

**INFORME**

**RIESGO OPERACIONAL - IV TRIMESTRE DE 2023**

**Bogotá, D.C., 17-01-2024**

**INTRODUCCIÓN**

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en adelante Caja Honor, por ser una Entidad Financiera de carácter especial, organizada como establecimiento de crédito, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en adelante SFC, en desarrollo de su objeto social está expuesta al riesgo operacional, por lo que, en cumplimiento de las directrices impartidas por la SFC, adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (Circular Externa N°018 de 2021, Capítulo XXXI, Parte II) el cual debe desarrollar, establecer, implementar y actualizar.

**1 RIESGO OPERACIONAL**

A corte del cuarto trimestre de 2023 Caja Honor registra un total de **71** riesgos operacionales identificados al interior de los 17 procesos en las diferentes áreas, con una calificación del perfil de riesgo residual de **2,72<sup>1</sup>** puntos, manteniendo el nivel de exposición **Bajo** dada la efectividad de los controles y la cobertura de estos en relación con el riesgo Inherente.

**Tabla 1. Nivel de exposición al riesgo - IV trimestre 2023**

Concepto	Cantidad	Riesgo Inherente		Riesgo Residual	
		Riesgos Operacionales	71	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	34	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	33	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	4	Riesgo Bajo	71

<b>Nivel de exposición al riesgo</b>	<b>7,14</b>	<b>2,72</b>
--------------------------------------	-------------	-------------

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2024).

**1.1 Registro de eventos de riesgo operacional (RERO):**

Durante el cuarto trimestre de 2023, se registraron **26** eventos reportados por los procesos y analizados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en adelante OAGRI:

1. Un evento reportado como ejecución y administración de procesos afectó Estado de Resultados en \$ 49.060.404.

<sup>1</sup> Indicador Riesgo Bajo (promedio ponderado de la calificación de los 71 riesgos en una escala de 1 – 25).

- Tres eventos correspondientes a provisiones para procesos jurídicos con una calificación de probabilidad de pérdida superior al 50 %, por \$ 70.079.752.



Figura 1. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2024).

## 1.2 Capacitaciones

La OAGRI brindó inducción sobre el Riesgo Operacional (RO) a un grupo de 15 funcionarios que ingresaron durante el cuarto trimestre a Caja Honor para los diferentes procesos.



Figura 2. Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2024).

En la inducción, la OAGRI efectuó una descripción general del Riesgo Operacional, enfatizando en la responsabilidad que cada funcionario adquiere al ingresar a la Entidad, con relación a los eventos de riesgo que se puedan materializar en su proceso.

## 1.3 Seguimiento a indicadores de riesgo operacional

Conforme con los indicadores establecidos para la medición del riesgo operacional en los procesos, la OAGRI realizó el seguimiento de estos, obteniendo los siguientes resultados:

### 1.3.1 Indicador de disponibilidad:

La meta establecida para este indicador es de 99,60 %, durante el cuarto trimestre se contó con un promedio de disponibilidad de los sistemas de información y la red en la sede principal y en los puntos de atención de **99,90 %**, por lo que se alcanzó la meta al **100 %**. (Información remitida por la Oficina Asesora de Informática).

### 1.3.2 Indicador de registro de eventos de riesgo operacional:

La meta establecida para este indicador es de 90 %, durante el cuarto trimestre se reportaron los 26 eventos identificados, por lo que el indicador alcanzó el **100 %**, esto, debido a la gestión de los diferentes usuarios de los procesos y el acompañamiento de la OAGRI 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 RERO o descartarlos.

### 1.3.3 Incidentes:

Para el cuarto trimestre el indicador que mide el tiempo de atención de la mesa de ayuda alcanzó el **95,50 %** de la meta establecida, con una atención de incidentes en menos de 4 horas al **95,22 %**.

**Tabla 2. Incidentes - IV trimestre de 2023**

Mes	Incidentes	Inferior a 4H	Indicador	Cumplimiento
Octubre	11	11	100%	100%
Noviembre	23	22	95,65%	95,94%
Diciembre	20	18	90%	90,27%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>95,22%</b>	<b>95,50%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Informática (2024).

### 1.3.4 Quejas:

El indicador alcanzó la meta en un **100 %**, donde el promedio de quejas durante el trimestre fue de **7,3** quejas por mes, siendo la meta de máximo 50 quejas al mes.

**Tabla 3. Quejas - IV trimestre de 2023**

Mes	Quejas
Octubre	9
Noviembre	11
Diciembre	2
<b>Total</b>	<b>22</b>

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2024).

Adicionalmente, se informa que las 22 quejas recibidas se analizaron y se determinó la favorabilidad de la siguiente manera:

**Tabla 4. Favorabilidad de las quejas IV trimestre de 2023**

Tema	Cantidad	Favorabilidad	
	Quejas	Entidad	Consumidor financiero
Indebida atención del funcionario	6	1	5
Inconformidad con la información	12	3	9
Inconformidad con el servicio	4	1	3

Fuente: Área de Atención Consumidor Financiero (2024).

### 1.3.5 Desempeño frecuencia riesgo operacional:

La frecuencia de riesgo operacional (RO) se ubicó en **91,55 %**, debido a que el **8,45 %** de los riesgos identificados afectó la probabilidad de ocurrencia (seis riesgos), lo cual está de acuerdo con la meta establecida.

### 1.3.6 Desempeño impacto riesgo operacional:

Se registró que, de los **71** riesgos identificados, y el **2,82 %** afectó el impacto (dos riesgos), es decir, el resultado del cumplimiento fue del **97,18 %** para este indicador, lo cual está de acuerdo con la meta establecida.

### 1.3.7 Cumplimiento de órdenes de embargo<sup>2</sup>:

**1.3.7.1 Gestión de embargos:** durante el cuarto trimestre se recibieron 1.462 requerimientos judiciales, los cuales 1.458 fueron atendidos en menos de 5 días, alcanzando el **100 %** de cumplimiento de la meta establecida para este indicador que es de 95 %.

**1.3.7.2 Pago depósitos judiciales:** de los 1.462 requerimientos judiciales recibidos, 133 corresponden a pagos de depósitos judiciales, los cuales en su totalidad se surtieron en un término menor a 3 días, alcanzando la meta para este indicador en un **100 %**.

## 2 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (PCN)

Durante el cuarto trimestre se llevaron a cabo las siguientes actividades en cumplimiento

<sup>2</sup> Informe Órdenes Judiciales de Embargo, Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones, enero de 2024.

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**



de los controles de la norma ISO 22301:2019<sup>3</sup> y los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia:

## 2.1 Actividades desarrolladas:

Continuando con la metodología del ciclo de PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), se realizó la verificación de todos los procedimientos definidos en el Plan de Continuidad de Negocio teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 22301:2019, validando los tiempos de recuperación y restauración de la operación, además de los posibles escenarios que coloquen en riesgo la operación de la Entidad.

Basado en la anterior verificación y en la recomendación de la Superintendencia Financiera de Colombia, se identifica el siguiente escenario de riesgo “pérdida total de los sistemas de información”, por lo que se desarrolló para este escenario una serie de procedimientos que permitan mantener la operación de la Entidad de forma manual.

Para el desarrollo de las actividades requeridas para este procedimiento se realizó lo siguiente:

1. Se priorizaron los procesos más críticos de la Entidad, por lo que se inició con los procesos de Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones y el Grupo de Pagaduría, ambos se encuentran en la etapa de identificación de los requerimientos tecnológicos, humanos y logísticos necesarios para operar en el escenario planteado.
2. Se revisaron los tiempos de respuesta en cada procedimiento de los procesos ya mencionados, con el objetivo de adaptarlos a los procedimientos desarrollados para el escenario de riesgo.
3. Se verifica el nivel de riesgo al evaluar el impacto en la operación, al desarrollar esta actividad en la que se debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el proceso.

Al finalizar la verificación del Plan de Continuidad del Negocio - PCN, continuamos con la siguiente etapa del ciclo de PHVA que es Actuar, en esta etapa se auditó toda la documentación del PCN por parte del grupo de Manos Expertas del proveedor de servicio, cumpliendo al 100 % con los requisitos de la norma ISO 22301:2019, como parte del proceso de validación para la certificación en la norma, se programará una preauditoria para el II trimestre del 2024 a todo el proceso de PCN.

## 2.2 Capacitación

Para el cuarto trimestre participaron en la capacitación y evaluación de PCN 105 de 382 funcionarios, en la siguiente tabla se muestra la participación:

<sup>3</sup> Norma ISO 22301:2019: conjunto de estándares en los que se definen los requisitos que deben cumplir los sistemas de continuidad del negocio, para asegurar que una empresa pueda continuar operando durante y después de situaciones de crisis, como desastres naturales, ciberataques, pandemias, conflictos armados o cualquier otra situación que comprometa la operación de esta.

**Tabla 5. Capacitación PCN – IV trimestre 2023**

Mes	Funcionarios	Contratistas /Outsourcing	Aprendices / Practicantes	Enlaces	Total
Octubre	105	5	3	0	<b>113</b>

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2024).

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

Durante el cuarto trimestre se recibió un requerimiento de información por parte de la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad, con relación al perfil de Riesgo Cibernético bajo el radicado 90-01-2023102700130, se respondió con radicado 03-01-20231107036941 con sus respectivos anexos.

De otro lado, se gestionaron las actividades programadas para el cuarto trimestre en el plan de acción del formato de Instrucciones del Plan de Continuidad del Negocio, informado a la Superintendencia Financiera de Colombia mediante radicado 03-01-20231009033692.

### 4 CONCLUSIONES

La gestión del riesgo operacional está enfocada en la identificación y mitigación de riesgos que puedan generar pérdidas económicas por fallas en los procesos operativos o tecnológicos que afecten el desarrollo de la operación.

Durante el cuarto trimestre de 2023, se evidenció el cumplimiento de las políticas establecidas para la gestión del riesgo operacional de la Entidad; se dictaron inducciones al personal nuevo, se realizó seguimiento y control de los eventos de riesgo operacional presentados y la medición de los indicadores, así como la gestión de la continuidad del negocio, de manera que se puede concluir que la Entidad mantiene el nivel de exposición al riesgo operacional en un nivel bajo.

### CR. (RA) RICHARD OSVALDO GONZÁLEZ VERA

Subgerente de Vivienda y Proyectos, encargado de las funciones de Jefe de Oficina Asesora de Gestión del Riesgo



Elaboró:  
Martha Patricia Reyes Gómez  
Profesional Especializado – OAGRI



Elaboró:  
Wilhelm Erasto Cervantes Noguera  
Profesional Especializado – OAGRI



Revisó:  
Ana I. Olarte Estupiñan  
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.