

INFORME No 11 DE 2024
EVALUACIÓN GESTIÓN SUFIN - ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA (ACREC)
(Grupo Originación y Grupo Administración de Crédito y Cartera)

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión, resultados y la efectividad del Sistema de Control Interno, establecer la eficacia de los controles establecidos a los riesgos que impactan al proceso, cumplimiento de los procedimientos, de igual manera analizar el proceso de avalúos y seguimiento de los inmuebles que ingresan al inventario producto de la enajenación por parte de los afiliados beneficiarios del Modelo Leasing Habitacional, y de las metas en marcadas en el plan de acción (indicadores), y de la documentación propia en el desarrollo operativo, conforme a la normatividad aplicable, para así determinar las oportunidades de mejora que permitan optimizar el actuar del proceso.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión propios de Crédito y Cartera
- Determinar el estado de los créditos aprobados que se encontraban con calificación por debajo del scoring establecido por la Caja Honor
- Revisión estado de las Actas del Comité de Crédito y Cartera
- Cumplimiento de las políticas de contenido de los expedientes electrónicos de los créditos otorgados.
- Estado de la custodia de los títulos valores garantes de los créditos
- Estado del Software que sustenta el control sistema de Crédito y Cartera
- Verificar el cumplimiento de la actualización del avalúo de los inmuebles que se tienen como garantía de los créditos autorizados.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Esta auditoría evaluará el periodo comprendido desde el 1-04-2023 al 31-03-2024, correspondiente a la gestión y cumplimientos normativos del Área de Crédito y Cartera (ACREC), el Sistema de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, manuales, procedimientos, guías y demás documentos propios para en el desarrollo de esta.

4. METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos enunciados anteriormente, se establecerán con base en los lineamientos determinados en el marco normativo vigente de la SFC e internamente con lo regulado en el **Manual de Auditoría Interna** código CI-NA-MA-001, Versión 7 del 25-05-2023, numeral 6.5.4 “selección de pruebas y procedimientos de auditoría”, verificando las actualizaciones normativas, los cambios implementados en la CPVMP pertinentes al Área de Crédito y Cartera en cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución Interna 084-2022 , teniendo en cuenta las políticas, procedimientos y mecanismos dispuestos en función al otorgamiento de la solución de vivienda a través del Leasing y Crédito Hipotecario,

elaboración de los documentos de Entendimiento del Proceso y Plan de Auditoría, requerimiento de información inicial al ACREC, cambios y actualización del sistema, verificación del cumplimiento de las respuestas en atención a los requerimientos de la SFC, lo anterior a través de técnicas de muestreo aleatorio.

5. MARCO LEGAL

• Normatividad Externa:

- **Decreto 663 de 1993**, "Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración". – **MHCP**.
- **Decreto Ley 353 de 1994**, por el cual se modifica la Caja Promotora de Vivienda Militar y se dictan otras disposiciones. – **MDN**.
- **Decreto 111 de 1996**, por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto. – **MHCP**.
- **Decreto 1420 de 1998**: Por el cual se reglamentan parcialmente el artículo 37 de la Ley 9ª de 1989, el artículo 27 del Decreto Ley 2150 de 1995, los artículos 56, 61, 62, 67, 75, 76, 77, 80, 82, 84, y 87 de la Ley 388 de 1997 y, el artículo 11 del Decreto Ley 151 de 1998, que hacen referencia al tema de avalúos.
- **Ley 973 de 2005**, por la cual se modifica el Decreto Ley 353 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones. **MDN**.
- **Circular Externa 052 de 2007**, por medio de la cual se establecieron los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios y sus modificaciones. **SFC**.
- **Resolución 620 de 2008**, Por la cual se establecen los procedimientos para los avalúos ordenados dentro del marco de la Ley 388 de 1997.
- **Ley del Avaluador 1673 de 2013**, Por la cual se reglamenta la actividad del Avaluador y se dictan otras disposiciones.
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008**, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. **Congreso de la República**.
- **Circular Externa 014 de 2009**, instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCO) y sus modificaciones. **SFC**.
- **Circular Externa 038 de 2009**, modificación a la Circular Externa 014 de 2009. **SFC**.

- **Ley 1474 de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. **Congreso de la República.**
- **Decreto 3048 de 2011**, por medio del cual se crea la Comisión Intersectorial de Normas de Contabilidad de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información. **MHCP**
- **Decreto 2784 de 2012**, por medio del cual reglamenta la Ley 1314-2009, sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el GRUPO 1°. **MHCP.**
- **Decreto 1900 de 2013**, por medio del cual se modificó la Estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinaron las funciones de sus dependencias, derogando así el Decreto 2650 de 2008. **MDN.**
- **Decreto 1901 de 2013**, por medio del cual se estableció la planta de personal de empleados públicos y se fijó el número de trabajadores oficiales y se dictan otras disposiciones, derogando así el Decreto 2651 de 2008. **MDN.**
- **Decreto 1851 de 2013**, por medio del cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009, sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera. **MHCP.**
- **Decreto 3024 de 2013**, por medio del cual se modifica el Decreto 2784 de 2012 y dicta otras disposiciones. **MHCP.**
- **Circular Básica Jurídica 0029 de 2014**, de la Superintendencia Financiera de Colombia y sus modificaciones. **(SFC).**
- **Ley 1712 de 2014, reglamentado por el Decreto 103 de 2015:** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, **modificada por Ley 2195 de 2022**, 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. **Congreso de la República.**
- **Circular Básica Jurídica (CBJ) - Circular Externa 029 de 2014**, Reexpide la CBJ (Circular Externa 007 de 1996) – **SFC** y sus modificaciones.
- **Decreto 556 de 2014.** Tiene por objeto reglamentar la Ley 1673-2013.
- **Decreto 943 de 2014**, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI. **Presidencia.**
- **Decreto 302 de 2015**, por medio del cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009, sobre el marco técnico normativo, para las normas de aseguramiento de la información. **MCIT**
- **Resolución 64191 de 2015** de la Superintendencia de Industria y Comercio: Por la cual se deroga el contenido del título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de evaluadores y se incorpora lo establecido en la Ley 1673 de 2013

y el capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015 y se imparten instrucciones, relativas a la actividad del Avaluador.

- **Resolución 80935 de 2015** de la Superintendencia de Industria y Comercio: Por la cual se modifica la Resolución 64191 del 2015, en particular el contenido en el anexo 6 – Requerimientos del sistema del registro abierto de avaluadores, RAA.
- **Circular 01 de 2015.** Fortalecimiento del Sistema de Control Interno frente a su Función Preventiva, Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. **CGR**
- **Decreto 2132 de 2016**, por medio del cual se modifica parcialmente el marco técnico normativo de las normas de aseguramiento de la información. **Presidencia.**
- **Decreto 612 de 2018**, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado. **DAFP.**
- **Ley 2013 de 2019**, por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los Principios de Transparencia y Publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés. **Congreso de la República.**
- **Circular 014 de 2020, expedida por SFC** y refiere elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.
- **Circular Externa 025 de 2020 de la SFC**, instrucciones relacionadas con el Riesgo Operacional.
- **Normas Técnicas Colombianas (NTC):** ISO Calidad 9001:2015, Seguridad de la Información 27001:2018 y Seguridad y Salud en el Trabajo 45001:2018.
- **NTS I 01:** Contenido de informes de valuación de bienes inmuebles urbanos.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** versión 5 de marzo de 2023. **(Función Pública).**
- Las demás relacionadas a impuestos distritales correspondiente a cada ciudad donde se encuentran los Puntos de Atención de Caja Honor.
- Las Auditorías Internas se realizan bajo los siguientes criterios dentro del ejercicio profesional conforme a lo establecido en las **Normas Internacionales de Auditoría Interna (NIAs):**

230 Objetivos Globales
220 Control de calidad de la auditoría
230 Documentación de la auditoría
300 Planificación de la auditoría
501 Evidencia de auditoría

520 Procedimientos analíticos
530 Muestreo de auditoría
550 Partes vinculadas
610 Utilización del trabajo de los auditores internos

- **Normatividad Interna:**

- **Acuerdo 04 de 2006**, por el cual se autoriza al Gerente General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, para que fije la tasa de interés remuneratorio de los créditos otorgados por la Entidad.
- **Acuerdo 02 de 2007**, por el cual se adopta el sistema de amortización en pesos denominado cuota constante en pesos para los créditos hipotecarios de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Acuerdo 03 de 2007**, por el cual se adopta el reglamento para el proceso de recuperación de cartera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Resolución 728 de 2007**, Por la cual se definen las competencias para realizar ajustes al aplicativo de cartera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, "CPVMP".
- **Resolución 740 de 2007**, por la cual se implementan los instrumentos para la recuperación de cartera de crédito y se reglamenta el proceso de rebaja de intereses moratorios como mecanismo de normalización de la cartera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Resolución 485 de 2008**, Por la cual se implementan las políticas para la calificación de los créditos reestructurados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Resolución 725 de 2008**, por la cual se modifica el inciso 7° del numeral 4° del artículo segundo de la Resolución 00740 de 2007.
- **Acuerdo 01 de 2012**, por el cual se modifica parcialmente el reglamento para el proceso de recuperación de cartera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Acuerdo 05 del 2016** "Por el cual se adopta el estatuto interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, artículo 2,3, 5 numeral 5, 15, artículo 10 numeral 6,16,20,26, artículo 17 numeral 10,14,18, artículo 27 y 28
- **Resolución 041 del 2018** "Por la cual se adopta el Manual para el Manejo y Control de Bienes Muebles e Inmuebles de Propiedad o a disposición de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía."
- **Acuerdo 02 de 2020**, por medio del cual se modifican y unifican los acuerdos que regulan los Modelos de Solución de Vivienda ofrecidos por la Caja de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 05 de 2020**, por el cual se determinan los servicios financieros para los Veteranos de la Fuerza Pública y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 2 de 2021**, por la cual se establecen las condiciones generales y financiera del Crédito Hipotecario de la CPVMP y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 342 de 2021**, "Por la cual se implementa el Acuerdo 2 de 2021"

- **Resolución 233 del 2021**, “por medio de la cual se modifica la Resolución 604 de 24 de noviembre de 2020.” (disposiciones que regulan el Comité de Crédito y la evaluación y seguimiento de la Cartera de Crédito)
- **Resolución 172 de 2021**, por medio de la cual se implementan administrativamente el Acuerdo 2 y 5 de 2020 y se deroga la Resolución 638 de 2020.
- **Resolución 380 de 2021**, por la cual se actualizan las disposiciones que regulan el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Resolución 434 de 2021**, por la cual se modifica el numeral 4 del artículo 126 y el numeral 3 del artículo 128 de la Resolución 172 del 25 de marzo de 2021.
- **Manual Seguridad de la Información y Ciberseguridad**, versión 3, código GR-NA-MA-009 del 25-06-2021.
- **Resolución 084 de 2022**, "Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 392 de 2022**, “Por medio de la cual se implementa administrativamente el Acuerdo 01 del 30 de junio de 2022” (Liquidación de Intereses Cuentas Individuales).
- **Acuerdo 03 de 2022**, “Por el cual se ajusta el esquema vigente de subsidios de vivienda y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 642 de 2022**, “Por la cual se modifica la Resolución 172 de 2021 y se dictan otras disposiciones”, (Regulación modelos de solución de vivienda), Modifica los artículos 153 y 155).
- **Resolución 69 de 2023**, “Por la cual se implementan las modalidades para la compra de cartera de vivienda y se modifica el artículo 3 de la Resolución 342 de 2021”.
- **Manual para el Manejo de Bienes Muebles e Inmuebles**, código AS-NA-MA-001, versión 6 del 20-09-2022.
- **Código de Ética, Integridad y Conducta**, formato TH-NA-CO-001 versión 16 del 27-02-2024.

6. LIMITACIONES EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Norma MIPP 1130 – *Impedimentos a la independencia o a la objetividad*, así como lo establecido en la Norma Internacional de Auditoría - NIA 705 -*Opinión modificada en el informe emitido por un Auditor Independiente*, normas que referencian la necesidad de manifestar los hechos que generaron limitaciones al alcance de la Auditoría. Durante la planeación y ejecución de la presente Auditoría, se presentaron situaciones de contingencia dado que la información fue suministrada parcialmente y se entregó por los procesos información tardía la cual es relevante para el resultado de la auditoría.

- Repuesta tardía a la solicitud de información en la etapa de planeación de la auditoría mediante correo electrónico del 23-04-2024 y reiterado con un nuevo plazo del 06-05-2024. Información allegada hasta el 07-05-2024.
- No se tuvo acceso al expediente contractual ni digital ni físico de las firmas evaluadoras y a las firmas que realizan los estudios de título de los inmuebles que se adelantan conforme a los requisitos para acceder a una vivienda en la modalidad de Leasing Habitacional.

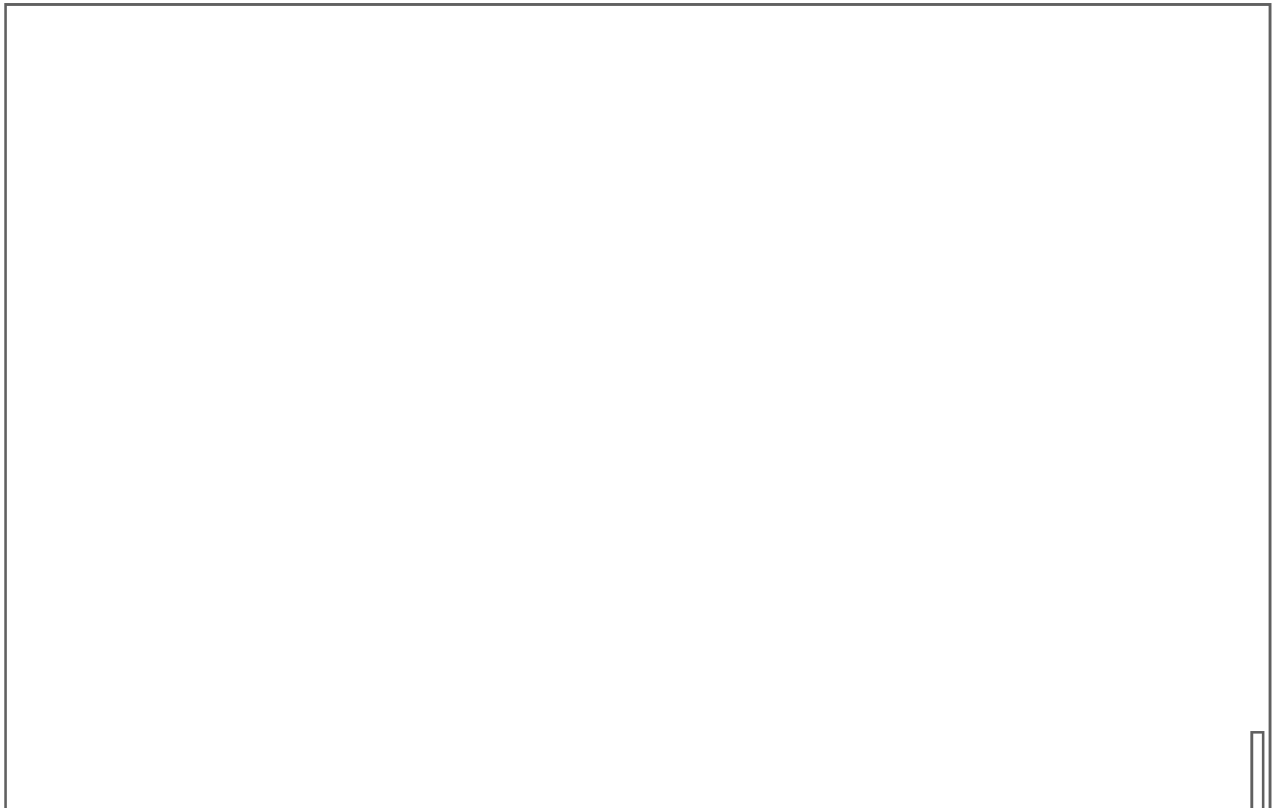


Figura 1: Correo electrónico del 07-05-2024 informando a la jefatura de la OFCIN sobre la aprobación tardía a los flujos de los créditos de Leasing y la no aprobación al flujo 127 – Expedientes Contratos.

7. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

7.1 Indicadores de Gestión

Dentro de la formulación del Plan de Acción del Proceso PAP, correspondiente al Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito, se encontró los siguientes indicadores propios para la formulación y seguimiento del Área de Crédito y Cartera de la vigencia 2023:

Tabla 1. Indicadores del Área de Crédito y Cartera 2023

Indicador	Propósito	Frecuencia	Unidad de Medida	Orientación	Meta Anual	Observación:	Fórmula Cálculo:
Eficiencia de Cartera	Medir eficiencia de cartera de acuerdo con la aprobación de créditos de vivienda.	Trimestral	%	Hacia Arriba	100%	Para la medición de las obligaciones a recaudar se excluyen aquellas que se hayan desembolsado en el último mes de cada trimestre.	$(\text{Número de obligaciones recaudadas} / \text{Número de obligaciones a recaudar}) * 100$
Seguimiento créditos de vivienda	Realizar seguimiento al desembolso de los créditos de vivienda con el fin de programar los recursos en el flujo de caja para la atención de los mismos.	Trimestral	%	Hacia Arriba	100%	Se hace seguimiento desde preaprobado hasta la administración de las obligaciones de créditos de vivienda.	$(\text{Número de créditos desembolsados en el trimestre} / \text{Número de créditos programados a desembolsar en el trimestre}) * 100$
Registro y Control Salidas no conformes FC	Medir la oportunidad del proceso y su calidad, para satisfacer la necesidad del área usuaria con la suscripción de contratos.	Mensual	%	Hacia Arriba	100%	N/A	$(\text{Total salidas no conformes con tratamiento FC} / \text{Total salidas no conformes identificadas FC}) * 100$

Fuente: OFCIN SUIT-VE Desempeño de los procesos - Gestión de Finanzas y Crédito 17-06-24

La OFCIN verifico los resultados de los indicadores propios del Área de Crédito y Cartera obteniéndose la eficacia y eficiencia esperada, conforme con lo expuesto en el Plan Anual Institucional (PAI) de la vigencia 2023 y lo correspondiente al 1er. trimestre 2024, así:

-Seguimiento créditos de vivienda

Este indicador supero el 100 % del número de créditos desembolsados alcanzando un total de 269 sobre los 180 proyectados en la vigencia

-Registro y Control Salidas No Conformes

No se presentaron salidas No Conformes en el año.

Tabla 2. Resultados de los Indicadores ACREC - 2023

Indicador	Propósito	Fórmula Cálculo:			Observación
Seguimiento créditos de vivienda	Realizar seguimiento al desembolso de los créditos de vivienda con el fin de programar los recursos en el flujo de caja para la atención de los mismos.	$(\text{Número de créditos desembolsados en el trimestre} / \text{Número de créditos programados a desembolsar en el trimestre}) * 100$	269	149%	168 Hipotecarios + 101 Leasing 269 Desembolsos
			180		
Registro y Control Salidas no conformes FC	Medir la oportunidad del proceso y su calidad, para satisfacer la necesidad del área usuaria con la suscripción de contratos.	$(\text{Total salidas no conformes con tratamiento FC} / \text{Total salidas no conformes identificadas FC}) * 100$	0	100%	No se presentaron salidas no conformes en la vigencia 2023
			0		

Fuente: OFCIN SUIT-VE Desempeño de los procesos - Gestión de Finanzas y Crédito 17-06-24

Sin embargo en la verificación de la medición de la eficiencia de la cartera de acuerdo con la aprobación de créditos de vivienda del Indicador *Eficiencia de Cartera 2023*, los datos informados trimestralmente no fueron correctos, presentando un acumulado de 1.229 obligaciones recaudadas, valor que fue informado en la plantilla de presentación de resultados del Indicador a 31-12-2023 en el sistema de información Suite Visión, que realizando el ejercicio cuidadosamente el resultado acumulado trimestral fue 1.203 obligaciones recaudadas.

Nombre del indicador	Eficiencia de cartera	Fórmula	(Número de obligaciones recaudadas / Número de obligaciones a recaudar)*100	
CUARTO TRIMESTRE				
ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE	Fecha de diligenciamiento	4/01/2024	Tipo de acción: Número de acción:	
ANÁLISIS ACUMULADO AL CUARTO TRIMESTRE FRENTE A LA META DEL AÑO				
Nombre variable	Medición	Resultado	Meta del año	
			Unidades	%
Número de obligaciones recaudadas	1229	100%	1229	100%
Número de obligaciones a recaudar	1229			
Descripción cuantitativa de la medición frente al año:				
- Al cierre de diciembre de 2023, la cartera de créditos de vivienda cerró su operación con un acumulado de 1229 obligaciones vigentes, de las cuales 1229 son Leasing Habitacional.				
Atentamente, GREYZ ANDREA FIGUEROA LOPEZ LÍDER PROCESO GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO				
Elaboró Nombre: Jenny Paola Santos Ramírez				

Ajuste Obligaciones Recaudadas 2023			
Trimestre	Obligaciones Recaudadas	Bajas	Total Acumulado
I	58	13	1056
II	60	14	1102
III	69	20	1151
IV	83	31	1203

Figura 2: Resultados 2023 Indicador Eficiencia de Cartera

Los siguientes son los indicadores para la vigencia 2024, los cuales presentan variación con respecto a lo dispuesto en el PAI, en atención a los Objetivos Estratégicos determinados en el Sistema de Gestión Integral y los objetivos del Área de Crédito y Cartera:

Tabla 3. Resultados de los Indicadores ACREC - 2024

Indicador	Propósito	Frecuencia	Unidad de Medida	Orientación	Meta Anual	Observación:	Fórmula Cálculo:
Flexibilización políticas de crédito	Lograr que más afiliados accedan a créditos de vivienda manteniendo el perfil conservador de riesgo	Trimestral	%	Hacia Arriba	100%	N/A	(# de actividades plan flexibilización políticas de crédito ejecutadas / # de actividades plan flexibilización políticas de crédito programadas)*100
Eficiencia de Cartera	Medir eficiencia de cartera de acuerdo con la aprobación de créditos de vivienda.	Trimestral	%	Hacia Arriba	100%	Para la medición de las obligaciones a recaudar se excluyeron aquellas que se hayan desembolsado en el último mes de cada trimestre.	(Número de obligaciones recaudadas / Número de obligaciones a recaudar)*100
Registro y Control Salidas no conformes FC	Medir la oportunidad del proceso y su calidad, para satisfacer la necesidad del área usuaria con la suscripción de contratos.	Mensual	%	Hacia Arriba	100%	N/A	(Total salidas no conformes con tratamiento FC / Total salidas no conformes identificadas FC)*100

Fuente: OFCIN SUIT-VE Desempeño de los procesos - Gestión de Finanzas y Crédito 17-06-24

Como se puede apreciar para la presente vigencia se eliminó el indicador Seguimiento créditos de vivienda y a cambio se creó el denominado como Flexibilización políticas de crédito, obteniendo los siguientes resultados a I trimestre 2023:

Tabla 4. Resultados Indicadores 2023 – Área de Crédito y Cartera

Indicador	Propósito	Fórmula Cálculo:		Observación
Flexibilización políticas de crédito	Lograr que más afiliados accedan a créditos de vivienda manteniendo el perfil conservador de riesgo	(Número actividades plan flexibilización políticas de crédito ejecutadas	8	Se programaron varias mesas de trabajo para presentar a la Junta Directiva las nuevas políticas de crédito y beneficiar a los afiliados
		Número actividades plan flexibilización políticas de crédito programadas) * 100	12	
Eficiencia de Cartera	Medir eficiencia de cartera de acuerdo con la aprobación de créditos de vivienda.	Número de obligaciones recaudadas	76	1,214 Leasing Habitacional 261 Créditos Hipotecarios 1,275 Cartera Obligaciones Vigentes,
		Número de obligaciones a recaudar)*100	76	
Registro y Control Salidas no conformes FC	Medir la oportunidad del proceso y su calidad, para satisfacer la necesidad del área usuaria con la suscripción de contratos.	(Total salidas no conformes con tratamiento FC	0	No se presentaron salidas no conformes en el 1er trimestre 2024
		Total salidas no conformes identificadas FC) *100	0	

Fuente: OFCIN SUIT-VE Desempeño de los procesos - Gestión de Finanzas y Crédito 17-06-24

Examinados los resultados por parte de la OFCIN de los indicadores del Área de Crédito y Cartera al 1er. trimestre 2024 y los soportes propios consignados en el sistema de información de la Suite Visión, se estableció que en la Hoja de Vida del Indicador denominado *Flexibilización políticas de crédito*, este no describe el propósito del indicador y a su vez no presenta la plantilla de

seguimiento, actividades PAI y reporte de logros del trimestre correspondiente al desarrollo y gestión adelantada, no obstante incluyeron los soportes de asistencia de las reuniones.

Asimismo el indicador de *Eficiencia de Cartera*, al 1er trimestre de 2024, el número acumulado de obligaciones recaudadas no es el mismo respecto al finalizado en la vigencia 2023, presentando diferencia de 21 obligaciones recaudadas, como se aprecia a continuación:

FORMULACIÓN HOJA DE VIDA DEL INDICADOR Y SEGUIMIENTO				
Formulación				
1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA				
Nombre del indicador	Eficacia de cartera			Vigencia
Perspectiva	Financiera			2024
4. RESULTADOS DEL INDICADOR				
	I TRIMESTRE		II TRIMESTRE	
	I Trimestre	Acumulado del I trimestre	II Trimestre	Acumulado del II trimestre
Acción de mejora				
Fecha de diligenciamiento (dd/mm/aaaa)	8/04/2024			
Valor Numerador	76	1275		
Valor Denominador	76	1275		
Meta del trimestre	100%	100%		
Resultado	100%	100%		
% Cumplimiento	100%	100%		
Análisis	Al primer trimestre de 2024 se tenían 1275 obligaciones las cuales se recaudaron en un 100% cumpliendo la meta establecida. Estas obligaciones se encuentran al día en sus pagos, dado que el recaudo de canon de arrendamiento y cuota se realiza a través de libranza y cuya calificación permanece estable en categoría A.	Al cierre de marzo de 2024, la cartera de créditos de vivienda cerró su operación con un acumulado de 1275 obligaciones vigentes, de las cuales 1014 son Leasing Habitacional y 261 son Crédito Hipotecario.	Ejemplo: Durante el II trimestre de 2023, se gestionaron 4,081 soluciones de vivienda a los afiliados a través de los diferentes modelos, cumpliendo con la meta prevista de 3.843, correspondiente al 100%.	Ejemplo: De una meta programada para 2023 de 16.486 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos, al II trimestre se entregaron 4,081; correspondiente al 24,75%.

Figura 3. Hoja de Vida Indicador Eficacia de Cartera 2024 Fuente: Suite Visión Empresarial 17-06-2024

Oportunidad de Mejora Correctiva 1

La OFCIN recomienda a la SUFIN - ACREC en coordinación con la OAPLA, determinar el cálculo del resultado acumulado del indicador *Eficacia de Cartera*, toda vez que los resultados de los 4 trimestres de la vigencia 2023, presentan error en su formulación, debido a que no tuvieron en cuenta: 1) Saldo acumulado de las obligaciones recaudadas, 2) las obligaciones recaudadas del trimestre y 3) recaudos dados de baja de los afiliados que finalizaron el crédito, información estadística importante del recaudo, de igual forma para el indicador *Flexibilización políticas de crédito* es obligatorio diligenciar la plantilla de seguimiento Actividades PAI y reporte de logros del trimestre, por parte del líder, con el fin de registrar de forma ejecutiva los avances desarrollados y logros relevantes obtenidos durante el periodo analizado, lo anterior por cuanto se evidenció incumplimiento en lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:

Riesgo	Causa	Control
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información
RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada

7.2 Créditos aprobados por debajo del scoring mínimo establecido

La OFCIN confirmo lo expuesto en el informe de la Revisoría Fiscal – 2023, referente a los casos de los créditos aprobados, en que los afiliados se encontraban por debajo del Scoring mínimo (646 puntos) establecido por la Junta Directiva (Acta número 7 del 27 de mayo del 2022), aduciendo el análisis de otros factores para su aprobación tales como la capacidad de pago y de endeudamiento, asimismo en las Actas (48 del 30-11-2022 Pág.7 y 46 del 18-11-2022 Pág. 4) del Comité de Crédito no exponen las razones para su aprobación, como a continuación se advierte:

Tabla 5. Relación créditos aprobados con el scoring por debajo del límite

Nombre	Id	Fuerza	Línea Descuento	No. Pagaré	Monto	Fecha Desembolso	Puntaje Scoring
		Gabinete	Habitacional 108-168 DICIEMBRE 2020	1133 -	\$ 210.800.000	31/05/2023	554
		Aporte Afiliado PONAL	Leasing 24 107 DICIEMBRE 2020	1121	\$ 106.250.000	31/03/2023	618

Fuente: Acta Comité ACREC 2023

Figura 4. Actas Comité ACREC

En el Manual del Producto de Ver. 008 del 03-10-2023, en el numeral 9.4 Criterios para la aprobación del sujeto de crédito, determina que no se tendrá en cuenta para otorgarle un crédito a quien se encuentre calificado con scoring por debajo de 646, asimismo el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC) con Código GR-NA-MA-001 Ver:021 del 25-04-

2023 y el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Código GR-ANA-MA010, Ver: 01 del 27-02-2024, no se encontraron salvedades para la aprobación de créditos que no cumplan el scoring mínimo establecido por la Junta Directiva.

Oportunidad de Mejora Correctiva 2

La OFCIN recomienda a la SUFIN-ACREC, que en atención a la verificación realizada respecto al informe de Gestión de Riesgo de Crédito de la Revisoría Fiscal, referente a los créditos aprobados de los afiliados

sin el cumplimiento del scoring, se requiere se dé alcance en acta donde se documente y explique el análisis realizado para su aprobación, de igual manera establecer la conveniencia de ajuste del Manual del producto de Crédito de Vivienda Cód. FC-NA-MA-013 y del Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Cód. GR-ANA-MA010 referente a las políticas relacionadas con las excepciones para aprobación de créditos, en caso de no cumplir con los puntajes mínimos establecidos; lo anterior por cuanto se evidenció incumplimiento en lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:

Riesgo	Causa	Control
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos	CO022 - Validación de información
R097 – Errores o fallas en el proceso de otorgamiento y administración del crédito	CA115 – Cambios en las variables de requisitos del cliente	CO018 - Control dual de los datos o información COC026 – Acta de Comité de Crédito.
RC10 – Alteración de información, con el fin de otorgar créditos de vivienda a afiliados que no cumplen requisitos	CAC006 – Falta de aseguramiento de la Información.	COC027 – Control dual previa aprobación de créditos KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada
RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	

7.3 Actualización avalúo de los inmuebles Garantes de los Créditos

En atención a lo establecido en el marco jurídico de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en el numeral 2.3.2.1.4.2. *Valoración de Garantías*, en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Circular Externa (CE) 100 de 1995, determina las instrucciones para que las entidades establezcan el valor de la garantía en el momento del otorgamiento y realicen sus actualizaciones.

La OFCIN, evidenció que el Grupo de Servicios Generales, anualmente viene realizando la actualización de los inmuebles garantes de los créditos otorgados conforme al registro de la matriz interna (Archivo Excel) del inventario de cierre del año anterior la cual contiene el valor de adquisición del inmueble o de el avalúo técnico según corresponda, así:

- Inmuebles Bogotá**

El avalúo técnico inicial o el valor de adquisición, tiene una vigencia máxima de un año, son actualizados anualmente aplicando los valores de reajuste establecidos por el CONPES

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



(Consejo Nacional de Política Económica y Social) entidad que define índice de Valoración Inmobiliaria Urbana y Rural (IVIUR), que es adoptado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para los avalúos catastrales Mediante el artículo 1 del Decreto 642 de 29-12-2023, determino el porcentaje de reajuste a los avalúos catastrales urbanos de conservación para la vigencia 2024 el 5.81%

- **Inmuebles fuera de Bogotá**

El avalúo técnico inicial o el valor de adquisición tiene una vigencia máxima de 1 año, al cabo de este periodo son actualizados anualmente aplicando el Índice de Valoración Predial (IVP) determinado por el CONPES con base en la información del DANE y del IGAC respecto a la toma de la muestra probabilística de predios ubicados en 22 ciudades capitales diferentes a Bogotá, a través del artículo 2.2.10.1.1 del Decreto 2311 de 30-12-2024 estableció el porcentaje de 4.51% el índice de los avalúos catastrarles para predios urbanos para la vigencia

El Grupo de Servicios Generales en atención a lo expuesto en mesa de trabajo compuesta por las áreas Administrativa, Finanzas, Crédito y Cartera y la oficina Asesora de Gestión de Riesgo, expone y realiza el análisis de los porcentajes de valoración de las garantías aplicables conforme a lo establecido por el CONPES para la vigencia respectiva.

Así las cosas recibido el reporte al cierre mensual del ACREC, el Grupo de Servicios Generales procede a realizar la desactivación de inmuebles de las bajas (opciones de compra anticipada, opciones ejercidas [finalizado el crédito] o restituciones de inmuebles), posteriormente procede a filtrar los inmuebles objeto de actualización de la valoración de la garantía según el mes correspondiente, realizando los ajustes pertinentes propios de la gestión y finalmente efectúa el proceso de conciliación contable, adjuntando el memorando y los reportes correspondientes.

Oportunidad de Mejora Preventiva 3

La OFCIN recomienda al ASEAD-GSEGE, en coordinación con OAPLA, ACREC, ARFIN-GUCON y OAGRI, se eleve a procedimiento el borrador de la guía que se encuentra para aprobación, la actualización de valoración de los inmuebles garantes de los créditos otorgados a través de leasing, por el nivel de responsabilidad, compromiso y detalle de la operación y su actualización una vez se tenga definido el sistema que garantice el objetivo, alcance y operatividad, con el fin de minimizar los riesgos en la actualización de la valoración, contribuyendo al cumplimiento de las Dimensiones 5°- Información y Comunicación y 7°- Control Interno, en sus componentes Actividades de Control y Actividades de Monitoreo de MIPG respectivamente y evitar la materialización de los siguientes riesgos:

Riesgo	Causa	Control
RO05 - Fallas en los sistemas de información	CA005 - Capacidad insuficiente del sistema de información	CO030 - Soporte y mantenimiento con proveedores
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información	CO022 - Validación de información
RSI010 - Procesamiento ilegal de datos	CSI010 – Inconsistencias del Software	KSI010 -Pruebas de instrucción controladas
RSI030 – Información errada	CSI099 - Falta de controles de calidad adicionales	Ksi079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada

7.4 Actas Comité de Crédito

Verificada las Actas del Comité de Crédito por parte de la OFCIN, evidenció que en la Figura 5 de la Página 4 del Acta 43/2023 se relaciona una Compra de Cartera del Sr [redacted] por valor del crédito de \$51.397.578 de un inmueble en la ciudad de Ibagué en el Conjunto Residencial Cyma II, la cual fue aprobado por el comité, no obstante en la Figura 5 de la Página 4 del Acta 45/2023, se observa que se relaciona nuevamente la Compra de Cartera del mismo afiliado referido por el mismo valor del crédito, por un inmueble diferente en la ciudad de Ibagué en el Conjunto Residencial Frontino, sin que haya sido sometido a consideración y aprobación por el Comité de Crédito.

En atención a lo anteriormente expuesto, se solicitó la aclaración pertinente al ACREC, aduciendo que por error se copió en la página 4 del Acta 45 del 20-11-2023, la figura de la compra de Cartera del [redacted], a cambio del de la [redacted] Odontóloga de la Policía Nacional [redacted] por valor del crédito de \$73'000.000, de un inmueble en la ciudad de Ibagué en el Conjunto Residencial Frontino; como a continuación se evidencia:



Fuente: Área de Crédito y Cartera, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 2023

3.3.2 Información Técnica del Inmueble

Figura 6

3.3.2 Información Técnica del Inmueble

Ubicación	Área comercial	Políticas de garantías
Ciudad: Montelías	Área otorgada: 37 14m²	Cobertura de la vivienda: Acero
Finca: 11111111	Valor n°: 33 370 000	Edificio: 1
Condominio: PMA	Área Garage: 200K	Años de construcción: 1 año
Conjunto Residencial: Cyma II	Valor n°: N/A	Edad primera tradición: 1 año
Dirección: Calle 100 No. 120 Sur - 80-100 Interior 15, Apartamento 201	Valor n° Sector: 33 437 507	Tipo de posesión: Compraventa
		Ámbito: Favorable
		Estado de Trámites: Favorable

Sector: Baño - corredor: Baños (1): Cocina (1): Habitaciones (2): Portacochero (1):

Fuente: Área de Crédito y Cartera, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 2023

Fuente: Área de Crédito y Cartera, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 2023

Resultado: De acuerdo con la información presentada ante el Comité de Crédito, la solicitud fue sometida a consideración y **aprobada** decisión tomada por todos los miembros asistentes.

PÁGINA 4 DEL ACTA 45 DEL 2023 DEL COMITÉ DE CRÉDITO

Resultado: De acuerdo con la información presentada ante el Comité de Crédito, la solicitud fue sometida a consideración y aprobada decisión tomada por todos los miembros asistentes.

3.3.2 Información Técnica del Inmueble

Figura 6

3.3.2 Información Técnica del Inmueble

Ubicación	Análisis económico	Políticas de garantía
Ciudad/Manzana Español y Toluca	Área privada 54,72 m²	Estado de la vivienda Nuevo
Código PI Código Catastral 1700000	Valor m² \$2.245.000	Edificio 3
Dirección Carrera 29 Sur No. 748A-25 Bcoo C. Apartamento 130	Área Garage 12,50 m²	Años de construcción 1 año
	Valor m² \$2.181.000	Edad primera tradición 1 año
	Valor m² Suelo \$2.445.456	Tipo de propietario Privado
		Análisis Favorable
		Estudio de Tercer Favorable

Fuente: Análisis realizado por: Larga Nacional de Propiedad Real - Revivir log. www.quepasa.com

Fuente: Comité de Crédito y Cartera, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 2023

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

ISO 9001 | ISO / IEC 27001 | ISO 45001 | IQNET

Figura 5. Págs. 4 Actas 43 y 45 año 2023 - Comité de Crédito

Oportunidad de Mejora Correctiva 4

La OFCIN recomienda a la SUFIN – ACREC, que conforme a lo expuesto en los artículos 7° Secretaría Técnica del Comité, y 8°. Funciones de la Secretaría Técnica del Comité, de la Resolución 233 de 27 de abril de 2021, “por medio de la cual se modifica la Resolución 604 de 24 de noviembre de 2020, para que las actas de cada sesión del comité que elabore el jefe del Área de Crédito y Cartera deben ser revisadas en su forma y contenido de manera que se eviten errores que puedan ocasionar contratiempos a los miembros del comité asistentes que tienen voz y voto, de igual modo se debe realizar el correspondiente alcance en donde se corrija el Acta 45 del 20-11-2023, para que se someta a consideración y aprobación la Compra de Cartera de la , lo anterior por

cuanto se evidenció incumplimiento en lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5ª Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:

Riesgo	Causa	Control
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información
RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada

Recomendación 1

La OFCIN recomienda a la SUFIN-ACREC en coordinación con la OAGRI considere analizar la pertinencia de determinar el riesgo, causa y control al llegar a configurarse un hecho cumplido, en atención a que se otorgue el crédito sin que este se someta a consideración y aprobación por parte del Comité de Crédito, a su vez con el fin de minimizar la materialización de los riesgos RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la entidad, RO35 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida, y RSI010 - Procesamiento ilegal de datos.

7.5 Expediente Electrónico de Créditos Leasing e Hipotecario

Mediante la Resolución 214/2022; se actualizó y se adoptó las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, convalidadas por el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación (AGN) mediante el Acta 11 del 29-11-2022, por lo que en las TRD del Grupo de Originación de Crédito, con Código de la Dependencia Productora – 4310 Historiales de Crédito, aprobadas por el Gerente General y la Jefe del Área de Gestión Documental el 31-03-2022, se definió las Series, Subseries y Tipo Documental, encontrándose entre otros documentos el Acta del Comité de Crédito, como a continuación se puede observar:

Figura 6: Formato TRD Pág. Web Caja Honor Datos Abiertos 7.1.8 - 17-06-2024

Dentro del análisis realizado por la OFCIN a los expedientes electrónicos que conforman el historial de crédito de los afiliados en el Gestor Documental DoDoc's, se encontró parametrizado tres flujos documentales en los que se evidencia la gestión y control creados para almacenar y consultar la información que hace parte del otorgamiento del crédito del afiliado, en el que se puede apreciar copia del Acta de aprobación del Comité de Crédito y demás documentos propios, del expediente, así:

Año 2020 al 2022

Flujo 150 Expdtes. Leasing
Flujo 219 Expdtes. Crédito Hipotecario

Dctos. soporte Flujo 150 Expdtes. Leasing

Acta 39/2021 Comité de Crédito
Solicitud Leasing Habitacional

Año 2023 hasta nuestros días

Flujo 361 Expdtes. Leasing y Crédito Hipotecario

Dctos. soporte Flujo 219 Expdtes. Crédito Hipotecario

Acta 12/2022 Comité de Crédito
Solicitud Crédito Hipotecario

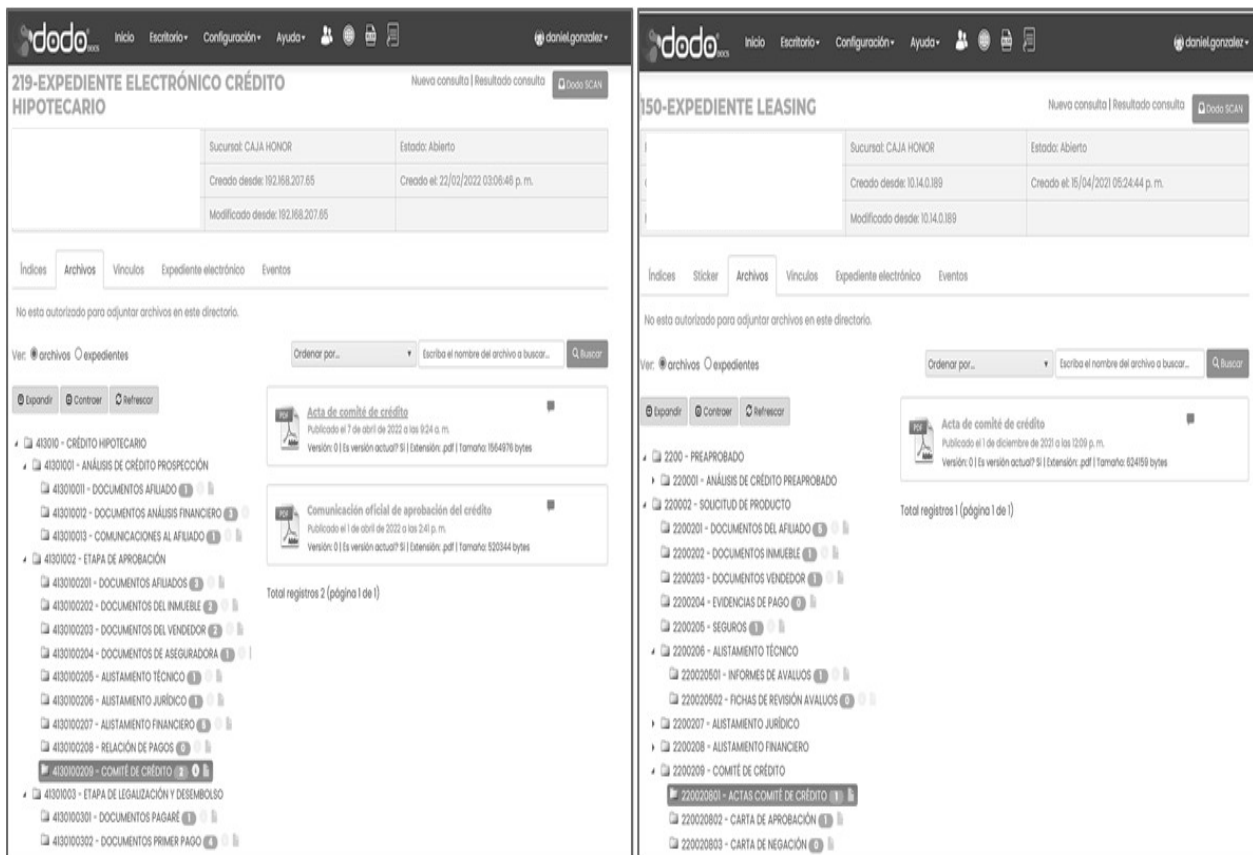


Figura 7. Consulta de expedientes en el Gestor Documental DoDoc's 17-06-2024

La OFCIN comprobó que dentro del flujo documental 361 – Solicitudes de Crédito, creado a partir de la vigencia de 2023 para almacenar y consultar la información que hace parte expediente del otorgamiento del crédito del afiliado, se evidencia el cargue de la copia del Acta de aprobación del Comité de Crédito y demás documentos propios del expediente, como se puede observar en la siguiente muestra de los afiliados:

The screenshot shows the '02-HISTORIALES DE AFILIADOS' section of the DodDoc application. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Escritorio', 'Configuración', and 'Ayuda'. Below this, a header indicates 'Nueva consulta | Resultado consulta' and 'Dodo SCAN'. A table displays document details: 'Sucursal: CAJA HONOR', 'Estado: Abierto', 'Creado desde: 10/09/2015 03:14:00 p. m.', and 'Modificado desde: 192.168.207.25'. Below the table are tabs for 'Indíces', 'Archivos', 'Registros relacionados', 'Vinculos', 'Expediente electrónico', and 'Eventos'. A message states 'No esta autorizado para adjuntar archivos en este directorio.' Below this, there are options to 'Ver: archivos' or 'expedientes', and a search bar. A list of document categories is shown on the left, including '310018801 - AFILIACIONES', '310018802 - DERECHOS DE PETICIÓN', '310018803 - HISTORIAL DE CRÉDITO', '310018804 - CUENTA INDIVIDUAL Y CESANTÍAS', '310018805 - REQUERIMIENTOS JUDICIALES', '310018806 - FONDO DE SOLIDARIDAD', '310018807 - DEFENSA JUDICIAL', '310018808 - COMUNICACIONES', and '310018809 - HISTÓRICO'. On the right, several document thumbnails are displayed with titles like 'Comunicación Oficial remisorio', 'Plan de Pagos', 'Certificado de tradición y libertad', 'Acta de comité de crédito', and 'Póliza seguro de vida', each with its publication date and file size.

This screenshot shows a similar view of the '02-HISTORIALES DE AFILIADOS' section. The header and navigation elements are identical to the previous screenshot. The document details table shows the same information. The 'Ver' options and search bar are also present. The list of document categories on the left is the same. On the right, the document thumbnails are different, including 'Acta de comité de crédito', 'Plan de pagos', and 'Comunicación oficial', with their respective publication dates and file sizes.

Figura 8. Flujo 361 Solicitudes de Crédito Gestor Documental DodDoc's 17-06-2024

7.6 Cesión y custodia de las garantías de los créditos otorgados

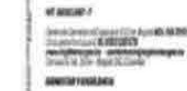
La OFCIN evidenció que el ACREC mensualmente envía al AGEDO las garantías y demás documentos propios suscritas por los afiliados correspondiente a los créditos Leasing, Hipotecario y Compra de Cartera, con el fin de que sean custodiados por la firma Alpopular Almacén General de Depósitos S.A. – ALPOPULAR S.A., en atención al Contrato suscrito No. 049-2024, cuyo Objeto contractual es la “Prestación del Servicio de Administración y Custodia Documental y Demás Servicios Conexos para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”. Suscrito el 31-05-2024, con un plazo de 12 meses y que de acuerdo con la Cláusula No. 2 Especificaciones Técnicas del servicio y su valor: El PROVEEDOR debe prestar el servicio de transporte, bodegaje, custodia, consulta y administración de documentos físicos, medios magnéticos y garantías.

Dentro de la operatividad de envío de los documentos garantes de los créditos, la profesional de ACREC relaciona cada uno de estos en el Formato Único de Inventario Documental Código GD-NA-FM-002 Versión: 019 del 14-06-2023 el cual es firmado por el Líder del Grupo de Administración de Crédito y Cartera y del Líder del AGEDO, y se diligencia mediante el Flujo 81 denominado *Custodia Temporal de Documentos* del Gestor Documental DodoDoc's, como a continuación se relacionan y exhibe:

Leasing Habitacional	Crédito Hipotecario	Compra de Cartera
Contrato, Pagaré, Escritura Pública, Cesión Cto. Compraventa, Formatos	Pagaré, Escritura Pública, Formatos	Pagaré, Formatos

FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL																		
ENTIDAD EMITENTE										No. RADICADO SOLICITUD			01-01-2024042600005					
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA										AÑO			MES		DÍA		GRUPO	
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA										2024			8		22		TRANSFERENCIA AL ARCHIVO CENTRAL	
UNIDAD ADMINISTRATIVA										ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA			OFICINA PRODUCTORA		GRUPO ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA			
No. de orden	Código	Número de los Carter, Subcartas e Anexos	Fechas asociadas		SOPORTE	Unidad de Conservación Física			Número de Faltas	Expendios Electrónica		Clasificación de la Información	Procedencia de Consulta	Nota				
			Inicial	Final		Caja	Carpeta	Otro		No. Radicado Expediente	Ubicación				Formato			
1	4311.174	Contrato Leasing Habitacional No. 2023130085	15.11.2023	18.10.2023	FÍSICO				71002010432	8		Diciembre	843					
		Escritura Publica No. 2023	21.01.2024	21.01.2024	FÍSICO				71002010432	18		Diciembre	843					
		Remesa	20.11.2023	20.10.2023	FÍSICO				71002010432	10		Diciembre	843					
		Pagaré Unico Leasing Habitacional con Carta de Instrucciones	S.R.	S.R.	FÍSICO				71002010432	3		Diciembre	843					
2	4311.174	Contrato Leasing Habitacional No. 2024010003	15.01.2024	15.01.2024	FÍSICO				71002010432	8		Diciembre	843					
		Escritura Publica No. 2023	27.02.2024	27.02.2024	FÍSICO				71002010432	28		Diciembre	843					
		Remesa	21.01.2024	21.01.2024	FÍSICO				71002010432	8		Diciembre	843					
		Pagaré Unico Leasing Habitacional con Carta de Instrucciones	S.R.	S.R.	FÍSICO				71002010432	3		Diciembre	843					
3	4311.174	Contrato Leasing Habitacional No. 2023040073	26.08.2023	26.08.2023	FÍSICO				71002010437	8		Diciembre	843					
		Escritura Publica No. 2023	20.10.2023	20.10.2023	FÍSICO				71002010437	21		Diciembre	843					
		Remesa	11.10.2023	11.10.2023	FÍSICO				71002010437	8		Diciembre	843					
		Pagaré Unico Leasing Habitacional con Carta de Instrucciones	S.R.	S.R.	FÍSICO				71002010437	3		Diciembre	843					
24	4311.174	Pagaré UNICO CHEQUES HIPOTECARIOS con Carta de Instrucciones CM 2023180886	S.R.	S.R.	FÍSICO				71002010474	3		Diciembre	843					
		Escritura Publica No. 2023	26.01.2024	26.01.2024	FÍSICO				71002010474	21		Diciembre	843					
		Remesa	26.11.2023	26.11.2023	FÍSICO				71002010474	11		Diciembre	843					
25	4311.174	Pagaré UNICO CHEQUES HIPOTECARIOS con Carta de Instrucciones CM 2023180886	S.R.	S.R.	FÍSICO				71002010474	3		Diciembre	843					
		Escritura Publica No. 1194	26.12.2023	26.12.2023	FÍSICO				71002010474	21		Diciembre	843					
		Remesa	20.11.2023	20.11.2023	FÍSICO				71002010474	3		Diciembre	843					
Elaborado por:	Profesional Universitario Y				Elaborado por:	LIDER DE GRUPO				Legitimado por:	JEFE AREA DE GESTION DOCUMENTAL							
Cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO Y				Cargo:	LIDER DE GRUPO				Cargo:	TECNICO DE ARCHIVO							
Lugar:	BOGOTÁ				Lugar:	BOGOTÁ				Lugar:	BOGOTÁ							

NOTA: Documento original firmado digitalmente, la fecha de legalización corresponde a la fecha de firma por parte de la jefatura de AGEDO



Inventario documental - (firmado digitalmente) - (firmado digitalmente) -

Ver firmas Metadatos Anexos Relaciones

Figura 9: Flujo 81-01-2024042600005 Transferencia garantías créditos otorgados - ACREC

Oportunidad de Mejora Preventiva 5

La OFCIN recomienda la SUFIN-ACREC en coordinación con AGEDO y OAPLA, implementar el procedimiento correspondiente al movimiento guarda y custodia de las garantías crediticias, en atención a que existe un circulante documental de ingreso y salida constante de estos, asimismo es necesario que ACREC y AGEDO realicen mensualmente la conciliación de las garantías para su control en el formato establecido en el sistema de información, lo anterior con el fin de minimizar los riesgos y a lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:

Riesgo	Causa	Control
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información
RO74 - Incumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad	CA065 - Incumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y fraude interno o externo CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO015 - Cumplimiento de los procedimientos del proceso CO022 - Validación de información
R0035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CAC002 - Debilidades En el seguimiento periódico de las actividades y planes	COC003 - Verificación de la información COC004 - Control dual
RC02 - Alteración de Información reportada	CSI087 - Fallas en el procedimiento de custodia y manejo de información	KSI105 - Manual de Archivo y Correspondencia.
RSI031 - Pérdida de información		

7.7 Software del Sistema de control de Crédito y Cartera

En atención a las necesidades propias del Software que administre el sistema de Crédito y Cartera, este se encuentra en proceso de desarrollo con el proveedor [REDACTED], y en espera de las pruebas de desempeño para analizar y validar que los parámetros cumplan con la regulación establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia de manera que se pueden flexibilizar conforme a las necesidades y a la medida de Caja Honor, debilidad que ha sido observada en auditorias anteriores encontrándose gestionadas las Oportunidades de Mejora en los planes de mejoramiento por proceso.

7.8 Avalúos de los inmuebles para la solución de vivienda en la modalidad de Leasing habitacional

Teniendo en cuenta las cifras entregadas por los procesos, para la vigencia 2023 se otorgaron, según el reporte presentado por la Jefatura del Área de Crédito y Cartera – ACREC, 84 créditos para solución de vivienda por la modalidad de Leasing habitacional; cifra que difiere conforme lo manifestado por el Grupo de Administración de Crédito y Cartera – GADCC el cual reportó para 2023 un total de 101 créditos aprobados.

Con el fin de tomar el universo de créditos para de este sacar la muestra a verificar en la presente Auditoría, la OFCIN mediante el flujo 361 – *Solicitudes de Crédito* encontró 358 solicitudes, pese a no poder distinguir dentro de los campos de los flujos un criterio y filtro

correspondiente al campo definido como créditos exitosos, los cuales aportarían el valor agregado para corroborar la cantidad de créditos aprobados; mediante los cuales se cuente con el histórico de inmuebles que se incorporan a seguimiento por parte de Caja Honor.

No obstante, y conforme al criterio definido en el flujo 361, columna denominada “¿El avalúo es favorable?”, se toma una muestra de 40 inmuebles correspondientes a lo anexo en el archivo:



relación créditos
Leasing.xlsx

Del anterior grupo se realiza inspección de los avalúos, realizando lectura de los informes presentados por las firmas, encontrando:

- Datos de identificación y autenticación del inmueble
- Características del inmueble y de la propiedad
- Valor final del inmueble, en el valor del inmueble se define: El método ejecutado para el avalúo, los factores de eficiencia que se aplicaron para determinar el valor del inmueble.
- Investigación del mercado inmobiliario, reconocimiento de cada oferta las características particulares que fundamentan el valor del avalúo.
- Las operaciones necesarias que permitan reconocer los cálculos hechos para determinar el valor del inmueble
- El valor comercial del inmueble.

Tabla 6 – Solicitudes de crédito que cuentan con la calificación favorabilidad

Archivos	Radicado	Fecha publicació	Historiales de crédito	Punto de radicación	Medio de recepción	Tipo de solicitud	Modalidad de la solicitud
Archivos	:			Bucaramanga	Personalizado	Solicitud leasing habitacional	Solicitud de producto Leasing Habitacional
Archivos	:			Sede Principal Bogotá	Personalizado	Solicitud leasing habitacional	Solicitud de producto Leasing Habitacional
Archivos 19	:			Sede Principal Bogotá	Personalizado	Solicitud leasing habitacional	Solicitud de producto Leasing Habitacional
Archivos	:			Sede Principal Bogotá	Personalizado	Solicitud leasing habitacional	Solicitud de producto Leasing Habitacional

Fuente: Elaborado por la OFCIN

Conforme a las obligaciones contractuales de las firmas que adelantan los avalúos, se obtiene que mediante las obligaciones contractuales de los Contrato No onerosos con las firmas que adelantan los avalúos, se definió lo contenido en el informe del avalúo, cumpliendo lo definido por la materia.

Por otra parte, se verifica la obligación No. 24 de las obligaciones, en la cual se expresa que los profesionales encargados que practiquen los avalúos deben pertenecer al Registro Abierto de Avaluadores- R.A.A. Documento que no se encuentra anexo en la mayoría de los informes entregados, como se evidencia a continuación:

Figura 12. Informe Avalúo flujo 361-01-2023050200473

Figura 13. Informe Avalúo flujo 361-01-2023050500516

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



Figura 14. Informe Avalúo flujo 361-01-2023032700134

La OFCIN evidenció que el ACREC de conformidad con la Ley del Avaluador (decreto 556 de 2014), inició a incluir en el informe del peritaje a partir de octubre 2023 la certificación del R.A.A., con el fin de constatar que la persona que adelantó las labores se encuentra inscrita y cuenta con validez en el Registro Abierto de Avaluadores-RAA, certificado que tiene una vigencia de 30 días (ver Artículo 17 del decreto 556 de 2014) *“Los evaluadores deberán demostrar su calidad en las categorías y alcances en los que están inscrito, sus antecedentes disciplinarios y cualquier otra información que repose en el Registro Abierto de Avaluadores (RAA), mediante certificación de inscripción, sanciones y registro de información de evaluadores expedida por la Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA)”*.

De igual manera se encontró dentro de los inmuebles tomados un avalúo el cual se encuentra que el avalúo catastral es del orden del 24,074% respecto al avalúo comercial, situación que requiere de contar con una aclaración para situaciones futuras, teniendo en cuenta lo manifestado en el Artículo 24 de la Ley 1450 de 2011, la cual expresa que el avalúo catastral

de los inmuebles resultante del proceso de Actualización catastral, oscilará entre el 60% y el 100% de su valor comercial. Aunque lo anterior no representa que el avalúo no este acorde a lo reglamentado por la normatividad, es necesario que la supervisión o el personal que gestione el crédito solicite las aclaraciones del caso.

■

Figura 14. Informe Avalúo flujo 361-01-2023052500716

Recomendación 2

La OFCIN recomienda a la ACREC contemplar para los inmuebles que cuentan con un avalúo catastral fuera del rango del 60% al 100% del avalúo comercial, solicitar el análisis de dicha diferencia por parte del evaluador e incluirlo dentro del informe. Lo anterior para minimizar el R035 – deficiencia en la calidad de entrega inoportuna de la información requerida, CA032 – Inconsistencias, errores, o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos, CO022 – validación de información.

7.9 Seguimiento a los inmuebles de vivienda Leasing

Actualmente el seguimiento de los inmuebles incorporados a la cuenta Acreedores por contra débitos garantías Leasing Habitacional e inmuebles crédito hipotecario se adelanta conforme al proceso AS-NA-PR-008 versión 007 del 26-04-2023 se realiza mediante el reporte o la base de datos que adelanta la ASEAD del programa (alimentada por el ACREC), la cual se copia a un archivo en Excel en custodia del funcionario del ASEAD. Posteriormente se realiza filtro con la información tomando como muestra los inmuebles ubicados en las ciudades de Bogotá, Ibagué, Barranquilla, Medellín, Florencia, Bucaramanga y Cali, de los inmuebles seleccionados se toma un grupo al azar equivalente al 3% para realizar el seguimiento.

Acorde a las cifras entregadas por el ASEAD y el GADCC a 31-03-2024 se cuenta con 1014 inmuebles para revisión y verificación del seguimiento de las obligaciones de los inmuebles entregados en Leasing Habitacional, y conforme a la prueba de recorrido adelantada el 09-05-2024 se manifestó que conforme a los inmuebles que se ubican donde actualmente cuenta con sede de atención se realiza el cálculo al 3% de 515 inmuebles, lo que equivale al seguimiento de 15 o 16 inmuebles.

El funcionario del punto de atención del inmueble seleccionado realiza visita al predio, notificando con tres días de anterioridad mediante comunicado de Caja Honor la inspección y el tener los documentos de los últimos servicios públicos, el último predial y paz y salvo de las administraciones.

Mediante acta de visita, la cual no se encuentra dentro de la documentación controlada de la Entidad, se refleja el estado del inmueble acompañada del registro fotográfico de las diferentes áreas y de los documentos soporte presentados por el Locatario.

En el recorrido se manifestó por el funcionario que no se cuenta con ningún reporte de incumplimiento por el locatario, teniendo en cuenta que el personal que atendió la prueba de recorrido, inicio labores el pasado mes de febrero de 2024.

Se procede a consultar en caso de encontrar un incumplimiento del Locatario los haceres por parte del proceso, el cual informó que se da un plazo para cumplimiento cuándo la obligación corresponde a una falta menor; si el Locatario reitera el incumplimiento o si la falta detectada en el seguimiento es grave se notifica a la Oficina Asesora Jurídica. Lo anterior se corroboró con el procedimiento AS-NA-PR-008

Oportunidad de Mejora Preventiva 6

La OFCIN recomienda a la SUADM - ASEAD conforme a la muestra que toma de manera selectiva respecto a los inmuebles ubicados en las ciudades donde se cuenta con un punto de atención, seleccionar el porcentaje (del 3%) definido en el procedimiento AS-NA-PR-008 Versión 007 de 26-04-2023 de muestra sobre el universo de inmuebles entregados para seguimiento por la ASEAD en la modalidad de Leasing habitacional a los locatarios, teniendo en cuenta que en la

prueba de recorrido desarrollada por la Auditora se pudo observar que el universo de inmuebles tamizado (515 de 1014 inmuebles), equivale al 50% del total, siendo la muestra (16 inmuebles de 1014 inmuebles para seguimiento por leasing habitacional) insuficiente para asegurar el seguimiento que la Entidad debe realizar sobre las garantías de sus acreedores. Por lo anterior se recomienda ajustar el procedimiento AS-NA-PR-008 Versión 007 de 26-04-2023 e incorporar nuevas estrategias de seguimiento ante el crecimiento de los créditos otorgados por leasing habitacional, lo anterior con el fin de minimizar los riesgos y a lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización del siguiente riesgo contemplado en la matriz de riesgos, así:

Riesgo	Causa	Control
R0035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información

Oportunidad de Mejora Preventiva 7

La OFCIN recomienda a la SUADM - ASEAD estudiar la posibilidad de apoyarse en una herramienta tecnológica con las que cuenta la Entidad, en la cual pueda implementar una base de datos con la información requerida para el seguimiento, y de esta manera extraer variables en común para promover las mejoras al control que adelanta de los inmuebles de Leasing habitacional y minimizar el riesgo de realizar la base de datos en una herramienta como Excel; asimismo puede generar controles adicionales analizando las estadísticas de los inmuebles y categorizándolos por localización para generar estrategias como por ejemplo comunicados dirigidos a las oficinas de Hacienda municipales o distritales y oficinas territoriales de registro de prediales para asegurar que los inmuebles a nombre de Caja Honor se encuentre a paz y salvo por impuestos de ley, de esta manera llegar a la fuente de la información y no a lo reportado por terceros; de igual manera incluir las actas y demás documentos diligenciados en las visitas a los inmuebles y seguimiento de las obligaciones de los locatarios como documentación controlada por el proceso, lo anterior con el fin de minimizar los riesgos y a lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización del siguiente riesgo contemplado en la matriz de riesgos, así:

Riesgo	Causa	Control
R054 - Fallas en la administración de bienes muebles e inmuebles	RSI052 - No disponibilidad de herramientas de consulta para gestionar trámites	CSI - Inconsistencias del software

8. CUADRO RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

N.º	Oportunidad de Mejora																		
1	<p>OMC-1 La OFCIN recomienda a la SUFIN - ACREC en coordinación con la OAPLA, determinar el cálculo del resultado acumulado del indicador <i>Eficacia de Cartera</i>, toda vez que los resultados de los 4 trimestres de la vigencia 2023, presentan error en su formulación, debido a que no tuvieron en cuenta: 1) Saldo acumulado de las obligaciones recaudadas, 2) las obligaciones recaudadas del trimestre y 3) recaudos dados de baja de los afiliados que finalizaron el crédito, información estadística importante del recaudo, de igual forma para el indicador <i>Flexibilización políticas de crédito</i> es obligatorio diligenciar la plantilla de seguimiento Actividades PAI y reporte de logros del trimestre, por parte del líder, con el fin de registrar de forma ejecutiva los avances desarrollados y logros relevantes obtenidos durante el periodo analizado, lo anterior por cuanto se evidenció incumplimiento en lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:</p> <table border="1" data-bbox="300 661 1445 913"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th> <th>Causa</th> <th>Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,</td> <td>CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión</td> <td>CO018 - Control dual de los datos o información</td> </tr> <tr> <td>R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida</td> <td>CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.</td> <td>CO022 - Validación de información</td> </tr> <tr> <td>RSI030 - Información errada</td> <td>CSI099 - falta de controles de calidad adicionales</td> <td>KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información	R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información	RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada						
Riesgo	Causa	Control																	
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información																	
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información																	
RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada																	
2	<p>OMC-2 a OFCIN recomienda a la SUFIN-ACREC, que en atención a la verificación realizada respecto al informe de Gestión de Riesgo de Crédito de la Revisoría Fiscal, referente a los créditos aprobados de los afiliados sin el cumplimiento del scoring, se requiere se dé alcance en acta donde se documente y explique el análisis realizado para su aprobación, de igual manera establecer la conveniencia de ajuste del Manual del producto de Crédito de Vivienda Cód. FC-NA- MA-013 y del Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Cód. GR-ANA-MA010 referente a las políticas relacionadas con las excepciones para aprobación de créditos, en caso de no cumplir con los puntajes mínimos establecidos; lo anterior por cuanto se evidenció incumplimiento en lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:</p> <table border="1" data-bbox="300 1302 1453 1743"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th> <th>Causa</th> <th>Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,</td> <td>CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión</td> <td>CO018 - Control dual de los datos o información</td> </tr> <tr> <td>R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida</td> <td>CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos</td> <td>CO022 - Validación de información</td> </tr> <tr> <td>R097 - Errores o fallas en el proceso de otorgamiento y administración del crédito</td> <td>CA115 - Cambios en las variables de requisitos del cliente</td> <td>CO018 - Control dual de los datos o información</td> </tr> <tr> <td>RC10 - Alteración de información, con el fin de otorgar créditos de vivienda a afiliados que no cumplen requisitos</td> <td>CAC006 - Falta de aseguramiento de la Información.</td> <td>COC026 - Acta de Comité de Crédito. COC027 - Control dual previa aprobación de créditos</td> </tr> <tr> <td>RSI030 - Información errada</td> <td>CSI099 - falta de controles de calidad adicionales</td> <td>KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información	R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos	CO022 - Validación de información	R097 - Errores o fallas en el proceso de otorgamiento y administración del crédito	CA115 - Cambios en las variables de requisitos del cliente	CO018 - Control dual de los datos o información	RC10 - Alteración de información, con el fin de otorgar créditos de vivienda a afiliados que no cumplen requisitos	CAC006 - Falta de aseguramiento de la Información.	COC026 - Acta de Comité de Crédito. COC027 - Control dual previa aprobación de créditos	RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada
Riesgo	Causa	Control																	
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información																	
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos	CO022 - Validación de información																	
R097 - Errores o fallas en el proceso de otorgamiento y administración del crédito	CA115 - Cambios en las variables de requisitos del cliente	CO018 - Control dual de los datos o información																	
RC10 - Alteración de información, con el fin de otorgar créditos de vivienda a afiliados que no cumplen requisitos	CAC006 - Falta de aseguramiento de la Información.	COC026 - Acta de Comité de Crédito. COC027 - Control dual previa aprobación de créditos																	
RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada																	

N o.	Oportunidad de Mejora																		
3	<p>OMP-3 La OFCIN recomienda al ASEAD-GSEGE, en coordinación con OAPLA, ACREC, ARFIN-GUCON y OAGRI, se eleve a procedimiento el borrador de la guía que se encuentra para aprobación, la actualización de avalúos de los inmuebles garantes de los créditos otorgados, por el nivel de responsabilidad, compromiso y detalle de la operación y su actualización una vez se tenga definido el sistema que garantice el objetivo, alcance y operatividad, con el fin de minimizar los riesgos en la actualización de los avalúos, contribuyendo al cumplimiento de las Dimensiones 5°- Información y Comunicación y 7°- Control Interno, en sus componentes Actividades de Control y Actividades de Monitoreo de MIPG respectivamente y evitar la materialización de los siguientes riesgos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="298 562 667 596">Riesgo</th> <th data-bbox="667 562 1133 596">Causa</th> <th data-bbox="1133 562 1461 596">Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="298 596 667 655">RO05 - Fallas en los sistemas de información</td> <td data-bbox="667 596 1133 655">CA005 - Capacidad insuficiente del sistema de información</td> <td data-bbox="1133 596 1461 655">CO030 - Soporte y mantenimiento con proveedores</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 655 667 743">RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,</td> <td data-bbox="667 655 1133 743">CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión</td> <td data-bbox="1133 655 1461 743">CO018 - Control dual de los datos o información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 743 667 831">R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida</td> <td data-bbox="667 743 1133 831">CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información</td> <td data-bbox="1133 743 1461 831">CO022 - Validación de información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 831 667 890">RSI010 - Procesamiento ilegal de datos</td> <td data-bbox="667 831 1133 890">CSI010 - Inconsistencias del Software</td> <td data-bbox="1133 831 1461 890">KSI010 -Pruebas de instrucción controladas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 890 667 970">RSI030 - Información errada</td> <td data-bbox="667 890 1133 970">CSI099 - Falta de controles de calidad adicionales</td> <td data-bbox="1133 890 1461 970">Ksi079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	RO05 - Fallas en los sistemas de información	CA005 - Capacidad insuficiente del sistema de información	CO030 - Soporte y mantenimiento con proveedores	RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información	R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información	CO022 - Validación de información	RSI010 - Procesamiento ilegal de datos	CSI010 - Inconsistencias del Software	KSI010 -Pruebas de instrucción controladas	RSI030 - Información errada	CSI099 - Falta de controles de calidad adicionales	Ksi079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada
Riesgo	Causa	Control																	
RO05 - Fallas en los sistemas de información	CA005 - Capacidad insuficiente del sistema de información	CO030 - Soporte y mantenimiento con proveedores																	
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información																	
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información	CO022 - Validación de información																	
RSI010 - Procesamiento ilegal de datos	CSI010 - Inconsistencias del Software	KSI010 -Pruebas de instrucción controladas																	
RSI030 - Información errada	CSI099 - Falta de controles de calidad adicionales	Ksi079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada																	
4	<p>OMC-4 La OFCIN recomienda a la SUFIN – ACREC, que conforme a lo expuesto en los artículos 7° Secretaría Técnica del Comité, y 8°. Funciones de la Secretaría Técnica del Comité, de la Resolución 233 de 27 de abril de 2021, “por medio de la cual se modifica la Resolución 604 de 24 de noviembre de 2020, para que las actas de cada sesión del comité que elabore el jefe del Área de Crédito y Cartera deben ser revisadas en su forma y contenido de manera que se eviten errores que puedan ocasionar contratiempos a los miembros del comité asistentes que tienen voz y voto, de igual modo se debe realizar el correspondiente alcance en donde se corrija el Acta 45 del 20-11-2023, para que se someta a consideración y aprobación la Compra de Cartera de la , lo anterior por cuanto se evidenció incumplimiento en lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="298 1432 667 1465">Riesgo</th> <th data-bbox="667 1432 1133 1465">Causa</th> <th data-bbox="1133 1432 1461 1465">Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="298 1465 667 1554">RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,</td> <td data-bbox="667 1465 1133 1554">CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión</td> <td data-bbox="1133 1465 1461 1554">CO018 - Control dual de los datos o información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 1554 667 1667">R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida</td> <td data-bbox="667 1554 1133 1667">CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.</td> <td data-bbox="1133 1554 1461 1667">CO022 - Validación de información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="298 1667 667 1755">RSI030 - Información errada</td> <td data-bbox="667 1667 1133 1755">CSI099 - falta de controles de calidad adicionales</td> <td data-bbox="1133 1667 1461 1755">KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información	R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información	RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada						
Riesgo	Causa	Control																	
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información																	
R035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información																	
RSI030 - Información errada	CSI099 - falta de controles de calidad adicionales	KSI079 - Análisis de reportes y escalamiento de acuerdo con la incidencia presentada																	

N o.	Oportunidad de Mejora																		
5	<p>OMP- 5 La OFCIN recomienda la SUFIN-ACREC en coordinación con AGEDO y OAPLA, implementar el procedimiento correspondiente al movimiento guarda y custodia de las garantías crediticias, en atención a que existe un circulante documental de ingreso y salida constante de estos, asimismo es necesario que ACREC y AGEDO realicen mensualmente la conciliación de las garantías para su control en el formato establecido en el sistema de información, lo anterior con el fin de minimizar los riesgos y a lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización de los siguientes riesgos contemplados en la matriz de riesgos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 506 683 527">Riesgo</th> <th data-bbox="683 506 1066 527">Causa</th> <th data-bbox="1066 506 1442 527">Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 527 683 596">RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,</td> <td data-bbox="683 527 1066 596">CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión</td> <td data-bbox="1066 527 1442 596">CO018 - Control dual de los datos o información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 596 683 665">RO74 - Incumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad</td> <td data-bbox="683 596 1066 665">CA065 - Incumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y fraude interno o externo</td> <td data-bbox="1066 596 1442 665">CO015 - Cumplimiento de los procedimientos del proceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 665 683 779">RO035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida</td> <td data-bbox="683 665 1066 779">CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.</td> <td data-bbox="1066 665 1442 779">CO022 - Validación de información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 779 683 848">RC02 - Alteración de Información reportada</td> <td data-bbox="683 779 1066 848">CAC002 - Debilidades Enel seguimiento periódico de las actividades y planes</td> <td data-bbox="1066 779 1442 848">COC003 - Verificación de la información COC004 - Control dual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 848 683 898">RSI031 - Pérdida de información</td> <td data-bbox="683 848 1066 898">CSI087 - Fallas en el procedimiento de custodia y manejo de información</td> <td data-bbox="1066 848 1442 898">KSI105 - Manual de Archivo y Correspondencia.</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información	RO74 - Incumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad	CA065 - Incumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y fraude interno o externo	CO015 - Cumplimiento de los procedimientos del proceso	RO035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información	RC02 - Alteración de Información reportada	CAC002 - Debilidades Enel seguimiento periódico de las actividades y planes	COC003 - Verificación de la información COC004 - Control dual	RSI031 - Pérdida de información	CSI087 - Fallas en el procedimiento de custodia y manejo de información	KSI105 - Manual de Archivo y Correspondencia.
Riesgo	Causa	Control																	
RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la Entidad,	CA140 - Falta de aplicación de autorregulación, autocontrol y autogestión	CO018 - Control dual de los datos o información																	
RO74 - Incumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad	CA065 - Incumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y fraude interno o externo	CO015 - Cumplimiento de los procedimientos del proceso																	
RO035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información																	
RC02 - Alteración de Información reportada	CAC002 - Debilidades Enel seguimiento periódico de las actividades y planes	COC003 - Verificación de la información COC004 - Control dual																	
RSI031 - Pérdida de información	CSI087 - Fallas en el procedimiento de custodia y manejo de información	KSI105 - Manual de Archivo y Correspondencia.																	
6	<p>OMP-6 La OFCIN recomienda a la SUADM - ASEAD conforme a la muestra que toma de manera selectiva respecto a los inmuebles ubicados en las ciudades donde se cuenta con un punto de atención, seleccionar el porcentaje (del 3%) definido en el procedimiento AS-NA-PR-008 Versión 007 de 26-04-2023 de muestra sobre el universo de inmuebles entregados para seguimiento por la ASEAD en la modalidad de Leasing habitacional a los locatarios, teniendo en cuenta que en la prueba de recorrido desarrollada por la Auditora se pudo observar que el universo de inmuebles tamizado (515 de 1014 inmuebles), equivale al 50% del total, siendo la muestra (16 inmuebles de 1014 inmuebles para seguimiento por leasing habitacional) insuficiente para asegurar el seguimiento que la Entidad debe realizar sobre las garantías de sus acreedores. Por lo anterior se recomienda ajustar el procedimiento AS-NA-PR-008 Versión 007 de 26-04-2023 e incorporar nuevas estrategias de seguimiento ante el crecimiento de los créditos otorgados por leasing habitacional, lo anterior con el fin de minimizar los riesgos y a lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización del siguiente riesgo contemplado en la matriz de riesgos, así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="300 1373 683 1394">Riesgo</th> <th data-bbox="683 1373 1066 1394">Causa</th> <th data-bbox="1066 1373 1442 1394">Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="300 1423 683 1493">RO035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida</td> <td data-bbox="683 1394 1066 1528">CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.</td> <td data-bbox="1066 1423 1442 1493">CO022 - Validación de información</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	RO035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información												
Riesgo	Causa	Control																	
RO035 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida	CA032 - Inconsistencias, errores o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos.	CO022 - Validación de información																	
7	<p>OMP-7 La OFCIN recomienda a la SUADM - ASEAD estudiar la posibilidad de apoyarse en una herramienta tecnológica con las que cuenta la Entidad, en la cual pueda implementar una base de datos con la información requerida para el seguimiento, y de esta manera extraer variables en común para promover las mejoras al control que adelanta de los inmuebles de Leasing habitacional y minimizar el riesgo de realizar la base de datos en una herramienta como Excel; asimismo puede generar controles adicionales analizando las estadísticas de los inmuebles y categorizándolos por localización para generar estrategias como por ejemplo comunicados dirigidos a las oficinas de Hacienda municipales o distritales y oficinas territoriales de registro de prediales para asegurar que los inmuebles a nombre de Caja Honor se encuentre a paz y salvo por impuestos</p>																		

N o.	Oportunidad de Mejora						
	<p>de ley, de esta manera llegar a la fuente de la información y no a lo reportado por terceros; de igual manera incluir las actas y demás documentos diligenciados en las visitas a los inmuebles y seguimiento de las obligaciones de los locatarios como documentación controlada por el proceso, lo anterior con el fin de minimizar los riesgos y a lo reglamentado en el MIPG V5 del 2023, en la 5° Dimensión Información y Comunicación, así como se observó la materialización del siguiente riesgo contemplado en la matriz de riesgos, así:</p> <table border="1" data-bbox="344 422 1409 516"> <thead> <tr> <th data-bbox="344 422 699 449">Riesgo</th> <th data-bbox="699 422 1062 449">Causa</th> <th data-bbox="1062 422 1409 449">Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="344 449 699 516">R054 - Fallas en la administración de bienes muebles e inmuebles</td> <td data-bbox="699 449 1062 516">RSI052 - No disponibilidad de herramientas de consulta para gestionar trámites</td> <td data-bbox="1062 449 1409 516">CSI - Inconsistencias del software</td> </tr> </tbody> </table>	Riesgo	Causa	Control	R054 - Fallas en la administración de bienes muebles e inmuebles	RSI052 - No disponibilidad de herramientas de consulta para gestionar trámites	CSI - Inconsistencias del software
Riesgo	Causa	Control					
R054 - Fallas en la administración de bienes muebles e inmuebles	RSI052 - No disponibilidad de herramientas de consulta para gestionar trámites	CSI - Inconsistencias del software					

No.	Recomendaciones
1	<p>La OFCIN recomienda a la SUFIN-ACREC en coordinación con la OAGRI considere analizar la pertinencia de determinar el riesgo, causa y control al llegar a configurarse un hecho cumplido, en atención a que se otorgue el crédito sin que este se someta a consideración y aprobación por parte del Comité de Crédito, a su vez con el fin de minimizar la materialización de los riesgos RO10 - Incumplimiento de obligaciones legales y/o normativas aplicables a la entidad, RO35 - Deficiencia en la calidad y entrega inoportuna de la información requerida, y RSI010 - Procesamiento ilegal de datos.</p>
2	<p>La OFCIN recomienda a la ACREC contemplar para los inmuebles que cuentan con un avalúo catastral fuera del rango del 60% al 100% del avalúo comercial, solicitar el análisis de dicha diferencia por parte del evaluador e incluirlo dentro del informe. Lo anterior para minimizar el R035 – deficiencia en la calidad de entrega inoportuna de la información requerida, CA032 – Inconsistencias, errores, o mala calidad en la información recolectada en los sistemas de información o remitida por los procesos, CO022 – validación de información.</p>

8. CONCLUSIONES

La OFCIN, en atención a la Auditoría realizada a la SUFIN – ACREC, en la que se evaluó la ejecución y resultados alcanzados desde la vigencia 2023 al 1er trimestre de 2024, viene cumpliendo su objetivo en la aprobación y desembolsos para la solución de vivienda a través de los créditos hipotecarios y de leasing otorgados a los afiliados, previo cumplimiento de los requisitos; de igual modo la gestión de la administración de la cartera, que si bien es cierto se hace de manera manual mático, así como la administración de los inmuebles garantes producto del Leasing Habitacional que se encuentran en custodia administrativa, aportan al cumplimiento de las metas proyectadas del Plan Estratégico Institucional.

Es preciso señalar la importancia eminente de contar con un software que permita llevar el control para el otorgamiento de los créditos, la administración de la cartera, y de los inmuebles garantes de los créditos de leasing, en cumplimiento de la regulación establecida por la SFC de manera que se pueden flexibilizar conforme a las necesidades y a la medida de Caja Honor.

Dentro del desarrollo de la auditoria, se observa a su vez que el seguimiento de las garantías de los inmuebles de Leasing es adelantada por el ASEAD, quien tiene como misión y función conforme a lo dispuesto en la Resolución 084 de 2022 “Administrar y coordinar los bienes, suministros y servicios que requieren las dependencias en forma efectiva y oportuna conducente al funcionamiento óptimo de la Entidad”; en consecuencia se requiere poner en consideración que la Administración evalúe y estudie la conveniencia de reasignar el seguimiento de la administración y valoración de las garantías producto del crédito leasing, en un grupo interdisciplinario que tenga el perfil y experticia para realizar un efectivo seguimiento técnico, administrativo y financiero. Aunado a lo anterior, debe dotarse de recursos tecnológicos entendiendo la visión de Caja Honor.

Concluida la Auditoría, la OFCIN generó 7 Oportunidades de Mejora y 2 Recomendaciones para el ACREC y grupos de trabajo interrelacionados; así como su seguimiento, mensual de estas y en las próximas auditorías de gestión programadas.

Firmado por:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
2024/06/28 01:52:24



MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y Elaboró:
Daniel Antonio González Duarte
Auditor Oficina de Control Interno



Proyectó y Elaboró:
Isabel Cristina Lara García
Contratista OFCIN -Ingeniero Civil

