

## INFORME

### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO IV TRIMESTRE DE 2020

**Bogotá, 19-01-2021**

En este informe se detalla el resultado de la gestión de los riesgos operacionales de la Entidad, el nivel de exposición al riesgo, el reporte de eventos de riesgo operacional, las capacitaciones e inducciones realizadas, los resultados de la medición de los indicadores, las actividades desarrolladas en función del Plan de Continuidad del Negocio y demás variables que componen el Sistema de Administración de Riesgo Operacional correspondientes al cierre del cuarto trimestre de 2020.

#### 1 INTRODUCCIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser una Entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operacional, por lo que, en cumplimiento de las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) el cual debe mantener desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

##### 1.1 Riesgo Operacional

Durante el cuarto trimestre de 2020 se llevaron a cabo reuniones de grupos de expertos, con el objetivo de realizar la revisión de los riesgos operacionales, se adelantaron mesas de trabajo con algunos procesos, con el fin de avanzar en el proceso de reestructuración de los riesgos operacionales, de causas y controles de mitigación, de manera que se facilite la gestión de los riesgos por parte de los líderes de los procesos.

En las mesas de trabajo se crearon riesgos operacionales con el proceso de Gestión del Trámite el riesgo R105 – Fraude externo ocasionado por la entrega de la información del mismo afiliado a terceros y con el proceso de Gestión Jurídica el riesgo R106 – Incremento de las provisiones por procesos judiciales. Para el proceso de Gestión de Informática se definió eliminar el riesgo R067 - Procedimientos no documentados y/o desactualizados, dado que todos los documentos se encuentran actualizados y disponibles permanentemente en el aplicativo Isolución.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[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

ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE RIESGO OPERACIONAL

Una vez realizados los cambios anteriormente citados en las matrices de esos procesos, se observa que actualmente la Entidad registra un total de **78** Riesgos Operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el cuarto trimestre de 2020, de **1.38<sup>1</sup>** puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

**Tabla 1. Nivel de Exposición al RO - IV trimestre de 2020**

2020 - IV TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	78	Riesgo Extremo	6	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	49	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	20	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	3	Riesgo Bajo	78
<b>Nivel de exposición al riesgo</b>		<b>8.82</b>		<b>1.38</b>	

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

La matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimétrica<sup>2</sup> es la siguiente:

<sup>1</sup> Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 78 riesgos en una escala de 1 – 25).

<sup>2</sup> Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

## 1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el cuarto trimestre de 2020, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se presentaron **23 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados IV trimestre de 2020

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2020
Fraude interno	-	-
Fraude externo	2	1
Relaciones laborales	-	-
Clientes	-	1
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	10	10
Ejecución y administración de procesos	12	11
Eventos externos	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>23</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestros Fuercos Armados para Colombia entera.

Ninguno de estos eventos de riesgo operacional afectó el Estado de Resultados Integral de la Entidad; sin embargo, se registraron ajustes en el Estado de Resultados por valor de **\$ 838,038.03<sup>3</sup>** correspondientes a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de la demandas legales para la actualización de provisiones a fecha de 31 de diciembre de 2020, aplicada a aquellos procesos jurídicos en los que la calificación superior al 51% indica probabilidad de pérdida; sin embargo, su materialización (pérdida económica) realmente se presentará en el momento que los juzgados emitan las respectivas sentencias ordenando el pago y Caja Honor efectivamente lo ejecute; asimismo, es importante tener en cuenta que los pasivos contingentes están catalogados como procesos judiciales, de acuerdo con las políticas contables en cumplimiento del Manual de Políticas Contables de Normas Internacionales de Información Financiera implementado por la Entidad y la NIC 37 - Provisiones, Pasivos contingentes y Activos contingentes y NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.

### 1.3 Capacitaciones

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios durante el período de reporte, brindó inducción a un grupo de funcionarios, contratistas, practicantes universitarios y aprendices del SENA que ingresaron a la Entidad para los diferentes procesos.

En la siguiente tabla se detallan las inducciones realizadas durante el cuarto trimestre de 2020:

**Tabla 3. Inducciones IV trimestre de 2020**

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Octubre	0	3	3	0	<b>6</b>
Noviembre	0	1	0	0	<b>1</b>
Diciembre	0	1	0	1	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

En la inducción la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, enfatizando en la responsabilidad que el funcionario

<sup>3</sup> Información preliminar que puede presentar cambios al realizarse el cierre contable del mes de diciembre

adquiere al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operacional que se puedan materializar en su proceso.

Durante el mes de octubre se realizó la capacitación virtual de SARO a **375** funcionarios (personal de planta, contratistas, aprendices SENA / practicantes universitarios y personal de las oficinas de enlace), teniendo en cuenta lo contenido en el manual de SARO vigente, contó con una amplia participación por parte de los funcionarios que desarrollaron la evaluación, sin embargo, hubo personal que por diferentes circunstancias (vacaciones, comisión, incapacidad, licencia o compromisos laborales) no desarrollaron la capacitación, por lo cual la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo está desarrollando una campaña de nueva capacitación a través de la presentación de una nueva evaluación, lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**Tabla 4. Capacitación II semestre de 2020**

CAPACITACIÓN VIRTUAL SARO					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
<b>Octubre</b>	251	104	17	3	<b>375</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

## 1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operacional

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de Riesgo Operacional definidos en dicho manual, así:

### 1.4.1 Indicador de Disponibilidad:

El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó la meta al **100%** durante el cuarto trimestre de 2020, con un promedio de disponibilidad del **99.99%** en la sede principal y los puntos de atención. (*Información remitida por Oficina Asesora de Informática*).

### 1.4.2 Indicador de Registro de Eventos de Riesgo Operacional (REROS):

El indicador de registro de eventos de riesgo alcanzó al **100%**, lo anterior debido a la gestión de los diferentes usuarios de los procesos y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 (Reporte general de eventos de riesgo), para que los usuarios reporten situaciones que puedan traducirse en

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Per nuestros Países Amigos para Colombia entera.

posibles eventos de riesgo operacional y que la OAGRI evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

### 1.4.3 Incidentes:

El indicador de incidentes alcanzó el **100%** de la meta establecida para el cuarto trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas al **100%**

**Tabla 5. Incidentes IV trimestre de 2020**

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
<b>Octubre</b>	97	97	100.00%	100.00%
<b>Noviembre</b>	27	27	100.00%	100.00%
<b>Diciembre</b>	27	27	100.00%	100.00%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2021).

### 1.4.4 Quejas:

El indicador de quejas alcanzó la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el cuarto trimestre fue de **8** quejas por mes.

**Tabla 6. Quejas IV trimestre de 2020**

Mes	Quejas
<b>Octubre</b>	9
<b>Noviembre</b>	4
<b>Diciembre</b>	11
<b>Total</b>	<b>24</b>

Fuente: Área SAC (2021).

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

[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



### 1.4.5 Desempeño Frecuencia Riesgo Operacional:

El indicador de desempeño alcanzó el **100%** de cumplimiento, dado que la frecuencia de Riesgo Operacional (RO) se ubicó en **89.74%** de acuerdo con la meta establecida en a escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **78** riesgos identificados, el **10.26%** afectó la probabilidad (ocho riesgos) y por otro lado el **2.56%** (dos riesgos) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **97.44%**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

### 1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo<sup>4</sup>:

**1.4.7.1 Gestión de embargos:** Durante el cuarto trimestre se recibieron 1852 requerimientos judiciales, los cuales fueron atendidos en su totalidad en menos de 5 días, alcanzando el **100%** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

**1.4.7.2 Pago depósitos judiciales:** de los 1852 requerimientos judiciales recibidos durante el cuarto trimestre, 202 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales se surtieron en su totalidad en un término menor o igual a 3 días, es decir, se alcanzó la meta al **100%**.

## 2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el cuarto trimestre, la Entidad continuó con el Plan de Emergencias que se activó con ocasión del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico declarado por Gobierno Nacional y las medidas tomadas por el Gobierno Distrital desde el inicio de la situación de emergencia; con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio se atendieron los protocolos sanitarios y de bioseguridad, preservando la salud y vida de afiliados, funcionarios y público en general, prestando una atención semi presencial a nivel Nacional. Caja Honor ha prestado servicio a los afiliados de manera virtual, colocando a su disposición los medios digitales con los que cuenta como el portal web, las líneas de atención telefónica del Centro de Contacto al Ciudadano, chat virtual, redes sociales y APP.

De otro lado, como parte del proceso de mejora continua del PCN, durante el mes de diciembre se llevó a cabo el segundo simulacro de árbol de llamadas, que contó con la participación de 184 personas pertenecientes a 12 áreas de la Entidad; este simulacro se realiza para para comunicar y coordinar oportunamente las decisiones que se pueden

<sup>4</sup> Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Administración de Cuentas Individuales, diciembre 2020.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[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



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Per nuestros Fuercos Armados  
para Colombia entera.

tomar durante un escenario de falla o interrupción que afecte el normal funcionamiento de sus procesos.

Finalmente se está haciendo la revisión con miras a realizar actualización de los documentos del PCN, como son el Manual de Plan de Continuidad del Negocio y el documento BIA - Business Impact Analysis (Análisis de Impacto al Negocio).

### 3 DOCUMENTOS Y PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Durante el cuarto trimestre no se recibieron solicitudes de información ni requerimientos.

### 4 CONCLUSIONES

Durante el cuarto trimestre de 2020, no se evidenció incumplimiento de las políticas del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional, asimismo, se realizaron las capacitaciones respectivas y el seguimiento y control de los riesgos operacionales establecidos en la Entidad, así como la continuidad del negocio.

**JUAN MANUEL DE PIO DOCE GÓMEZ TRUJILLO**  
Jefe de Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Elaboró:  
Martha Patricia Reyes Gómez  
Profesional Especializado - OAGRI

Este documento ha sido realizado por los profesionales de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo de Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. El uso de la información y cifras contenidas es exclusiva responsabilidad de cada usuario.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185570  
[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



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Per nuestros Fuercos Armados,  
para Colombia entera.