan proponer mejoras para los canales de comunicación y los procesos asociados. Asimismo, se sugiere implementar un sistema

<sup>1</sup>[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAJUR/CODIGO\\_DE\\_BUEN\\_GOBIERNO.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAJUR/CODIGO_DE_BUEN_GOBIERNO.pdf)

de seguimiento y retroalimentación que permita evaluar su implementación y realizar mejoras continuas.

revisados por un experto).

**Comprensible**

La información y el manejo de la interfaz de usuario debe ser comprensible.

| Pausa                       | Nivel | Resultado | Problemas | Advertencias | No verificados |
|-----------------------------|-------|-----------|-----------|--------------|----------------|
| 3.1-Legible                 |       |           | 0         | 0            | 1              |
| 3.1.1 - Idioma de la página | A     | ✓         |           |              |                |

**Figura 1** pantallazo análisis herramienta TAWdis 25-04-2023, información tomada de soportes PAAC I cuatrimestre 2023 ARCOM correo electrónico 9-05-2023.

<sup>2</sup> <https://www.tawdis.net/>

Asimismo, el 29-04-2024 referente a la accesibilidad del sitio web se observó lo siguiente: un aumento en el concepto “problemas” paso de 27 a 28, advertencias de 368 a 346 es decir una disminución de 22 y no verificados se mantuvo en 14, evidenciando aspectos a mejorar los cuales fueron aplicados en el II cuatrimestre 2024.



**Figura 2** pantallazo análisis herramienta TAWdis 29-04-2024, información tomada de soportes PAAC I cuatrimestre 2024 ARCOM correo electrónico 15-05-2024.

Por lo que, la OFCIN observó en el soporte del 26-08-2024 el reporte arrojado por la herramienta TAWdis donde se evidenció la disminución en 2 de los aspectos evaluados así: problemas: de 28 a 1, advertencias: 346 a 3 contribuyendo a la mejora continua del proceso; sin embargo, no verificados aumento de 14 a 19.

**Figura 3** pantallazo análisis herramienta TAWdis 29-04-2024, información tomada de soportes PAAC I cuatrimestre 2024 ARCOM correo electrónico 15-05-2024

### Recomendación 3

La OFCIN recomienda a SUVIP – ARCOM en coordinación con OAINF, revisar y evaluar los componentes complejos como scripts, multimedia y contenidos dinámicos realizando un análisis profundo de los nuevos elementos incluidos y de esta forma verificar su cumplimiento frente a las pautas establecidas para la accesibilidad web.

### 5.2.1.1 Actualización contenidos en sitio web

Se observó por parte de la OFCIN, el soporte de realización de revisiones continuas de los contenidos publicados en la intranet y página web, implementando flujo 299- Revisión de contenidos publicados en la intranet y página web específico para la actualización de la información de cada dependencia. Asimismo, la actualización del esquema de publicación.

Por lo que se concluye que se dio cumplimiento al seguimiento realizado por SUVIP - ARCOM, frente a la actualización de contenidos en el sitio web de la Entidad.

### 5.2.1.2 publicaciones y piezas informativas de interés de los afiliados

Tanto para la vigencia 2023 como 2024 se evidenció por parte de la OFCIN, que se realizaron actividades diseñadas para la comunicación interna y externa estas incluyeron: publicaciones de banners, reels, capsulas radiales y videos tutoriales por medio de redes sociales para informar a los afiliados acerca de modelos de solución de vivienda, servicios en línea, tramites entre otros.

Las estrategias empleadas por la Entidad reflejan la interacción efectiva hacia los afiliados de una forma integral al utilizar los diferentes canales de comunicación para informar temas de importancia fortaleciendo el acceso a la información y la conectividad con los afiliados.

Sin embargo, durante la auditoría se evidenció que las comunicaciones de la colmena de la sabiduría por citar un ejemplo de los meses de marzo a diciembre de 2023, así como enero de 2024 no cuentan con el logotipo “VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA” incumpliendo con lo establecido en el numeral 2.2 de la de la parte III , Capítulo I de la CBJ CE 029 de 2014; de igual forma desde el Área de Atención Consumidor Financiero – SUAOP ARACF remitió el comunicado interno 339-01-20230529000002 del 29-05-2023 donde se identificó hecho de impacto relacionado con el mismo, lo que fue revisado desde el proceso SUAOP -ARACF y SUVIP - ARCOM donde se observó que de febrero en adelante con respecto a las comunicaciones de

(colmena de la sabiduría) se agregó el logotipo. Asimismo, con radicado 2023040518-002-000 de la SFC informa que: “se **invita a** la entidad para que, utilice la expresión “*Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia*”, de conformidad con las reglas previstas en la CBJ TI, Cap. VI Anexo 1 pág. 1”.

Por lo anterior la OFCIN, genera la siguiente:

#### **Recomendación 4**

La OFCIN, recomienda a SUVIP- ARCOM establecer un mecanismo de control formal para la revisión y aprobación de publicaciones que incluya la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente, así como la revisión de las piezas comunicativas cuenten con el logotipo “Vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia” de manera visible y en los formatos requeridos, de acuerdo con numeral 2.2 de la de la parte III, Capítulo I de la CBJ CE 029 de 2014. Además de establecer controles periódicos para garantizar la adherencia continua a lo establecido. Toda vez que se evidenció que SUVIP ARCOM no incluyó el logotipo requerido en las publicaciones de marzo a diciembre de 2023, enero de 2024 (Colmena de la Sabiduría). Lo anterior, con el fin de prevenir el R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad.

#### **5.2.2 Gestión ASERA Manejo y control de los canales de comunicación**

De acuerdo con la pregunta realizada a ASERA acerca del cumplimiento del artículo 23 de la Resolución 084 de 2022 “*Realizar el manejo y control de los canales de comunicación, Chat Bot, Centro de Contacto al Ciudadano y App, asignados al Área*”. El Área informó a través de correo electrónico del 7-11-2024 lo siguiente:

*De conformidad a lo establecido en el Artículo 23 de la Resolución 084 de 2022 por parte de GGASE y ASERA se realizar el monitoreo y control de servicio de los canales de comunicación (Chat Bot, Centro de Contacto al Ciudadano y App), para lo cual se ejecutan las siguientes actividades:*

- 1. Se cuenta con el apoyo de Contratos de Prestación de Servicios suscrito con empresas especializadas en el servicio, definido con objeto, obligaciones y cumplimiento diario y mensual.*
- 2. Mesas de trabajo de seguimiento de las atenciones al Afiliado, servicios brindados, solicitudes, reportes estadísticos; Adicional, las presentaciones de seguimiento. Con respecto al Servicio de la APP con apoyo de OAINF, en el control y reportes correspondientes.*
- 3. Reuniones con los procesos internos de Caja Honor y Proveedores para la mejora continua del servicio en pro del bienestar al Afiliado.*
- 4. Visitas físicas al Centro de Contacto al Ciudadano.*
- 5. Capacitación permanente a los agentes del Centro de Contacto al Ciudadano.*
- 6. Presentación Gerencial de tiempo de trámites de manera quincenal que incluye seguimiento canal del centro contacto al ciudadano y chat Bot.*
- 7. En cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano - MIPG, se efectúa la presentación de seguimiento de los canales de atención al Afiliado ante el Comité Institucional de manera Trimestral.*
- 8. Se realizan los seguimientos mensuales a los canales de servicio de Centro Contacto del Ciudadano y Chat Bot, y el reporte estadístico de los servicios de la APP.*

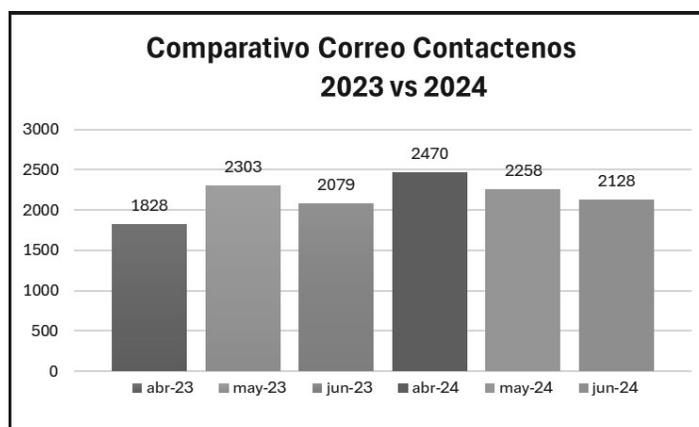
Por lo tanto, con base en la información suministrada por ASERA se realizó prueba de recorrido el 28-11-2024 en la cual se evidenció la gestión realizada por el proceso frente a los canales de servicio no presenciales como se muestra a continuación:

- Centro del contacto al ciudadano de acuerdo con la estructura de la ASERA este cuenta con Conalcréditos emergia aliado estratégico externo, con contrato 077 de 2022 el cual de conformidad con los acuerdos de servicio emite los informes de gestión del servicio de centro de contacto para la vigencia 2023 a julio 2024 en los cuales se detallan las interacciones atendidas por el centro de contacto donde se presenta el comportamiento de los canales de atención no presencial: telefónico, correo electrónico, chat. En los cuales se evalúan los siguientes aspectos: cantidad de Interacciones, tiempos de respuesta, comportamiento de interacciones en el tiempo (por horas), tipo de interacciones, tipo de consultas (caracterización de las atenciones), a continuación, se realizó un comparativo entre los diferentes canales observando las interacciones en la vigencia 2023 y 2024 para los meses de abril, mayo y junio donde de acuerdo con los informes las observaciones que mas se presentaron fueron: no recibir extractos, bloqueos de cuentas y error en el portal transaccional.



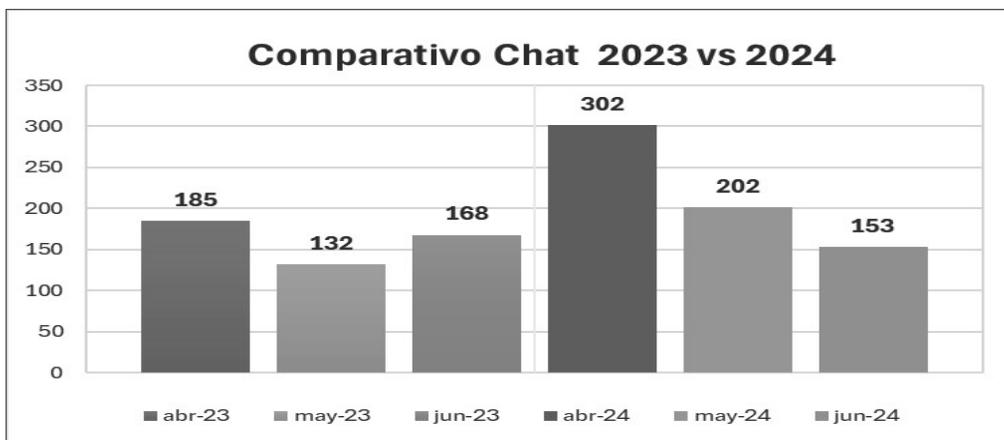
**Figura 5** Fuente: Elaboración propia OFCIN, basado en información informes de gestión Conalcréditos emergía a ASERA

La figura 5 comparativa de las líneas de atención entre junio 2023 y 2024 muestra una tendencia general a la disminución en el número de llamadas atendidas, especialmente en abril, donde se observa una reducción del 10.5% (de 30653 en 2023 a 27439 en 2024). En mayo, la demanda se mantiene prácticamente estable con leve aumento del 0.2% respecto al año anterior, mientras que en junio se registra una ligera disminución del 0.8%. Este comportamiento sugiere una posible migración hacia canales de atención alternativos o mejoras en la eficiencia operativa que han reducido el volumen de llamadas sin afectar significativamente la estabilidad del servicio.



**Figura 6** Fuente: Elaboración propia OFCIN, basado en información informes de gestión Conalcréditos emergía a ASERA

El análisis del comparativo de correo contáctatenos entre junio 2023 y 2024 indica una tendencia de crecimiento en abril y una ligera disminución en los meses de mayo y junio. En abril, el número de correos de contáctatenos paso de 1828 en 2023 a 2470 en 2024, reflejando un aumento significativo. Sin embargo, en mayo, se registra una leve disminución de 2303 en 2023 a 2258 en 2024, lo que representa una caída del 1.9%. Finalmente, en junio, la cifra pasó de 2079 en 2023 a 2128 en 2024, mostrando una recuperación moderada del 2.4%. En general, el comportamiento sugiere un aumento de la demanda de correos electrónicos como canal de contáctatenos en abril, con estabilidad en los meses posteriores, lo que podría indicar una mejora en la eficiencia del canal o una preferencia gradual de los usuarios hacia este medio de atención.



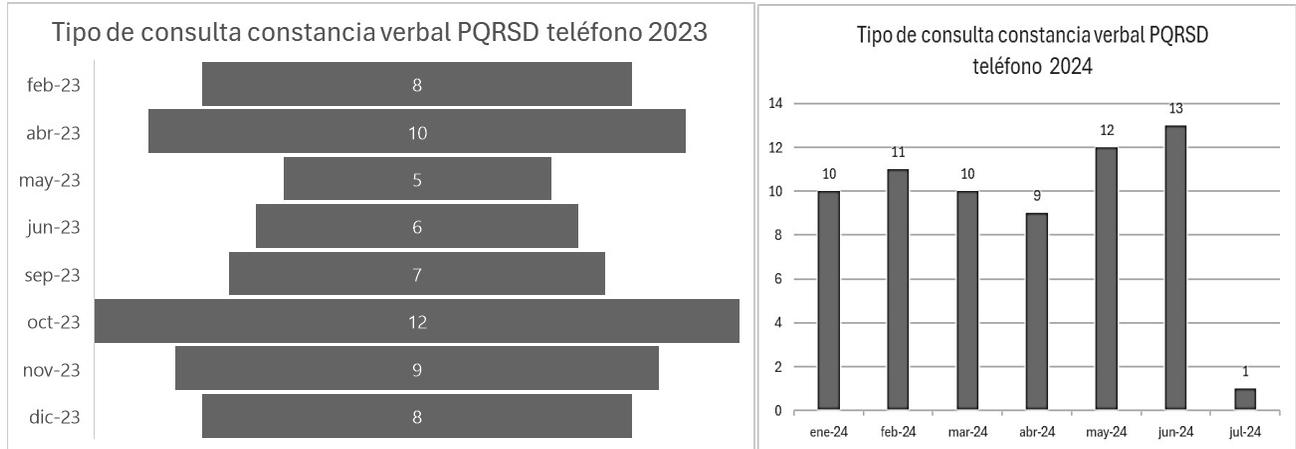
**Figura 7** Fuente: Elaboración propia OFCIN, basado en información informes de gestión Conalcréditos emergía a ASERA

El comparativo de chat entre junio 2023 y 2024 muestra una tendencia mixta en la cantidad de interacciones. En abril, se observa un aumento significativo de 185 chats en 2023 a 302 en 2024, lo que representa un crecimiento del 63%. En mayo, los chats pasaron de 132 en 2023 a 202 en 2024, con un incremento del 53%, lo que sugiere una mayor preferencia de los usuarios hacia este canal. Sin embargo, en junio, los chats disminuyeron de 168 en 2023 a 153 en 2024, mostrando una reducción del 8.9%.

Este comportamiento indica una actuación notable en abril y mayo, posiblemente debido a mejoras en la disponibilidad o promoción del canal de chat, seguido de una leve caída en junio.

Para concluir los tres gráficos muestran una migración gradual hacia canales digitales de atención. Las líneas de atención registran una disminución general en 2024, mientras que el correo contáctatenos y el chat muestran un crecimiento significativo en abril y mayo, seguido de una leve caída en junio. Esto sugiere una preferencia creciente por canales digitales más rápidos, destacando la necesidad de optimizar su desempeño y equilibrar la atención en todos los medios.

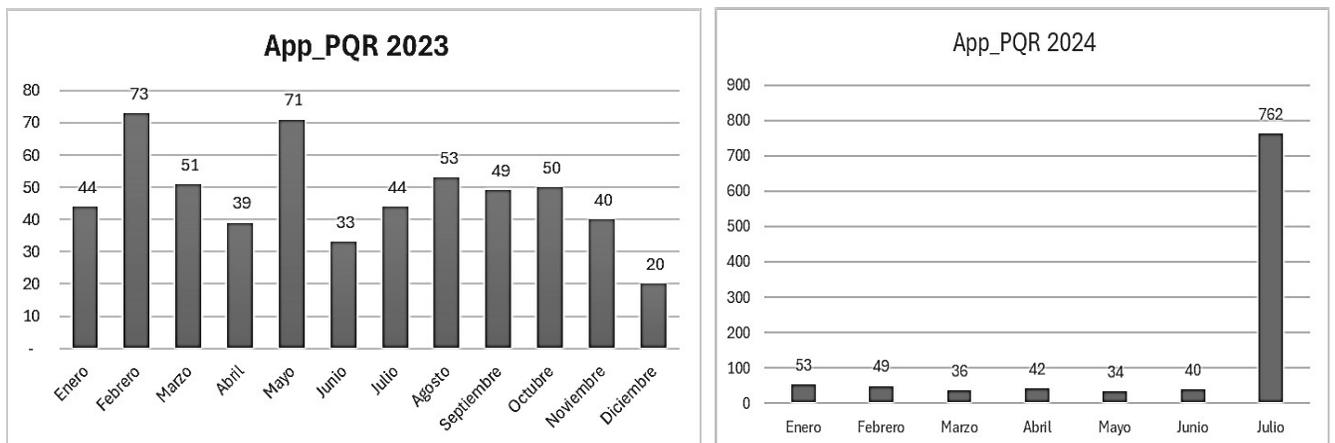
Asimismo, se evidencio que, a través del centro de contacto, se reciben por tipo de consulta PQRSD teléfono, como se evidencia en la figura 8 las cuales son direccionadas a la SUAOP- ARACF para su respectivo análisis.



**Figura 8** Fuente: Elaboración propia OFCIN, basado en información informes de gestión Conalcréditos emergencia a ASERA remitida a través de correo electrónico 7-11-2024.

En 2023, las consultas telefónicas PQRSD presentaron un comportamiento irregular con fluctuaciones significativas, alcanzando su punto más alto en octubre (12 consultas) y el más bajo en mayo (5), sin una tendencia clara a lo largo del año. En contraste, en 2024 se observa un patrón más consistente y ascendente durante el primer semestre, con valores que oscilan entre 9 y 13 consultas, alcanzando su máximo en junio (13), pero experimentando una caída drástica en julio (1 consulta). Este cambio refleja una mayor estabilidad en 2024 respecto al año anterior, aunque la reducción en julio sugiere la necesidad de investigar las causas de esta baja para mantener el rendimiento observado en los meses previos.

- Conforme al reporte enviado por ASERA documento Excel denominado “estadísticas\_2023\_2024\_resumen” se presentan las interacciones realizadas en la App para PQR así:



■ APP\_PQR ■

**Figura 9** Fuente: Elaboración propia OFCIN, basado en información informes de gestión Conalcréditos emergía a ASERA.

El análisis de la figura 9 comparativo APP PQR entre enero y julio 2023 y 2024 revela una tendencia estable en la mayoría de los meses, con cifras relativamente bajas en ambos años. Sin embargo, en julio 2024, se presenta un crecimiento sorprendente con un salto de 44 registros en 2023 a 762 en 2024. Este incremento refleja la adopción masiva de la aplicación en ese mes, lo que podría indicar mejora en la plataforma, o un aumento en las solicitudes de los usuarios.

En los meses anteriores, las cifras muestran pequeñas variaciones sin un patrón claro, destacando la estabilidad en el uso de la aplicación, excepto por la notable disparidad en julio.

En conclusión, frente al cumplimiento de la CE 008 de 2023 SFC, se observó la disponibilidad y alineación de múltiples canales de atención, como la línea telefónica, chat, correo contacto al ciudadano y APP, lo que fortalece la capacidad de al Entidad para brindar un servicio accesible y eficiente. Está diversidad de opciones permite a los afiliados elegir el medio que mejor se ajuste a sus necesidades, lo cual mejora la experiencia, permitiendo reforzar la cercanía con los consumidores financieros y fortalecer la confianza en la Entidad.

c

**Figura 10** Fuente: ASERA presentación Comité Institucional Gestión y Desempeño III trim 2024.

Lo anterior, en concordancia con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Entidad, asimismo, ASERA informa que se realizó seguimiento semanal a través de reuniones al centro de contacto; esto acompañado de las demás dependencias que interactúan entre sí para el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Entidad, así como para velar por el cumplimiento de los acuerdos establecidos se realizaron reuniones de seguimiento como se observa en la figura 11.



**Figura 11** Fuente: ASERA soporte seguimiento centro contacto – radicado.

Con el objetivo de garantizar la eficiencia y calidad de los diferentes canales de atención SUAOP – ASERA llevó a cabo capacitaciones dirigidas tanto al personal interno como al proveedor, acciones que establecieron por el área para fortalecer las competencias necesarias para ofrecer un servicio óptimo por medio de la comunicación asertiva y resolución de inquietudes de manera eficiente, se realizó explicación detallada de los lineamientos normativos propios de la Entidad así como de los modelos de solución de vivienda optimizando de esta forma el manejo de recursos internos al estandarizar el proceso.

En conclusión, las capacitaciones tanto al personal interno como al proveedor han sido un elemento clave para mejorar la experiencia de los afiliados, así como a través del

seguimiento y control se genera confianza frente a la relación con los consumidores financieros.

De igual modo, se observó video demo del centro de contacto al ciudadano con el

con el área de comunicaciones para su estructura y respectiva campaña.

De igual forma, se manifiesta por parte de ASERA que todos los requerimientos de (PQRSD) se lleva a través del flujo 32 (registro de atención) en coordinación con el área de gestión documental, donde se clasifica de acuerdo con el tema y de esta forma se direcciona a las dependencias correspondientes.

Finalmente, se observó como aspecto favorable por parte de la OFCIN, que el énfasis en la humanización del servicio ha sido clave para transformar las interacciones con los usuarios, fomentando una atención empática, ágil y personalizada que responde a sus necesidades y expectativas.

### 5.2.3 Canales y medios de comunicación gestión ARACF

El 8-11-2024 proceso Atención al Consumidor Financiero dio respuesta a la OFCIN, a través de correo electrónico a la solicitud de información realizada el 1-11-2024 así:

¿Cuáles son las políticas sobre los canales de comunicación específicos y exclusivos que debe disponer la Entidad para la recepción de quejas y denuncias contra los funcionarios y administradores o contra terceros, según lo establecido en el numeral 3.4.1.4. de la C. 08 de 2023 de la SFC?

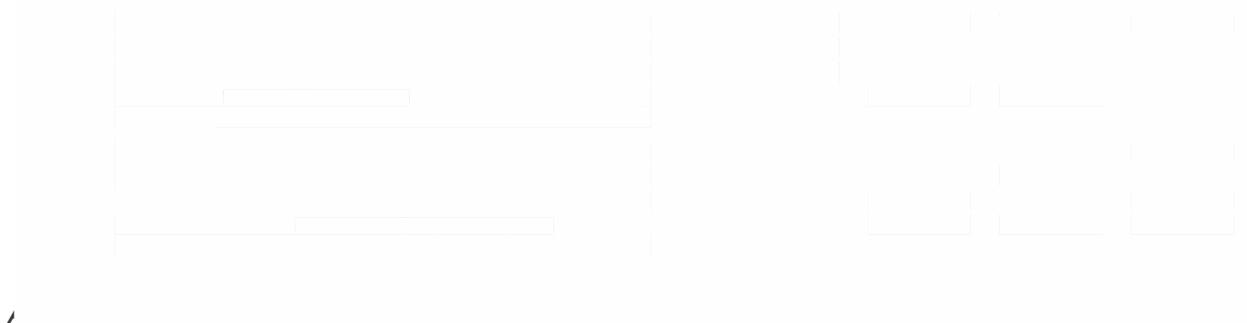
#### Respuesta ARACF:

*Caja Honor a través del Área de Atención Consumidor Financiero atiende las disposiciones establecidas en la Ley 1328 de 2009 en lo que refiere a la facilidad de acceso para la comunicación de los consumidores financieros con la Entidad; asimismo, en conexidad con la Circular citada, ha implementado el Sistema de Atención de Atención al Consumidor Financiero, el cual se rige conforme con la Circular Externa 023 del 2021 y Circular Externa 007 de 2019. Los canales con los que cuenta la Entidad para el manejo de quejas y denuncias son los siguientes:*

### 3.4 De las Denuncias

3.4.6 *Caja Honor cuenta con dos (2) canales de comunicación de denuncias, a través la página web o mediante los puntos de atención a nivel Nacional.” [SIC]*

## 5.1. Radicación



¿cómo se realiza el reporte de los casos presentados a través de los canales de comunicación?

### Respuesta ARACF:

El ARACF cuenta con el Procedimiento Atender Solicitudes GS-NA-PR-001 donde se describe paso a paso la gestión realizada para el caso de quejas y reclamos; asimismo, los funcionarios de ARACF deben atender los lineamientos establecidos en la Guía de Atención de Solicitudes GS-NA-GU-012. Por lo tanto, la manera de reportar las quejas y denuncias a las dependencias competentes para brindar respuesta a los consumidores financiero es la siguiente:

1. **Queja:** Las quejas interpuestas por los consumidores financieros que llegan por los canales establecidos, llegan al funcionario en cargo de gestionarla. El funcionario de ARACF debe analizar la queja y revisar los sistemas de información; y la queja se da a conocer al funcionario y al jefe inmediato con el fin de que ellos elaboren un informe de los hechos sucedidos, y en el caso dar solución a lo ocurrido. El funcionario de ARACF brinda respuesta al consumidor financiero sobre la queja interpuesta.

**Frente a lo descrito en la CE. 008 de 2023 SFC numeral 3.4.1.4. literal c. Instancias dentro de las EV que asumirán el trámite de las quejas y denuncias y en cumplimiento de esta el proceso informa lo siguiente:**

2. **Denuncia:** Las denuncias por los consumidores financieros que llegan por los canales establecidos, llegan al funcionario en cargo de gestionarla. El funcionario de ARACF debe analizar en conjunto con la jefatura la presunta denuncia con el fin de verificar la procedencia de esta. La presunta denuncia es remitida a la Unidad de Control Interno disciplinario para que se realicen las gestiones pertinentes. El funcionario de ARACF brinda respuesta al consumidor financiero informando que la Entidad está realizando las gestiones pertinentes a través del área competente.

La OFCIN, observó que desde el proceso ARACF se realizan diferentes informes que permiten realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que llegan a través de los canales establecidos por la Entidad, a continuación, se da a conocer lo manifestado por el proceso.

### Respuesta ARACF:

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**

En cuanto a la información reportada por el ARACF, se realiza los siguientes informes de comunicación con respecto a quejas y reclamos:

- *Presentación de Tiempo de Trámite, por el cual también se remite por memorando a las dependencias competentes.*
- *Reporte avance PAP*
- *Informe Junta Directiva*
- *Informe de Gestión de Quejas y Reclamos*
- *Avance Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*
- *Y demás informes que sean requeridos.*

### *Denuncias*

De acuerdo con la guía atención de solicitudes se encuentra descrito lo siguiente:

**5.1.1** *El estudio de la denuncia se debe realizar de manera íntegra con la jefatura y en caso de ser admitida, se debe direccionar a las dependencias competentes, a través del medio más expedito, sin que sea mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente del recibo de esta, dejando el respectivo soporte en el Gestor Documental o el que sea implementado para el efecto con destino a:*

- *Subgerencias, Áreas o Grupos que, del contenido de la denuncia, se considere pertinente.*
- *Oficina Asesora Jurídica, si a ello hubiere lugar.*
- *Unidad de Control Disciplinario Interno, si a ello hubiere lugar.*
- *Oficial de Transparencia, si a ello hubiere lugar.*
- *En todo caso el funcionario del ARACF o quien haga sus veces, debe controlar que no se excedan los términos para ponerse en conocimiento y posterior emisión de la respuesta.*

Ahora bien, en relación con el cumplimiento a lo establecido en la CE.008 de 2023 SFC “Los canales de comunicación dispuestos para la recepción de quejas y denuncias deben contar con salvaguardas que garanticen el anonimato de los denunciantes y la confidencialidad de la información. Las EV deben diferenciar claramente estos canales de recepción de quejas y denuncias, de los canales de formulación de quejas de los consumidores financieros derivadas de las fallas en la prestación de servicios o productos. Para la recepción y tratamiento de las quejas y denuncias se debe garantizar lo siguiente:

a. *Protección a denunciantes frente a represalias.”*

La OFCIN, observó que a través de la pagina web de la Entidad enlace <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/SAC.aspx> se realiza la descripción de pqrds, canales de atención, documentos del sistema de atención al consumidor financiero, así como se evidencia que se redirecciona por medio de enlace a los informes de gestión de las quejas y reclamos y enlace <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/PQRD.aspx> donde se encuentra los botones para presentar PQRS y denuncias. Para la parte de denuncias Caja Honor menciona *que se garantiza la confidencialidad del contenido de las denuncias y de la identidad de los denunciantes, así como la protección a denunciantes de buena fe, frente a eventuales represalias*, como se observa en la figura 6.

cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD.aspx

Inicio Caja Honor Transparencia Trámites y servicios Solución de Vivienda Normativa Planeación y Control Contratación Partici

Atención al afiliado > PQR-D

Información importante para solicitar PQR-D

**PQR-D**  
Autor: Caja Honor  
Fecha de publicación: 23/05/2016

Se informa que solo se remitirá información financiera al afiliado titular de la cuenta, por medio de cuentas de correo electrónico y direcciones físicas registradas en las bases de datos de Caja Honor; en caso contrario, deberá realizar la actualización a través del Portal Transaccional.

El módulo virtual de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) tiene horario de atención  
 • Lunes a jueves: 7:30 a.m. - 5:30 p.m.  
 • Viernes: 7:30 a.m. - 4:30 p.m.  
 La humanización del servicio es nuestro compromiso

Esta página está diseñada para navegadores Google Chrome, Firefox y Safari en sus últimas versiones.

**PQRS** **DENUNCIAS**

PQRS Denuncias

Denuncias

Denuncias  
Autor: Caja Honor  
Fecha de publicación: 08/01/2020

**Tenga en cuenta al interponer la denuncia:**

Todas las personas que detecten eventuales hechos irregulares, conflictos de intereses, incumplimiento de deberes normativos, violaciones al código de ética o conductas posiblemente cometidas por funcionarios de Caja Honor, podrán ponerlas en conocimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, a fin de que se lleve a cabo el correspondiente investigación, análisis, tratamiento, esclarecimiento e información a las autoridades competentes.

Caja Honor garantiza la confidencialidad del contenido de las denuncias y de la identidad de los denunciantes, así como la protección a denunciantes de buena fe, frente a eventuales represalias.

Los consumidores financieros y/o partes interesadas, podrán:

- Ser informados del tratamiento que Caja Honor realiza sobre las denuncias en las que obren como denunciantes, salvo en aquellos aspectos sometidos a reserva.
- Ampliar la denuncia y aportar elementos materiales probatorios que tengan en su poder.
- Recurrir la decisión de archivo del expediente o el fallo absolutorio respecto de las denuncias en las que obren como denunciantes.

NOTA: La recepción y tratamientos se harán de conformidad con la normatividad vigente y las políticas internas establecidas por Caja Honor.

He leído y acepto las condiciones

**Figura 12** Fuente: página web Caja Honor  
<https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD.aspx>

Asimismo, cuenta con la información del defensor del consumidor financiero y la línea Anticorrupción, canales por los cuales tiene acceso el público en general para realizar sus quejas frente a la prestación del servicio como se observa a continuación:

cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD.aspx

**Educación Financiera**

Sistema de Atención Consumidor Financiero - SAC

Defensor del consumidor

Principal  
- Dr. Pablo Valencia Agudo

Suplente:  
- Dra. Camilla Andrea Ustariz Aarón

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.  
 Dirección: carrera 10 A No. 97A - 13 oficina 502, Bogotá.  
 Teléfono: (601) 6108164  
 Correo electrónico: defensoriacajahonor@legalcrrc.com  
 Página web: <https://legalcrrc.com/caja-honor/>

**Línea Anticorrupción**

**1.63 LINEA DEL HONOR ANTICORRUPCIÓN**

**Figura 6** Fuente: página web Caja Honor  
<https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD.aspx>

De igual modo, dentro de la Política de Información y Comunicaciones aprobada por la Junta Directiva a través del acta 3 del 20-03-2024 y contenida en el Código de Buen Gobierno GE-NA-CO-001 versión 16 de fecha 29-07-2024 en el numeral 6.7 enuncia que:

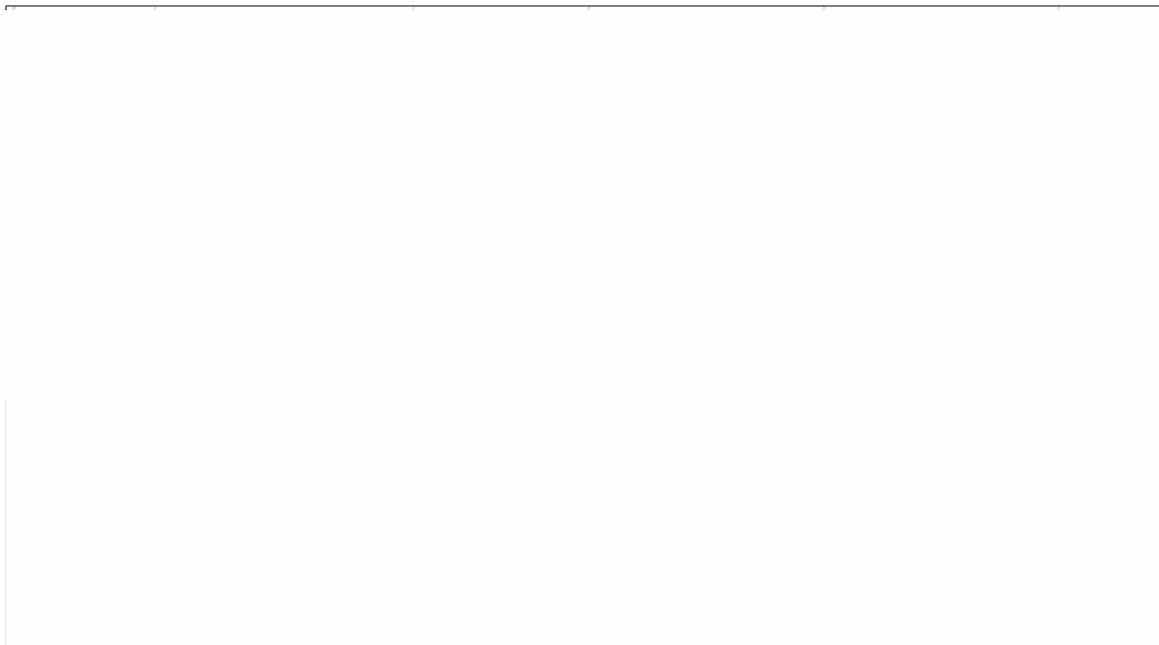
*Caja Honor dispondrá como mínimo los siguientes canales para denuncias contra los funcionarios administradores y terceros contratados por la Entidad:*

- *Presencial: Puntos de Atención a Nivel Nacional en los horarios de atención vigentes establecidos por la Entidad y en el Área de Talento Humano o su equivalente en los Puntos de Atención.*
- *Correo: [denuncias@cajahonor.gov.co](mailto:denuncias@cajahonor.gov.co), el cual se encuentra enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia: [denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co).*
- *Para conflicto de intereses e incumplimientos al código de ética, integridad y conducta: [conflictodeintereses@cajahonor.gov.co](mailto:conflictodeintereses@cajahonor.gov.co)*
- *Por presuntos actos de corrupción o faltas disciplinarias cometidos por servidores de la Entidad a través del correo: [lineadelhonor@mindefensa.gov.co](mailto:lineadelhonor@mindefensa.gov.co).*

**Para la recepción y tratamiento de las quejas y denuncias se debe garantizar lo siguiente:**

b. *Capacitación a los funcionarios de las EV en esta materia.*

Conforme con la prueba de recorrido realizada a ARACF, el proceso manifiesta que durante la vigencia 2023 se han realizado las capacitaciones relacionadas con la “retroalimentación para mejoras en el proceso de PQRS-D” por lo que la OFCIN, observó los soportes de estas en carpeta física del área, así como en el flujo 143 informes ARACF como se evidencia a continuación:



**Figura 74** Fuente: flujo 143 informes ARACF VIGENCIA 2023 Gestor Documental.

Se toma como ejemplos los radicados 143-01-2023091500165 “ACTA No. 17 DEL 2023 RETROALIMENTACIÓN PARA MEJORAS EN EL PROCESO PQRS-D” en gestor documental, y el radicado 143-01-2023070500109 “MESA DE MEJORAMIENTO TRABAJO (ARACF)” en la cual se observa revisión por parte de la jefatura del área, así como estudios de caso práctico y capacitación al interior del área frente a Tips para el mejoramiento del análisis de las peticiones y asignación de tareas al grupo.

Para el periodo de enero a julio de 2024, se continuó con el fortalecimiento del proceso de acuerdo con lo informado por ARACF, así como se observa la gestión del proceso con respecto a las capacitaciones relacionadas con el tratamiento de PQRS-D y cargue a través del gestor documental.

**Figura 15** Fuente: flujo 143 informes ARACF Vigencia enero - julio 2024 Gestor Documental.

Se relaciona una muestra de las actividades realizadas en 2024:

**Tabla 2 Relación informes capacitaciones de ARACF a proceso interno**

Fuente elaboración propia OFCIN, basada en informes suministrados por SUAOP - ARACF 2024.

Por lo tanto, la OFCIN, concluye que gracias a la implementación de las capacitaciones internas en el Área de Atención al Consumidor Financiero ha permitido fortalecer significativamente las competencias del equipo, contribuyendo a una mejora integral de la calidad del servicio. A través del análisis del estudio de casos, los participantes comprenden situaciones reales, lo que les permite desarrollar habilidades prácticas para aplicar soluciones efectivas en el manejo de quejas y reclamos.

Además, se destacó la importancia de la protección del consumidor financiero como pilar para garantizar transparencia, confianza y cumplimiento de la normatividad vigente.

d. Procesos eficientes que permitan su trámite de manera oportuna.

Se destaca la respuesta a las solicitudes realizadas por los consumidores financieros y partes interesadas en los términos legales establecidos, abarcando agradecimientos, certificaciones, denuncias, felicitaciones, percepciones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos; para facilitar los trámites de vivienda y aumentar la accesibilidad, se crearon videos paso a paso publicados en las plataformas digitales. Estos videos también reflejan la inclusión y el bienestar de los afiliados.

## 5.2.4 Gestión Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI

En conclusión, la implementación del Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad facilita la estandarización de procesos, disminuyendo los riesgos y

**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](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



refuerza la transparencia en la operación, permitiendo que tanto el personal interno como los proveedores actúen bajo un marco de referencia definido proporcionando de esta manera bases sólidas para la mejora continua.

En el presente informe se detectó 2 oportunidad de mejora y 3 recomendaciones

**Tabla 3 consolidado Oportunidad de Mejora Correctiva**

| No. | OPORTUNIDAD DE MEJORA CORRECTIVA   | CRITICIDAD      |
|-----|--|-----------------|
| 1   | <p>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 los procedimientos “Administrar comunicaciones internas” CO-NA-PR-002 v5 de fecha 14-08-2020, “Administrar comunicaciones externas” CO-NA-PR-001 v7 de fecha 20-08-2020, “Administrar contenido portal institucional e intranet” CO-NA-PR-004 V5 del 22-09-2022, así como del Plan estratégico de comunicaciones externas CO-NA-PL-003 v2 de fecha 31-05-2021 y el Manual de Comunicaciones CO-NA-MA-002 V14 de fecha 22-03-2023, con las recomendaciones del equipo auditor descritas en la tabla 1 del presente informe, toda vez, que se evidenció uso de normatividad derogada, 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 “<i>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</i>”. CE. 008 de 2023 SFC numeral 3.4.1, 5ª Dimensión: información y comunicación y teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra certificada en ISO 9001:2015. De igual forma, se resalta que desde ARCOM se envió solicitud de actualización (5899) a través de Isolucion del Manual de Comunicación Estratégica de fecha 5-09-2024, (5897) Procedimiento para Administrar contenido en el portal institucional intranet del 4-09-2024 las cuales se encuentran pendientes por parte de OAPLA. Por lo anterior, se observó la materialización del riesgo R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad.</p> | <b>MODERADO</b> |

Fuente elaboración propia OFCIN, diciembre 2024.

**Tabla 4 Consolidado 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 v5 de 2023 quinta dimensión: Información y comunicación numeral 5.2 “recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación” ítems: identificar y gestionar la</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | información externa, las fuentes de información externa, la información y comunicación interna, <i>“establecer estrategias comunicativas concretas y canales de comunicación formales que aseguren los flujos de información, ascendente, descendente y transversal”</i> .   |
| 2 | La OFCIN, recomienda a SUVIP – ARCOM fomentar con su equipo de trabajo, así como a nivel institucional, la apropiación activa y dinámica de la política de información y comunicaciones; mediante la organización de talleres de sensibilización que resalten su importancia, la difusión accesible y clara de sus lineamientos, y la creación de espacios participativos donde los colaboradores puedan proponer mejoras para los canales de comunicación y los procesos asociados. Asimismo, se sugiere implementar un sistema de seguimiento y retroalimentación que permita evaluar su implementación y realizar mejoras continuas.  |
| 3 | La OFCIN recomienda a SUVIP – ARCOM en coordinación con OAINF, revisar y evaluar los componentes complejos como scripts, multimedia y contenidos dinámicos realizando un análisis profundo de los nuevos elementos incluidos y de esta forma verificar su cumplimiento frente a las pautas establecidas para la accesibilidad web.   |
| 4 | La OFCIN, recomienda a SUVIP- ARCOM establecer un mecanismo de control formal para la revisión y aprobación de publicaciones que incluya la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente, así como la revisión de las piezas comunicativas cuenten con el logotipo “Vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia” de manera visible y en los formatos requeridos, de acuerdo con numeral 2.2 de la de la parte III, Capítulo I de la CBJ CE 029 de 2014. Además de establecer controles periódicos para garantizar la adherencia continua a lo establecido. Toda vez que se evidenció que SUVIP ARCOM no incluyo el logotipo requerido en las publicaciones de marzo a diciembre de 2023, enero de 2024 (Colmena de la Sabiduría). Lo anterior, con el fin de prevenir el R010 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad. |

Fuente elaboración propia OFCIN, diciembre 2024

## 6. Nivel de Priorización de los Hallazgos

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 y la salud organizacional de la entidad, observando lo siguiente:



análisis Informe 21  
matriz priorización.x

Fuente Matriz Priorización Criticidad Hallazgos OFCIN

Este análisis se divide en el segmento, el cual corresponde a un nivel de criticidad: Moderado.

### Moderado

Los hallazgos 'Moderados' implican debilidades 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, incumplimiento parcial a normatividad.



**Figura 16** Fuente matriz Priorización criticidad de los Hallazgos OFCIN Auditoría 21 de 2024.

Moderados (100%): indican debilidades 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. Aun así, requieren atención y acciones para mitigar su impacto y que debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 año.

## 7. CONCLUSIONES

- 7.1. Como resultado de la auditoría realizada en cumplimiento de la CE 008 de 2023 de la SFC y la verificación de la gestión realizada frente a la Política de Información y Comunicaciones, la Entidad ha implementado la misma de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4, logrando fortalecer la eficiencia, accesibilidad y seguridad de los canales de comunicación. No obstante, se requiere ajustar procedimientos, implementar controles y subsanar la oportunidad de mejora identificada, así como actualización de documentos controlados mencionados en el presente informe.

Cordialmente,

Firmado por:  
MARTHA CECILIA MORA CORREA  
2024/12/18 05:41:27  
CC  
55165780



**MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró   
Angie Yuliet Rivera Umbarila  
Profesional Universitario 1 Auditor OFCIN