



INFORME

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL – SARO IV TRIMESTRE DE 2021

Bogotá, D.C., 13-01-2022

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 2021.

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 2021 se llevaron a cabo las reuniones de Grupos de Expertos para la identificación y ajustes de los riesgos operacionales; en ellas se definieron algunas reestructuraciones de los riesgos operacionales, de sus causas y sus controles de mitigación, de manera que se facilite la gestión de los riesgos por parte de los líderes de los procesos.

Una vez realizados los ajustes y cambios a las matrices de riesgo operacional de los procesos, actualmente la Entidad registra un total de **77** riesgos operacionales identificados, con un perfil de riesgo residual, para el cuarto trimestre de 2021, de **1.58¹** puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos.

¹ Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 77 riesgos en una escala de 1 – 25).

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



Grupos Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.



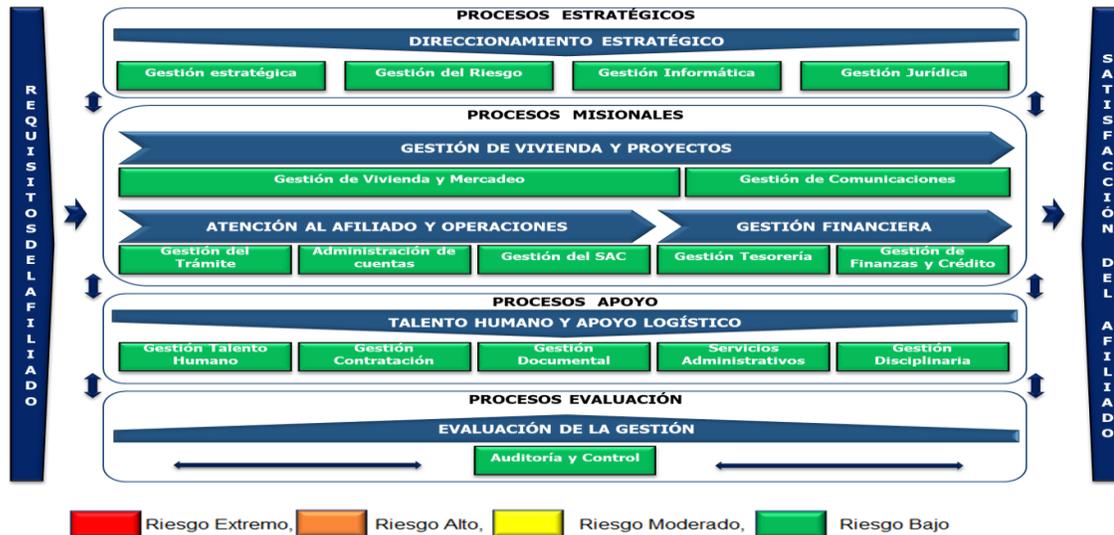


Tabla 1. Nivel de Exposición al RO - IV trimestre de 2021

2021 - IV TRIMESTRE					
CONCEPTO	CANTIDAD	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales	77	Riesgo Extremo	7	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	46	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	20	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	4	Riesgo Bajo	77
Nivel de exposición al riesgo		8.73		1.58	

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

La matriz SARO de la Entidad contempla los 17 procesos y la distribución colorimétrica² es la siguiente:



² Rojo: Riesgo Extremo, Naranja: Riesgo Alto, Amarillo: Riesgo Moderado, Verde: Riesgo Bajo

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



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

1.2 Registro de Eventos de Riesgo Operacional (RERO)

Durante el cuarto trimestre de 2021, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operacional reportados por los procesos, en total se reportaron **41 REROS**:

Tabla 2. Eventos de riesgo reportados IV trimestre de 2021

CLASIFICACIÓN	III TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE 2021
Fraude interno	-	-
Fraude externo	-	-
Relaciones laborales	-	-
Clientes	1	-
Daños a activos fijos	-	-
Fallas tecnológicas	11	14
Ejecución y administración de procesos	18	27
Eventos externos	-	-
TOTAL	30	41

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

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 **\$ 13,288,109.09** 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 2021, 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

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.



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 2021:

Tabla 3. Inducciones IV trimestre de 2021

INDUCCIONES					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Octubre	4	3	2	0	9
Noviembre	4	6	1	0	11
Diciembre	3	4	0	1	8
TOTAL	11	13	3	1	28

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

En la inducción, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) efectuó una descripción general del SARO, enfatizando en la responsabilidad que el funcionario adquiere al ingresar a la Entidad con relación a los eventos de riesgo operacional que se puedan materializar en su proceso.

Se realizó la capacitación virtual de SARO a **196** 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 la 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 2021

CAPACITACIÓN VIRTUAL SARO					
Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	TOTAL
Noviembre	175	16	3	2	196

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2022).

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



Grupos Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.



1.4 Seguimiento Indicadores de Riesgo Operacional

Conforme con lo establecido en el Manual SARO, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo 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 **99.78 %** durante el cuarto trimestre de 2021, con un promedio de disponibilidad del **99.38 %** en la sede principal y los puntos de atención. *(Información remitida por la 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 el **100 %**, 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 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 **91.18 %** de la meta establecida para el cuarto trimestre, con la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas al **90.91 %**

Tabla 5. Incidentes IV trimestre de 2021

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Octubre	22	19	86,36 %	86,62 %
Noviembre	22	20	90,91 %	91,18 %
Diciembre	22	21	95,45 %	95,74 %
Total	66	60	90,91 %	91,18 %

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2022).

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 **5.33** quejas por mes.

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



Grupos Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.



Tabla 6. Quejas IV trimestre de 2021

Mes	Quejas
Octubre	4
Noviembre	6
Diciembre	6
Total	16

Fuente: Área SAC (2022).

Adicionalmente, se informa que las 16 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

Tabla 7. Favorabilidad de las quejas IV trimestre de 2021

Tema	Cantidad Quejas	Favorabilidad	
		Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	13	11	2
Indebida información del funcionario	3	3	0

Fuente: Área SAC (2022).

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 **93.51 %** de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operacional.

El indicador de probabilidad – impacto, registró que, de los **77** riesgos identificados, el **6.49 %** afectó la probabilidad (cinco riesgos) y por otro lado el **1.30 %** (un riesgo) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del **98.70 %**, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

1.4.6 Cumplimiento de órdenes de embargo³:

³ Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo de Afiliaciones y Embargos, diciembre de 2021.

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





1.4.6.1 Gestión de embargos: Durante el cuarto trimestre se recibieron 2.167 requerimientos judiciales, de los cuales 2.125, es decir, el **98.06 %** se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el **100 %** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador.

1.4.6.2 Pago depósitos judiciales: de los 2.167 requerimientos judiciales recibidos durante el cuarto trimestre, 216 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 se adelantaron las siguientes actividades:

- **Simulacro de árbol de llamadas**

Se realizó en el mes de octubre el simulacro de árbol de llamadas a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo a fin de observar la estructura interna del área en el momento de declarar contingencia.

- **Capacitaciones Plan de Continuidad del Negocio - PCN**

Se realizó capacitación a 9 áreas de la Entidad para generar mayor cultura frente al sistema de Gestión y la operación que se lleva a cabo en caso de presentar contingencia interna.

- **Prueba Plan de Continuidad del Negocio - PCN**

En el mes de noviembre se llevó a cabo la prueba técnica y funcional, semipresencial de PCN, simulando un ataque que interrumpa los servicios e infraestructura del Data Center Principal; el alcance fue establecido para los sistemas de información críticos, en la sede principal y se excluyeron de esta prueba los portales institucional y transaccional.

Dentro de las pruebas funcionales, se incluyeron las consultas en ambiente de Data Center Alterno, simulacro de ciberataque en ambiente de Data Center Alterno y la migración y consultas funcionales en Data Center Principal.

Como resultado de esta prueba, se evidenció el cumplimiento de las etapas y el correcto funcionamiento de los ambientes en los dos Data Center, así como la ejecución de un ataque cibernético orientado y controlado para esta actividad,

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.





observando la materialización del evento y su bloqueo correspondiente desde las herramientas perimetrales dispuestas para el efecto.

Finalmente, se concluyó que la prueba fue exitosa, evidenciando la buena gestión a nivel Informático y la conservación idónea de Seguridad de la Información frente a una emergencia real.

- **Actualización de documentación del PCN**

Se actualizó el Manual de Plan de Continuidad del Negocio, específicamente la lista de contactos de los puntos móviles Nacional y Bogotá para conocimiento de los funcionarios.

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

Durante el cuarto trimestre no se recibieron solicitudes de información, ni requerimientos por parte del ente de vigilancia.

4. CONCLUSIONES

Durante el cuarto trimestre de 2021, 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 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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.