

17 de septiembre de 2025

INFORME 14 DE 2025

EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS - (periodo 01-08-2024 hasta 30-06-2025)

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2892-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO LEGAL	5
4.1. Normatividad Externa	5
4.2. Normatividad Interna	6
5. METODOLOGÍA	7
6. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DEL 01-08-2024 AL 30-06-2025	8
6.1. Revisión Características de los Créditos de Vivienda y Estado de Cartera	9
6.2. Verificación Etapas relacionadas con la Operación de Crédito	15
6.2.1. Etapa de Otorgamiento – Área de Crédito y Cartera	15
6.2.2. Etapa Control y Monitoreo – OAGRI	16
6.2.3. Etapa de Recuperación	17
6.3. Análisis operaciones “casos especiales” Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudan por descuento de nómina (libranza)	17
6.4. Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional	18
6.5. Revisión Garantías Hipotecarias	20
6.6. Verificación documentación controlada pertinente a la Gestión de Riesgo de Crédito	22
6.7. Evaluación OFCIN aspectos adicionales de la Gestión del Riesgo de Crédito	23
7. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA CRÉDITOS DE VIVIENDA	25
7.1. Revisión de la Información por parte de la Oficina de Control Interno	26
7.2. Prueba de Recorrido 04-08-2025 - Grupo Crédito y Cartera	52
7.2.1. Recibo de soportes de Unidades Ejecutoras	54
7.2.2. Cargue de listas de las Nóminas en Cygnus	75
7.2.3. Aplicación de Listas en Cygnus	77
7.3. SharePoint del Área de Crédito y Cartera	78
7.4. Revisión guía de operación analizar, preparar y cargar los archivos planos de cartera V1, del 06-03-2025.	82

8. SÍNTESIS.....	84
8.1. Síntesis Oportunidades de Mejora.....	84
8.2. Síntesis Recomendaciones.....	86
9. NIVEL DE PRIORIZACIÓN DE CRITICIDAD DE LOS HALLAZGOS.....	88
10. CONCLUSIONES.....	91

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno (OFCIN) de la CPVMP, la efectividad y cumplimiento de las Etapas de Otorgamiento, Seguimiento, Cobranza y Recuperación de los Créditos de Vivienda, así como de los Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito, Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 de la SFC y demás que lo actualicen y/o modifiquen; verificando las metodologías, procedimientos, el funcionamiento integral, cumplimiento normativo, flujo de información hacia la Junta Directiva y a nivel administrativo, las herramientas tecnológicas pertinentes al Riesgo de Crédito, el cumplimiento de las políticas internas en los procesos interrelacionados, de las dimensiones y procedimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024 y lo pertinente para el Sistema de Control Interno (SCI) según lo requerido por la SFC Circular Externa 006 de 2025 – Superintendencia Financiera de Colombia “Por la cual se subroga el texto completo de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), por el texto jurídico que se expide por medio de la presente circular y Circular Externa 008 de 2023 – Superintendencia Financiera de Colombia “Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las Entidades Vigiladas”.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar las políticas y su cumplimiento, en las Etapas de la Gestión del Riesgo de Crédito (Otorgamiento, Seguimiento y Control y Recuperación) durante el periodo auditado.
- Verificar las Herramientas Tecnológicas pertinentes a la Gestión del Riesgo de Crédito.
- Revisar las metodologías y procedimientos, así como el cumplimiento de los límites y controles fijados por la Junta Directiva en cuanto al Riesgo de Emisor, Depositarios y Contraparte.
- Evaluar las características actuales de los Créditos de Vivienda (Producto Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional) modalidades, beneficios, términos y condiciones del producto, tasas EA vigentes al 30-06-2025 por tipo de afiliado.
- Realizar seguimiento a las comunicaciones y/o requerimientos de la SFC y a los reportes generados por la Revisoría Fiscal.
- A través de prueba de recorrido, entrevistas y demás metodologías adoptadas por el auditor, evidenciar el adecuado conocimiento por parte de las áreas interrelacionadas de la Gestión del Riesgo de Crédito, de los procedimientos implementados, de los riesgos del proceso, de las causas y los controles establecidos para mitigarlos.

3. ALCANCE

Evaluar la efectividad y cumplimiento de las Etapas y Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito y las Herramientas Tecnológicas pertinentes al Riesgo de Crédito, para el periodo auditado entre el 01-08-2024 al 30-06-2025, de acuerdo con el marco normativo establecido por la SFC y las modificaciones de la implementación del Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 de la SFC, verificando las políticas, procedimientos, estructura organizacional, los reportes realizados a Junta Directiva y la Alta Gerencia, así como el cumplimiento de las políticas internas, de los procedimientos y de las dimensiones establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024,

entre otros requisitos normativos de la SFC y demás consideraciones impartidas por la CPVMP en los Manuales y demás documentación relacionada.

4. MARCO LEGAL

4.1. Normatividad Externa

- Capítulo XXXI en la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) estipulado en la CE 018 del 22-09-2021 de la SFC.
- Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) de la SFC.
- Ley 546 de 1999 del Congreso de Colombia – “por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones”.
- Ley 2157 de 2021 del Congreso de Colombia “modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”. – Ley Borrón y Cuenta Nueva.
- Decreto 739 de 02-07-2021 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio “por el cual se modifica el Decreto 1077 de 2015 en relación con las condiciones de asignación y operación del subsidio familiar de vivienda”.
- Decreto 1233 de 2020 Ministerio de Hacienda y Crédito Público “por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en lo relacionado con la cobertura del Programa FRECH NO VIS”.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF).
- Decreto 2555 de 2010, Decreto Único del Sistema Financiero, CE 100 de 1995 SFC Capítulos adicionales I, XIX, y XXV.
- Circular Externa 006 de 2025 – Superintendencia Financiera de Colombia “Por la cual se subroga el texto completo de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), por el texto jurídico que se expide por medio de la presente circular y Circular Externa 008 de 2023 – Superintendencia Financiera de Colombia “Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las Entidades Vigiladas”.
- Ley 973 de 2005, reglamentación que modifica la normatividad por la cual fue creada la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 076 del 21-01-2022 “por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”, modificando el Decreto 1900 de 2013 del 06-09-2013, dentro de los cuales se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2636 de 2022 MDN “por el cual se adiciona la Subsección 2 a las Sección 1 del Título 2 de la Parte 6 del Libro 2 del Decreto 1070 de 2015 del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa, en lo relacionado con el ajuste del esquema vigente de Subsidios de Vivienda para los afiliados” de la CPVMP.

- Decreto 648 de 2017 “por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- Decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Ley 1952 de 2019 para lo concerniente en Conflicto de Interés.
- Ley 2195 de 2022, “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, que modifica la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 6 de diciembre de 2024.
- Norma ISO 27001:2022 Gestión de Seguridad de la Información.
- Resolución 7870 del 2022 “Política General de Seguridad y Privacidad de la Información para el Sector Defensa” MDN.
- Norma Internacionales de Auditoría NIA, Evaluación del riesgo y respuesta a los riesgos evaluados/control interno, NIA-402 “consideraciones de auditoría relativas a una entidad que utiliza una organización de servicios”, NIA-450 “evaluaciones de las incorrecciones identificadas durante la realización de la auditoría”, Evidencia de auditoría, NIA-500 “evidencia de auditoría” y NIA-530 “muestreo de auditoría”.
- Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Marco Internacional para la Práctica Profesional MIPP.

4.2. Normatividad Interna

- 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”, deroga la Resolución 079 de 2021 la cual derogó las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019 y las demás disposiciones que le sean contrarias Modificada por la Resolución 196 del 2022. / Modificada por la Resolución 068 de 2025.
- Acuerdo 01 del 29-01-2021, que modifica al Acuerdo 02 de 2016 y deroga al Acuerdo 01 de 2017, actualiza las disposiciones que regulan el funcionamiento del Comité Financiero y Comité de Riesgos de la CPVMP.
- Acuerdo 02 del 28-05-2021 “por el cual se establecen las condiciones generales y financieras del Crédito Hipotecario de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones” y Resolución 342 del 18-06-2021 (implementa el Acuerdo 02 de 2021).
- Acuerdo 05 de 2016 “por el cual se adopta el Estatuto Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”.
- Manual del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), Cod. GR-NA-MA-010, versión 6 del 27/06/2025. Numeral 5. Gestión del Riesgo de Crédito.
- Manual del Producto de Crédito de Vivienda, Cod. FC-NA-MA-013, Versión 8 del 03/Oct/2023, Versión 9 del 03/Sep/2024 y Versión 10 del 31/Ene/2025.
- Procedimiento Identificación, medición, tratamiento y monitoreo riesgo de crédito, Cod. GR-NA-PR-024, Versión 8 del 13/Oct/2025, Versión 9 del 14/Ago/2024 y Nueva Versión 10: Etapas Gestión Riesgo de Crédito del 04/Abr/2025.

- Guía Elaboración de simulaciones de crédito para vivienda Leasing, Cod. FC-NA-GU-016, Versión 7 del 29/Jun/2023.
- Procedimiento Evaluación de Garantías para Créditos de Vivienda, Cod. FC-NA-PR-062, Versión 3 del 05/Oct/2023 y Versión 4 del 30/Oct/2024.
- Formato Solicitud de Producto de Créditos de Vivienda (Conocimiento del Cliente), Cod. GR-NA-FM-018, Versión 19 del 21/Jun/2023, Versión 20 del 09/Ago/2024 y Versión 21 del 12/Feb/2025.
- Matriz de Activos de Información Gestión Financiera y Crédito, Cod. FC-NA-AI-001, Versión 3 del 29/Jun/2023 y Versión 4 del 09/Ago/2024.
- Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional, Cod. AS-NA-PR-008, Versión 7 del 26/Abr/2023 y Versión 8 del 08/Nov/2024.
- Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Código: GR-NA-MA-009, Versión 3 del 25/Jun/2021 y Versión: 4 del 28/Ago/2024.
- Guía Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Código: GR-NA-GU-018, Versión 10 del 06/Jul/2023 y Versión actual 11 del 28/Feb/2025.
- Guía de Gestión de Incidentes de Ciberseguridad, Código: IT-NA-GU-030, Versión 4 del 27/Jun/2023, Versión 5 del 18/Dic/2024. y Versión Actual 6 del 14/Feb/2025.
- Guía Gestión de Incidente de Seguridad de la Información, Código: GR-NA-GU-023, Versión 9 aprobado el 06/Jul/2023 y Versión actual 10 del 29/Nov/2024.
- Matriz Activos de Información Proceso Gestión de Crédito y Cartera, Código: RE-NA-AI-001, Versión 1 del 09/Abr/2025 y Versión 2 del 01/Jul/2025.
- Guía Elaboración de Simulaciones de Crédito, Código: RE-NA-GU-006, Versión 1 del 06/Mar/2025.
- Manual del Producto Crédito de Vivienda y Leasing Habitacional, Código: RE-NA-MA-001, Versión 1 del 06/Mar/2025 y Versión 2 del 06/Jun/2025.
- Procedimiento Evaluación de Garantías para Créditos de Vivienda, Código: RE-NA-PR-006, Versión 1 del 21/May/2025.

5. METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos descritos en el presente documento, la OFCIN desarrolla la auditoría a la Gestión del Riesgo de Crédito y Herramientas Tecnológicas, con base en los lineamientos establecidos 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 008 del 29-09-2024, numeral 6 “selección de pruebas y procedimientos de Auditoría” verificando las actualizaciones normativas, los cambios implementados en la CPVMP pertinentes; realizando una verificación de las Etapas y Elementos de la Gestión del Riesgo de Crédito, elaborando los documentos de Entendimiento del Proceso y Plan de Auditoría, solicitud de requerimiento inicial de información a la OAGRI, que le permite al equipo auditor hacer un diagnóstico del cumplimiento normativo del Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 de la SFC y demás que lo actualicen y/o modifiquen, verificando el cumplimiento de las políticas internas establecidas para su gestión durante el periodo auditado, corroborando a través de técnicas de muestreo aleatorio los reportes a la SFC, a la Alta Gerencia, verificando la documentación relacionada, la estructura organizacional, evaluando a través de pruebas de recorrido los procesos interrelacionados, los

requerimientos y comunicaciones de la SFC, informes de la Revisoría Fiscal, entre otros conceptos relevantes.

6. DESARROLLO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DEL 01-08-2024 AL 30-06-2025

La CPVMP es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, vigilada por la SFC, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional; para la presente auditoría el marco normativo de la SFC Capítulo XXXI en la CBCF SIAR estipulado en la CE 018 del 2021 y demás que lo actualicen y/o modifiquen.

La OFCIN ejecutó esta auditoría in situ y virtual (a través de herramientas colaborativas), cumpliendo satisfactoriamente con el objetivo, alcance, los tiempos, calidad del producto entregado; utilizando los medios proporcionados tales como: correo electrónico, aplicativos, chat corporativo (Teams) y FileServer, que permitieron verificar por el auditor, el adecuado funcionamiento en los procesos interrelacionados, muestreos aleatorios en el cumplimiento de reportes a la SFC y Alta Gerencia; asimismo, la elaboración del presente informe, traslado de resultados, comunicación con los procesos interrelacionados y entrega final a la GERGE, sin que se hayan materializado riesgos, ni presentado inconvenientes de tipo material o afectación en la prestación del servicio del proceso de Auditoría y Control.

6.1. Revisión Características de los Créditos de Vivienda y Estado de Cartera

Durante el periodo auditado las modalidades de Créditos de Vivienda con los que cuenta Caja Honor son Leasing Habitacional, Crédito Hipotecario y Compra de Cartera de Vivienda con Entidades Vigiladas por la SFC, esta última opción, reglamentada por la Resolución No 069 del 22-02-2023, el auditor evidencia las características de los Créditos de Vivienda en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025 y Manual SIAR GR-NA-MA-010, versión 006 del 27-06-2025 vigente durante el periodo auditado, con las siguientes características:

Tabla 1 Verificación OFCIN - Características Créditos de Vivienda CPVMP

Tabla 1. Formulación de Plan Características Crediticias de Vivienda Cr. Vil.									
LEASING HABITACIONAL									
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES		24 -107 Cuotas aportadas	A partir 108 cuotas aportadas	Administración de Cesantías	Veteranos / 6 meses de antigüedad		CRÉDITO HIPOTECARIO		
		Cuota inicial 5 %	Cuota inicial 5 %	Cuota inicial 20%	Cuota inicial 5 %				
		Plazo desde 60 hasta 144 meses	Plazo desde 60 hasta 72 meses	Plazo desde 60 hasta 144 meses	Plazo desde 60 hasta 180 meses				
		N/A	Realización aporte AVC		Ahorro Voluntario Afiliados Veterano – AVAV				
		- Opción Compra máxima 30%							
		- Inmueble en propiedad de Caja Honor							
	- Pago del canon extraordinario y opción de adquisición con Subsidio de Vivienda (si es del caso) y recursos de la Cuenta Individual.								
	- Pago opción de adquisición con recursos propios para afiliados Voluntarios Veteranos de la Fuerza Pública o con el Ahorro Voluntario Afiliados Veterano – AVAV, si aplica.								
	- Afiliados a Solución de Vivienda: 9.50 %EA					- Afiliados a Solución de Vivienda: 9 %EA			
	- Afiliados a Solución de Vivienda Funcionarios: 9.50%EA					- Afiliados a Solución de Vivienda Funcionarios: 9.00%EA			
	- Afiliados Administración de Cesantías: 9.5%EA								

LEASING HABITACIONAL

CRÉDITO HIPOTECARIO

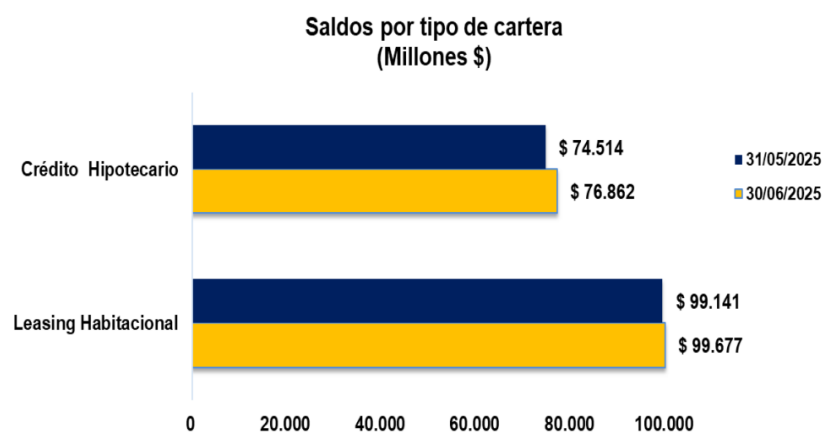
TASA INTERÉS EA VIGENTES 14-07- 2025

- Afiliados Administración de Cesantías Funcionarios: 7.70%EA
- Veteranos: 7.70%EA

- Afiliados Administración de Cesantías: 9%EA
- Afiliados Administración de Cesantías Funcionarios: 8.70%EA
- Veteranos: 8.70%EA

Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI 01-07-2025

Con corte al 30-06-2025 el saldo total de cartera fue de \$176.539 millones, con un total de 1.619 créditos así:



Fuerza	Leasing Habitacional	Crédito Hipotecario
Policía Nacional	654	273
Ejército Nacional	140	155
Fuerza Aeroespacial Colombiana	71	112
Armada Nacional	71	77
Caja Honor	28	4
Gabinete	12	10
Dirección Veteranos y Re. Inc.	4	2
Comando General	4	0
Dirección General Marítima	1	1
Total	985	634

Figura 1 Estado Cartera CPVMP corte 30-06-2025. Fuente: OAGRI, Informe SIAR Comité de Riesgos 28-07-2025.

La OFCIN realizó seguimiento al cumplimiento de los requisitos para los Créditos de Vivienda desembolsados durante el periodo auditado, con corte al 31-05-2025 de la siguiente forma:

LEASING HABITACIONAL

FUERZA	# OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSADO	% PART. MONTO	SALDO CAPITAL
APORTES AFILIADOS POLICIA NACIONAL	45	\$ 5,609,358,231.00	45.9%	\$ 5,558,694,739.17
EJERCITO NACIONAL	8	\$ 1,331,150,000.00	10.9%	\$ 1,315,026,591.00
CAJA SUELDO DE RETIRO FFMM	7	\$ 2,386,571,988.00	19.5%	\$ 2,325,213,754.00
FUERZA AEROSPAZIAL	5	\$ 693,069,805.00	5.7%	\$ 684,842,090.00
ARMADA NACIONAL	4	\$ 588,850,000.00	4.8%	\$ 584,999,322.00
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA	3	\$ 641,000,000.00	5.2%	\$ 634,196,996.00
POLICIA NACIONAL - GESTION GENERAL	2	\$ 284,750,000.00	2.3%	\$ 279,642,313.00
SANIDAD MILITAR - DIRECCION GENERAL	2	\$ 194,650,000.00	1.6%	\$ 192,178,600.00
APORTES AFILIADOS SOLDADOS PROFESIO	1	\$ 116,450,000.00	1.0%	\$ 113,107,957.00
GABINETE	1	\$ 272,000,000.00	2.2%	\$ 272,000,000.00
SOLDADOS PROFESIONALES EJERCITO NAC	1	\$ 92,400,000.00	0.8%	\$ 90,688,943.68
TOTAL	79	\$ 12,210,250,024.00	100%	\$ 12,050,591,305.85

Figura 2 Análisis Créditos de Leasing Habitacional, desembolsados en el periodo auditado, con corte al 31-05-2025. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

- Fueron desembolsados 79 Créditos de *Leasing* Habitacional del 01-08-2024 al 31-05-2025, por un monto de \$12.210,3 millones de pesos, en donde la Unidad Ejecutora con mayor participación es la Policía Nacional con un 45.9%.
- Se observa el cumplimiento del Valor de los Inmuebles en el promedio de los Créditos desembolsados, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numeral 7.2.1.1.

VERIFICACIÓN PLAZOS	
MÍNIMO MESES	14
MÁXIMO MESES	180

Figura 3 Verificación Plazos Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

- Se observó un *Leasing* el cual cuenta con un plazo de 14 meses, así:

Figura 4 crédito *Leasing* con plazo obligación menos a 60 meses. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

Para el caso anterior, la afiliada inicialmente tenía un contrato *leasing* habitacional No. 2019020347, el cual culminó el 30/04/2025, mediante correo del 07-05-2025 la afiliada

C solicito, lo siguiente; “...de manera atenta y respetuosa solicito se estudie la viabilidad de autorizar, se prorrogue el contrato Leasing para dar continuidad al descuento mensual por nómina...” debido a que posterior a realizar el cierre financiero con ahorros, cesantías, intereses y subsidio quedo con un saldo por pagar de \$ 9.263.986,00, prorroga que se realizó mediante OTROSI No. 20190203470 al contrato leasing habitacional No. 2019020347, documento el cual no se encontraba en el Gestor documental Dodo Docs y fue solicitado mediante correo por el Líder Grupo Administración de Crédito y Cartera.

Por lo anterior la OFCIN, realiza la siguiente.

Recomendación 01: la OFCIN recomienda a ACREC, que con el fin de fortalecer los controles internos y mitigar riesgos asociados a la trazabilidad, disponibilidad y custodia de la documentación en los procesos de crédito, implementar una medida que garantice la carga completa y oportuna de todos los documentos relacionados con cada expediente crediticio en la carpeta digital correspondiente del gestor documental, en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024, acorde a las disposiciones de la CE 008 de 2023.

Con relación al resto de créditos *Leasing* que se realizaron en el periodo auditado se ve el cumplimiento de la política de plazos Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numeral 7.2.1.1. mínimo: 60 meses – 5 años y máximo: 180 meses – 15 años.

VERIFICACIÓN SCORE	
MÍNIMO PUNTAJE	648
MÁXIMO PUNTAJE	992

Figura 5 Verificación Puntaje SCORE del periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

Figura 6 Verificación Puntaje Score Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

- Por lo anterior la OFCIN, realizo la verificación del puntaje score de acuerdo con lo establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numeral 7.4.2. Aprobación, observando el cumplimiento de la política de marco de apetito de crédito.

CRÉDITO HIPOTECARIO

FUERZA	# OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSADO	% PART. MONTO	SALDO CAPITAL
POLICÍA NACIONAL	99	\$ 10,258,873,554.00	31.1%	\$ 10,128,384,859.35
EJERCITO NACIONAL	41	\$ 4,777,704,269.00	14.5%	\$ 4,731,520,379.00
FUERZA AEREA COLOMBIANA	34	\$ 4,817,122,080.00	14.6%	\$ 4,767,448,212.00
ARMADA NACIONAL	20	\$ 2,869,040,519.00	8.7%	\$ 2,751,790,099.91
CAJA DE RETIRO DE LAS FFMM	19	\$ 5,400,381,374.00	16.4%	\$ 4,587,230,311.00
CASUR	9	\$ 1,024,739,100.00	3.1%	\$ 1,014,590,551.00
CREMIL	8	\$ 1,855,488,730.00	5.6%	\$ 1,836,383,222.00
GABINETE	7	\$ 1,278,000,000.00	3.9%	\$ 1,260,832,307.00
CAJA HONOR	2	\$ 213,677,600.00	0.6%	\$ 197,446,549.00
PENSIONADOS FFMM	2	\$ 374,000,000.00	1.1%	\$ 373,580,594.00
JUSTICIA PENAL	1	\$ 60,000,000.00	0.2%	\$ 58,456,681.00
PENSIONADO POLICIA	1	\$ 69,996,150.00	0.2%	\$ 67,757,531.00
TOTAL	243	\$ 32,999,023,376.00	100%	\$ 31,775,421,296.26

Figura 7 Análisis Créditos Hipotecarios, desembolsados en el periodo auditado, con corte al 31-05-2025. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

- Fueron desembolsados 243 Créditos Hipotecarios del 01-08-2024 al 31-05-2025, por un monto de \$32.999,0 millones de pesos, en donde la Unidad Ejecutora con mayor participación es la Policía Nacional con un 31,1%.
- Se observa el cumplimiento del Valor de los Inmuebles en el promedio de los Créditos desembolsados, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numeral 7.3.4.2. Políticas de los Inmuebles a Financiar.

VERIFICACIÓN PLAZOS	
MÍNIMO MESES	60
MÁXIMO MESES	240

Figura 8 Verificación Plazos Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

- Se observa el cumplimiento de la política de plazos Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numeral 7.2.2.1. mínimo: 60 meses – 5 años y máximo: 240 meses – 20 años.

VERIFICACIÓN SCORE	
MÍNIMO PUNTAJE	668
MÁXIMO PUNTAJE	999

Figura 9 Verificación Puntaje Score Créditos desembolsados en el periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

- Se observa el cumplimiento del Puntaje Score establecido en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numeral 7.4.2 Aprobación, en donde mínimo se requiere 646 puntos.

- Se realiza la verificación de las nuevas políticas descritas en el manual con relación a los deudores con algún reporte negativo en las centrales de riesgos o con obligaciones castigadas el nivel de tolerancia es de 549 puntos, de conformidad con el numeral 3.3. del Anexo 7 “METODOLOGIA SCORING” del Manual SIAR, encontrando que los créditos a 30-06-25, aun no cuentan con estas características, las cuales serán evaluadas en los próximos ejercicios de Auditoría, por parte de la OFCIN.

COMPRA DE CARTERA DE VIVIENDA

De acuerdo con lo establecido en la Resolución No 069 del 22-02-2023, en el periodo auditado, la CPVMP ha realizado 27 operaciones de Compra de Cartera de Hipotecaria de vivienda por un monto de \$3.600,1 millones de pesos.

FUERZA	# OPERACIONES	MONTO DESEMBOLSADO	% PART. MONTO	SALDO CAPITAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FFMM	7	\$ 1,303,114,514.16	36.2%	\$ 1,282,490,659.16
POLICÍA NACIONAL	7	\$ 674,291,966.65	18.7%	\$ 669,555,721.65
EJERCITO NACIONAL	5	\$ 636,823,316.41	17.7%	\$ 616,505,973.41
FUERZA AEREA COLOMBIANA	4	\$ 423,629,143.27	11.8%	\$ 375,887,156.27
ARMADA NACIONAL	3	\$ 450,909,637.15	12.5%	\$ 446,831,334.15
CAJA HONOR	1	\$ 111,341,325.21	3.1%	\$ 109,930,010.21
TOTAL	27	\$ 3,600,109,902.85	100%	\$ 3,501,200,854.85

Figura 10 Operaciones Compra de Cartera de Vivienda periodo auditado. Fuente: elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

En el anexo a continuación se encuentran las operaciones de Crédito de vivienda analizadas por el auditor:

Anexo 01 Muestra Créditos de Vivienda



análisis LEASING,
HIPOTECARIO Y COM

Fuente: Elaboración propia OFCIN, respuesta requerimiento de Información OAGRI, 01-07-2025.

De acuerdo con lo anterior, la OFCIN observa el cumplimiento de las Políticas establecidas en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, para los Créditos de Leasing Habitacional, Crédito Hipotecario y Compra de Cartera, desembolsados en el periodo auditado, sin novedad.

6.2. Verificación Etapas relacionadas con la Operación de Crédito

6.2.1. Etapa de Otorgamiento – Área de Crédito y Cartera

Los aspectos requeridos por la SFC de acuerdo con el marco normativo vigente durante el periodo auditado se encuentran en el Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) numeral 1.3.2.3.1, y CE 018 de 2021 de la SFC en su Capítulo XXXI numeral 2.3.2.1. Otorgamiento y Manual SIAR GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025 numeral 5.3.1.2. definiendo a los sujetos de crédito establecidos en la Ley 973 de 2005 como: los Oficiales, Suboficiales, Soldados Profesionales de las Fuerzas Militares y el personal Civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares, Agentes, Miembros del Nivel Ejecutivo al servicio de la Policía Nacional, Servidores Públicos de Caja Honor, Pensionados, Personal con Asignación de Retiro, Civiles, Personal no Uniformado del Sector y Veteranos (Ley 1979 de 2019). Observando por el auditor el cumplimiento de los criterios mínimos establecidos para los productos de Crédito de Vivienda.

Asimismo, para el periodo auditado, la OFCIN verificó:

METODOLOGÍA SCORING

Se evidenció la Metodología de Scoring para Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario en el Manual SIAR GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025 en su anexo 7, el cual contiene los parámetros y variables consideradas en el otorgamiento de los Créditos de Vivienda tales como: segmentación del mercado objetivo, el puntaje Scoring, el Scoring implementado de TrasUnión, capacidad de pago, entre otros. En la metodología revisada se encuentran las políticas en concordancia con el Manual SIAR GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025 y Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, sin generar observaciones por el auditor.

SELECCIÓN DE VARIABLES Y SEGMENTACIÓN DE PORTAFOLIOS

De acuerdo con lo requerido en el numeral 2.3.2.1.2. de la CE 018 de 2021 de la SFC en su Capítulo XXXI vigente en el periodo auditado, la OFCIN evidenció las evaluaciones requeridas de la metodología, para los meses de noviembre de 2024 y abril de 2025, las cuales se encuentran debidamente documentadas en los Informes presentados a Comité de Riesgos de los meses descritos, sin generar observaciones por el auditor.

POLÍTICA DE PREPAGOS

De acuerdo con lo requerido por la Ley 546 de 1999 artículo 17 numeral 8, en donde se establece que “los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna. En caso de prepagos parciales, el deudor tendrá derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación”, el seguimiento

realizado por la OFCIN y lo documentado en la auditoría anterior (Informe 22 de 2024), el auditor observa la actualización realizada con las siguientes disposiciones:

- Manual SIAR código: GR-NA-MA-010 versión 006 del 27-06-2025, numeral 5.3.1.5. así:

- **Leasing Habitacional para Solución de Vivienda:** *“El locatario acepta que los pagos extraordinarios que realice durante la vigencia del contrato de leasing habitacional distintos de los cánones mensuales pactados se reflejarán al saldo de capital y en caso de que los abonos extraordinarios superen el saldo de capital se abonará a la cuenta individual del LOCATARIO”.*
- **Leasing Habitacional de Cesantías y Veteranos:** *“EL LOCATARIO, de Leasing de Cesantías y Veteranos podrá realizar abonos extraordinarios, los cuales serán distintos de los cánones periódicos pactados dentro de este contrato y se podrán aplicar a elección de EL LOCATARIO, de la siguiente forma:*
 - a. *Un menor valor del canon mensual.*
 - b. *Una reducción del plazo.*
 - c. *Una disminución del valor de la deuda.*
 - d. *Un adelanto cuota.*
- **Crédito Hipotecario:** *“los créditos podrán prepagarse total o parcialmente en cualquier momento sin penalidad alguna. En caso de prepagos parciales, el deudor tendrá derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación”.*

Por lo anterior, la OFCIN, evidencio que el proceso esta alineado a lo indicado en el Manual SIAR código: GR-NA-MA-010 versión 006 del 27-06-2025, y lo contenido en el numeral 5.3.1.5. Información Previa al Otorgamiento de Crédito.

6.2.2. Etapa Control y Monitoreo – OAGRI

Se encuentra en el marco normativo vigente en el numeral 2.3.1.3 de la CE 018 de 2021 de la SFC en su Capitulo XXXI vigente en el periodo auditado, la OFCIN verificó el cumplimiento de la Etapa de control y monitoreo observando en los informes de Comité de Riesgos y Junta Directiva, el monitoreo y calificación de las operaciones crediticias acorde con el proceso de otorgamiento.

CALIFICACIÓN DEL CREDITO	PORCENTAJE DE PROVISIÓN SOBRE LA PARTE GARANTIZADA	PORCENTAJE DE PROVISIÓN SOBRE LA PARTE NO GARANTIZADA
A	1%	1%
B	3,2%	100%
C	10%	100%
D	20%	100%
E	30%	100%

Con corte a 30-06-2025, la cartera en su cuenta con su provisión individual, con un saldo total de \$176.539 millones de los cuales Leasing Habitacional representó el 60.84% y Crédito Hipotecario 39.16%:

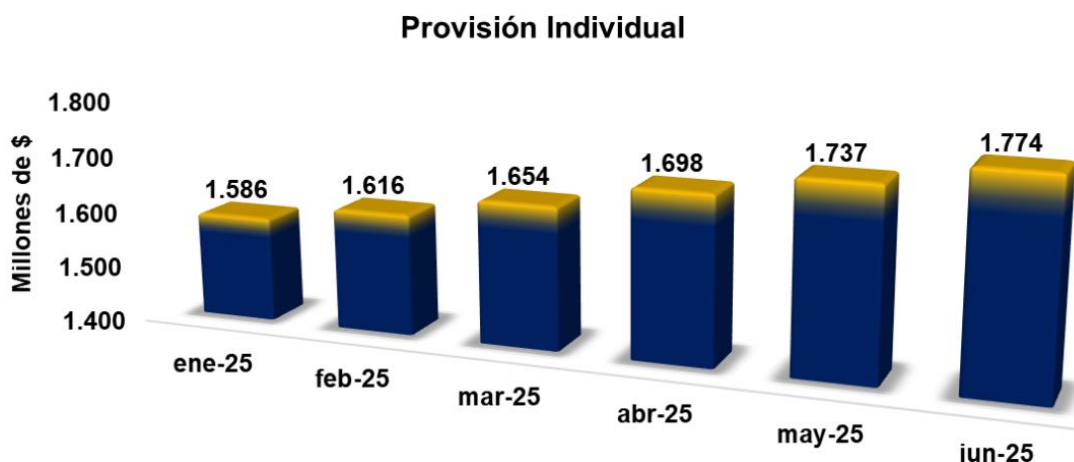


Figura 11 Seguimiento calificación cartera corte 30-06-2025. Fuente: Informe Comité de riesgos junio 2025.

6.2.3. Etapa de Recuperación

De acuerdo con lo establecido en el marco normativo de la SFC vigente, en el numeral 2.3.2.3 de la CE 018 de 2021 de la SFC en su Capítulo XXXI vigente en el periodo auditado, para la Etapa de Recuperación, las disposiciones se encuentran descritas en el Manual SIAR, código: GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025, numeral 5.3.3, con la política sobre recuperación de cartera de créditos, el proceso de cobranza preventiva (persuasiva), cobranza administrativa (prejurídica) y al proceso de cobranza judicial, requisitos para formalizar acuerdos de pago, los criterios y requisitos para proceder al castigo de la cartera de créditos, entre otros aspectos.

Asimismo, Durante el período auditado, la OFCIN verificó que todas las obligaciones crediticias se encontraban al día, gracias a que el recaudo de las cuotas o cánones se realiza principalmente mediante libranza. Este mecanismo contribuye a una mayor seguridad en la recuperación de los créditos otorgados. Adicionalmente, se constató que la Entidad no presenta cartera castigada, sin generar alguna observación al respecto por parte del equipo Auditor.

6.3. Análisis operaciones “casos especiales” Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudan por descuento de nómina (libranza)

De acuerdo con lo estipulado en el Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional, código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025, numerales 7.2.1.1, y 7.2.2.1, el auditor realizó seguimiento a las operaciones de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudaron por libranza durante el periodo auditado y la verificación del recaudo por ventanilla. Asimismo, en Comité de Crédito, en donde la OFCIN asiste como invitado permanente, se evidenció la presentación de los casos y las causas generadoras reportadas por la OAGRI.

Durante el periodo auditado, se observó que todas las operaciones reportadas de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, que no recaudan por Libranza se encuentran calificadas en A y han sido recaudadas por ventanilla en su totalidad. A continuación, se describe el seguimiento del auditor y el concepto verificado con la OAGRI mes a mes:

Anexo 02 Seguimiento mensual OFCIN Créditos de Vivienda que no recaudan por Libranza



Operaciones que no recaudan por Libranza de Ago 24 a Jun 25.zip

Fuente: Elaboración propia OFCIN, seguimiento mensual en el periodo auditado reportes OAGRI corte 30-06-2025.

Recomendación 02: la OFCIN realizará seguimiento mensual a las operaciones que no recaudan por libranza y recomienda a la OAGRI, continuar con el monitoreo y documentación de los casos para el seguimiento pertinente de la Gestión de Riesgo de Crédito, con los soportes requeridos, en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024, acorde a las disposiciones de la CE 008 de 2023.

6.4. Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional

El auditor realizó verificación del Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional código AS-NA-PR-008, versión 008 del 08-11-2024, para lo pertinente al pago de servicios públicos, administración, impuestos prediales y visitas de los inmuebles, de acuerdo con las siguientes periodicidades:

Tipo Obligación	Periodicidad	Muestra Criterio	Soportes
Impuesto predial	Anual (Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% del total de inmuebles entregados con vigencia del contrato superior a 1 año.	Comprobante de pago.
Administración	Semestral (Junio – Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% de los inmuebles entregados con vigencia del contrato superior a 6 meses.	Recibo de pago y/o paz y salvo expedido por la administración del conjunto residencial
servicios públicos	Semestral (Junio – Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% de los inmuebles entregados con vigencia del contrato superior a 6 meses	Comprobante de pago.
Visitas de Inmuebles	Anual (Diciembre)	Muestra aleatoria del 3% de los inmuebles que se encuentran en las ciudades donde tiene punto de atención la Entidad.	Acta o Informe de la visita.

Figura 12 Fuente: Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional código AS-NA-PR-008, versión 008 del 08-11-2024

En respuesta del requerimiento de información del 01-07-2025, la OAGRI remitió el seguimiento realizado por el Área de Servicios Administrativos, así:

- El auditor evidenció los soportes correspondientes a la muestra del 3% del total de inmuebles de Leasing Habitacional otorgados, con los comprobantes de pagos de servicios públicos, administración e impuesto predial con corte a 30-06-2025 de los siguientes afiliados:

Figura 13 Muestra con corte 30-06-2025 soportes pagos servicios públicos, administración e impuesto predial. Fuente: respuesta requerimiento de información 01-07-2025.


- Asimismo, el auditor evidenció los soportes de las visitas a los inmuebles correspondientes a muestra del 3% del total de predios que se encuentran en las ciudades donde tiene punto de atención Caja Honor (Bogotá, Florencia, Ibagué y Medellín) con corte a 31/12/2024 de los siguientes afiliados:

Figura 14 Muestra con corte 30-06-2025 soportes visitas inmuebles Leasing Habitacional en Bogotá, Cali y Barranquilla. Fuente: respuesta requerimiento de información 01-07-2025

De acuerdo con lo anterior, se evidencian los soportes del Seguimiento de los Inmuebles entregados en Leasing Habitacional con corte a 30-06-2025, sin generar observaciones.


6.5. Revisión Garantías Hipotecarias

La verificación de las garantías hipotecarias constituye un proceso fundamental dentro de la Gestión del Riesgo de Crédito en las entidades financieras. Este procedimiento permite asegurar que los activos ofrecidos como respaldo de las obligaciones crediticias cumplan con los requisitos legales, técnicos y financieros establecidos, garantizando así la solidez de la cartera y la protección del patrimonio institucional. En el marco normativo colombiano, y conforme a los lineamientos del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) CE 018 de 2021 de la SFC en su Capítulo XXXI y demás disposiciones aplicables, la Entidad debe implementar mecanismos de control que aseguren la trazabilidad, autenticidad y



Defensa

FORMATO CONCILIACIÓN DE GARANTÍAS



FECHA DE ELABORACIÓN:		02/09/2025		MES A CONCILIAR:		Julio de 2025	
CIERRE DE CARTERA	SALDO HISTORIALES DE CRÉDITO ACTIVOS			CANTIDAD EN CUSTODIA		DIFERENCIA	
	LEASING HABITACIONAL	CRÉDITO HIPOTECARIO	TOTAL ACTIVOS	ACTIVOS	EN RETIRO	ACTIVOS	CANCELADOS
1,641	982	659	1,641	1,612	10	29	
NOTA:							

JUSTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS		
UBICACIÓN / OBSERVACIÓN	CANTIDAD	
Fueron entregadas a AGEDO 21/08/2025 LH	5	DESEMBOLSOS JULIO 2025
Fueron entregadas a AGEDO 21/08/2025 CH	24	DESEMBOLSOS JULIO 2025
Compras de Cartera antiguas entregadas a AGEDO 21/08/2025	5	4 DE JUNIO Y 1 DE MAYO 2025
En Retiro en julio 2025	10	
Entregadas a Custodia 28/08/2025	34	DESEMBOLSOS JULIO 2025
TOTAL	68	

OBSERVACIONES: La diferencia entre la cantidad de la cartera activa y la cantidad en custodia Alpopular son 29 Garantías, por otro lado las cantidades en "JUSTIFICACIÓN DE DIFERENCIAS" son 5 Garantías que corresponden a compras de cartera que no fueron entregadas en custodia en los tiempos de desembolso real, ya que tiene un trámite especial por su tipología de crédito y dependen de un tercero (Entidad Financiera).

Conciliado por: Sergio Cruz Roncancio - GADCC
 Jacqueline Castro - AGEDO

NET 00000007 - 7


Centro de Control y Custodia de Cartera - Bogotá 000 700 7070

Linea gratuita nacional 02 8000 00000

www.alpopular.gov.co contacto@alpopular.gov.co

© 2009 Al Popular - Bogotá D.C. Colombia

BENEFICIO Y EXCLUSIÓN



DISEÑO: GUSTAVO FLORES

Figura 16 Muestra formato conciliación garantías

Recomendación 03: la OFCIN recomienda a ACREC, con el objetivo de mejorar la gestión de garantías en las operaciones de crédito leasing, hipotecario y compras de cartera, adoptar un enfoque integral basado en las mejores prácticas del sector financiero, conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta recomendación busca fortalecer la mitigación del riesgo crediticio, optimizar el uso de activos y garantizar la transparencia y seguridad jurídica en los procesos.

- En el formato conciliación de garantías en el campo “SALDO HISTORIALES CRÉDITO ACTIVOS” en concepto COMPRAS DE CARTERA, lo anterior para tener un mayor control de las garantías producto de Compras de Cartera.
- Utilizar herramientas tecnológicas que permitan el monitoreo en tiempo real del valor y estado de las garantías.
-
- Integrar procesos automatizados para la asignación eficiente de activos entre operaciones.
- Mantener registros actualizados y auditables que respalden la trazabilidad de las garantías.
- Formar a los equipos de crédito en las mejores prácticas de gestión de garantías y en los cambios normativos relevantes.

6.6. Verificación documentación controlada pertinente a la Gestión de Riesgo de Crédito

La documentación controlada en Isolución, pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito, fue evaluada por la OFCIN, según el numeral 1.3 del Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen) de la SFC (normatividad derogada y sustituida por el Capítulo XXXI CBCF CE 100 de 1995 SIAR, parte I numeral 5, literal c) con las siguientes observaciones:

Tabla 2 Verificación OFCIN en Isolución – Documentación Controlada Gestión de Riesgo de Crédito

#	Documento	Identificación Isolución	Observaciones Generales OFCIN
1	Manual SIAR	GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025	N/A
2	Manual del Producto de Crédito de Vivienda y leasing habitacional,	código RE-NA-MA-001 versión 002 del 06-06-2025	N/A
3	Formato “Solicitud de Producto de Créditos de Vivienda (Conocimiento el Cliente)	Código GR-NA-FM-018, versión 021 del 12-02-2025	N/A
4	Procedimiento “Identificación, Medición, Tratamiento y Monitoreo Riesgo de Crédito”	Código GR-NA-PR-024, versión 010 del 04-04-2025.	N/A
5	Procedimiento consolidación de documentos para la constitución de los créditos de vivienda y garantías	Código RE-NA-PR-001 Versión 001, del 21/05/2025	Eliminar referencia al Manual SARC numeral 2.6.
6	Procedimiento evaluación de garantías para créditos de vivienda	Código RE-NA-PR-001 Versión 001 21/05/2025	N/A
7	Procedimiento generar reporte de novedades y alistamiento de pagos.	Código RE-NA-PR-004 Versión 001 21/05/2025	N/A

#	Documento	Identificación Isolución	Observaciones Generales OFCIN
8	Procedimiento Seguimiento Inmuebles Entregados en Leasing Habitacional	Código AS-NA-PR-008, versión 008 del 08-11-2024.	N/A

Fuente: elaboración propia OFCIN, revisión documentación Isolución pertinente a Gestión de Riesgo de Crédito, fecha de consulta 02-10-2024.

Recomendación 04: la OFCIN recomienda a la OAGRI y el Área de Crédito y Cartera, actualizar la documentación pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito, con las recomendaciones del equipo auditor descritas (según el presente Informe de auditoría, tabla 03, observaciones OFCIN), cumpliendo con las políticas internas de la CPVMP en cuanto a la documentación y actualización de la documentación controlada en Isolución, marco normativo de la SFC en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, parte I numeral 5, literal c; observando el “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.

6.7. Evaluación OFCIN aspectos adicionales de la Gestión del Riesgo de Crédito

La OFCIN realizó revisión de los siguientes aspectos, de acuerdo con el marco normativo de la SFC en el Capítulo XXXI de la CE 100 de 1995 SIAR, Parte I, numeral 3.5 y durante el periodo auditado en el numeral 1.3.5 del Capítulo II CBCF (CE 100 de 1995 y su modificación a través de CE 009 de 2022, CE 042 de 2020, CE 022 de 2020, CE 016 de 2019, CE 026 de 2017 y demás que lo actualicen y/o modifiquen):

6.7.1. Metas Productos Créditos de Vivienda: la OFCIN verificó en respuesta del requerimiento de información del 01-08-2025, las metas y su cumplimiento para los Créditos de Vivienda (Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario) durante el periodo auditado y lo proyectado para el restante 2025, las cuales se encuentran alineadas con el Plan Estratégico (PEI) y Plan de Acción (PAI) Institucional para cada vigencia y forman parte de los indicadores de Caja Honor:

Periodo	Meta mensual (unidades)	Colocación	
Enero	18	12	
Febrero	22	33	
Marzo	25	53	
Abril	23	46	
Mayo	22	36	
Junio	23	45	
Julio	20	20	
Agosto	22	22	
Septiembre	24	24	PROYECTADO
Octubre	20	20	
Noviembre	19	19	
Diciembre	12	12	
TOTAL	250	342	

Figura 17 Metas y cumplimiento periodo auditado Créditos de Vivienda, corte 31-07-2025. Fuente: respuesta requerimiento información OAGRI 01-08-2025.

Sin generar observaciones por parte de la OFCIN.

6.7.2. Política de Cupos de Emisor, Contraparte y Depositario: el auditor verificó las políticas contenidas en el Manual SIAR, código: GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025; los Informes presentados a Comité de Riesgos y Junta Directiva con el análisis mensual, observando el cumplimiento de los límites establecidos, sin sobrepasos y sin generar observaciones por la OFCIN.

Sin generar observaciones por parte de la OFCIN.

6.7.3. Reportes de Transmisión de los Formatos 322, 453, 454 y 507 a la SFC: el auditor verificó en respuesta del requerimiento de información 01-08-2025, los soportes de transmisión para el periodo auditado, de forma exitosa, sin registrar extemporaneidades.

Sin generar observaciones por parte de la OFCIN.

6.7.4. Revisoría Fiscal: la OFCIN evidenció el Informe de Revisoría Fiscal para el 2024 de Amézquita & CIA SAS, en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable, con algunas observaciones y con el plan de acción de Caja Honor para subsanarlas durante el II semestre 2025. El auditor realizará seguimiento en las próximas auditorías a realizar a la Gestión del Riesgo de Crédito.

Sin generar observaciones por parte de la OFCIN.

6.7.5. Plan de Capacitación: de acuerdo con lo estipulado en el Manual SIAR, código GR-NA-MA-010 versión 06 del 27-06-2025 numeral 6.7 (Capacitaciones), la OFCIN en respuesta requerimiento de información OAGRI 01-08-2025, se verifica los

memorandos internos de capacitación 18-01-20240918001848, 18-01-20241211002395, 18-01-20250319000441 y 18-01-20250519000798, sin generar observaciones.

6.7.6. En respuesta de requerimiento de información, la OFCIN evidenció las Actas de Comité de Crédito, los Informes mensuales presentados al Comité de Riesgos y Junta Directiva para el periodo auditado, pertinentes a Gestión de Riesgo de Crédito e Informes de Cupos de Emisor, Depositario y Contraparte, sin generar observaciones.

6.7.7. Revisión Reportes de Eventos de Riesgo Operacional (RERO): la OFCIN realizó seguimiento a 1 RERO que se presentaron durante el periodo auditado, correspondientes a errores en la transmisión a la SFC, la cual se realizó exitosamente.

VIGENCIA	CODIGO	COD. EVENTO GENERAL	FECHA			CONTABILIZACION	F. REGISTRO	MONTO		SEGUROS	AREA	CLASE	PRODUCTO	UBICACION	SUCURSAL	IMPACTO
			DESCRIPCION NTO	INICIAL	FINAL			TOTAL	RECUPERADO							
2025	2353	587	04/08/2025 12:00	04/08/2025 12:00	04/08/2025 12:20	00:00	04/08/2025	\$0	\$0		OAGRI OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO	De la normativa vigente y aplicable	REPORTES DE RIESGO DE CREDITO	BOGOTÁ, D.C.	SEDE PRINCIPAL	REPROCESOS
		Comentario del Evento General originado numero 587: El día 8 de abril se realizó el envío del archivo plano firmado, sin embargo, cuando se pasó a la sí se tenía un error en la fecha, nuevamente hicieron la conexión del archivo, sin embargo, estaba por fuera del horario establecido, el cual era antes de las 12m, sin embargo, se informa que el archivo se realizó de manera exitosa. El evento fue reportado por el usuario VIGIA. En el área (OAGRI) OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGO para el proceso (PROCESO GESTION DEL RIESGO (MIDDLE OFFICE)). El monto con el que fue registrado fue \$0. El evento fue registrado en el sistema por el usuario en 08 Apr 2025 14:10:29:417.														

Figura 18, REROS periodo auditado

6.7.8. Revisión Análisis de Cosechas, de octubre, noviembre de 2024 y enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025 enmarcados en la regulación de la SFC, herramienta clave para fortalecer la Gestión del Riesgo de Crédito en la Entidad. Los resultados positivos observados reflejan una evolución favorable en la calidad de la cartera, alineada con las mejores prácticas del sector financiero colombiano, sin generar observaciones.

7. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA CRÉDITOS DE VIVIENDA

Teniendo en cuenta el requerimiento de información realizado por la OFCIN el 01-07-2025 a la OAGRI, con fecha 09-07-2025 el proceso auditado suministró información relacionada por medio del repositorio SharePoint [Requerimiento Información OAGRI](#) como se muestra a continuación:

Figura 49. Información suministrada por el proceso auditado respuesta Req. 01-07-2025
Fuente: OAGRI – Repositorio documental SharePoint

7.1. Revisión de la Información por parte de la Oficina de Control Interno

- **Carpeta 1. Relación Personal ACREC**

Tabla 3. Relación del personal del Área de Finanzas y sus Grupos

Fuente: Repositorio Documental SharePoint [Requerimiento Información OAGRI](#), Archivo ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA.xlsx

Como se observa en la tabla 1, el Área de Crédito y Cartera – ACREC está compuesta por un total de 13 funcionarios “Trabajadores Oficiales” incluido el líder del área y los 12 restantes, distribuidos en los grupos de “Administración de Crédito y Cartera” (un total de 4 funcionarios) y “Grupo Originación de Crédito” (total 8 funcionarios).

Así las cosas, se evidencia que la Entidad dispone del talento humano idóneo para la gestión del Área de Crédito y Cartera, constituyendo un activo estratégico que fortalece la eficiencia operativa, optimiza los procedimientos, mitiga riesgos y garantiza información confiable para la toma de decisiones institucionales.

- **Carpeta 2. Sistemas Información**

Respecto a los sistemas de información utilizados para la gestión del proceso de Crédito y Cartera, la OFCIN observó que en la presente carpeta, el proceso auditado únicamente dispuso información referente al aplicativo CYGNUS, como se observa a continuación:

Figura 50. Sistemas de Información utilizados en el proceso de Crédito y Cartera
Fuente: Repositorio Documental SharePoint Requerimiento Información OAGRI

Posteriormente, con fecha 22-07-2025, el equipo auditor consultó al Líder del Grupo de Administración de Crédito y Cartera sobre otras herramientas utilizadas en el proceso, quien mencionó aplicativos adicionales como SEVEN, GA2, Dodo Docs, así como las plataformas propias de cada Unidad Ejecutora. En atención a esta información, mediante correo electrónico enviado en la misma fecha, se solicitó a los líderes de los grupos de Administración de Crédito y Cartera y Originación de Crédito, las especificaciones técnicas y funcionales de dichas herramientas. No obstante, al 06-08-2025, no se ha recibido respuesta por parte de los líderes mencionados frente al requerimiento realizado.

A continuación, se detalla el contenido de los archivos dispuestos en la Carpeta 2.
Sistemas Información:

- **Archivo: 89. Ethos Soluciones de Software S.A.pdf**

Este archivo corresponde al contrato firmado No. 2015-01-0007 en el cual el presidente de la firma ETHOS SOLUCIONES DE SOFTWARE S.A. le otorga a Caja Honor el licenciamiento de su aplicativo CYGNUS LEASING, enlistando los acuerdos relacionados a la entrega de dicha licencia. Tras la revisión documental realizada por la OFCIN, se identificó que los archivos *89. Ethos Soluciones de Software S.A.pdf* y *Licencias Cygnus.pdf* presentan contenido equivalente. No obstante, se evidencian dos diferencias puntuales: el número de contrato registrado en *Licencias Cygnus.pdf* corresponde al N.º 2015-01-0007-01, y el nombre del funcionario que figura como presidente difiere entre ambos documentos. Esta observación se consigna con el fin de evitar duplicidad interpretativa y asegurar la trazabilidad de la información.

- **Archivo Diagrama General de Arquitectura Caja Honor.jpg**

Como resultado del análisis documental efectuado por la OFCIN, se identificó que el archivo en revisión contiene información equivalente a la incluida en la Carpeta 5 (*Diagrama de Integraciones*), específicamente en el archivo *Diagrama General de Arquitectura Caja Honor.jpg*, material que corresponde al diseño arquitectónico de la herramienta CYGNUS, estructurada bajo un modelo multicapa que distribuye sus componentes entre la red interna de Caja Honor y el Datacenter TRIARA, lo cual permite una operación segura, escalable y eficiente. Es de anotar que, la arquitectura contempla la integración con diversos aplicativos

institucionales (SEVEN, GA2, DODO DOCS) y sus respectivas bases de datos, sobre plataformas tecnológicas Windows Server 2012 R2 y SQL Server 2012. Asimismo, incorpora un portal SharePoint ubicado en la zona desmilitarizada (DMZ) para la publicación de contenidos. Asimismo, la comunicación entre los componentes se establece mediante protocolos como HTTP/HTTPS, ODBC, JDBC e IFRAME, lo que garantiza interoperabilidad, seguridad en el acceso a la información y continuidad operativa. Como se muestra a continuación:

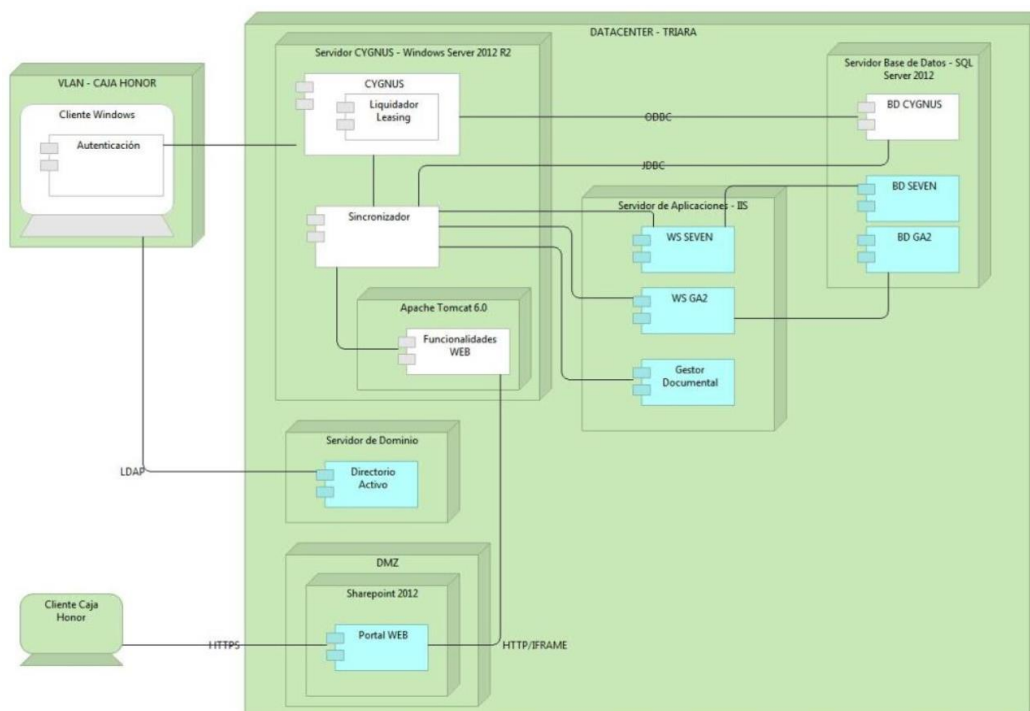


Figura 21. Arquitectura General de los sistemas de información

Fuente: Repositorio Documental SharePoint Requerimiento Información OAGRI, Archivo: Diagrama General de Arquitectura Caja Honor.jpg

No obstante, considerando que las plataformas tecnológicas sobre las cuales opera la herramienta CYGNUS - Windows Server 2012 R2 y SQL Server 2012- han alcanzado el fin de su soporte extendido por parte del fabricante, se recomienda realizar una evaluación técnica y proceder con su actualización, en tanto que, la permanencia en versiones obsoletas representa un riesgo significativo para la operación y la seguridad de la Entidad, al no disponer de actualizaciones críticas ni soporte técnico oficial, lo que podría comprometer la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.

Por su parte, la actualización a versiones recientes como Windows Server 2022/2025 y SQL Server 2022 representa una oportunidad estratégica para robustecer la infraestructura tecnológica de la Entidad, al incorporar capacidades avanzadas de protección contra amenazas, mejorar el rendimiento y la eficiencia en el procesamiento de datos, ampliar la

compatibilidad con entornos híbridos y servicios en la nube, y disponer de herramientas modernas para la administración y el monitoreo, además de contribuir a garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento normativo.

- **Requerimiento 3. Contratos celebrados con proveedores del servicio**

Con fecha 14-08-2025 el proceso auditado suministró la información contenida en la siguiente carpeta:

- **Carpeta 9.1 Contrato AQMGO+PROSPECTA**

La presente carpeta contiene el archivo correspondiente al contrato No. 41 de 2025 suscrito con la empresa “CIFIN S.A.S.”, como se muestra a continuación:

Figura 22. Información suministrada respecto al Cto. No. 41-2025 CIFIN S.A.S.
Fuente: Repositorio documental SharePoint - [Requerimiento Información OAGRI](#)

La OFCIN consultó el gestor documental Dodo Docs para verificar de forma más amplia el expediente documental relacionado con dicho contrato No. 41-2025, cuyo objeto es: “PRESTAR LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO, ADMINISTRACIÓN DE DATOS Y CONSULTA DE LA INFORMACIÓN EN BASE DE DATOS PARA LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA - CAJAHONOR”. Una vez consultado el contrato en cuestión se observó que fue suscrito por el Gerente General el 21-04-2025, por un valor total de \$120.000.000. No obstante, en el acta de inicio se establece como fecha de inicio de ejecución el 06-05-2025, con una vigencia de 12 meses, finalizando así el 06-05-2026.

Asimismo, se evidenció que se han realizado un total de 2 pagos, cuya información se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4. Pagos realizados para el Cto. No. 41-2025

Saldo Total	Pago	Saldo Resultante	Periodo Facturado
\$120.000.000	\$11,165,623.63	\$108,834,376.37	Del 06-05-2025 al 25-05-2025
\$108,834,376.37	\$13,477,847.18	\$95,356,529.19	Del 26-05-2025 al 25-06-2025

Fuente: Diseño de la OFCIN – Cto. No. 41-2025

De lo anteriormente expuesto, se evidencia que el contrato No. 41 de 2025 se encuentra vigente con un avance financiero del 20,54% respecto al valor total del contrato.

- **Carpeta 4. Manuales Técnicos – Usuario**

La presente carpeta contiene documentación relacionada con los manuales técnicos y de usuario correspondientes a la herramienta CYGNUS, detallando los contenidos incluidos, los cuales proporcionan orientación sobre la instalación, configuración y operación del sistema, así como las funcionalidades disponibles para los módulos:

Figura 23. Manuales Técnicos y de Usuario de la herramienta CYGNUS
Fuente: Repositorio Documental SharePoint [Requerimiento Información OAGRI](#)

A continuación, se detalla el contenido de las carpetas indicadas en la figura 5:

- **Carpeta Manuales de Usuarios**

El repositorio contiene un total de 23 archivos correspondientes a los manuales de cada módulo y/o proceso implementado en la herramienta CYGNUS. Es importante señalar que varios de estos documentos contienen las descripciones funcionales acompañadas de capturas de pantalla ilustrativas, diseñadas como guías prácticas para el usuario. Por otro lado, algunos módulos cuentan con manuales más estructurados y extensos, que explican en detalle el funcionamiento integral de la herramienta, incluyendo aspectos técnicos y operativos, como se evidencia a continuación:

**MANUAL MÓDULO
ADMINISTRACIÓN DE
GARANTÍAS**

Introducción

El sistema CYGNUS Leasing es concebido como parte de una estrategia integral para el mejoramiento y desarrollo de actividades en las compañías financieras, brindando una gran gama de posibilidades para la consecución de la misión de la empresa, permitiendo la Parametrización y adecuación de los módulos a las necesidades de la misma, lo que representa la flexibilidad y longevidad del producto, y que sumado al alto rendimiento y nivel de integración lo convierten en una herramienta idónea para el control de los procesos de las compañías.

Este texto ofrece un contenido sólido que le permitirá conocer el manejo por completo del Software LEASING-CYGNUS.

Audiencia

El manual ha sido escrito para personas como:

Principiantes o personas que estén evaluando el sistema para la organización, que requiera aprender rápida y eficazmente, el manejo básico de la aplicación.

Administradores de datos de la compañía, los cuales deben brindar soluciones rápidas y efectivas sobre las diversas inquietudes de otros usuarios del sistema.

Usuarios avanzados, que requieran refrescar parte de sus conocimientos acerca del sistema o hacer un mejor uso del producto de la herramienta.

Gerentes o administrativos de alto nivel, que requieran información rápida y veraz para la toma de decisiones.

Convenciones Usadas en esta Guía

A lo largo de este documento se señalan diversas combinaciones de tildas, advertencias, conceptos y funciones utilizadas en CYGNUS Leasing. Con el fin de que sean más fáciles de reconocer, se utilizan las siguientes convenciones:

- **Negrilla:** Usada para títulos, subtítulos y resaltar ideas Principales
- *Cursiva:* Usada para numerar y enunciar las figuras.

Como usar este libro

El manual de usuarios está organizado de acuerdo con las tareas que usted realiza comúnmente cuando está trabajando.

Cada tarea esta presentada en pasos. Cuando usted lee una tarea en este manual los pasos incluidos proveen todas las instrucciones necesarias para cumplir dicha tarea y especifica las variantes que pueden surgir en el programa por Parametrización de este.

Las tareas han sido agrupadas de acuerdo a los procesos de trabajo que usted pueda realizar, generando consultas individuales de los asociados, afiliados y/o terceros, adicionando información sobre organismos de la entidad o actividades que estos promuevan, etc.

Acerca de este manual

La presente guía se ha dividido en tres partes, a saber:



Figura 24. Extracto del MANUAL MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS

Fuente: Repositorio Documental SharePoint [Requerimiento Información OAGRI](#), Archivo: MANUAL MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS.pdf

▪ **Carpeta Manuales Técnicos**

Esta carpeta contiene un total de 3 archivos que corresponden a los manuales de instalación de las herramientas requeridas para el funcionamiento de CYGNUS LEASING, específicamente Deploy 6.2 y Team Developer 6.2. Adicionalmente, se incluye un manual relacionado con los parámetros y campos del simulador Web Service:

Figura 25. Manuales técnicos de la herramienta CYGNUS

Fuente: Repositorio Documental SharePoint [Requerimiento Información OAGRI](#)

- **Carpeta 6. Controles de Cambio**

El proceso auditado suministró información acerca de los controles de cambios solicitados y gestionados para la plataforma CYGNUS, información hallada en el siguiente archivo:

Figura 26. Información suministrada acerca de controles de cambio

Fuente: Repositorio documental SharePoint – [Requerimiento Información OAGRI](#)

Tras el análisis del archivo denominado “*CONTROLES DE CAMBIO CYGNUS LEASING.xlsx*”, se identificó que este contiene el registro completo de los controles de cambio solicitados para la herramienta CYGNUS desde el año 2020 hasta el 07-04-2025.

No obstante, dicha información excede el alcance definido para la presente auditoría. En consecuencia, se procedió a filtrar únicamente aquellos controles de cambio que corresponden a la vigencia evaluada, obteniendo un total de 6 controles relevantes, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 5. Controles de cambio solicitados para la herramienta CYGNUS LEASING

Fuente: Archivo: CONTROLES DE CAMBIO CYGNUS LEASING.xlsx

Tras la consulta realizada por la OFCIN en la consola de Service Manager, se verificó que las 6 Solicitudes de Control de Cambio - CR registradas en la Tabla 3 presentan estado “Cerrado”. No obstante, se considera necesario establecer Acuerdos de Nivel de

Servicio - ANS para la gestión de este tipo de solicitudes, con el fin de definir tiempos de atención, seguimiento y cierre, así como asegurar la trazabilidad del proceso. Igualmente, es importante documentar de manera detallada la descripción de los resultados obtenidos en la solución de cada solicitud, lo cual debe realizarse dentro de la herramienta tecnológica implementada, específicamente en la pestaña de “Resultados”, como parte del proceso de cierre; en tanto que la misma se observó vacía.

Ahora bien, en el marco de la gestión eficiente de servicios tecnológicos, la implementación de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) es fundamental para garantizar la calidad, oportunidad y trazabilidad en la atención de requerimientos. En el caso de los Requerimientos de Soporte Técnico - SR, los ANS permiten establecer tiempos de respuesta y solución claros, optimizando la atención de incidentes y solicitudes, y mejorando la experiencia del usuario final. Por su parte, en las Solicitudes de Control de Cambio - CR, los ANS aseguran que los procesos de evaluación, aprobación e implementación se realicen de manera ordenada y dentro de plazos definidos, minimizando riesgos operativos y fortaleciendo la gobernanza sobre los sistemas de información.

Adicionalmente, es importante señalar que, no obstante, que en el procedimiento Gestionar Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, con código IT-NA-PR-003 del 16/Sep/2024, se menciona el ítem 3.2 titulado “Definir los ANS”, no se proporciona una descripción detallada del proceso que conlleva dicho literal, el cual es importante que complemente con aspectos mínimos a evaluar tales como:

Tabla 2. Aspectos mínimos para la Definición de los ANS

Tipo de Solicitud	Categoría	Descripción del Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Prioridad	Responsable del Servicio	Indicadores de Cumplimiento
-------------------	-----------	--------------------------	---------------------	----------------------	-----------	--------------------------	-----------------------------

Fuente: OFCIN – Diseño propio

Tema que es de alta relevancia, dado que establecer claramente los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS es fundamental para garantizar una comprensión común entre las partes involucradas sobre los compromisos, expectativas y métricas de desempeño del servicio; en tanto que una definición precisa de los ANS permite asegurar la calidad del servicio, facilita el seguimiento y la evaluación de su cumplimiento, y contribuye a la mejora continua de los procesos de TI.

Así las cosas y en razón a que no se evidenció documentados los ANS para la atención de servicios tecnológicos (Controles de Cambio – CR y Requerimientos de Servicios – SR) dentro de la Entidad, la OFCIN precisa:

Oportunidad de Mejora Correctiva No. 1.

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAINF y los demás procesos de la Entidad, teniendo en cuenta que una vez analizada la información suministrada no se evidenciaron Acuerdos de Niveles de Servicios implementados para dar solución a los diferentes requerimientos registrados en la herramienta Service Manager, establecer, documentar e implementar los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS tanto para la solución de Requerimientos de Soporte Técnico - SR como para las Solicitudes de Control de

Cambio – CR; asimismo, detallarán dentro de la pestaña “Resultados” de la Herramienta Service Manager, lo correspondiente a la descripción de los resultados obtenidos en la solución de cada solicitud, lo cual es relevante ya que permite consolidar la información técnica asociada a cada caso, facilitar la auditoría de los procesos y contribuir a la mejora continua mediante el análisis de las acciones ejecutadas y sus impactos. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento al marco legal aplicable dependiendo de la naturaleza jurídica de la Entidad y a las buenas prácticas de la norma ISO/IEC 27001:2022, indicadas en los numerales 6.2. Objetivos de seguridad de la información y planificación para alcanzarlos, 6.3. Planificación de los cambios, 8.1. Planificación y control operativos, 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación y el control A.5.23. Gestión de cambios, los cuales exigen planificación, control operativo, trazabilidad y gestión formal de cambios, además de los lineamientos de MIPG V6 de 2024, Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados y Dimensión 5. Información y Comunicación; se observó el R061 - Incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) o Contratos de Soporte, R074 - Incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

- **Carpeta 7. Matriz Roles Perfiles**

Contiene el archivo denominado MatrizRolesPerfilesCygnus.xlsx el cual describe las responsabilidades de los perfiles Administrador, Consulta Simulador Leasing, Analista de Crédito, Perfil Consulta Control Interno, Activos Fijos, Simulador de Leasing, Contabilidad Caja Honor, Cartera Caja Honor, Líder Contabilidad Caja Honor y Leasing Caja Honor; no obstante, no cuenta con la firma de los responsables de su elaboración y aprobación, ni con la fecha de generación; elementos esenciales para validar su autenticidad, trazabilidad y vigencia, puesto que, la ausencia de estos datos compromete la confiabilidad del documento como evidencia formal, limita su utilidad en procesos de auditoría y dificulta la verificación de su alineación con los controles internos establecidos. Se recomienda formalizar este tipo de matrices mediante mecanismos de validación documental que incluyan responsables, fechas y versiones, con el fin de garantizar su integridad y respaldo institucional.

Por otra parte, es importante anotar que tras la consulta por parte de la OFCIN en el repositorio de documentación controlada Isolucion [Isolución - Visualización Documentos](#) se identificó publicado el documento GR-NA-FM-040 / V 001 con Fecha aprobación del 06-06-2025 correspondiente al formato Matriz roles, perfiles y responsabilidades de los activos de información.

- **Carpeta 8. Listado Usuarios Cygnus**

Mediante el archivo que a continuación se presenta, el proceso auditado dispuso la siguiente información en el repositorio documental SharePoint:

Figura 27. Listado de Usuarios Cygnus

Fuente: Repositorio Documental SharePoint Requerimiento Información OAGRI

Una vez la OFCIN realizó la revisión de la información contenida en el archivo RDL_SPRPT_USUARIOS_APP.xlsx, se observó que contiene un total de 81 registros de usuarios con estado ACTIVO, así:

Tabla 6. Usuarios con estado Activo en CYGNUS

Perfil	Cant.	Estado
Consulta Simulador Leasing	14	ACTIVO
Perfil Activos Fijos Caja Honor	4	
Perfil Administrador Caja Honor	1	
Perfil Cartera Caja Honor	3	
Perfil Consulta Control Interno	1	
Perfil Contabilidad Caja Honor	2	
Perfil Leasing Caja Honor	29	
Perfil Líder Contabilidad Caja Honor	1	
Perfil Simulador de Leasing Caja Honor	26	
Total general	81	

Fuente: OAGRI, Archivo: RDL_SPRPT_USUARIOS_APP.xlsx

Del total de 81 usuarios registrados con estado ACTIVO en la plataforma CYGNUS, el 34% equivalente a 28 usuarios presentan fecha inválida de último ingreso (01/01/1900), lo cual representa una inconsistencia crítica que puede afectar la trazabilidad y el monitoreo del uso efectivo de la herramienta:

Tabla 7. Usuarios con fecha inválida en CYGNUS

Fuente: OAGRI, Archivo: RDL_SPRPT_USUARIOS_APP.xlsx

Asimismo, se observó una dispersión significativa en las fechas de ingreso al sistema, en donde el 37% equivalente a 30 de los usuarios, no se loguean o utilizan la herramienta desde hace más de 6 meses (vigencia 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024), lo que evidencia falta de depuración periódica de la base de datos o ausencia de políticas claras de gestión de usuarios; en tanto que la permanencia de usuarios habilitados en el sistema sin registrar actividad durante periodos prolongados representa un riesgo tanto operativo como de seguridad, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Usuarios que no se loguean al sistema periodo mayor a 6 meses

Fuente: OAGRI, Archivo: RDL_SPRPT_USUARIOS_APP.xlsx

Dado lo anteriormente expuesto, es prioritario que se implementen controles periódicos para la revisión, desactivación o reasignación de estos usuarios, garantizando así la integridad del sistema y el cumplimiento de los principios de mínimo privilegio y responsabilidad individual.

De otra parte, se observaron usuarios con estado ACTIVO que no registran en la BD de personal (corte 31-07-2025), así:

Tabla 9. Usuarios estado ACTIVO – No registran en BD Personal corte 31-07-2025

Fuente: OAGRI, Archivo: RDL_SPRPT_USUARIOS_APP.xlsx

Como resultado de la validación realizada por la OFCIN en coordinación con OAINF – Mesa de Ayuda, se constató que los usuarios registrados en la Tabla 8 corresponden a personal de la firma Amézquita & Cía S.A.S., vinculada contractualmente con Caja Honor mediante el Contrato N° 053 de 2024. Es de anotar, que dicho contrato finalizó el 25 de junio de 2025 y fue objeto de una prórroga por un término adicional de un mes, a partir del 26 de junio de 2025. Esta información se encuentra respaldada en las evidencias documentales que se presentan a continuación:



la suscripción del presente otrosí:	
10	Fecha de aprobación del Ordenador del Gasto
11	Artículos del Manual Interno de Contratación de La Caja aplicables al presente otrosí:

De acuerdo con lo anterior, LAS PARTES acuerdan las siguientes **CLÁUSULAS**:

CLÁUSULA PRIMERA. - ADICIONAR en la suma de VEINTIÚN MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SIETE MIL PESOS (\$21.777.000) el contrato No. 53-2024

CLÁUSULA SEGUNDA. PRORROGAR por el término de un (1) mes, el contrato 53-2024, a partir del 26 de junio de 2025.

CLÁUSULA TERCERA. - GARANTÍA. El CONTRATISTA deberá ampliar las garantías constituidas de conformidad con el valor y plazo contenidos en el presente OTROSÍ.

CLÁUSULA CUARTA. - VIGENCIA. Las demás cláusulas, condiciones y requisitos establecidos en el contrato No. 53 de 2024, no modificados por el presente documento permanecen vigentes y son de obligatorio cumplimiento.

Figura28. Evidencias documentales Cto. 053 de 2024 - Amézquita & Cía S.A.S.

Fuente: Gestor Documental Dodo Docs – Expediente Cto. 053 de 2024

No obstante, al corte del 13-08-2025 aún registran activas en el sistema de información Cygnus y en AD de la Entidad, como se ilustra a continuación:

Figura 29. Pantallas usuarios *claudia.ramos* y *dianapa.gutierrez* - Directorio Activo - AD

Fuente: Mesa de Ayuda – AD consultado 13-08-2025

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que como resultado del ejercicio auditor Informe de Auditoría No. 03 de 2025_SICI se documentó la OMC 4:

“Oportunidad de Mejora Correctiva No. 4.

La OFCIN recomienda a la OAGRI, en coordinación con OAINF y demás procesos interrelacionados, continuar con la gestión de usuarios de los servicios - herramientas tecnológicas, alineado con las políticas de seguridad de la información de la Entidad, tema que es fundamental debido a que situaciones como usuarios que ya no prestan servicios en la Entidad pero siguen activos, registros duplicados, usuarios sin perfil asociado, asignación de más de dos usuarios administradores del sistema, permanencia de usuarios habilitados en el sistema sin registrar actividad durante periodos prolongados (Ver Anexo Informe 3 Aud. SICI_ Validación de usuarios sistemas de información), aspecto que es prioritario revisar para asegurar una gestión eficiente y segura, toda vez que, si bien es cierto, la ISO/IEC 27001:2022, que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI, no prohíbe explícitamente la asignación de múltiples administradores del sistema; sin embargo, la práctica de asignar múltiples administradores sin un control adecuado puede infringir varios principios fundamentales de dicha norma, especialmente en lo que respecta a la gestión de accesos y responsabilidades, como son la Cláusula 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, Anexo A.8.2 – Uso de derechos de acceso privilegiado, Anexo A.5.18 – Gestión de derechos de acceso, Anexo A.5.17 – Gestión de la información de autenticación secreta, Anexo A.5.15 – Control de Acceso, , Anexo A.5.16 – Gestión de identidades y autenticación y A.5.3 – Separación de funciones y demás aspectos mencionados en los numerales 5.3.3 y 5.4 del presente informe. Las acciones antes mencionadas, no cumplen con las buenas prácticas de seguridad de la información ni con lo establecido en la Guía de Operación Crear, Modificar e Inactivar Usuarios y Nombres de Recursos de TI (Código IT-NA-GU-009, V17 del 31/Jul/2023, V18 del 16/Sep/2024 y V19 del 14/Feb/2025), la cual en su numeral 5 Parte h) imparte instrucciones para la gestión de usuarios según la casuística que presente, observando riesgos asociados con RSI031 - Pérdida de Información, RSI030 - Información Errada, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, y el incumplimiento de las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.”

La Oficina de Control Interno – OFCIN en el presente informe de auditoría no documenta nueva Oportunidad de Mejora, recomendando que de manera prioritaria se lleven a cabo las acciones pertinentes para la subsanación de la Oportunidad de Mejora Correctiva 4 registrada en el Informe 3 de 2025. En su defecto precisa:

Recomendación No. 5.

La OFCIN recomienda SUFIN – ACREC en coordinación con OAINF (Mesa de Ayuda) y demás procesos interrelacionados, implementar de manera inmediata un procedimiento formal de depuración de cuentas de usuario, complementado con controles automatizados de expiración de las mismas, tanto en el sistema de información CYGNUS como en el Directorio Activo (AD) de la Entidad; especialmente aquellas asociadas a personal externo cuyo vínculo contractual ha finalizado, como es el caso del personal de la firma Amézquita, cuyo contrato con Caja Honor concluyó el 30 de junio de 2025, pero que al corte del 13 de agosto de 2025 aún figuran como activas. Lo anterior, en tanto que, la permanencia de estas cuentas con estado ACTIVO puede posibilitar accesos no autorizados a sistemas institucionales. Por tanto, se requiere una acción correctiva inmediata que garantice la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos tecnológicos de la Entidad en alineación con el Estándar ISO/IEC 27001:2022, Cláusula 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, Anexo A.8.2 – Uso de derechos de acceso privilegiado, Anexo A.5.18 – Gestión de derechos de acceso, Anexo A.5.17 – Gestión de la información de autenticación secreta, Anexo A.5.15 – Control de Acceso, , Anexo A.5.16 – Gestión de identidades y autenticación y A.5.3 – Separación de funciones y demás aspectos mencionados en los numerales 5.3.3 y 5.4 del presente informe, además de dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Operación Crear, Modificar e Inactivar Usuarios y Nombres de Recursos de TI (Código IT-NA-GU-009, V17 del 31/Jul/2023, V18 del 16/Sep/2024 y V19 del 14/Feb/2025), la cual en su numeral 5 Parte h) imparte instrucciones para la gestión de usuarios según la casuística que presente, observando riesgos asociados con RSI031 - Pérdida de Información, RSI030 - Información Errada, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, y el incumplimiento de las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.

Adicionalmente, el proceso auditado con fecha 14-08-2025 suministró información relacionada contenida en la carpeta que a continuación se menciona:

- **Carpeta 9. Listado Usuarios Prospecta-AQMGO**

Dentro de esta carpeta, la OAGRI dispuso información relacionada con el listado de usuarios existentes en las herramientas Prospecta y AQMGO, sin embargo, no se aclara la fecha de corte de dicha información:

Figura 30. Listado de usuario herramientas Prospecta y AQMGO

Fuente: Repositorio documental SharePoint – [Requerimiento Información OAGRI](#)

Es de anotar, que el archivo llamado “*Listados de usuarios.xlsx*”, contiene 2 hojas de cálculo:

- **Hoja de Cálculo “Prospecta”:**

Presenta los usuarios ACTIVOS de la herramienta Prospecta, en donde la OFCIN observó la existencia de 36 usuarios, como se presenta a continuación:

Tabla 10. Listado de usuarios ACTIVOS en la herramienta Prospecta

Fuente: Archivo Listados de usuarios.xlsx – Pestaña Prospecta

La OFCIN procedió a realizar el cruce de los 36 usuarios con la BD de Personal de la Entidad con corte al 31-07-2025, constatando que todos se encuentran Activos en Caja Honor. Asimismo, se observó que los funcionarios Parmenio Silva Ospina y Javier Ortiz Malambo son los únicos del proceso de Crédito y Cartera con usuario en esta plataforma.

- **Hoja de Cálculo AQMGO:**

Contiene la lista de 4 usuarios de la herramienta AQMGO, como se muestra a continuación:

Tabla 11. Listado de usuarios ACTIVOS en la herramienta AQMGO

Fuente: Archivo Listados de usuarios.xlsx – Pestaña AQMGO

Posteriormente, la OFCIN realizó cruce de la información de la tabla 10, con la información contenida con la BD de Personal de la Entidad con corte al 31-07-2025. Como resultado de este ejercicio, se observó que los 4 usuarios antes citados, actualmente se encuentran prestando sus servicios en la Entidad. Sin embargo, se identificaron inconsistencias en los campos correspondientes a la “Dependencia” y al “Cargo”, ya que los datos suministrados por la OAGRI en dicha pestaña no coinciden con la información actual y oficial en Caja Honor, lo que afecta la confiabilidad de los registros utilizados para el seguimiento y control de los procesos, pudiendo generar errores en la asignación de responsabilidades, en la trazabilidad de actuaciones administrativas y en la toma de decisiones basada en dicha información. Además, compromete la integridad de los reportes que se derivan de estos datos, lo cual puede tener implicaciones en auditorías futuras o en requerimientos de entes de control.

Ahora bien, a continuación, se relaciona una nueva columna con la información correcta, conforme al registro oficial de la base de datos institucional:

Tabla 12. Listado de usuarios con datos Errados Vs Correctos

Fuente: Archivo Listados de usuarios.xlsx – Pestaña AQMGO

Así las cosas la OFCIN precisa:

Oportunidad de Mejora Correctiva No. 2.

La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la SUFIN - ACREC - GOCRE, OAINF y demás procesos interrelacionados, realizar la gestión integral de usuarios de los servicios - herramienta tecnológica AQMGO, alineada con las políticas institucionales de seguridad de la información; tema que es fundamental debido a la presencia de usuarios con datos erróneos (Muestra 4 usuarios del sistema de los cuales la totalidad presenta errores) en los campos “Dependencia” y “Cargo”, lo cual representa un riesgo significativo para la eficiencia y seguridad operativa. Así las cosas, en concordancia con la norma ISO/IEC 27001:2022, esta situación puede infringir principios fundamentales relacionados

con la gestión de accesos y responsabilidades, especialmente en lo que respecta a la Cláusula 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, Anexo A.5.17 – Gestión de la información de autenticación secreta, Anexo A.5.15 – Control de Acceso, Anexo A.5.16 – Gestión de identidades y demás aspectos. Además de no dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Operación Crear, Modificar e Inactivar Usuarios y Nombres de Recursos de TI (Código IT-NA-GU-009, V17 del 31/Jul/2023, V18 del 16/Sep/2024 y V19 del 14/Feb/2025), la cual en su numeral 5 Parte h) imparte instrucciones para la gestión de usuarios según la casuística que presente, observando los RSI030 - Información Errada, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, en armonía con las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.

- **Requerimiento 9. Revisión Flujos documentales Crédito y Cartera**

La OFCIN en comunicación con el proceso de Gestión Documental, requirió acceso de consulta a los flujos documentales utilizados en la gestión del ACREC, para lo cual con fecha 18-07-2025 se concedió dicho acceso y descargue en formato Excel de los flujos que fueron gestionados dentro de la vigencia evaluada en el presente ejercicio auditor. Como resultado de esta gestión, se identificaron los siguientes flujos documentales, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 13. Listado Flujos Documentales – Gestión Crédito y Cartera

GRUPO	FLUJO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
GADCC	133	Trd4300003036 actas de comité de crédito	Conformación expediente electrónico de archivo de las actas
	136	Alivios financieros leasing	Alivios financieros leasing
	191	Alivios financieros leasing	Cierre de cartera
	294	Solicitudes de información de crédito	Radicación de las solicitudes de vivienda
	328	Grupo de crédito y cartera transferencia	Información migrada del disco duro
	365	Comunicaciones oficiales externas área y grupos de cartera	Radicación y firma oficios de salida área y grupos de cartera
GOCRE	34	Leasing habitacional consulta	Radical los trámites de leasing habitacional
	56	Leasing habitacional v2	Radicación trámites de leasing habitacional v2
	83	Oficios créditos de vivienda	Elaboración de oficios leasing e hipotecario para preaprobados y no preaprobados
	151	Trd4120176001 certificados tributarios proveedores	Almacenamiento certificados tributarios proveedores
	202	Evaluación de inmuebles para modelo vivienda leasing	Evaluación de inmuebles para modelo vivienda leasing
	219	Expediente electrónico crédito hipotecario	Expediente electrónico crédito hipotecario
	230	Trámite crédito hipotecario	Crédito hipotecario
	273	Documentos anexos créditos	Documentos anexos de créditos
	361	Solicitudes de crédito	Radicación solicitudes leasing habitacional y crédito hipotecario

Fuente: ACREC – Archivo Flujos Documentales.zip

Durante la consulta en el gestor documental, se indagó con personal del área respecto a inquietudes relacionadas con aplicación de filtros que permitan extraer únicamente la

información correspondiente al alcance de la presente auditoría (01-08-2024 al 30-06-2025), quienes indicaron que al aplicar el filtro con un periodo específico se extraería solamente la información requerida. No obstante en dicho proceso, la OFCIN observó lo siguiente:

- a) Al descargar el reporte en formato Excel, se evidenció que, pese a haberse aplicado el filtro por el campo “Fecha de publicación” correspondiente al período auditado, el archivo exportado incluye el historial completo del código consultado, desde su creación hasta el último registro documentado en la herramienta. En consecuencia, el filtro aplicado no se conserva en el reporte descargado, lo que limitó la obtención directa de la información requerida puesto que conlleva reprocesos al tener que realizar nuevo filtrado de información. Esta situación puede inducir a errores de interpretación al analizar información que excede el período auditado. A continuación se ilustra los datos resultantes:

Figura 31. Evidencia aplicación filtro por fecha publicación

Fuente: Dodo Docs – Flujo documental 133. Trd4300003036 actas de comité de crédito – Consultado 15-08-2025

Reporte Flujo documental 133. Trd4300003036 actas de comité de crédito en formato Excel:

Figura 32. Reporte Flujo documental 133. Trd4300003036 actas de comité de crédito en formato Excel
Fuente: Dodo Docs – Flujo documental 133. Trd4300003036 actas de comité de crédito – Consultado 15-08-2025

Por lo anteriormente expuesto la OFIN precisa:

Recomendación No. 6.

La OFICN recomienda a SUADM – AGEDO en coordinación con OAINF, proveedor del software y demás procesos interrelacionados, ajustar la funcionalidad de exportación del reporte de flujos documentales en formato Excel, de manera que respete y conserve los filtros aplicados en la interfaz, en el caso particular el correspondiente al campo “Fecha de publicación”. Esto permitirá que la información descargada refleje exclusivamente los registros seleccionados en el parámetro del filtro, garantizando la precisión, pertinencia y trazabilidad de los datos utilizados para análisis de la información. Lo anterior, teniendo en cuenta que la falta de correspondencia entre los filtros aplicados en la herramienta y los datos exportados puede afectar la confiabilidad de los informes generados, dificultar la delimitación temporal de los análisis, y comprometer la eficacia de los procesos de auditoría, seguimiento y control documental, en consecuencia, los sistemas de información deben garantizar la integridad, precisión y trazabilidad de los datos exportados, alineándose con los principios de control interno, las buenas prácticas en gestión documental y los requisitos establecidos en la ISO/IEC 27001:2022, particularmente en lo referente a la 8.1. Planificación y control operativo y A.8.9 Gestión de configuraciones; en aras de minimizar riesgos asociados con R005 – Fallas En los Sistemas de Información por causas relacionadas con CA007 – Fallas y Errores en los Sistemas de Información.

Por otra parte, a partir del análisis realizado por la OFCIN sobre los flujos documentales identificados con los radicados 133, 191, 294, 361 y 365, utilizados en la gestión del proceso ACREC, se evidenciaron inconsistencias operativas que afectan la trazabilidad y el control del proceso. Específicamente, se observaron casos en los que los flujos presentan estado “Terminado” sin haber ejecutado la secuencia lógica de pasos definida, transiciones directas del paso 2 al 4, y del 4 al 7, sin cumplir con los pasos intermedios. Asimismo, se identificaron flujos radicados en vigencias anteriores (como el radicado del 17-09-2024) que, al momento de la consulta realizada por la OFCIN el 19-08-2025, aún se encontraban en estado “En Curso”. Estas situaciones generan riesgos en la gestión documental, afectan la integridad del proceso y pueden comprometer el cumplimiento normativo. En consecuencia, es de vital importancia contar con la ficha técnica actualizada de cada flujo documental, que permita comprender las diferentes casuísticas que pueden presentarse, así como justificar técnicamente los casos en los que no se ejecuta la totalidad de los pasos de manera secuencial, se presentan saltos entre etapas o se concluyen procesos sin haber cumplido con la lógica operativa definida. A continuación se citan algunos ejemplos:

Tabla 14. Ejemplo de Radicados de Flujos con inconsistencias

Fuente: OFCIN – Diseño Propio

Mayor detalle de los radicados analizado por la OFCIN se pueden consultar en el archivo denominado CONSULTAS GESTOR DOCUMENTAL.xlsx, el cual hace parte integral del presente informe y se encuentra dispuesto en la URL: [CONSULTAS GESTOR DOCUMENTAL.xlsx](#).

Igualmente, se identificó que el radicado No. 361-01-204080202456 no registra en el Gestor Documental:

Figura 33. Ausencia del Radicado No. 361-01-204080202456

Fuente: Flujo 361 Gestor Documental – Dodo Docs

En consecuencia, la ausencia de registro del radicado No. 361-01-204080202456 en el Gestor Documental conlleva implicaciones críticas en términos de trazabilidad, integridad de la información y cumplimiento normativo, puesto que esta situación impide el seguimiento adecuado del flujo documental, puede exponer a la Entidad a posibles riesgos

de pérdida, duplicación o gestión informal de documentos, y vulnera principios establecidos en las buenas prácticas de seguridad de la información.

Por lo anteriormente expuesto, la OFCIN precisa:

Oportunidad de Mejora Correctiva No. 3.

La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con SUADM – AGEDO, OAINF, SUFIN - ACREC y demás procesos de la Entidad, realizar una revisión integral de los flujos documentales, validar la existencia y registro de todos los radicados en los sistemas oficiales, y actualizar las fichas técnicas correspondientes para garantizar la ejecución secuencial y controlada de los procesos. Lo anterior, toda vez que se observaron casos en los que los flujos presentan estado “Terminado” sin haber ejecutado la secuencia lógica de pasos definida, transiciones directas del paso 2 al 4, y del 4 al 7, sin cumplir con los pasos intermedios. Asimismo, se identificaron flujos radicados en vigencias anteriores (como el radicado del 17-09-2024) que, al momento de la consulta realizada por la OFCIN el 19-08-2025, aún se encontraban en estado “En Curso” (Mayor detalle de los radicados analizados se pueden consultar en el archivo denominado CONSULTAS GESTOR DOCUMENTAL.xlsx, el cual hace parte integral del presente informe y se encuentra dispuesto en la URL: CONSULTAS GESTOR DOCUMENTAL.xlsx). Estas medidas, permiten fortalecer la transparencia, la seguridad de la información y la capacidad institucional de respuesta ante auditorías y órganos de control; además a minimizar la afectación de la eficiencia operativa dada por la generación de retrasos y reprocesos y la limitación en la capacidad de auditoría y control interno. En este sentido, la ficha técnica de cada flujo documental se constituye en una herramienta clave para dar a conocer al interior de la Entidad las particularidades y casuísticas que pueden presentarse en la ejecución de los flujos, permitiendo comprender por qué en algunos casos se ejecutan todos los pasos de manera secuencial y en otros no, sin que ello necesariamente represente una falla operativa, sino una condición previamente definida en el diseño del flujo.

Adicionalmente, es fundamental establecer y documentar el tiempo estimado para la gestión de los flujos documentales asociados al proceso ACREC, considerando su tipología y las particularidades que puedan presentar, con el fin de asegurar su finalización dentro de los plazos prudentes definidos por el proceso o conforme a las políticas institucionales vigentes, con lo que se busca evitar la acumulación de flujos sin concluir, lo cual podría generar deficiencias como la falta de trazabilidad en tiempo real, limitaciones en los reportes para identificar brechas o ejercer control, dificultades en la medición de la productividad, pérdida de información por ausencia de gestión documental, incumplimientos frente a partes interesadas, debilitamiento de la cultura de autocontrol, impactos negativos en la conformación de expedientes de archivo, y afectaciones en la toma de decisiones por carencia de información oportuna y veraz. Lo anterior, en aras de dar cumplimiento a la norma ISO/IEC 27001:2022, en aspectos relacionados con la Cláusula 7.5 - Información documentada, Cláusula 8.1 - Control operativo, Cláusula 9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación y Anexo A.5.15 - Control de acceso; además de MIPG V6 del 2024, Dimensiones 5 – Información y Comunicación, 3 - Gestión con Valores para Resultados y

4 - Evaluación de Resultados. Observando los RSI031 - Pérdida de Información, RSI032 - Incumplimiento Legal, R019 - Pérdida o Deterioro de Documentación.

- **Carpeta 10. Análisis Vulnerabilidades CYGNUS**

Se suministró información respecto a los informes de pruebas y análisis de vulnerabilidades efectuadas a la herramienta CYGNUS HIPOTECARIO, dispuesta en los siguientes archivos:

Figura 34. Información suministrada respecto al análisis de vulnerabilidades CYGNUS HIPOTECARIO
Fuente: Repositorio documental SharePoint - [Requerimiento Información OAGRI](#)

No obstante, tras la revisión de los archivos mencionados, se constató que la información contenida corresponde a informes y reportes elaborados durante el mes de julio de 2025, lo cual excede el periodo objeto de análisis en la presente auditoría. Por tal motivo, se determinó no incluir dicha información en el alcance del informe ni realizar un análisis detallado sobre este tema.

- **Requerimiento 11. Relación de REROS**

Tema analizado en el numeral 6.3.7. del presente informe, por el Auditor Jonathan Arley Peña Morales quien conforma el equipo de la presente auditoría.

- **Carpeta 12. Requerimientos SFC**

El proceso auditado por medio del repositorio SharePoint suministró información relacionada con los requerimientos emanados por la SFC a la Entidad:

Figura 35. Información suministrada respecto a los requerimientos de la SFC
Fuente: Repositorio documental SharePoint – [Requerimiento Información OAGRI](#)

Tras el análisis realizado por la OFICN frente a la información contenida en el archivo “*ENTES DE CONTROL.xlsx*”, en el cual el proceso auditado suministró registro de 6 requerimientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) durante el periodo de marzo a mayo de 2025. Acorde a la información presentada por el proceso

auditado, del total de los 6 requerimientos, la OFCIN observó que únicamente 3 requerían respuesta formal, las cuales fueron atendidas conforme a los exigidos por el Ente de Control. A continuación, se presenta tabla con el detalle de los requerimientos y su respectiva gestión:

Tabla 15. Solicitudes emanadas por la SFC

Fuente: Repositorio documental SharePoint - [Requerimiento Información OAGRI](#) Archivo: ENTES DE CONTROL.xlsx

Al revisar el archivo “*ENTES DE CONTROL.xlsx*”, se evidenció que este no incluía información clave como la fecha de generación de los radicados número 90, el detalle del requerimiento solicitado por la SFC, ni la respuesta correspondiente por parte de Caja Honor. Asimismo, se identificó la ausencia de datos en el campo “Radicado relacionado ente de control” correspondiente al ítem número 4 de la tabla 14. Por tal razón, la OFCIN procedió a consultar directamente en el Gestor Documental Dodo Docs cada uno de los radicados involucrados, con el fin de complementar la información presentada en la tabla y asegurar la integridad del análisis documental.

- **Carpeta 13. Capacitaciones SICI**

El proceso auditado suministró información concerniente a las capacitaciones realizadas con Seguridad de la Información y Ciberseguridad – SICI dirigida a los funcionarios del Área de Crédito y Cartera en la vigencia del alcance del presente ejercicio auditor, información dispuesta en el repositorio SharePoint, así:

Figura 36. Pantallas usuarios *claudia.ramos* y *dianapa.gutierrez* - Directorio Activo - AD
Fuente: Mesa de Ayuda – AD consultado 13-08-2025

Se identificó la realización de una única jornada de capacitación el 31-01-2025, la cual cuenta con registros de evaluación por usuario, incluyendo calificaciones y análisis general por dependencia, para los siguientes colaboradores:

Figura 37. Pantallas usuarios participación capacitación SICI - 31-01-2025
Fuente: Repositorio Documental SharePoint Requerimiento Información OAGRI - Archivo Evaluación_Efectividad_Seguridad de la Información.xlsx

Como se observa en la figura 37 no se evidencia la participación de los funcionarios del Área de Crédito y Cartera - ACREC que a continuación se relacionan, entre ellos el líder Grupo de Originación de Crédito - GOCRE, lo que representa una omisión en el proceso de retroalimentación y seguimiento de la actividad formativa:

Figura 38. Pantallas usuarios NO participaron en capacitación SICI - 31-01-2025
Fuente: Repositorio Documental SharePoint Requerimiento Información OAGRI – Archivo: Evaluación_Efectividad_Seguridad de la Información.xlsx

Por lo que la OFCIN precisa:

Recomendación No. 7.

La OFCIN recomienda a SUFIN – GOCRE que para futuros procesos de capacitación se asegure la participación activa del líder del grupo de Originación de Crédito, así como de todos los colaboradores del Área de Crédito y Cartera (ACREC), en tanto que, la asistencia del líder no solo refuerza el compromiso directivo con el desarrollo de competencias, sino que también garantiza la adecuada articulación entre los lineamientos estratégicos del área y los contenidos formativos. De igual manera, la participación integral del equipo contribuye a la consolidación de conocimientos de forma coherente, fortalece la cultura organizacional orientada a la mejora continua y permite una retroalimentación más precisa para la planeación de próximas capacitaciones. Lo anterior, en alineación con los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 27001:2022, específicamente en otras las cláusulas: 7.2

– Competencia y 7.3 – Concienciación y en incumplimiento de las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación; en aras de minimizar riesgos asociados con R074 - Incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

La siguiente tabla presenta los resultados consolidados del proceso de capacitación por dependencia, evidenciando un nivel general de efectividad del 98,86%. Este indicador refleja una alta percepción y apropiación de los conocimientos impartidos durante la jornada formativa, destacando que todos los funcionarios pertenecientes al proceso de Crédito y Cartera que participaron en la capacitación y evaluación alcanzaron un nivel de efectividad del 100%, lo que demuestra un óptimo aprovechamiento de los contenidos:

Efectividad de Realización por Dependencia			
Dependencia	Evaluaciones Realizadas	Evaluaciones Aprobadas	Efectividad
Almacén	1	1	100,00%
Área De Atención Al Consumidor Financiero	19	19	100,00%
Área de Compras y Contratación	12	11	91,67%
Área de Crédito y Cartera	3	3	100,00%
Área de Finanzas	1	1	100,00%
Área de Gestión Documental	8	8	100,00%
Área de Operaciones (Back Office)	1	1	100,00%
Área de Servicio al Afiliado	4	4	100,00%
Área de Talento Humano	12	12	100,00%
Área de Vivienda	1	1	100,00%
Grupo Administración de Crédito y Cartera	4	4	100,00%
Grupo Administración de Cuentas Individuales y Cesantías	12	12	100,00%
Grupo Apoyo Jurídico	3	3	100,00%
Grupo Apoyo Técnico	2	2	100,00%
Grupo Asuntos Jurídicos de Operaciones	3	2	66,67%
Grupo de Atención Virtual al Afiliado	8	8	100,00%
Grupo de Contabilidad	6	6	100,00%
Grupo de Mercadeo	7	7	100,00%
Grupo de Negociación	1	1	100,00%
Grupo Pagaduría	6	6	100,00%
Grupo de Presupuesto	3	3	100,00%
Grupo de Verificación de Identificación, Seg Documental y Prevención	9	9	100,00%
Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos	4	4	100,00%
Grupo Gestión de Novedades	11	11	100,00%
Grupo Gestión y Apoyo al Servicio	6	6	100,00%
Grupo Origenación de Crédito	7	7	100,00%
Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (Middle Office)	7	7	100,00%
Oficina Asesora de Informática	6	6	100,00%
Oficina Asesora de Planeación	4	4	100,00%
Oficina Asesora Jurídica	12	12	100,00%
Oficina de Control Interno	12	12	100,00%
Punto Atención Barranquilla	1	1	100,00%
Punto Atención Bogotá	19	18	94,74%
Punto Atención Bucaramanga	5	5	100,00%
Punto Atención Cali	8	8	100,00%
Punto Atención Florencia	3	3	100,00%
Punto Atención Ibagué	7	7	100,00%
Punto Atención Medellín	8	8	100,00%
Enlaces	4	4	100,00%
Contratistas	13	13	100,00%
Efectividad Total	263	260	98,86%

Figura 39. Resultados Generales Capacitación SICI - 31-01-2025

Fuente: Repositorio Documental SharePoint Requerimiento Información OAGRI - Archivo Evaluación_Efectividad_Seguridad de la Información.xlsx

7.2. Prueba de Recorrido 04-08-2025 - Grupo Crédito y Cartera

La Oficina de Control Interno - OFCIN realizó prueba de recorrido utilizando la herramienta colaborativa Microsoft Teams, la cual fue atendida por la funcionaria Luz Alba Gutiérrez Pineda – Profesional Universitario 01, con el propósito de conocer en detalle el procedimiento ejecutado por dicha Profesional Universitario 01, quien tiene a su cargo actividades relacionadas con la recepción, procesamiento y consolidación de la información

correspondiente a las nóminas mensuales remitidas por las distintas Unidades Ejecutoras, en relación a los valores descontados por concepto de libranza a los afiliados que mantienen créditos de tipo Leasing o Hipotecario con Caja Honor.

En este contexto se indica que para la aplicación de descuentos automatizados por nómina a los servidores públicos, pensionados y soldados del Ministerio de Defensa Nacional y las Fuerzas Militares se debe seguir los lineamientos de la Circular 1148 del 29-12-2011, en donde las diferentes Unidades Ejecutoras de manera mensual dan a conocer a Caja Honor los descuentos efectuados por nómina de los afiliados correspondiente a las cuotas que deben cancelar en virtud de los contratos de créditos suscritos con la Entidad. Para tal efecto, se manejan los Códigos de Descuento por Libranza que a continuación se mencionan, los cuales deben ser actualizados de forma anual mediante requerimiento registrado en la plataforma RONEOL – Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza:

Tabla 16. Relación Códigos descuentos por libranza Unidades Ejecutoras

Fuente: Outlook – Email 05-08-2025 – Archivo Códigos de descuento unidades ejecutoras.xlsx

Según lo presentado en la Tabla 16, los códigos de descuento por libranza aprobados para la Unidad Ejecutora Policía Nacional y Pensionados PONAL corresponden a los siguientes tipos de crédito: Leasing Habitacional (código 1350) y Crédito Hipotecario (código 1675). Las Unidades Ejecutoras del Ministerio de Defensa Nacional (Gabinete), Armada Nacional, Ejército Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Justicia Penal Militar, Pensionados de las Fuerzas Militares, Comando General de las Fuerzas Militares, Centro de Rehabilitación Inclusiva – DIVRI y Dirección Marítima emplean los mismos códigos: 973D para Leasing Habitacional y 986V para Crédito Hipotecario.

Por su parte, la Unidad Ejecutora Caja de Sueldo de Retiro de la Policía Nacional – CASUR utiliza el código 071 para Leasing Habitacional y el código 070 para Crédito Hipotecario. La Caja de Sueldo de Retiro de las Fuerzas Militares – CREMIL emplea el código 180 para Leasing Habitacional y el código 190 para Crédito Hipotecario.

Finalmente, la Unidad Ejecutora CAJA HONOR aplica el código 241 para Leasing Habitacional y el código 259 para Crédito Hipotecario.

Asimismo, en la tabla 16, se identifican la forma de radicación de solicitudes de descuento por libranza, la cual varía según la Unidad Ejecutora y el canal habilitado; en donde para la Policía Nacional, las solicitudes de deben radicar mediante el correo ditah.adsgrulidescuento@policia.gov.co y los pensionados al correo segen.grupedescuentos@policia.gov.co.

Las entidades como Ministerio de Defensa Nacional (Gabinete), Armada Nacional, Ejército Nacional y Fuerza Aérea Colombiana la radicación se debe realizar a través de la plataforma SICOD.

Justicia Penal Militar, radicación mediante el correo electrónico , Entidad Pensionados Fuerzas Militares mediante el Email , Comando General de las Fuerzas Militares realiza la radicación de forma presencial mediante contacto con arnalop@cgfm.mil.co.

DIVRI, mediante correos electrónicos , y , La Dirección Marítima mediante el Email eespinosa@dimar.mil.co y la Dirección General de Sanidad Militar realiza la radicación de forma presencial.

Por su parte, CASUR utiliza la plataforma DIBANKA, CREMIL opera a través de la plataforma SYGNUS (utilizada por el afiliado para interactuar en la aceptación de la libranza) y CREMIL plataforma propia de esta Unidad Ejecutora y CAJA HONOR gestiona las solicitudes por correo electrónico correspondiente al Jefe de Área de Talento Humano.

Cabe señalar que la Unidad Ejecutora Colpensiones no aplica códigos de descuento por libranza desde hace aproximadamente dos años.

Durante el desarrollo de la prueba de recorrido, la Profesional Universitario 01 indicó que, básicamente a su cargo tiene dos grandes procedimientos como son:

7.2.1. Recibo de soportes de Unidades Ejecutoras

Como parte de su rutina operativa, los días 25 de cada mes accede a las plataformas de cada Unidad Ejecutora para descargar los archivos de nómina en formato **.txt**. Posteriormente, realiza la estructuración, depuración y consolidación de la información en una hoja de cálculo Excel, la cual es preparada para ser remitida al área de Pagaduría, con el fin de garantizar la correcta aplicación de los descuentos reportados.

A continuación se detalla el procedimientos y especificidad para cada una de las Unidades Ejecutoras:

- **Policía Nacional**

La profesional Universitario 01 indica que para ingresar a la plataforma de la Policía Nacional utiliza la URL: <https://login.policia.gov.co:8080/realms/terceros/protocol/>, a la cual se accede para descargar el soporte mensual de los dineros que van a ingresar por parte de la Policía al mes correspondiente. Igualmente, informa que a la Entidad le fue asignada una única cuenta de usuario para acceder a la plataforma de la Policía Nacional cuyas credenciales corresponden al Nit de Caja Honor y una contraseña:



Figura 40. Pantalla ingreso plataforma Policía Nacional

Fuente: URL: [Inicia sesión en Policía Nacional](#)

En donde a través de esta cuenta ingresan varios funcionarios, tanto del Grupo de Novedades como del Grupo de Administración de Crédito y Cartera; siendo la titular formal de dicha cuenta la funcionaria Luz Alba Gutiérrez Pineda. No obstante que, el acceso se realiza mediante la recepción, por correo electrónico, de un código de validación de seis (6) dígitos:

Figura 41. Pantalla Código verificación acceso plataforma Policía Nacional

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
 Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2982-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Fuente: Outlook – Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Figura 42. Pantalla de ingreso plataforma Policía Nacional
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

El mismo es conocido por todos los integrantes de los grupos mencionados; práctica que representa un riesgo significativo en términos de seguridad de la información, ya que el uso compartido de códigos de validación (como los que se envían por correo o SMS) compromete su propósito fundamental, el cual corresponde a verificar la identidad del usuario que intenta acceder, agregar una capa de seguridad adicional (como en la autenticación de dos factores), evitar accesos no autorizados, incluso si alguien conoce la contraseña. Así las cosas, cuando estos códigos son accesibles por múltiples personas se pierde la trazabilidad del acceso, impidiendo identificar con certeza quién ingresó a la plataforma, se vulnera el principio de autenticación individual, facilitando el ingreso de personas no autorizadas, se anula la efectividad de mecanismos como la autenticación de dos factores (2FA), cuyo objetivo es verificar la identidad del usuario y añadir una capa adicional de seguridad, incluso en casos donde la contraseña haya sido comprometida.

Por lo anterior, la OFCIN recomienda:

Recomendación No. 8.

Con el objeto de preservar los criterios de seguridad de la información como son Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad dando cumplimiento a la norma ISO/IEC 27001:2022, específicamente en el Anexo A numerales 5.17 – Información de autenticación, 5.16 – Gestión de identidad, 5.18 – Gestión de acceso y 5.23 – Registro de actividad del usuario y teniendo en cuenta que la Policía Nacional únicamente asigna una cuenta de usuario, la OFCIN recomienda que al interior de la Entidad se gestionen acciones relacionadas con:

- a) Establecer un registro interno de accesos, donde se documente qué funcionario utiliza la cuenta en cada sesión.
- b) Limitar el acceso a la cuenta compartida únicamente a personal autorizado, y restringir la divulgación del código de validación.

- c) Implementar controles administrativos que refuercen la responsabilidad individual en el uso de la cuenta compartida, incluyendo compromisos de confidencialidad y uso adecuado.

Una vez se ingresa a la plataforma de la Policía Nacional, se procede a generar y descargar en formato Excel, el reporte mensual de los dineros que van a ingresar por parte de la Policía al mes correspondiente, para la prueba de recorrido se acordó tomar lo correspondiente al mes de junio de 2025:

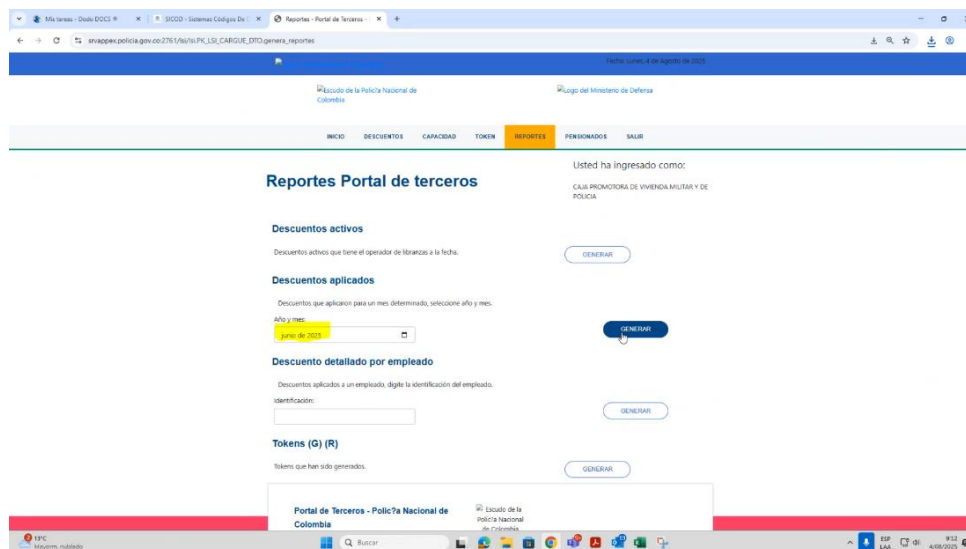


Figura 43. Plataforma Policía Nacional
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

A continuación se muestra la estructura que traen los archivos descargado:

Figura 44. Archivo Descargado - Plataforma Policía Nacional
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

La información registrada en la figura 26, se procede a separar por columnas a las cuales se les asignan nombres, así:

Figura 45. Archivo descargado de la Plataforma Policía Nacional – ajustado en columnas
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

En la preparación del presente archivo, se observa que el profesional universitario responsable del ajuste de este no posee un conocimiento pleno sobre la información contenida en las columnas A, B, C y D, en donde dichos campos, por su naturaleza y relevancia institucional, deberían ser comprendidos a nivel general por Caja Honor y documentados para asegurar continuidad de operaciones en caso de rotación de personal.

Paso seguido, se procede a aplicar filtros por la columna “H”- COD seleccionando los códigos 1350 – Leasing Habitacional y 1675 – Crédito Hipotecario.

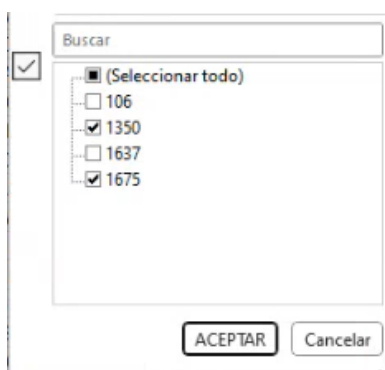


Figura 46. Archivo descargado de la Plataforma Policía Nacional – filtro columna “H”- COD
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

La profesional Universitario 01 de GADCC, indica que se procede a realizar los siguientes filtros:

1. Realizar el filtro por la "H"- COD, seleccionado el código "1350" y por la columna "A" – PAGADURIA se debe seleccionar todos los códigos allí relacionados excepto el "5" dado que se tiene identificado que corresponde a DISAN la cual es una pagaduría aparte de Policía:

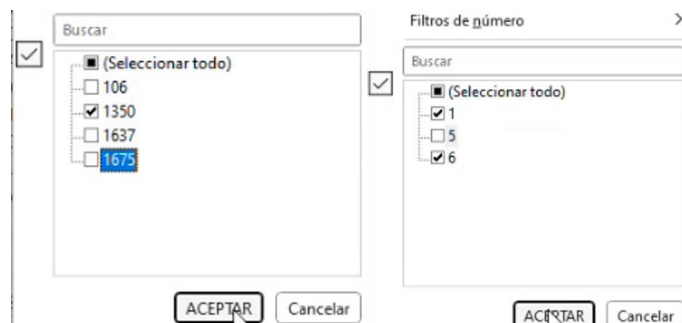


Figura 47. Archivo descargado de la Plataforma Policía Nacional – filtro columna "H"- COD y "A" – PAGADURIA

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Paso seguido se toma la información resultante del filtro antes indicado (Total 617 registros) y se almacena en una nueva hoja electrónica asignándole el nombre respectivo, para el caso 1350 – Leasing Habitacional.

2. Realizar el filtro por la "H"- COD, seleccionado el código "1675" y por la columna "A" – PAGADURIA se debe seleccionar todos los códigos allí relacionados excepto el "5" dado que se tiene identificado que corresponde a DISAN la cual es una pagaduría aparte de Policía.

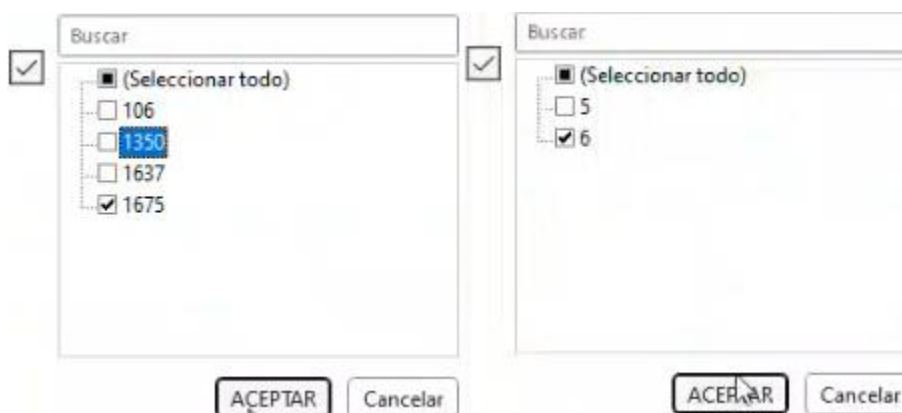


Figura 48. Archivo descargado de la Plataforma Policía Nacional – filtro columna "H"- COD y "A" – PAGADURIA

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

En donde una vez aplicado dicho filtro, se toma la información resultante (Total 217 registros) y se almacena en una nueva hoja electrónica a la cual se denomina 1675 – Crédito Hipotecario.

- Realizar el filtro por la “H”- COD, seleccionando los códigos “1350” y “1675” y por la columna “A” – PAGADURIA se debe seleccionar únicamente el código “5”, para obtener lo correspondiente a DISAN:

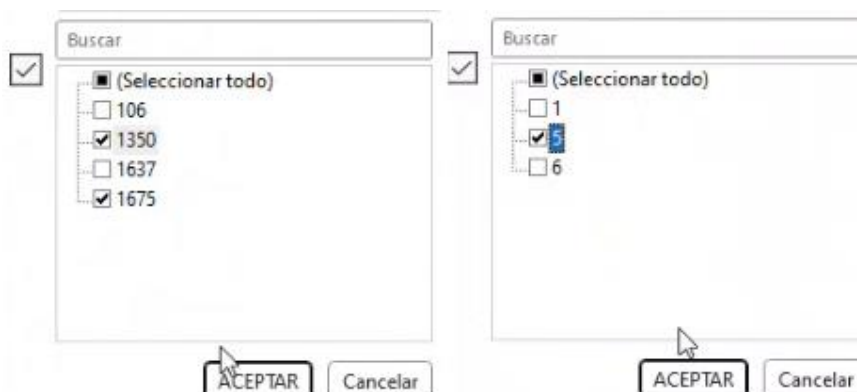


Figura 49. Archivo descargado de la Plataforma Policía Nacional – filtro columna “H”- COD y “A” – PAGADURIA

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

La información resultante del filtro anterior (Total 17 registros), igualmente se debe almacenar en una nueva hoja electrónica asignándole el nombre de DISAN. Paso seguido estos 17 registros se separan por la columna “H”- COD filtrando lo correspondiente a “1350” – Leasing Habitacional (10 registros por valor total de \$ 6.436.601) y “1675” – Crédito Hipotecario (7 registros por valor total de \$ 6.458.359).

Así las cosas, se obtiene una BD ajustada con los valores a recaudar de la Unidad Ejecutora Policía Nacional correspondiente al mes de junio de 2025 con los siguientes valores:

Unidad Ejecutora Policía Nacional		
Mes: Junio de 2025		
Pagaduría	Descripción	Valor a Recaudar
DISAN	leasing Habitacional	6,434,601.00
	Crédito Hipotecario	6,458,359.00
1350	leasing Habitacional	365,887,398.00
1675	Crédito Hipotecario	236,016,396.10

Figura 50. Valores a recaudar Unidad Ejecutora Policía Nacional - mes de junio de 2025

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Información que debe ser remitida al Grupo de Pagaduría - GUPAG vía correo electrónico para que se tenga en cuenta como soporte detallado al momento del ingreso del recaudo, previa adición de la siguiente nota en cada pestaña del archivo, dependiendo el tipo de crédito:

Nota: Este Documento descargado por la Plataforma de Policía Nacional (CODIGOS DE DESCUENTO PONAL) correspondiente al soporte de recaudo de nómina de junio 2025, Genera para el lector la claridad del detalle por afiliado del valor de pago por concepto de CANON LEASING

Nota: Este Documento descargado por la Plataforma de Policía Nacional (CODIGOS DE DESCUENTO PONAL) correspondiente al soporte de recaudo de nómina de junio 2025, Genera para el lector la claridad del detalle por afiliado del valor de pago por concepto de la CUOTA HIPOTECARIO

Figura 51. Nota registrada en archivo descuentos por nómina del periodo evaluado por tipo de crédito
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Asimismo se informa que la Entidad cuenta con una BD (Reporte de Cartera Activa Mensual) detallada de afiliados con autorización de descuento por libranza por concepto de créditos de vivienda en modalidades de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario, la cual tiene la siguiente estructura:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Nº	Radicación	Cliente	CC	Apellidos_Nombres	Pag	Nombre_Pagaduría	Apertura	Terminación	Monto	Pagos Nomina	Bancos	cuenta individual	PLANOS UNIDADES EJECUTORAS	valid

Figura 52. Estructura BD Reporte de Cartera Activa Mensual
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Y con la cual se procede a:

4. Realizar cruce de información por número de documento entre la BD (Reporte de Cartera Activa Mensual) frente al reporte mensual realizado por la Unidad Ejecutora, cargando el valor reportado en el periodo respectivo, en donde se debe tener total claridad en el registro de los valores en los siguientes campos:
 - Pagos Nómina: se registra el valor del descuento por libranza - nómina
 - Bancos: Pagos realizados por ventanilla
 - Cuenta Individual:
 - En el campo validación se registra el valor resultante entre el valor reportado mensualmente por la Unidad Ejecutora y el valor registrado en la BD consolidada Reporte Novedades Recaudos, resultado que debe dar cero (0).
5. Igualmente se debe tener claridad respecto a los afiliados que realizan pagos por ventanilla, en donde se cuenta con una BD con dicha información la cual igualmente debe ser reportada Al Grupo de Pagaduría – GUPAG, así:

Figura 53. BD Afiliados Pagos por Ventanilla
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Finalmente, el GADCC remitió al Grupo de Pagaduría - GUPAG un correo electrónico con la siguiente información y soportes:

Figura 54. Correo electrónico emitido por GADCC con destino a GUPAG – Información Recaudos por Nómina Junio de 2025 – UE Policía Nacional
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

En donde se resalta que normalmente no se presenta el tipo de novedad relacionada con inclusión de afiliados no correspondientes al recaudo de Crédito y Cartera; sin embargo para el periodo evaluado se presentó tal novedad, se entiende que debido a supuesto error de digitación al seleccionar el código de la novedad, por tanto el GADCC notificó al Área de Operaciones - Grupo Gestión de Novedades quien mediante correo electrónico del 25-06-2025, indicó:

Se resalta que, de manera habitual, no se presentan novedades relacionadas con la inclusión de afiliados no correspondientes al recaudo de Crédito y Cartera. No obstante, durante el período evaluado se identificó una excepción atribuible, presuntamente, a un error de digitación al seleccionar el código de la novedad. Ante esta situación, el Grupo de Administración de Crédito y Cartera - GADCC notificó al Área de Operaciones – Grupo de Gestión de Novedades - GENOV, el cual, mediante correo electrónico del 25 de junio de 2025, indicó lo siguiente:

“De acuerdo con lo verificado para los casos informados, se identifica que el código correspondiente a dichos descuentos es el 1637, concepto AVAC. Razón por la cual para la nómina de julio/2025, se generará el descuento con el código correcto, ya que obedece a un error de selección en la lista desplegable del Portal Terceros de la policía Nacional”.

Dado lo anteriormente expuesto, la OFCIN precisa:

Recomendación No. 9.

La OFCIN recomienda a GENOV en coordinación con GADCC y demás procesos interrelacionados, implementar medidas preventivas ante el error identificado, originado por una selección incorrecta en la lista desplegable del Portal Terceros. Estas medidas incluyen la validación previa de novedades con códigos sensibles, capacitación continua al personal sobre el uso adecuado del Portal Terceros, mejoras en la interfaz del sistema para facilitar

la correcta selección de conceptos, y el fortalecimiento de la trazabilidad de errores, con el fin de optimizar el control interno y minimizar riesgos operativos. Lo anterior, con el propósito de prevenir la recurrencia de errores similares que puedan comprometer la confiabilidad de la información procesada, generar reprocesos administrativos innecesarios y afectar la correcta aplicación de descuentos en la nómina de los afiliados, lo cual podría tener implicaciones operativas y reputacionales para la entidad.

Posteriormente, una vez llega el dinero a la entidad:

1. El Grupo de Pagaduría – GUPAG genera el flujo 109 – Recaudo y lo remite a Cartera GADCC quien ingresa al Gestor Documental (paso 2) y registra la descripción de la tarea, es decir a que corresponden los dineros, es de anotar que el flujo 109 – Recaudo es compartido, es decir le llega tanto a Operaciones como Cartera:

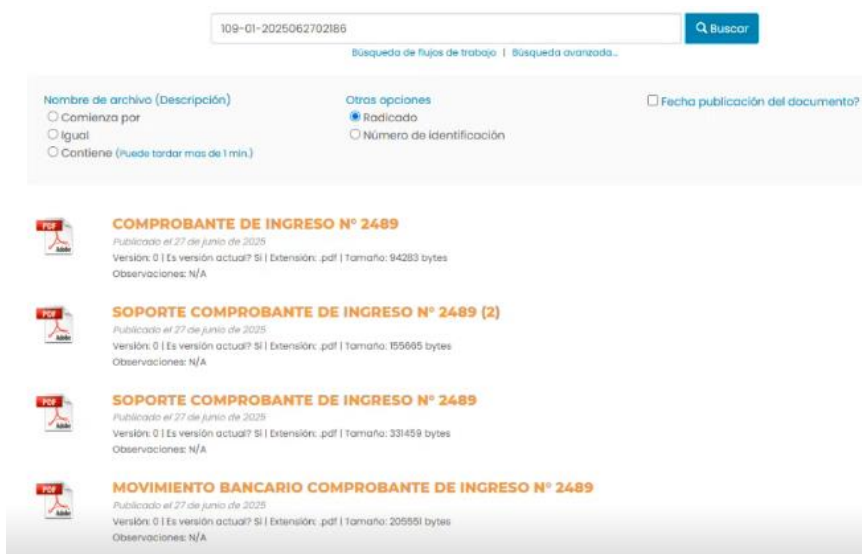


Figura 55. Correo electrónico emitido por GADCC con destino a GUPAG – Información Recaudos por Nómina Junio de 2025 – UE Policía Nacional

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

- **Ministerio de Defensa – Plataforma SICOD – Sistema de Códigos de Descuento**

Se ingresa a la plataforma SICOD mediante la tabulación de las credenciales de acceso respectivas asignadas previamente a la Entidad:

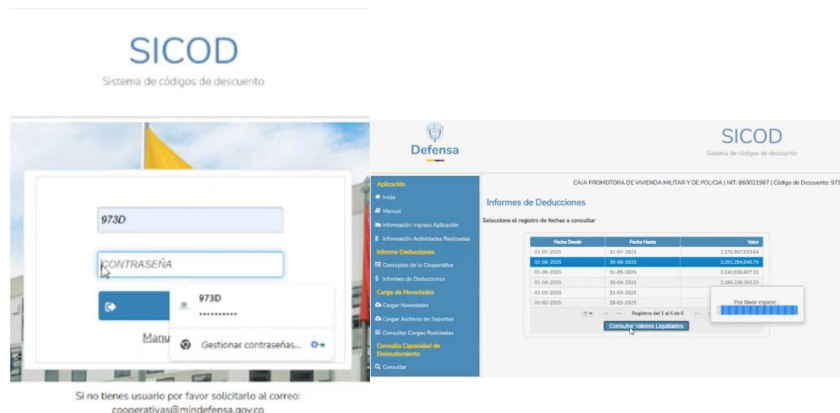


Figura 56. Pantallas de ingreso plataforma SICOD – Ministerio de Defensa
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Para la prueba de recorrido se acordó la verificación del reporte correspondiente al mes de junio de 2025 para lo cual de dicha plataforma SICOD se descarga en formato Excel el reporte correspondiente, así:

Figura 57. Pantallas archivo .txt descargado de la plataforma SICOD – Ministerio de Defensa
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Se procede a ajustar y separar por columnas, como se muestra a continuación y paso seguido se aplican los filtros por la columna “C” – Concepto Código, en donde se indica que el código “973D” corresponde a Leasing Habitacional y “986V” a Crédito Hipotecario, así:

Figura 58. Pantallas archivo ajustado en columnas - descargado de la plataforma SICOD – Ministerio de Defensa

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Al realizar el filtro por la columna “A” – Fuerza Nombre, se observa que el archivo descargado de la plataforma SICOD contiene las siguientes Fuerzas:

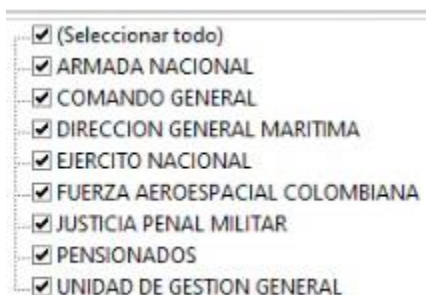


Figura 59. Pantallas archivo ajustado en columnas – Filtro columna “A” – Fuerza Nombre

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Nota. La profesional Universitario 01 del Grupo de Administración de Cartera – GADCC aclara que el mismo procedimiento realizado con la Unidad Ejecutora Policía Nacional se ejecuta para las Unidades Ejecutoras indicadas en la figura 41.

- **CASUR - Plataforma DiBanka**

Es la herramienta utilizada para el cargue de novedades de nóminas de los afiliados a CASUR y para anexar los comprobantes o soportes correspondientes al recaudo mensual. A continuación se presentan las pantallas de ingreso a la plataforma:

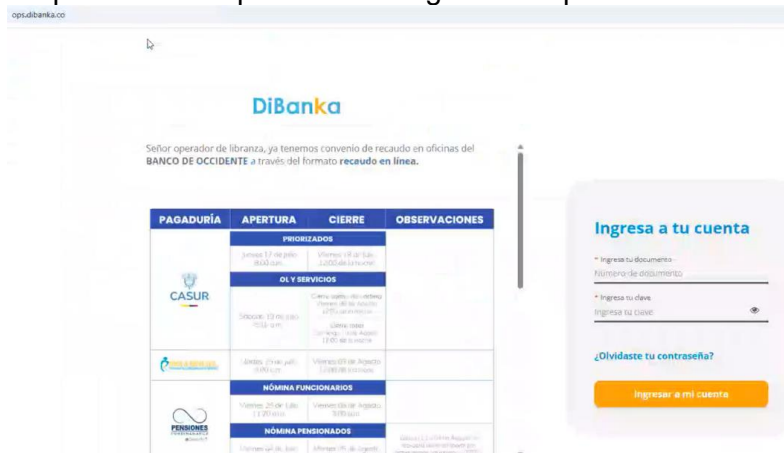


Figura 60. Ingreso de credenciales en la plataforma de DiBanka
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Es de anotar que en la presente plataforma únicamente tiene acceso la funcionaria Luz Alba Gutiérrez Pineda a quien le fueron asignadas las credenciales de acceso respectivas; en donde por la opción *Relación de Descuentos Activos* del Menú Principal, es factible generar el Reporte Descuentos Activos del periodo deseado y por cada una de las líneas de crédito que requiera. Así las cosas, para la prueba de recorrido, se tomó el mes de junio de 2025, así:

Figura 61. Reporte Descuentos Activos - plataforma de DiBanka - CASUR
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

El reporte completo y detallado de Descuentos por Libranza tanto por la línea de Crédito Leasing Habitacional (código 071) como para Crédito Hipotecario (código 070) correspondientes a la Unidad Ejecutora CASUR del periodo junio de 2025, se puede observar en el siguiente archivo:



Reporte Novedades
Descuento X Libranz

- **DIVRI – Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva**

La presente Unidad Ejecutora remite mensualmente a la Caja Honor, mediante correo electrónico, la información correspondiente a los descuentos por nómina aplicables a los afiliados con créditos de vivienda activos, para lo cual en cumplimiento de este procedimiento, el día 25 de junio de 2025 se envió la información correspondiente al periodo de junio 2025, conforme se detalla a continuación:

Figura 62. Reporte Descuentos Activos – DIVRI – junio de 2025
Fuente: GADCC – Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

- **CREMIL – Plataforma SYGNUS - Sistema Integrado de Gestión de Novedades Unificadas**

A continuación se presentan las pantallas de acceso a dicha plataforma tecnológica, a la cual se ingresa mediante el portal web <https://www.sygnus.co/PlataformaSygnus/> y elección de la Entidad CREMIL, previa asignación de las respectivas credenciales de acceso por parte de la firma North Way Services:



Figura 63. Ingreso de credenciales en la plataforma Sygnus – CREMIL
Fuente: GADCC – Herramienta Teams -Pantallas tomadas del Manual para el Operador de Libranza Sygnus

La Unidad Ejecutora CREMIL remite mensualmente vía correo electrónico a Caja Honor en formato Excel el listado de los códigos de descuento por libranza, los cuales deben ser guardados como soporte del cierre de cartera por cada línea de crédito así:

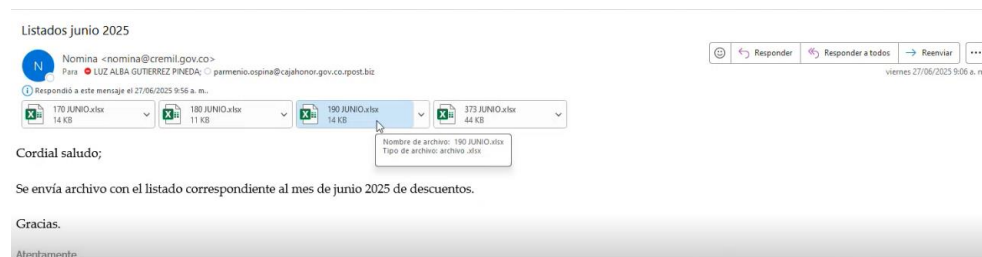


Figura 64. CREMIL correo remisión de Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025
Fuente: GADCC – Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

A continuación se presenta el listado de usuarios CREMIL con descuento por libranza créditos de vivienda (Leasing Habitacional) correspondientes al mes de junio de 2025, conforme a la estructura establecida para el reporte de novedades:

Tabla 17. CREMIL Listado Códigos Descuento por Libranza – Leasing Habitacional mes de junio de 2025

Fuente: Outlook – Email 05-08-2025 – Archivo Reporte Novedades Descuento X Libranza – SOPORTE
CREMIL JUNIO 2025 LH.xlsx

A continuación se presenta el listado de usuarios CREMIL con descuento por libranza créditos de vivienda (Crédito Hipotecario) correspondientes al mes de junio de 2025, conforme a la estructura establecida para el reporte de novedades:

Tabla 18. CREMIL Listado Códigos Descuento por Libranza – Crédito Hipotecario mes de junio de 2025

Fuente: Outlook – Email 05-08-2025 – Archivo Reporte Novedades Descuento X Libranza - SOPORTE
CREMIL JUNIO 2025 CH.xlsx

- **Caja Honor**

A través del Gestor Documental mediante el flujo 140-NÓMINA Y, la jefatura de Talento Humano remite mensualmente a GADCC la información correspondiente a los funcionarios que tienen créditos de vivienda activos tanto por modalidad Leasing Habitacional o Crédito Hipotecario, en donde para el periodo junio de 2025 se allegó la siguiente información mediante el [Rad. 140-01-2025070700070](#):

Figura 65. CAJA HONOR Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025 – Leasing Habitacional

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

1) Crédito Leasing Habitacional

Figura 66. CAJA HONOR Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025 – Leasing Habitacional

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

2) Crédito Hipotecario

Figura 67. CAJA HONOR Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025 – Crédito Hipotecario

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

- **Sanidad Militar**

Esta Unidad Ejecutora remite a Caja Honor de forma mensual (los primeros 5 días del mes siguiente) en formato .pdf la información correspondiente a descuentos por nómina de afiliados con créditos de vivienda activos tanto por la línea de Crédito Leasing Habitacional – cód. 1155 como Crédito Hipotecario – cód. 4001, como se ilustra a continuación:

1) Leasing Habitacional – Cód. 1155

Figura 68. Sanidad Militar- *Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025* – Leasing Habitacional – cód. 1155

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Es de anotar que el Archivo 1155.pdf contiene la siguiente relación de descuentos por afiliado:

Figura 69. Sanidad Militar- Archivo 1155.pdf *Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025 – Leasing Habitacional – cód. 1155*

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

2) Crédito Hipotecario – cód. 4001

Figura 70. Sanidad Militar- Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025 – Crédito Hipotecario – cód. 4001

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Es de anotar que el Archivo 4001.pdf contiene la siguiente relación de descuentos por afiliado:

Figura 71. Sanidad Militar- Archivo 1155.pdf *Listado Códigos Descuento por Libranza mes de junio de 2025 – Crédito Hipotecario – cód. 4001*

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

7.2.2. Cargue de listas de las Nóminas en Cygnus

Una vez se tengan los soportes respectivos de descuentos por nómina de afiliados por cada Unidad Ejecutora y Pagaduría allegue la Tarea confirmando la recepción de los dineros correspondientes mediante el flujo 109-RECAUDOS en el cual está relacionado el valor de las nóminas, información que es compartida con la Subgerencia de Operaciones – SUAOP, puesto que dichas nóminas son notificadas tanto al Grupo Administración Cuentas Individuales y Cesantías - GCICE como al Grupo de Administración de Crédito y Cartera – GADCC.

A continuación se presenta prueba realizada con la Unidad Ejecutora Policía Nacional respecto a los valores de la nómina de descuentos de afiliados correspondientes al mes de junio de 2025, en donde para el caso en mención se presenta el Flujo Documental Rad. [109-01-2025062702186](#), en el cual se evidencia la intervención del GADCC en el paso 2. *Revisar comprobante de ingreso* en donde se comentan los valores correspondiente a cada línea de crédito y confirma el recibido del comprobante de ingreso respectivo (No. 2489). Igualmente abre el archivo *Comprobante de Ingreso No. 2489*, en el cual valida que los valores de la nómina de la Policía registrado en dicho comprobante 2489 correspondiente a junio de 2025, coincidan con los previamente reportados por dicha dependencia:

Figura 72. Flujo Documental Rad. [109-01-2025062702186](#) – Descuentos nóminas afiliados Policía Nal. Junio de 2025.

Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025 y consulta Dodo Docs 15-08-2025

Como se indicó anteriormente, en el comprobante de ingreso la profesional Universitario del Grupo de Administración de Crédito y Cartera, valida que los valores de la nómina de la Policía reportados en junio de 2025 coincidan con los previamente reportados por dicha dependencia:

Figura 73. Comprobante de Ingreso No. 2489– Descuentos nóminas afiliados Policía Nal. Junio de 2025.
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025 y consulta Dodo Docs 15-08-2025

7.2.3. Aplicación de Listas en Cygnus

En esta fase del proceso por la opción “*Generación de descuentos por nómina*” se realiza el cargue de las listas de las nóminas por parte del Área de Crédito y Cartera – Grupo Administración de Crédito y Cartera - GADCC en la herramienta Cygnus, ingresando por el código de la Pagaduría correspondiente a cada Unidad Ejecutora, así:

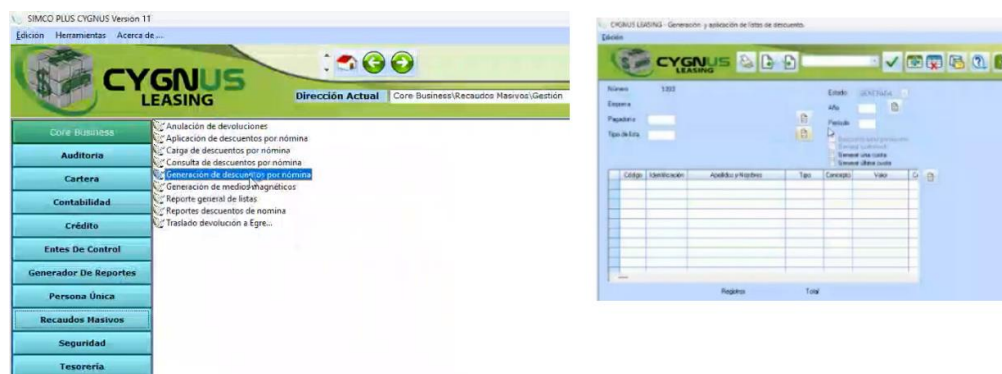


Figura 74. Pantallas de ingreso a Aplicación de Listas en Cygnus – Unidad Ejecutora DIVRI - Junio de 2025.
Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Para el ejercicio de aplicación de listas de nóminas se toma la Unidad Ejecutora DIVRI – Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, la cual presenta el mismo código (19) tanto para la Pagaduría como para el Gabinete:

Figura 75. Pantallas cifras de nómina Unidad Ejecutora DIVRI - Junio de 2025 para ser aplicadas en Cygnus – Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Una vez verificados la cantidad de afiliados y el valor de la nómina la cual para el caso en análisis corresponde a (\$4.335.863), se carga en Cygnus, así:

Figura 76. Pantallas c aplicación listas de nómina Unidad Ejecutora DIVRI - Junio de 2025 en Cygnus Fuente: GADCC - Pantallas tomadas de grabación reunión 4-08-2025

Con lo cual finaliza el proceso de cargue de nóminas en la herramienta Cygnus, actividad que se realiza con cada una de las Unidades Ejecutoras con periodicidad mensual.

7.3. SharePoint del Área de Crédito y Cartera

Durante la prueba de recorrido realizada por la Oficina de Control Interno - OFCIN con la Profesional Universitario 01, funcionaria del Área de Crédito y Cartera – Grupo Administración de Crédito y Cartera - GADCC, se observó que el proceso aún utiliza el recurso compartido M:\ para el almacenamiento de información de la gestión del proceso, por lo que es prioritario imprimir celeridad al proceso de implementación de un recurso compartido en SharePoint con el fin de optimizar la gestión de la información relacionada con las nóminas de descuento por libranza, correspondientes a créditos de vivienda, puesto

que la migración a SharePoint, representa una mejora sustancial en términos de seguridad, trazabilidad, colaboración y eficiencia operativa. A diferencia de los recursos locales como la unidad M:, que están sujetos a limitaciones de acceso, respaldo y control de versiones, SharePoint permite centralizar la información en un entorno seguro, con control de permisos por usuario, historial de modificaciones, acceso remoto y respaldo automático, además de promover la colaboración simultánea entre áreas funcionales. Lo anterior, en tanto que, esta plataforma facilita la colaboración simultánea entre áreas, reduce el riesgo de pérdida o corrupción de datos, y garantiza el cumplimiento de buenas prácticas en el manejo de información sensible, especialmente en procesos críticos como la consolidación y reporte de descuentos por libranza de los afiliados a la Entidad. Además, al integrarse con herramientas como Excel, Power BI, entre otras, el SharePoint permite automatizar flujos de trabajo, mejorar la visibilidad de los datos y fortalecer la gobernanza documental institucional.

Es de anotar, que la con fecha 06-08-2025, la jefe de ACREC suministró copia del correo electrónico que se presenta a continuación, mediante el cual le informa a la OAINF los usuarios y accesos que deben tener los colaboradores del área en el repositorio SharePoint que se implemente para la gestión de información de este proceso:

Figura 77. Pantallas Accesos SharePoint – ACREC
Fuente: Outlook – ACREC - Correo Electrónico del 06-08-2025

Así las cosas, con la finalidad de observar en campo dicha configuración, la OFCIN con fecha 06-08-2025 llevó a cabo prueba de recorrido en sitio con la OAINF, verificando en campo la parametrización del repositorio documental SharePoint implementado para el proceso ACREC, en donde el Administrador de dicha plataforma, suministró mediante correo electrónico de la misma fecha, las evidencias que a continuación se presentan:

URL: <https://cajahonor.sharepoint.com/sites/ACRECCajaHonor/> indicando que los funcionarios acceden desde la intranet por este link: <http://intranet/>.

Igualmente la OAINF realiza las siguientes precisiones:

- Grupos SharePoint ACREC:

Figura 78. Pantallas Grupos Repositorio SharePoint – ACREC
Fuente: Outlook – OAINF - Correo Electrónico del 06-08-2025

- GrupoGADCC (Grupo Administración de Crédito y Cartera - GADCC)

“Permisos: Los integrantes pueden editar, descargar, cargar y modificar y eliminar archivos pero solo en la carpeta de GrupoGADCC”:

Figura 79. Pantallas Grupos Repositorio SharePoint – ACREC - GADCC
Fuente: Outlook – OAINF - Correo Electrónico del 06-08-2025

- GrupoGOCRE (Grupo Originación de Crédito - GOCRE)

“Permisos: Los integrantes pueden editar, descargar, cargar y modificar y eliminar archivos pero solo en la carpeta de GrupoGOCRE”:

Figura 80. Pantallas Grupos Repositorio SharePoint – ACREC - GOCRE
Fuente: Outlook – OAINF - Correo Electrónico del 06-08-2025

- ACRECCajaHonor ÁREA DE CRÉDITO Y CARTERA - (ACREC) solo este grupo tiene acceso a la carpeta documentos y no puede ver la información de GrupoGADCC y GrupoGADCC

“Permiso de integrantes pueden editar, descargar, cargar y modificar y eliminar archivos pero solo en la carpeta de Documentos”

Figura 81. Pantallas Grupos Repositorio SharePoint – ACREC
Fuente: Outlook – OAINF - Correo Electrónico del 06-08-2025

No obstante, se evidenció que todos los integrantes del Área de Crédito y Cartera tienen acceso a la carpeta raíz denominada “\Documentos”, la cual contiene subcarpetas correspondientes a cada grupo de trabajo (GADCC y GOCRE), práctica considerada como adecuada, ya que permite organizar la información de manera estructurada, facilitar la gestión documental, delimitar responsabilidades y aplicar controles de acceso según funciones específicas; sin embargo, se genera incertidumbre sobre el propósito de mantener dichas carpetas separadas, ya que no se observan restricciones diferenciadas de acceso que justifiquen su segmentación.; lo que llegar a puede afectar la trazabilidad de responsabilidades, el control sobre la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento

de políticas internas de seguridad, exponiendo a la organización a riesgos de auditoría, errores administrativos y posibles incumplimientos normativos. Adicionalmente, se identificó que la funcionaria Valentina Parra Vergara, colaboradora del grupo GOCRE, no figura como miembro registrado de dicho equipo en el repositorio institucional de SharePoint, en donde tal omisión representa una inconsistencia en la administración de usuarios dentro de la plataforma colaborativa, lo cual puede afectar la correcta asignación de permisos, limitar el acceso a información relevante para el desarrollo de sus funciones, y comprometer la trazabilidad de sus aportes en los entornos documentales y operativos del equipo.

Por lo anteriormente expuesto, la OFCIN precisa:

Recomendación No. 10.

La Oficina de Control Interno - OFCIN recomienda al ACREC, en articulación con AOINF, llevar a cabo de manera inmediata el proceso de migración de la carpeta compartida M:\ del FileServer hacia SharePoint Online (Fileserver Virtual) correspondiente al Área de Crédito y Cartera, procedimiento que debe contemplar la realización de copias de seguridad previas, así como la verificación y validación de la integridad de la información trasladada al nuevo entorno. Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de monitoreo continuo dentro de SharePoint Online, con el fin de asegurar la trazabilidad de los datos y el cumplimiento de las políticas de acceso y uso; medida que busca fortalecer la colaboración en tiempo real, garantizar la seguridad de la información, facilitar su trazabilidad, y cumplir con los estándares de gobierno de datos y protección de la información. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento a directrices emanadas de la Directiva Presidencial 03 de 2021, que orienta a las entidades públicas sobre el uso de servicios en la nube, incluyendo la obligación de asegurar la seguridad digital, la interoperabilidad, y la formulación de un plan de implementación alineado con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, además de lineamientos de la norma ISO/IEC 27001:2022, que exige la identificación de activos, evaluación de riesgos y aplicación de controles para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI); el marco de Gobierno Digital; y la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Estas recomendaciones permitirán mitigar riesgos como el R074 - incumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad), RC06 - manipulación o alteración de información, R005 - fallas en los sistemas de información y RS1031 - pérdida de información, además de contribuir al cumplimiento de la Dimensión 5 de MIPG (Información y Comunicación) y la Dimensión 7 (Control Interno), en sus componentes de Actividades de Control y Actividades de Monitoreo.

7.4. Revisión guía de operación analizar, preparar y cargar los archivos planos de cartera V1, del 06-03-2025.

Una vez la OFCIN consultó en el repositorio de información controlada ISOLUCION la Guía de Operación Analizar, Preparar y Cargar los Archivos Planos de Cartera se observó que no contiene un componente relacionado con Términos y Definiciones o Glosario el cual es

fundamental para garantizar la claridad, precisión y uniformidad en la interpretación de los conceptos técnicos y operativos utilizados a lo largo del documento. Este recurso facilita la comprensión por parte de todos los actores involucrados, especialmente aquellos que se integran recientemente al proceso o que no poseen familiaridad con la terminología específica del área. Además, contribuye a la estandarización del lenguaje institucional, minimiza errores derivados de ambigüedades o interpretaciones incorrectas, y fortalece la trazabilidad documental y la capacitación interna. Desde una perspectiva de control interno y cumplimiento normativo, el glosario también respalda la transparencia y la auditoría del proceso, alineándose con buenas prácticas de gestión del conocimiento, calidad documental y gobernanza de la información.

En consecuencia, la OFCIN recomienda:

Recomendación No. 11.

La OFCIN recomienda a ACREC – GADCC verificar la pertinencia de inclusión de un glosario en la Guía de Operación Analizar, Preparar y Cargar los Archivos Planos de Cartera V1, del 06-03-2025, que contemple entre otros Términos y Definiciones tales como: Archivo plano, unidades ejecutoras, archivo de inconsistencias, trazabilidad, gestión documental, etc., que permita evitar ambigüedades en la interpretación de términos técnicos o normativos, facilite auditorías al estandarizar el lenguaje usado en los procesos, fortalecer el cumplimiento de los requisitos de documentación y comunicación establecidos por la norma, Apoya la formación del personal nuevo o externo que interactúe con la guía. Lo anterior en aras de dar cumplimiento a los requisitos de documentación y comunicación establecidos por la norma ISO/IEC 27001:2022 (especialmente en sus numerales - 7.2 – Competencia, 7.4 – Comunicación, 7.5 – Información documentada y A.5.1 – Políticas de seguridad de la información y minimizando riesgos asociados con R035 - Deficiencia en la Calidad y Oportunidad de la Información Requerida.

Concluida la Auditoría, la OFCIN generó 3 Oportunidades de Mejora y 7 Recomendaciones para la OAGRI y procesos interrelacionados; de esta forma su seguimiento, se efectuará en las próximas auditorías a la Gestión del Riesgo de Cartera y Herramientas Tecnológicas. A continuación, se relacionan las oportunidades de Mejora y Recomendaciones:

8. SÍNTESIS

8.1. Síntesis Oportunidades de Mejora

Tabla 19. Consolidado Oportunidades de Mejora

#	OPORTUNIDADES DE MEJORA	CRITICIDAD	PLAZO OM
1	<p>Oportunidad de Mejora Correctiva No. 1.</p> <p>La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la OAINF y los demás procesos de la Entidad, teniendo en cuenta que una vez analizada la información suministrada no se evidenciaron Acuerdos de Niveles de Servicios implementados para dar solución a los diferentes requerimientos registrados en la herramienta Service Manager, establecer, documentar e implementar los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS tanto para la solución de Requerimientos de Soporte Técnico - SR como para las Solicitudes de Control de Cambio – CR; asimismo, detallarán dentro de la pestaña “Resultados” de la Herramienta Service Manager, lo correspondiente a la descripción de los resultados obtenidos en la solución de cada solicitud, lo cual es relevante ya que permite consolidar la información técnica asociada a cada caso, facilitar la auditoría de los procesos y contribuir a la mejora continua mediante el análisis de las acciones ejecutadas y sus impactos. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento al marco legal aplicable dependiendo de la naturaleza jurídica de la Entidad y a las buenas prácticas de la norma ISO/IEC 27001:2022, indicadas en los numerales 6.2. Objetivos de seguridad de la información y planificación para alcanzarlos, 6.3. Planificación de los cambios, 8.1. Planificación y control operativos, 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación y el control A.5.23. Gestión de cambios, los cuales exigen planificación, control operativo, trazabilidad y gestión formal de cambios, además de los lineamientos de MIPG V6 de 2024, Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados y Dimensión 5. Información y Comunicación; se observó el R061 - Incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) o Contratos de Soporte, R074 - Incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 año.
2	<p>Oportunidad de Mejora Correctiva No. 2.</p> <p>La OFCIN recomienda a la OAGRI en coordinación con la SUFIN - ACREC - GOCRE, OAINF y demás procesos interrelacionados, realizar la gestión integral de usuarios de los servicios - herramienta tecnológica AQMGO, alineada con las políticas institucionales de seguridad de la información; tema que es fundamental debido a la presencia de usuarios con datos erróneos (Muestra 4 usuarios del sistema de los cuales la totalidad presenta errores) en los campos “Dependencia” y “Cargo”, lo cual representa un riesgo significativo para la eficiencia y seguridad operativa. Así las cosas, en concordancia con la norma ISO/IEC 27001:2022, esta situación puede infringir principios fundamentales relacionados con la gestión de accesos y responsabilidades, especialmente en lo que respecta a la Cláusula 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, Anexo A.5.17 – Gestión de la información de autenticación secreta, Anexo A.5.15 – Control de Acceso, Anexo A.5.16 – Gestión de identidades y demás aspectos. Además de no dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Operación Crear, Modificar e Inactivar Usuarios y Nombres de Recursos de TI (Código IT-NA-GU-009, V17 del 31/Jul/2023, V18 del 16/Sep/2024 y V19 del 14/Feb/2025), la cual en su numeral 5 Parte h) imparte instrucciones para la gestión de usuarios según la casuística que presente, observando los</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 año.

	RSI030 - Información Errada, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, en armonía con las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.		
3	<p>Oportunidad de Mejora Correctiva No. 3.</p> <p>La OFCIN recomienda a OAGRI en coordinación con SUADM – AGEDO, OAINF, SUFIN - ACREC y demás procesos de la Entidad, realizar una revisión integral de los flujos documentales, validar la existencia y registro de todos los radicados en los sistemas oficiales, y actualizar las fichas técnicas correspondientes para garantizar la ejecución secuencial y controlada de los procesos. Lo anterior, toda vez que se observaron casos en los que los flujos presentan estado “Terminado” sin haber ejecutado la secuencia lógica de pasos definida, transiciones directas del paso 2 al 4, y del 4 al 7, sin cumplir con los pasos intermedios. Asimismo, se identificaron flujos radicados en vigencias anteriores (como el radicado del 17-09-2024) que, al momento de la consulta realizada por la OFCIN el 19-08-2025, aún se encontraban en estado “En Curso” (Mayor detalle de los radicados analizados se pueden consultar en el archivo denominado CONSULTAS GESTOR DOCUMENTAL.xlsx, el cual hace parte integral del presente informe y se encuentra dispuesto en la URL: CONSULTAS GESTOR DOCUMENTAL.xlsx). Estas medidas, permiten fortalecer la transparencia, la seguridad de la información y la capacidad institucional de respuesta ante auditorías y órganos de control; además a minimizar la afectación de la eficiencia operativa dada por la generación de retrasos y reprocesos y la limitación en la capacidad de auditoría y control interno. En este sentido, la ficha técnica de cada flujo documental se constituye en una herramienta clave para dar a conocer al interior de la Entidad las particularidades y casuísticas que pueden presentarse en la ejecución de los flujos, permitiendo comprender por qué en algunos casos se ejecutan todos los pasos de manera secuencial y en otros no, sin que ello necesariamente represente una falla operativa, sino una condición previamente definida en el diseño del flujo.</p> <p>Adicionalmente, es fundamental establecer y documentar el tiempo estimado para la gestión de los flujos documentales asociados al proceso ACREC, considerando su tipología y las particularidades que puedan presentar, con el fin de asegurar su finalización dentro de los plazos prudentes definidos por el proceso o conforme a las políticas institucionales vigentes, con lo que se busca evitar la acumulación de flujos sin concluir, lo cual podría generar deficiencias como la falta de trazabilidad en tiempo real, limitaciones en los reportes para identificar brechas o ejercer control, dificultades en la medición de la productividad, pérdida de información por ausencia de gestión documental, incumplimientos frente a partes interesadas, debilitamiento de la cultura de autocontrol, impactos negativos en la conformación de expedientes de archivo, y afectaciones en la toma de decisiones por carencia de información oportuna y veraz. Lo anterior, en aras de dar cumplimiento a la norma ISO/IEC 27001:2022, en aspectos relacionados con la Cláusula 7.5 - Información documentada, Cláusula 8.1 - Control operativo, Cláusula 9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación y Anexo A.5.15 - Control de acceso; además de MIPG V6 del 2024, Dimensiones 5 – Información y Comunicación, 3 - Gestión con Valores para Resultados y 4 - Evaluación de Resultados. Observando los RSI031 - Pérdida de Información, RSI032 - Incumplimiento Legal, R019 - Pérdida o Deterioro de Documentación.</p>	Moderado	Debe estar implementada en un periodo no mayor a 1 año.

Fuente: elaboración propia OFCIN, agosto 2025.

8.2. Síntesis Recomendaciones

Tabla 20 Consolidado Recomendaciones

#	RECOMENDACIONES
1	Recomendación 01: la OFCIN recomienda a ACREC, que con el fin de fortalecer los controles internos y mitigar riesgos asociados a la trazabilidad, disponibilidad y custodia de la documentación en los procesos de crédito, implementar una medida que garantice la carga completa y oportuna de todos los documentos relacionados con cada expediente crediticio en la carpeta digital correspondiente del gestor documental, en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024, acorde a las disposiciones de la CE 008 de 2023.
2	Recomendación 02: la OFCIN realizará seguimiento mensual a las operaciones que no recaudan por libranza y recomienda a la OAGRI, continuar con el monitoreo y documentación de los casos para el seguimiento pertinente de la Gestión de Riesgo de Crédito, con los soportes requeridos, en prevención del “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 6 de diciembre de 2024, acorde a las disposiciones de la CE 008 de 2023.
3	Recomendación 03: la OFCIN recomienda a ACREC, con el objetivo de mejorar la gestión de garantías en las operaciones de crédito leasing, hipotecario y compras de cartera, adoptar un enfoque integral basado en las mejores prácticas del sector financiero, conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta recomendación busca fortalecer la mitigación del riesgo crediticio, optimizar el uso de activos y garantizar la transparencia y seguridad jurídica en los procesos. <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar herramientas tecnológicas que permitan el monitoreo en tiempo real del valor y estado de las garantías. • Integrar procesos automatizados para la asignación eficiente de activos entre operaciones. • Mantener registros actualizados y auditables que respalden la trazabilidad de las garantías. • Formar a los equipos de crédito en las mejores prácticas de gestión de garantías y en los cambios normativos relevantes.
4	Recomendación 04: la OFCIN recomienda a la OAGRI y el Área de Crédito y Cartera, actualizar la documentación pertinente a la Gestión del Riesgo de Crédito, con las recomendaciones del equipo auditor descritas (según el presente Informe de auditoría, tabla 03, observaciones OFCIN), cumpliendo con las políticas internas de la CPVMP en cuanto a la documentación y actualización de la documentación controlada en Isolucion, marco normativo de la SFC en el Capítulo XXXI de la CBCF CE 100 de 1995, parte I numeral 5, literal c; observando el “R010 – Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad”, causa “CA010 Falta de Actualización de los Procedimientos frente a la Normatividad”, así como lo reglamentado en la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, Política de Mejora normativa, establecidas en Manual Operativo del MIPG, versión 5 de marzo de 2023.
5	Recomendación No. 5. La OFCIN recomienda SUFIN – ACREC en coordinación con OAINF (Mesa de Ayuda) y demás procesos interrelacionados, implementar de manera inmediata un procedimiento formal de depuración de cuentas de usuario, complementado con controles automatizados de expiración de las mismas, tanto en el sistema de información CYGNUS como en el Directorio Activo (AD) de la Entidad; especialmente aquellas asociadas a personal externo cuyo vínculo contractual ha finalizado, como es el caso del personal de la firma Amézquita, cuyo contrato con Caja Honor concluyó el 30 de junio de 2025, pero que al corte del 13 de agosto de 2025 aún figuran como activas. Lo anterior, en tanto que, la permanencia de estas cuentas con estado ACTIVO puede posibilitar accesos no autorizados a sistemas institucionales. Por tanto, se requiere una acción correctiva inmediata que garantice la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos tecnológicos

	de la Entidad en alineación con el Estándar ISO/IEC 27001:2022, Cláusula 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, Anexo A.8.2 – Uso de derechos de acceso privilegiado, Anexo A.5.18 – Gestión de derechos de acceso, Anexo A.5.17 – Gestión de la información de autenticación secreta, Anexo A.5.15 – Control de Acceso, , Anexo A.5.16 – Gestión de identidades y autenticación y A.5.3 – Separación de funciones y demás aspectos mencionados en los numerales 5.3.3 y 5.4 del presente informe, además de dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Operación Crear, Modificar e Inactivar Usuarios y Nombres de Recursos de TI (Código IT-NA-GU-009, V17 del 31/Jul/2023, V18 del 16/Sep/2024 y V19 del 14/Feb/2025), la cual en su numeral 5 Parte h) imparte instrucciones para la gestión de usuarios según la casuística que presente, observando riesgos asociados con RSI031 - Pérdida de Información, RSI030 - Información Errada, R010 - Incumplimiento de Obligaciones Legales y/o Normativas Aplicables a la Entidad, y el incumplimiento de las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación.
6	<p>Recomendación No. 6.</p> <p>La OFICN recomienda a SUADM – AGEDO en coordinación con OAINF, proveedor del software y demás procesos interrelacionados, ajustar la funcionalidad de exportación del reporte de flujos documentales en formato Excel, de manera que respete y conserve los filtros aplicados en la interfaz, en el caso particular el correspondiente al campo “Fecha de publicación”. Esto permitirá que la información descargada refleje exclusivamente los registros seleccionados en el parámetro del filtro, garantizando la precisión, pertinencia y trazabilidad de los datos utilizados para análisis de la información. Lo anterior, teniendo en cuenta que la falta de correspondencia entre los filtros aplicados en la herramienta y los datos exportados puede afectar la confiabilidad de los informes generados, dificultar la delimitación temporal de los análisis, y comprometer la eficacia de los procesos de auditoría, seguimiento y control documental, en consecuencia, los sistemas de información deben garantizar la integridad, precisión y trazabilidad de los datos exportados, alineándose con los principios de control interno, las buenas prácticas en gestión documental y los requisitos establecidos en la ISO/IEC 27001:2022, particularmente en lo referente a la 8.1. Planificación y control operativo y A.8.9 Gestión de configuraciones; en aras de minimizar riesgos asociados con R005 - Fallas En los Sistemas de Información por causas relacionadas con CA007 - Fallas y Errores en los Sistemas de Información.</p>
7	<p>Recomendación No. 7.</p> <p>La OFCIN recomienda a SUFIN – GOCRE que para futuros procesos de capacitación se asegure la participación del líder del grupo de Originación de Crédito, así como de todos los colaboradores del Área de Crédito y Cartera (ACREC), en tanto que, la asistencia del líder no solo refuerza el compromiso directivo con el desarrollo de competencias, sino que también garantiza la adecuada articulación entre los lineamientos estratégicos del área y los contenidos formativos. De igual manera, la participación integral del equipo contribuye a la consolidación de conocimientos de forma coherente, fortalece la cultura organizacional orientada a la mejora continua y permite una retroalimentación más precisa para la planeación de próximas capacitaciones. Lo anterior, en alineación con los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 27001:2022, específicamente en otras las cláusulas: 7.2 – Competencia y 7.3 – Concienciación y en incumplimiento de las Dimensiones de MIPG V6 de 2024, 3ª Gestión con Valores para Resultado y 5ª Información y Comunicación; en aras de minimizar riesgos asociados con R074 - Incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.</p>
8	<p>Recomendación No. 8.</p> <p>Con el objeto de preservar los criterios de seguridad de la información como son Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad dando cumplimiento a la norma ISO/IEC 27001:2022, específicamente en el Anexo A numerales 5.17 – Información de autenticación, 5.16 – Gestión de identidad, 5.18 – Gestión de acceso y 5.23 – Registro de actividad del usuario y teniendo en cuenta que la Policía Nacional únicamente asigna una cuenta de usuario, la OFCIN recomienda que al interior de la Entidad se gestionen acciones relacionadas con:</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer un registro interno de accesos, donde se documente qué funcionario utiliza la cuenta en cada sesión. Limitar el acceso a la cuenta compartida únicamente a personal autorizado, y restringir la divulgación del código de validación. Implementar controles administrativos que refuercen la responsabilidad individual en el uso de la cuenta compartida, incluyendo compromisos de confidencialidad y uso adecuado.
9	<p>Recomendación No. 9.</p>

	<p>La OFCIN recomienda a GENOV en coordinación con GADCC y demás procesos interrelacionados, implementar medidas preventivas ante el error identificado, originado por una selección incorrecta en la lista desplegable del Portal Terceros. Estas medidas incluyen la validación previa de novedades con códigos sensibles, capacitación continua al personal sobre el uso adecuado del Portal Terceros, mejoras en la interfaz del sistema para facilitar la correcta selección de conceptos, y el fortalecimiento de la trazabilidad de errores, con el fin de optimizar el control interno y minimizar riesgos operativos. Lo anterior, con el propósito de prevenir la recurrencia de errores similares que puedan comprometer la confiabilidad de la información procesada, generar reprocesos administrativos innecesarios y afectar la correcta aplicación de descuentos en la nómina de los afiliados, lo cual podría tener implicaciones operativas y reputacionales para la entidad.</p>
10	<p>Recomendación No. 10.</p> <p>La Oficina de Control Interno - OFCIN recomienda al ACREC, en articulación con AOINF, llevar a cabo de manera inmediata el proceso de migración de la carpeta compartida M:\ del FileServer hacia SharePoint Online (Fileserver Virtual) correspondiente al Área de Crédito y Cartera, procedimiento que debe contemplar la realización de copias de seguridad previas, así como la verificación y validación de la integridad de la información trasladada al nuevo entorno. Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de monitoreo continuo dentro de SharePoint Online, con el fin de asegurar la trazabilidad de los datos y el cumplimiento de las políticas de acceso y uso; medida que busca fortalecer la colaboración en tiempo real, garantizar la seguridad de la información, facilitar su trazabilidad, y cumplir con los estándares de gobierno de datos y protección de la información. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento a directrices emanadas de la Directiva Presidencial 03 de 2021, que orienta a las entidades públicas sobre el uso de servicios en la nube, incluyendo la obligación de asegurar la seguridad digital, la interoperabilidad, y la formulación de un plan de implementación alineado con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, además de lineamientos de la norma ISO/IEC 27001:2022, que exige la identificación de activos, evaluación de riesgos y aplicación de controles para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI); el marco de Gobierno Digital; y la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Estas recomendaciones permitirán mitigar riesgos como el R074 - incumplimiento de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad), RC06 - manipulación o alteración de información, R005 - fallas en los sistemas de información y RSI031 - pérdida de información, además de contribuir al cumplimiento de la Dimensión 5 de MIPG (Información y Comunicación) y la Dimensión 7 (Control Interno), en sus componentes de Actividades de Control y Actividades de Monitoreo.</p>
11	<p>Recomendación No. 11.</p> <p>La OFCIN recomienda a ACREC – GADCC verificar la pertinencia de inclusión de un glosario en la Guía de Operación Analizar, Preparar y Cargar los Archivos Planos de Cartera V1, del 06-03-2025, que contemple entre otros Términos y Definiciones tales como: Archivo plano, unidades ejecutoras, archivo de inconsistencias, trazabilidad, gestión documental, etc., que permita evitar ambigüedades en la interpretación de términos técnicos o normativos, facilite auditorías al estandarizar el lenguaje usado en los procesos, fortalecer el cumplimiento de los requisitos de documentación y comunicación establecidos por la norma, Apoya la formación del personal nuevo o externo que interactúe con la guía. Lo anterior en aras de dar cumplimiento a los requisitos de documentación y comunicación establecidos por la norma ISO/IEC 27001:2022 (especialmente en sus numerales - 7.2 – Competencia, 7.4 – Comunicación, 7.5 – Información documentada y A.5.1 – Políticas de seguridad de la información y minimizando riesgos asociados con R035 - Deficiencia en la Calidad y Oportunidad de la Información Requerida.</p>

Fuente: elaboración propia OFCIN, agosto 2025.

9. NIVEL DE PRIORIZACIÓN DE CRITICIDAD DE LOS HALLAZGOS

Criterios de Criticidad		
5	Crítico	de 23 a 30
4	Mayor	de 18 a 22
3	Moderado	de 13 a 17
2	Menor	de 9 a 12
1	Mínimo	de 6 a 8

De acuerdo con la expedición de la CE 008 de 2023 de la SFC, en sus numerales 4.2.3.1 de las Funciones del Comité de Auditoría respecto del ambiente de control, 4.5.3.3 y 4.5.4.2 de las Funciones de la Auditoría Interna respecto de las actividades de control y de información y comunicación respectivamente, se realizó la creación de la metodología de la Criticidad de los Hallazgos para la OFCIN en cumplimiento a la mencionada Circular y la presentación de esta en los informes y al Comité de Auditoría.

Por esta razón, para la evaluación de la criticidad de los hallazgos, hemos adoptado una metodología estructurada que permite una clasificación precisa y objetiva de cada hallazgo y se basa en una combinación de factores cuantitativos y cualitativos diseñados para evaluar el impacto potencial de cada hallazgo en las operaciones y la salud organizacional de la entidad, observando lo siguiente:



Matriz Criticidad
(GRC y HT).xlsx

Fuente: OFCIN, Matriz Priorización Criticidad de los Hallazgos.

Este análisis se divide en segmentos, cada uno correspondiente a un nivel de criticidad: Crítico, Mayor, Moderado, Menor, Mínimo. Para cada categoría, se discuten los hallazgos específicos, sus implicaciones potenciales y las recomendaciones adecuadas.

Crítico

Son aquellos que presentan un riesgo inminente a la viabilidad financiera, legal o reputacional de la Entidad. Requieren atención inmediata debido a su potencial para provocar consecuencias severas.

Acciones Recomendadas: Implementación urgente de medidas correctivas, revisión de políticas y fortalecimiento de los controles internos.

Mayor

Los hallazgos 'Mayores' son serios, pero no tan inmediatos o amenazantes como los críticos; sin embargo, pueden deteriorar la eficiencia operativa y la conformidad normativa si no se tratan a tiempo.

En el marco de esta auditoría se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Deficiencias en controles internos que no han causado pérdidas inmediatas pero que presentan riesgos potenciales altos.

Acciones Recomendadas: Revisión y mejora de los procesos y controles afectados dentro de un plazo definido.

Moderado

Los hallazgos 'Moderados' implican problemas que poseen un impacto limitado en las operaciones y que pueden ser resueltos con ajustes menores en los procedimientos o controles existentes. Se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Inconsistencias en reportes internos que no afectan los resultados financieros globales.

Acciones Recomendadas: Ajustes en los procesos de reporte y capacitación adicional para el personal relevante.

Menor

Estos hallazgos tienen un impacto bajo y generalmente son de naturaleza operativa o de conformidad que requieren mejoras mínimas. Se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

- Pequeños errores en la documentación que no tienen efectos financieros o legales significativos.

Acciones Recomendadas: Correcciones simples y directas para mejorar la documentación o los procedimientos operativos.

Mínimo

Los hallazgos de 'Mínimo' impacto son esencialmente observaciones que no requieren acciones inmediatas pero que deben ser monitorizadas para evitar que escalen. En el marco de esta auditoría se evidenciaron los siguientes hallazgos en esta categoría:

Desviaciones menores de las mejores prácticas que no afectan el cumplimiento ni la eficacia operativa.



Figura 82. Fuente: Matriz Priorización Criticidad de los Hallazgos OFCIN

El gráfico de "Porcentaje Nivel de Criticidad de los Hallazgos" ofrece una visión clara y concisa sobre la distribución de los hallazgos auditados en función de su criticidad. Este análisis es fundamental para que la junta directiva evidencie la gravedad y urgencia de las acciones requeridas.

Moderados (100.00%): Constituyendo la mayoría de los hallazgos, los de nivel moderado indican problemas que, aunque necesitan ser abordados para mejorar los procesos y la eficiencia, no presentan un riesgo inmediato para la operatividad o la conformidad organizacional. Estos hallazgos ofrecen oportunidades significativas para mejoras proactivas y preventivas en las operaciones.

10. CONCLUSIONES

Se corroboró el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados para la auditoría desarrollada, verificando los requisitos normativos establecidos externamente por la SFC y el MIPG (DAFP), las recomendaciones de la Revisoría Fiscal y las disposiciones internas de la CPVMP, a través del cumplimiento de los Acuerdos, Resoluciones, Manuales, Guías y Procedimientos pertinentes a la Gestión de Riesgo de Crédito y los Créditos de Vivienda (Producto Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional).

Es de alta prioridad implementar una herramienta tecnológica que automatice las tareas del proceso de Crédito y Cartera, abarcando todas las actividades desde la prospección del crédito hasta la administración de la cartera, para la totalidad de los créditos otorgados a los afiliados de la Entidad en sus diferentes modalidades.

Esta iniciativa busca dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital del MINTIC, la normatividad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las buenas prácticas en Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como a la legislación vigente aplicable. De esta manera, se garantizará la disponibilidad de información veraz y oportuna, permitiendo brindar a los afiliados una atención de calidad, generando confianza y un alto nivel de satisfacción.

Es fundamental reducir los procesos manuales, ya que estos incrementan el margen de error y pueden generar indisponibilidad de la información. Esta debe ser, en todo momento, precisa, confiable y oportuna, tanto para los clientes internos como externos que la requieran.

La OFCIN efectuó la evaluación a la Gestión del Riesgo de Crédito y Herramientas Tecnológicas del periodo 01-08-2024 al 30-06-2025, corroborando el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos planteados para la auditoría desarrollada, verificando los requisitos normativos establecidos externamente por la SFC y el MIPG (DAFP) V6 de 2024 y lo pertinente para el Sistema de Control Interno (SCI) según lo requerido por la SFC en la Parte I, Título I, Capítulo IV CBJ 029 de 2014, las modificaciones realizadas a través de la CE 008 de 2023, así como las demás modificaciones y/o actualizaciones pertinentes, cumplimiento de los Acuerdos, Resoluciones, Manuales, Guías y Procedimientos pertinentes al ACREC y en atención a la NIA 500 “Evidencia de auditoría” y la NIA 530 “Muestreo de auditoría”.

Por su parte de la evaluación de las herramientas tecnológicas, se generan las siguientes conclusiones:

Con el fin de facilitar el adecuado desarrollo del ejercicio auditor por parte de la OFCIN, es importante que la información requerida sea entregada de manera oportuna, completa y con estándares de calidad, permitiendo así su correcto análisis. Lo anterior toda vez que, durante el presente proceso de auditoría, de forma oportuna únicamente se proporcionó documentación correspondiente al aplicativo Cygnus relacionada con la matriz de roles, perfiles y permisos, así como el listado de usuarios (rol o perfil asignado, número de identificación, nombre completo, dependencia o proceso, estado, y cargo). Por su parte, de forma extemporánea se suministró listado de usuarios de sistemas de información tales como Prospecta y AQMGO. Asimismo, con relación a los reportes e informes de vulnerabilidades, se allegó información con datos correspondientes a periodos que no se encuentran dentro del alcance temporal definido para la auditoría, entre otros.

La OFCIN precisa que las grabaciones de las pruebas de recorrido realizadas con el Grupo de Administración de Crédito y Cartera forman parte integral de los papeles de trabajo del presente ejercicio auditor.

Cordialmente,

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Cpt. Jonathan Arley Peña Morales
Auditor Oficina de Control Interno

Ing. Flor Alba Roncancio Gachancipá
Auditor Oficina de Control Interno

(Se encuentra en periodo de vacaciones, razón por la cual se adjunta el Anexo 1, Informe 14 2025 Auditoría Gestión RC y HT- Gestión Riesgo Crédito)

Original Firmado