

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN 2016

Este documento es una recopilación de la gestión desarrollada en la entidad durante el primer semestre del 2016.

INFORME DE GESTIÓN
PRIMER SEMESTRE
DEL 2016

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS	5
1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA	5
1.1.1 Plan de acción institucional	5
1.1.2 Estadísticas de afiliados aportantes para solución de vivienda y manejo de cesantías	6
1.1.3 Gestión desempeño del Sistema Integrado de Gestión	6
1.1.4 Cuadro de indicadores de gestión	7
1.1.5 Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción Institucional	7
1.1.6 Cumplimiento ejes de la política de responsabilidad social	8
1.1.7 Otras actividades	8
1.2 GESTIÓN DEL RIESGO	9
1.2.1 Cumplimiento políticas de riesgo	9
1.2.2 Vulnerabilidades de seguridad de la información	9
1.2.3 Plan de Continuidad del Negocio - PCN	10
1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA	10
1.3.1 Gestión de Servicios de TI	10
1.3.2 Gestión de Infraestructura	10
1.3.3 Gestión de Sistemas de Información	11
1.4 GESTIÓN JURÍDICA	11
1.4.1 Éxito en la defensa judicial	12
1.4.2 Gestión de Tutelas	12
1.4.3 Actividades fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención del daño antijurídico	12
2. PROCESOS MISIONALES.....	13
2.1 GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	13
2.1.1 Fondo de Solidaridad	13
2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIONES	14
2.2.1 Posicionamiento de marca	14
2.2.2 Redes sociales	14

2.3	GESTIÓN SAC	15
2.3.1	Oportunidad de elaboración de la respuesta	15
2.4	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	15
2.4.1	Oportunidad en la gestión de trámites	15
2.5	GESTIÓN DEL TRÁMITE	17
2.5.1	Desconcentración del servicio	17
2.5.2	Índice global de satisfacción al afiliado	17
2.5.3	Tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devoluciones de cesantías	18
2.6	GESTIÓN DE TESORERÍA	19
2.6.1	Portafolio de inversiones	19
2.6.1	Rendimientos portafolio de inversiones	20
2.6.2	Rentabilidad cuentas de ahorro	20
2.7	GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	20
2.7.1	Balance general	21
2.7.2	Estado de resultados	22
2.7.3	Presupuesto de ingresos	23
2.7.4	Presupuesto de gastos y de inversión	23
3.	PROCESOS DE APOYO	23
3.1	GESTIÓN TALENTO HUMANO	23
3.1.1	Plan de Bienestar	23
3.1.2	Desarrollo del Plan de Formación y Capacitación	24
3.1.3	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	24
3.1.4	Consolidado resultado de competencias	25
3.2	GESTIÓN CONTRATACIÓN	26
3.2.1	Oportunidad en la contratación	26
3.3	GESTIÓN DOCUMENTAL	26
3.3.1	Automatización de flujos documentales	26
3.3.2	Uso racional de papel	27
3.4	GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	27
3.4.1	Cumplimiento de la Ejecución Plan de Mantenimiento	27

3.5	GESTIÓN DISCIPLINARIA	28
3.5.1	Ejercicio de la potestad disciplinaria	28
3.5.2	Autos proferidos, notificaciones por estado y edictos	28
3.5.3	Función preventiva	28
4.	PROCESO DE EVALUACIÓN	28
4.1	AUDITORÍA Y CONTROL	28
4.1.1	Desarrollo del Programa de Auditorías.	29
4.1.2	Desarrollo Plan Cultura de Autocontrol	29
4.1.3	Plan de Mejoramiento por Procesos	29
4.1.4	Plan de mejoramiento institucional	29

PRESENTACIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como un establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. Así mismo, podrá administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

Igualmente, coopera con el propósito del Gobierno Nacional, en el sentido de brindar bienestar a los hombres y mujeres de la Fuerza Pública, contribuyendo a elevar su moral, como retribución al esfuerzo en busca de la paz y bienestar de los colombianos.

Asimismo, el Presidente Juan Manuel Santos Calderón para su segundo periodo presidencial, planteó como visión al país, la necesidad de construir desde hoy la Colombia del futuro, en torno a tres ejes estratégicos: paz, equidad y educación, invitando a todos los servidores públicos a comprometerse con dicho planteamiento.

El presente informe contiene la compilación de la gestión del primer semestre reportada por cada uno de los líderes de proceso, en el cual evidencia el aumento de la satisfacción de nuestros afiliados y el alcance de las metas establecidas en de los objetivos institucionales.

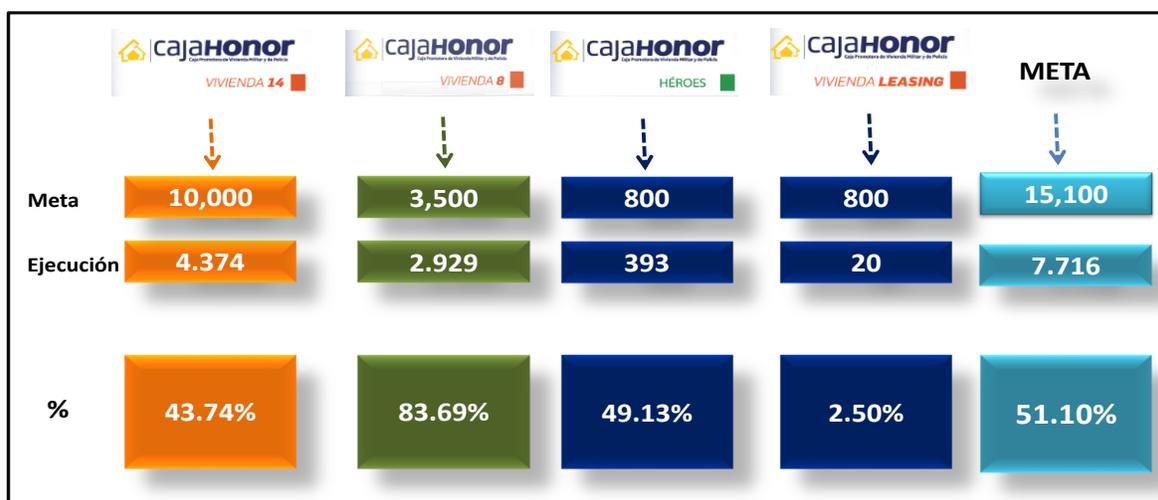
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Proceso orientado a formular y divulgar la planeación estratégica, coordinando su desarrollo e implementación a través de planes, programas y proyectos soportados en herramientas metodológicas, de control y seguimiento que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión dentro del marco legal aplicable.

1.1.1 Plan de acción institucional

Para el periodo 2015 – 2018, CAJA HONOR estableció como meta estratégica facilitar el acceso a 63.220 afiliados a una solución de vivienda, a través de los diferentes modelos de atención. A junio de 2016, se tramitaron 7.716 por un valor de \$391.678 millones, con un nivel de cumplimiento del 35.79% de la meta prevista para el periodo, como se presenta en la siguiente gráfica.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Asimismo, de la meta formulada para el año 2016 en facilitar el acceso a 15.100 afiliados a una solución de vivienda, CAJA HONOR a junio de 2016, tramitó 7.716, con un nivel de cumplimiento del 51.10%, en donde a través del modelo tradicional - V14 accedieron 4.374 afiliados por un valor de \$282.550 millones¹, con una ejecución del 43.74%, a través del modelo anticipado de solución de vivienda – Vivienda 8, se tramitaron 2.929 soluciones de vivienda, por un valor de \$88.247 millones², con una ejecución del 83.69%.

¹ Incluye el valor total tramitado por los afiliados para su solución de vivienda respecto a: Ahorro, cesantías, intereses más el subsidio de vivienda (Valores tomados del Sistema de Información - GA2).

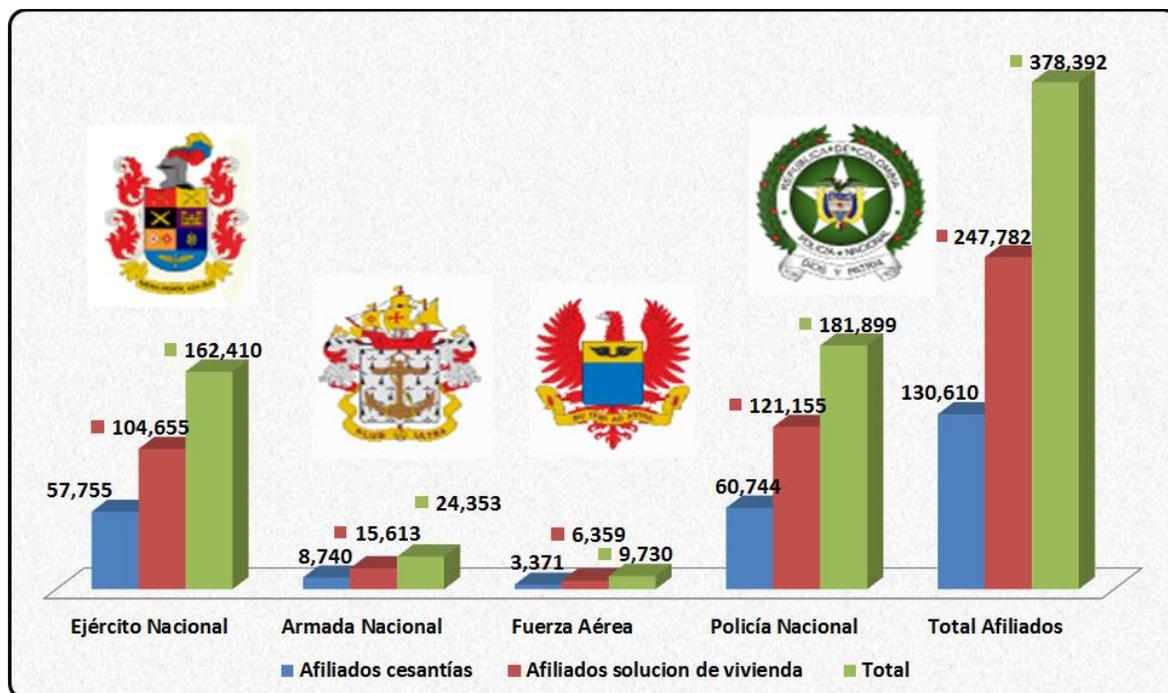
² Incluye el trámite del valor total que ostenta el afiliado en su cuenta individual, respecto a: Ahorro, cesantías, intereses. (Valores tomados del Sistema de Información - GA2).

Del modelo Leasing Habitacional, al 30 de junio de 2016 se aprobaron 20 créditos por un valor de \$1.796 millones con un nivel de cumplimiento del 2.50%, de la meta establecida para el año 2016 en 800 trámites.

Igualmente, se llevó a cabo la primera convocatoria con recursos del Fondo de Solidaridad programada para el año 2016, beneficiando a 393 nuevos afiliados.

1.1.2 Estadísticas de afiliados aportantes para solución de vivienda y manejo de cesantías

Con corte a 30 de junio de 2016, la Entidad registró un total 378.392 afiliados, de los cuales 247.782 se encuentran realizando aportes para solución de vivienda y 130.610 se les administra las cesantías, como se muestra en la siguiente gráfica:

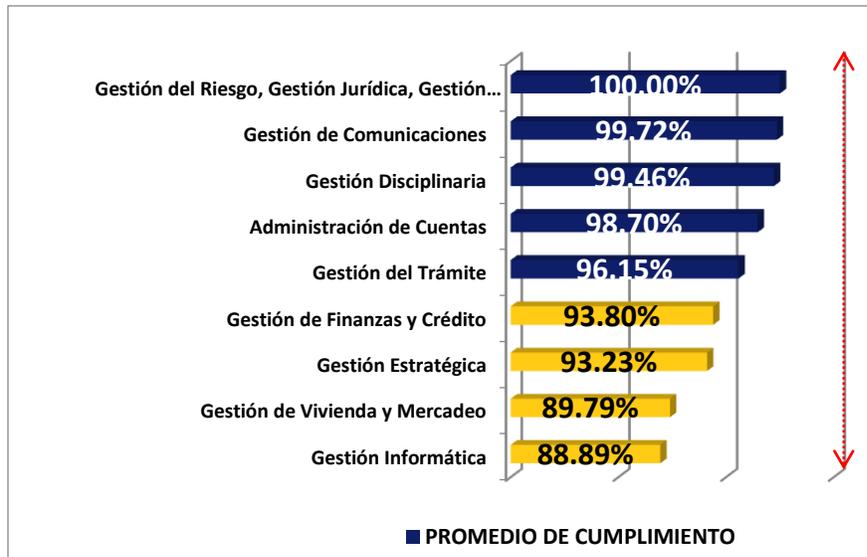


Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La fuerza que tiene mayor participación dentro de los afiliados a Caja Honor es la Policía Nacional, con un total de 181,899 afiliados que representan un 48% del total de la población, seguido por el Ejército Nacional de Colombia con un 43%, luego la Armada Nacional con 6% y por último la Fuerza Aérea de Colombia con un 3% respectivamente.

1.1.3 Gestión desempeño del Sistema Integrado de Gestión

Para el I semestre de 2016 se reportó un resultado de 97.63% en el consolidado de los 96 indicadores de los procesos programados para la vigencia 2016 de los cuales 23 indicadores son de nivel estratégico y 73 son de nivel operacional, logrando así el cumplimiento de la meta, como se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1.1.4 Cuadro de indicadores de gestión

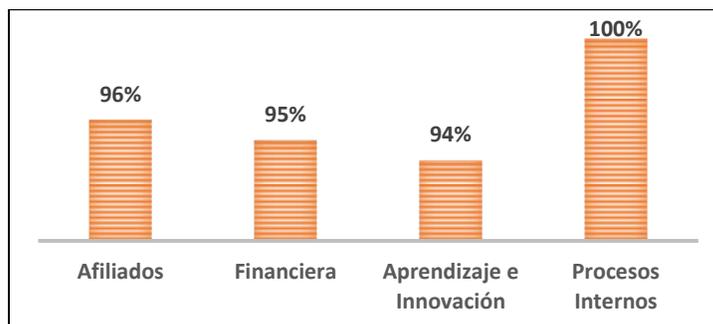
En búsqueda del mejoramiento continuo del proceso de Gestión Estratégica, se trabajó en el proceso de automatización de la gestión a través del sistema de información Suite Visión Empresarial.

En el módulo de indicadores mediante vistas materializadas y consultas SQL se automatizaron los siguientes indicadores:

1. Soluciones de vivienda en cantidad: 72 variables automatizadas
2. Soluciones de vivienda en planta: 72 variables automatizadas
3. Ingresos: automatización de la ejecución y programación de ingresos
4. Gastos: automatización de la ejecución y programación de gastos

1.1.5 Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción Institucional

Para el I semestre de 2016, según la metodología Balanced Scorecard implementada en la Entidad, se reportó un resultado de 96.4% y un cumplimiento de 100%, frente a la meta de superar el 96%, a continuación se presenta el resultado por perspectiva:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El presupuesto asignado al Plan de Acción Institucional de la vigencia 2016 alcanzó una ejecución del 43.63%.

1.1.6 Cumplimiento ejes de la política de responsabilidad social

Durante el semestre, se desarrollaron las actividades que han permitido el cumplimiento de las iniciativas sociales y ambientales definidas por la Entidad, obteniendo los siguientes resultados:

INICIATIVA ESTRATÉGICA	ACTIVIDAD	INDICADOR	TIPO DE INICIATIVA	META	RESPONSABLE	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
6.1 Adopción de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.1.1 Diseñar e implementar estrategias de educación ambiental	Educación ambiental	Ambiental	25%	Subgerencia Administrativa / Área de Talento Humano	25%	100%
	6.1.2 Mejorar en el uso eficiente de los recursos	Ahorro recurso hídrico	Ambiental	3%	Subgerencia Administrativa / Área de Servicios Administrativos	0.63%	100%
		Ahorro recurso energético	Ambiental	2%	Subgerencia Administrativa / Área de Servicios Administrativos	0.6%	100%
	6.1.3 Implementar buenas practicas de RSE desarrolladas en la Entidad	Satisfacción viviendas entregadas por modelo Héroes	Social	>=80%	Subgerencia de Vivienda y Proyectos / Área Técnica	94.5%	100%
		Impacto plan de bienestar	Social	85%	Subgerencia Administrativa / Área de Talento Humano	93%	100%
	6.1.4 Realizar procesos de contratación con criterios de sostenibilidad	Celebración de contratos con impacto ambiental	Ambiental	50%	Subgerencia Administrativa / Área de Contratación	50%	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1.1.7 Otras actividades

Durante el I semestre del 2016, se resalta la ejecución de las siguientes actividades propuestas en el cronograma de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación, así:

- Socialización del uso de marca a través del comunicado del día 28 de octubre proferido por la Superintendencia de Industria por un tiempo de 10 años.
- Liderazgo en la definición de la estrategia de rendición de cuentas para la audiencia pública que se llevó a cabo el 01 de abril, contando con una asistencia de 262 participantes, fue transmitida vía streaming y por canal institucional en una transmisión en diferido
- Mesas de trabajo para la revisión de la formulación de los planes de acción por proceso.
- Informes mensuales de cumplimiento de metas de atención de solución de vivienda con destino a la Junta Directiva
- Elaboración y reporte de información estratégica al GSED respecto al cumplimiento de metas trimestrales de vivienda por modelo de atención
- Se realizó acompañamiento en la formulación del plan de gestión ambiental de la Entidad el cual se encuentra alineado con las directrices del Ministerio de Defensa Nacional.
- Apoyo a la Subgerencia Financiera, proyectando recursos para subsidios de la población total de afiliados aportantes a fin de actualizar el modelo financiero de la Entidad y para que la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, monitoree el riesgo de liquidez.

1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

Proceso orientado a administrar y gestionar de manera efectiva y conjunta con los funcionarios de la Entidad, los Sistemas de Administración de Riesgos en cada uno de los procesos; así como velar por la seguridad de la información y la continuidad del negocio para el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

1.2.1 Cumplimiento políticas de riesgo

SISTEMA	POLÍTICAS
SARM	23
SARL	30
SARC	38
SARO	17
SARLAFT	12
TOTAL	120

Durante el semestre se dio cumplimiento al 100% de las políticas de cada Sistema de Administración de Riesgos de acuerdo a la normatividad estipulada en los manuales internos de cada sistema.

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

1.2.2 Vulnerabilidades de seguridad de la información

El Grupo de Seguridad de la Información realizó monitoreo permanente, con el fin de prevenir posibles ataques informáticos e identificar eventos de fuga de información, entre otras actividades, los resultados se relacionan a continuación:

Resultado del indicador	0.17
Meta	≤ 1
Cumplimiento	100%

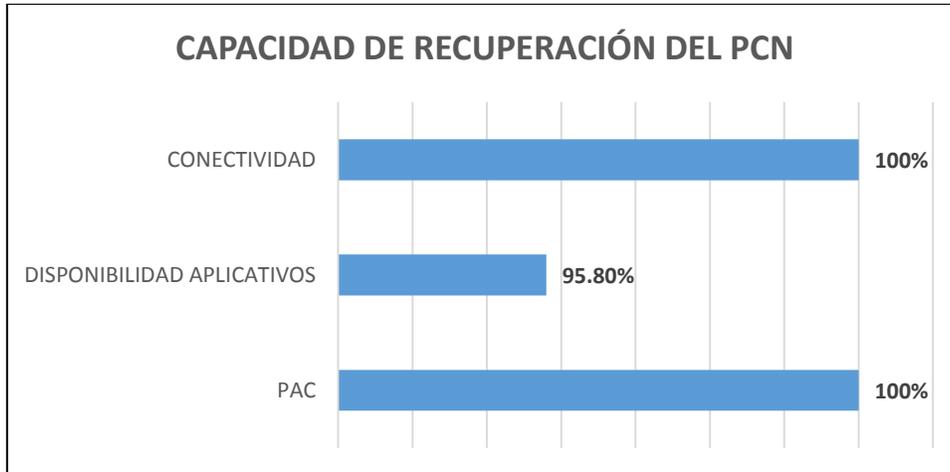
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

A continuación se describen las actividades de manera general realizadas durante lo que va corrido de la vigencia en curso:

- Preparación para las auditorías internas bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 27001:2013 con el fin de preparar la visita de certificación por parte de la firma Bureau Veritas.
- Actualización de documentación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI.
- Identificación de vulnerabilidades de los sistemas de información que fueron reportados a las áreas correspondientes para su posterior mitigación. No se presentaron vulnerabilidades de alto impacto que pudieran afectar la operación de la Entidad.

1.2.3 Plan de Continuidad del Negocio - PCN

De conformidad con las actividades realizadas en lo referente al Plan de Continuidad del Negocio, la Oficina Asesora Gestión del Riesgo (OAGRI), realizó el correspondiente seguimiento.



Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

La disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones alcanzó el 100% de lo esperado. Durante el I semestre de 2016 se observó un promedio de disponibilidad del 95.87% en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad.

1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA

Proceso orientado a garantizar la disponibilidad, confiabilidad, integridad oportunidad de los recursos tecnológicos, sistemas de información y proyectos de TI, que soporten los procesos de la Entidad, para el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal aplicable.

1.3.1 Gestión de Servicios de TI

En aras del mejoramiento continuo del servicio de mesa de ayuda y el seguimiento y control de incidentes y Acuerdos de Niveles de Servicio, enmarcados en las buenas prácticas de calidad para servicios TI y enfocados en la Norma ISO 20000 e ITIL, se viene trabajando con la herramienta System Center Service Manager, atendiendo los requerimientos de los usuarios a nivel técnico y especializado maximizando la continuidad y disponibilidad de los servicios actuales.

1.3.2 Gestión de Infraestructura

Como parte de este proceso se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Fortalecimiento centro de cableado 3er piso (obras civiles y adecuación física):

En el centro de datos y cableado piso 3 del edificio se realizó remodelación, instalación de aire acondicionado, racks, sistema extinción con agente de extinción, así:

Obras civiles y adecuación física: En proceso de ejecución levantamiento e intervención de muros, intervención de techos, retiro y cambio de puertas de acceso. Aprobación de nuevo ingreso.

Fortalecimiento datacenter: Preparación de tecnologías, ambientes a migrar y fortalecimiento datacenter:

- Preparación tecnologías y ambientes a migrar
- Preparación tecnologías y ambientes destinos
- Tratamiento migración
- Puesta en marcha
- Proceso de contratación

1.3.3 Gestión de Sistemas de Información

Aseguramiento y fortalecimiento fénix, cambio de máquinas físicas a virtuales:

Se realizó el proceso de cambio de máquinas físicas a virtuales en el servidor principal de Fénix, el cual es el sistema de información de identificación biométrica.

Implementación SPSS:

Sistema de información para la minería de datos y atención de requerimientos:

Por tal razón se ha realizado la instalación de la herramienta en las diferentes máquinas que la utilizaran

1.4 GESTIÓN JURÍDICA

Proceso orientado a brindar en forma oportuna y acertada la asesoría jurídica, el soporte legal, la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad, en cumplimiento al marco legal aplicable.

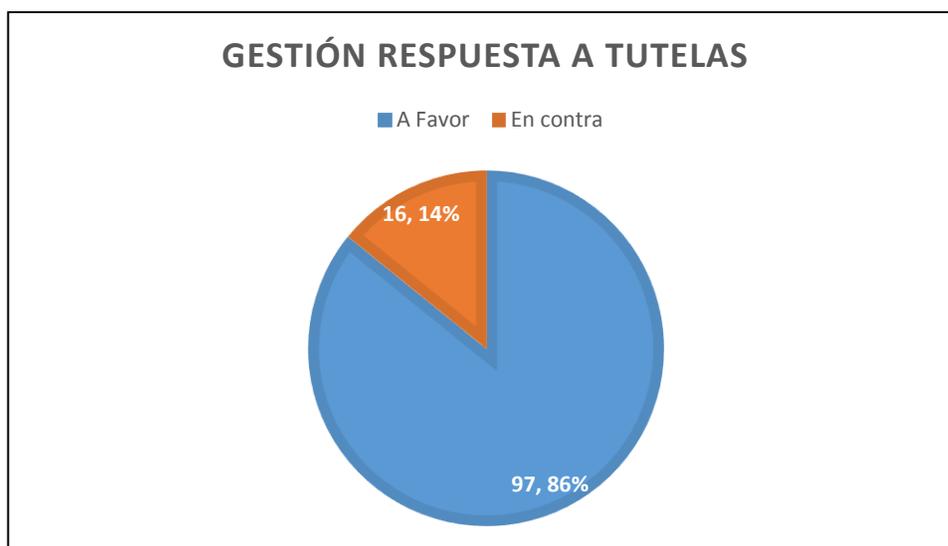
Para la vigencia 2016 se han adelantado, entre otras actividades, la revisión, análisis, registro, divulgación y actualización de las normas, disposiciones y la línea jurisprudencial que regula el funcionamiento de la Entidad. Se emitieron los conceptos jurídicos que fueron solicitados por entes externos y las diferentes dependencias de Caja Honor, de otro lado se desplegó la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad en los procesos en los cuales fue parte, con los siguientes aspectos a destacar dentro de la gestión del proceso.

1.4.1 Éxito en la defensa judicial

Durante lo que va corrido de la vigencia, la Entidad obtuvo un porcentaje de éxito en la defensa judicial del 100%, representado en fallos a favor y cuyas pretensiones fueron valoradas cerca de \$1.200 millones. No hubo fallos en contra de Caja Honor que implicaran el desembolso de recursos.

1.4.2 Gestión de Tutelas

Durante el primer semestre de 2016 se notificaron 113 fallos dentro de las acciones de tutela instauradas en contra de la Entidad, de los cuales 97 fueron a favor, esto representa el 85.8% de eficacia en la gestión de las acciones de tutela.



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

1.4.3 Actividades fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención del daño antijurídico

Dentro de la gestión de la Oficina Asesora Jurídica se destacan los logros obtenidos en materia de acciones de tutela y defensa judicial, esto, como resultado del fortalecimiento de las actividades propias del proceso y el diseño e implementación de políticas de prevención de daño antijurídico. Además, gracias al acompañamiento y apoyo brindado de manera transversal por todas las dependencias de Caja Honor en procura de afianzar el conocimiento de la normatividad aplicable y el actuar dentro del mismo marco normativo.

Estos resultados evidencian la gestión de Caja Honor en cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales, y el respeto por los derechos de los afiliados.

2. PROCESOS MISIONALES

2.1 GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO

Proceso orientado a coadyuvar a la satisfacción de los afiliados mediante la identificación de necesidades y preferencias de vivienda, realizando convenios y alianzas que permitan ofertar proyectos habitacionales con criterios de calidad, acorde con los modelos de solución de vivienda, en cumplimiento de los objetivos institucionales

A continuación se relaciona la gestión del proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo, respecto de las iniciativas estratégicas, la gestión de los grupos internos de trabajo del Área Técnica de Vivienda y Proyectos, que da soporte a la gestión adelantada por el proceso:

2.1.1 Fondo de Solidaridad

El Fondo de Solidaridad, creado por el Artículo 9 de la Ley 973 de 2005, modificado por el artículo 1 de la ley 1305/2009, tiene como objetivo otorgar solución de vivienda a beneficiarios de afiliados fallecidos o a aquellos que por actos del servicio o fuera de él, tengan alguna discapacidad psicofísica.

Con el objeto de cumplir la meta de 800 nuevos beneficiarios durante el año, para el primer semestre de la vigencia 2016 se realizó una (1) convocatoria dando como resultado 393 beneficiados para el proceso de otorgamiento de vivienda a través del modelo Fondo de Solidaridad y Proyectos Especiales de Solución de Vivienda.

2.1.1.1 Entrega de viviendas

Se llevó a cabo la entrega de 213 viviendas, como se muestra a continuación:

ENTREGA DE VIVIENDAS I SEMESTRE 2016					
PROYECTO	CIUDAD	TIPO	CANT	VALOR VIVIENDA	VALOR TOTAL
Parque Tulipanes	Bello	1	5	\$ 82,910,000	\$ 414,550,000
Torre de los ducales	Soacha	2	1	\$ 61,400,000	\$ 61,400,000
Santa Isable	Socorro	1	2	\$ 84,570,672	\$ 169,141,344
Portal del Bunde	El Espinal	2	20	\$ 61,416,000	\$ 7,706,380,000
		3	140	\$ 46,129,000	
Santa more II	San Gil	2	1	\$ 65,248,998	\$ 65,248,998
Mirador de Pekín	Fusagasugá	3	16	\$ 44,355,444	\$ 709,687,104
El Trébol	Cúcuta	2	28	\$ 61,000,000	\$ 1,708,000,000
TOTAL II TRIMESTRE DE 2016			213		\$ 10,834,407,446

Fuente: Fondo de Solidaridad

De esta manera, el Fondo de Solidaridad logra completar un total de 3.095 viviendas entregadas por valor de \$138 mil millones.

2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

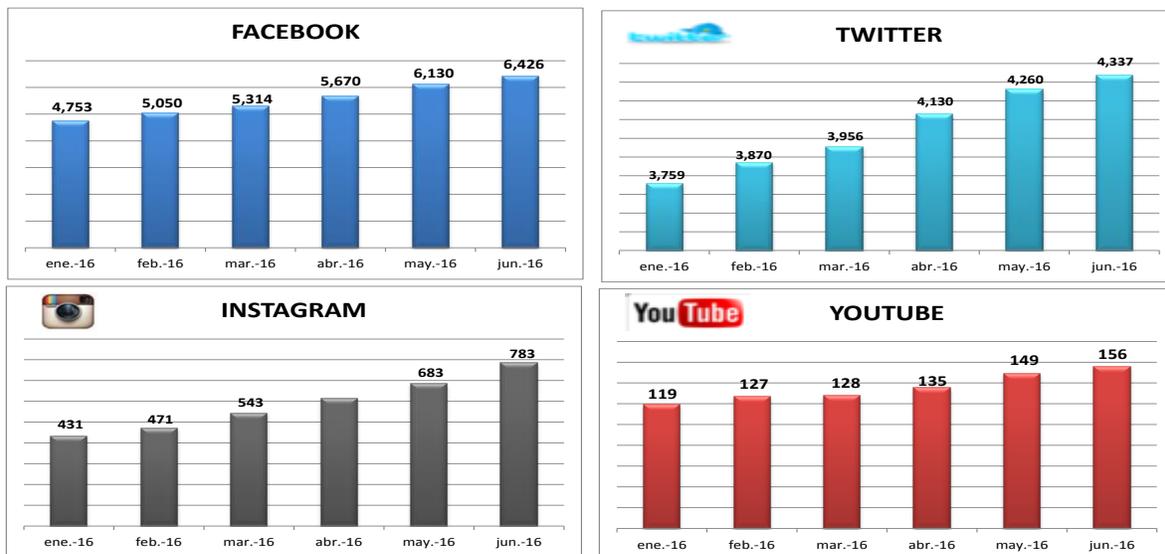
Proceso orientado a fortalecer la imagen institucional a través de estrategias que permitan garantizar la difusión de productos y servicios a los grupos de interés como aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2.1 Posicionamiento de marca

Cumpliendo con el Plan de Comunicaciones 2016, se realizaron diferentes acciones enfocadas a posicionar la marca Caja Honor y dar a conocer el nuevo modelo leasing en los programas radiales institucionales igualmente se publicaron artículos en portales web como; Ejército Nacional, GSED y Caja Honor, así mismo se realizaron post en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

2.2.2 Redes sociales

Durante el primer semestre se presentaron interacciones a través de las redes sociales, como resultado de las estrategias realizadas para generar posicionamiento de marca, a continuación se presenta el comportamiento estadístico de los seguidores, fans y suscriptores:



Fuente: Gestión de comunicaciones

Como se puede observar en las gráficas, la red social con más participación es Facebook con 6.426 fans, seguida por Twitter con 4.337 seguidores, evidenciando una tendencia positiva de crecimiento.

Entre otras actividades desarrolladas por el área, se encuentra la promoción de 67 proyectos de vivienda en la revista Notivivienda donde 47 son para todos los modelos, 10 para leasing habitacional y 10 para Fondo de Solidaridad.

2.3 GESTIÓN SAC

Proceso orientado a Tramitar de fondo las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas, sugerencias y denuncias presentadas por los consumidores financieros de la Entidad y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable.

2.3.1 Oportunidad de elaboración de la respuesta

Durante el semestre se radicaron 13.143 solicitudes de las cuales el 98.2% se respondieron a tiempo y el restante fuera de los términos de respuesta.

Las causas por las cuales no se tramitaron en el término establecido son las siguientes:

- Solicitudes de verificación de documentos y soportes de años anteriores.
- Solicitudes de verificación informes de seguridad documental.
- Solicitudes de certificaciones, estados de cuenta detallada y activación - suspensión de descuentos con soportes de novedad.

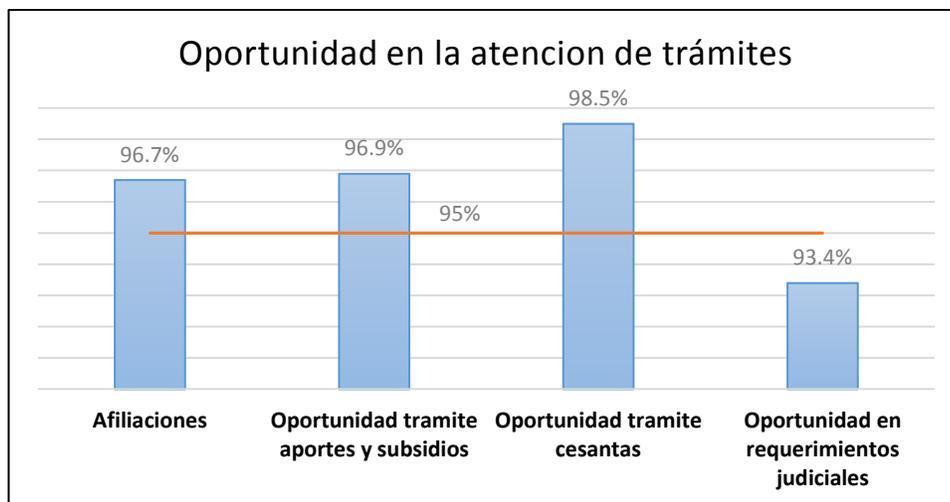
De igual manera en atención al incremento de solicitudes radicadas por los afiliados por el nuevo PQRD en línea, haciendo énfasis que éste se encuentra en disponibilidad las 24 horas de los 7 días de la semana; y el cierre de recepción de solicitudes por el correo electrónico www.solicitudessac@cahahonor.gov.co.

2.4 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

Proceso orientado a administrar los aportes de las cuentas individuales de forma oportuna y confiable, atender las diferentes solicitudes que sean competencia del área, para contribuir al bienestar de los afiliados, dentro del marco legal aplicable a la Entidad y realizar la valoración del portafolio de inversiones.

2.4.1 Oportunidad en la gestión de trámites

De acuerdo con el plan de acción formulado para la vigencia 2016 y su respectivo cronograma, para lograr las metas definidas en el proceso, durante el período se lograron los siguientes resultados:



Fuente: Administración de cuentas

Afiliaciones: Durante el I semestre de 2016 se atendieron 1.362 solicitudes de afiliaciones en 6 días o menos, de un total de 1.409.

Oportunidad tramite aportes y subsidios: Durante el I semestre de 2016, se procesaron 15.244 expedientes de aportes y subsidios en 2 días o menos, de un total de 15.727 expedientes.

Oportunidad tramite de cesantías: Se procesaron 23.395 expedientes de cesantías en 2 días o menos, de un total de 23.752 expedientes tramitados.

A continuación se presenta la estadística detallada del trámite de cesantías:

FUERZA	PARCIALES				DEFINITIVAS					TOTAL
	CONSTRUCCIÓN Y MEJORA DE VIVIENDA	COMPRA DE VIVIENDA	EDUCACION	LIBERACION DE GRAVAMEN HIPOTECARIO	MUERTE DEL AFILIADO	PAGO EXTRAORDINARIO	RETIRO DE LA INSTITUCION	PAGO BLOQUEO Y/O EMBARGO	DESAFILIACION CI SOLUCION VIVIENDA CON CESANTIAS	
ARMADA NACIONAL	870	83	134	8			10	382	68	1,555
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA	24	5	26	2				21		78
COMANDO GENERAL	17	1	10				1	11		42
DIRECCION GENERAL MARITIMA	11	1	5					10		32
EJERCITO NACIONAL	3,997	320	363	18	6	119	5,015		303	10,141
FUERZA AEREA	327	19	45	11			9	197	3	646
GABINETE	27		19	2			1	20		82
JUSTICIA PENAL MILITAR	6	1	1					2		10
POLICIA NACIONAL	5,783	565	719	27	1	109	1,679	1,573	602	11,058
CAJAS DE RETIRO Y PENSIONADOS	9				185	15	59	18		286
TOTAL	11,071	995	1,322	68	192	264	7,396	1,594	1,028	23,930
		13,456					10,474			

Fuente: Grupo de Administración de Cesantías - GA2. Corte al 30 de junio de 2016

Oportunidad en requerimientos judiciales: Se atendieron 2.501 solicitudes, de las cuales 2.336 se gestionaron dentro del tiempo establecido, obteniendo un resultado del 93.4%. Dentro de las solicitudes tramitadas, 165 solicitudes que superaron el término para su respuesta, lo anterior debido a que se presentaron varias novedades al interior del grupo.

Justificación:

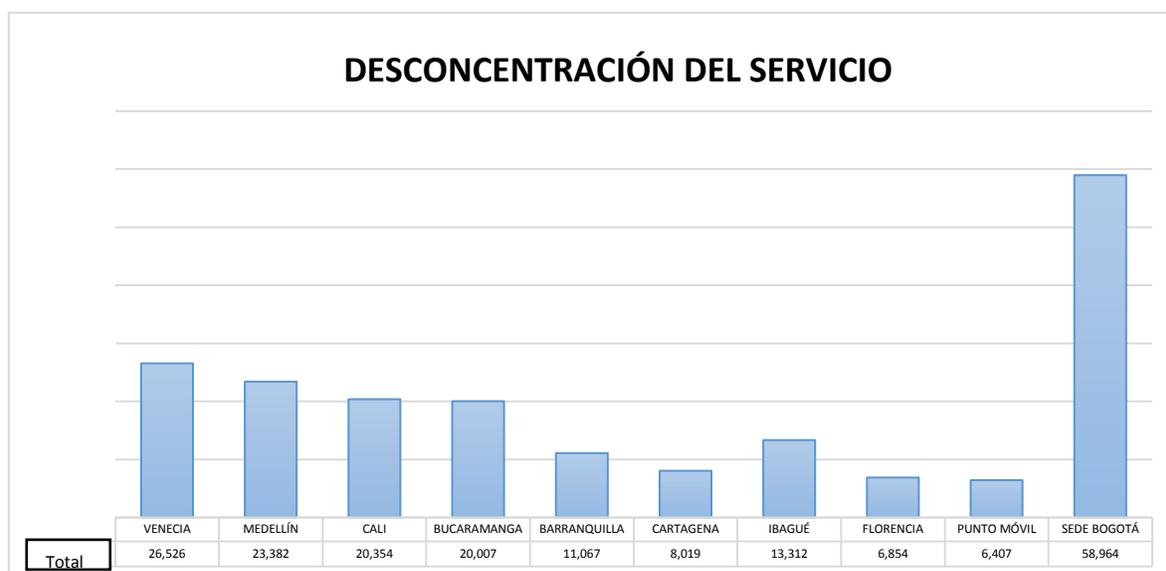
- Llegada de requerimientos judiciales de forma masiva por parte de la Unidad Ejecutora Policía Nacional, que corresponde a 377 afiliados.
- Implementación y ajuste del nuevo Sistema de Información Work Manager en los flujos de trámites judiciales en cuanto a tiempo recorrido y ejecución de respuestas.

2.5 GESTIÓN DEL TRÁMITE

Proceso orientado a atender en forma oportuna y confiable los requerimientos de información y gestionar la identificación, las afiliaciones y los trámites de los afiliados y beneficiarios, con fundamento en los requisitos establecidos.

2.5.1 Desconcentración del servicio

Durante el semestre de los 194.892 afiliados fueron atendidos a nivel nacional como se presenta a continuación:



Fuente: Atención al Afiliado

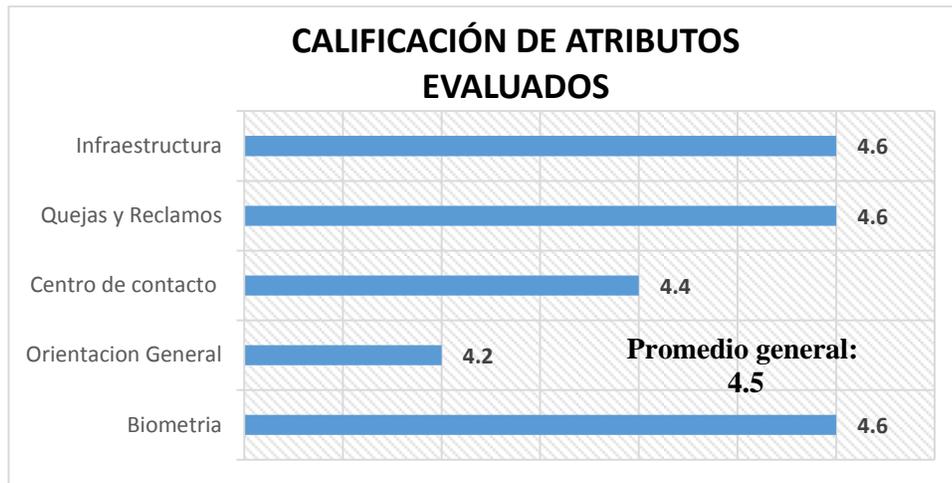
De los 194.892 afiliados que se acercaron a los puntos de atención a nivel nacional a recibir información general y/o radicar sus trámites, el 70% correspondiente a 135.928 afiliados se dirigieron a los puntos de atención diferentes a la Sede Principal.

2.5.2 Índice global de satisfacción al afiliado

Caja Honor es una Entidad comprometida con la satisfacción plena de sus afiliados, y enfoca sus esfuerzos organizacionales a esta premisa de valor. Por tal razón, periódicamente se realiza la medición del índice de satisfacción que incluye la calificación de atributos que impactan directamente al afiliado, labor que es ejecutada a través de la

aplicación de un estudio que efectúa a nivel nacional una firma externa, arrojando en la segunda medición del 2016 un resultado de 4.5 puntos obteniendo un cumplimiento por encima de la meta establecida en 4.1 puntos.

En las siguientes gráficas se presenta los resultados obtenidos para cada uno de los índices evaluados y los resultados obtenidos en cada punto de atención respectivamente.



Fuente: Atención al afiliado

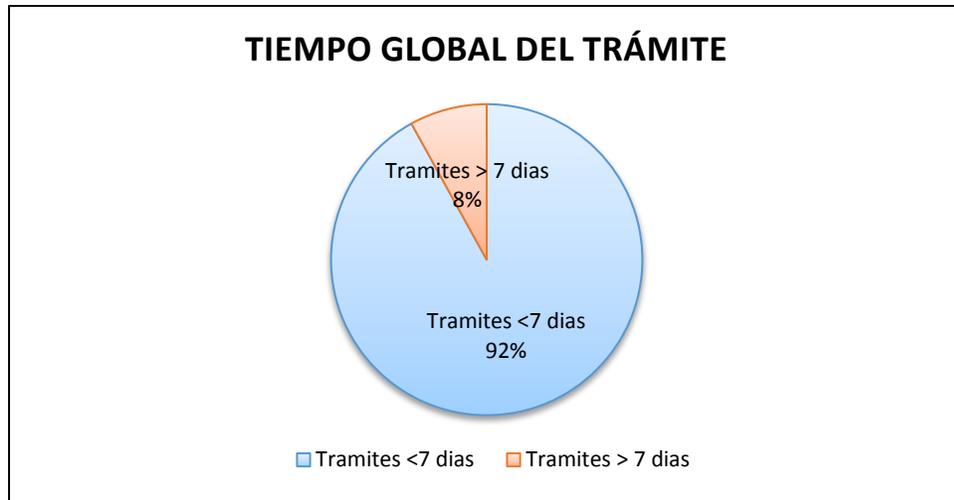
El punto con mayor calificación fue Ibagué con 4.76, seguido de Medellín con 4.66



Fuente: Atención al afiliado

2.5.3 Tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devoluciones de cesantías

El Tiempo global del trámite abarca los procesos que tienen incidencia desde la radicación hasta el pago, durante el primer semestre de 36.117 expedientes recibidos 33.533 fueron tramitados oportunamente según la meta establecida de 6 días.



Fuente: Gestión del tramite

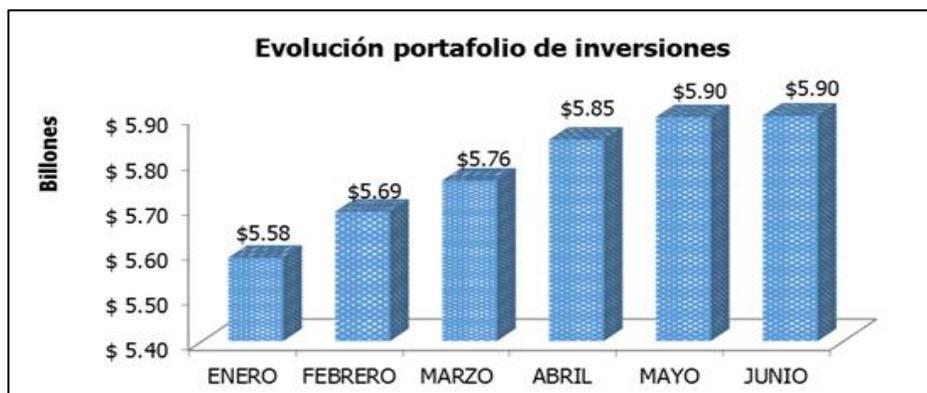
2.6 GESTIÓN DE TESORERÍA

Proceso orientado a administrar de forma oportuna, segura, eficiente y rentable los activos que conforman el portafolio de inversiones; así mismo, gestionar el disponible de acuerdo con las necesidades de pago de la Entidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal aplicable.

A continuación se describen los resultados del avance del I semestre de 2016 relacionado con las metas propuestas en el Plan de Acción del proceso:

2.6.1 Portafolio de inversiones

Al 30 de junio de 2016, el portafolio de inversiones estaba compuesto en un 99,96% por Títulos de Tesorería TES, de los cuales un 40.45% correspondían a TES tasa fija en pesos y un 59.51% a TES tasa fija en UVR'S; su evolución durante el I semestre del presente año es la siguiente:



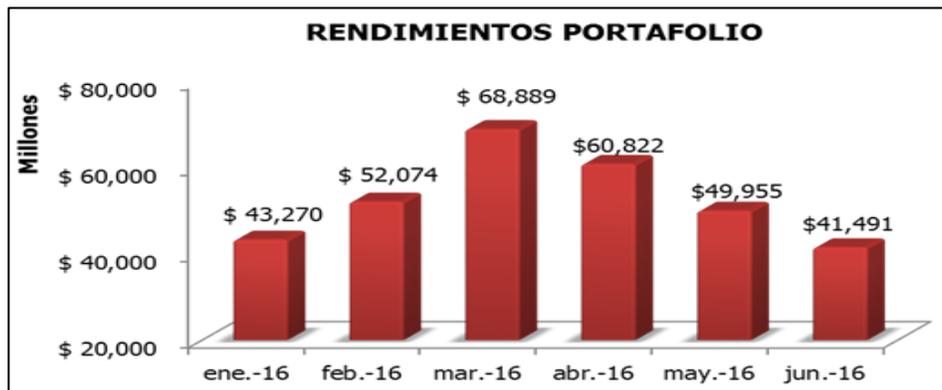
Fuente: Informe de gestión Tesorería

Entre los meses de enero y junio de 2016, el portafolio de inversiones de la Entidad tuvo un crecimiento del 5.6%, al pasar de un valor de \$5,58 billones a \$5,90 billones. Generado principalmente por las reinversiones efectuadas durante este periodo con recursos provenientes de vencimientos de principal y cupones que alcanzaron un valor de \$559.282 millones y a los \$80.000 millones realizados con excedentes de liquidez.

Es de resaltar, que el Área de Tesorería ha venido trabajando en diversas actividades que apoyan las decisiones de inversión como lo son las reuniones con las áreas de investigaciones económicas de entidades financieras en las que se analizan las perspectivas del entorno económico nacional y global. Así mismo, participa mensualmente en la encuesta del Banco de la República con relación a las expectativas para el IPC (Inflación) y la TRM (dólar), obteniendo de primera mano las perspectivas de las principales entidades financieras en Colombia frente al entorno económico del país.

2.6.1 Rendimientos portafolio de inversiones

La TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones al 30 de junio de 2016 es del 10.46% E.A., teniendo en cuenta que la variación 12 meses del IPC pasó del 6.77% E.A. en diciembre del 2015 al 8.60% E.A. en junio de 2016. Los rendimientos acumulados del portafolio ascienden a la suma de \$316.501 millones, su evolución se muestra a continuación:



Fuente: Informe de gestión Tesorería

2.6.2 Rentabilidad cuentas de ahorro

Al 30 de junio de 2016, las cuentas de ahorro registraron unos rendimientos por valor de \$3.230 millones, con una rentabilidad promedio ponderada del 6.87% E.A.

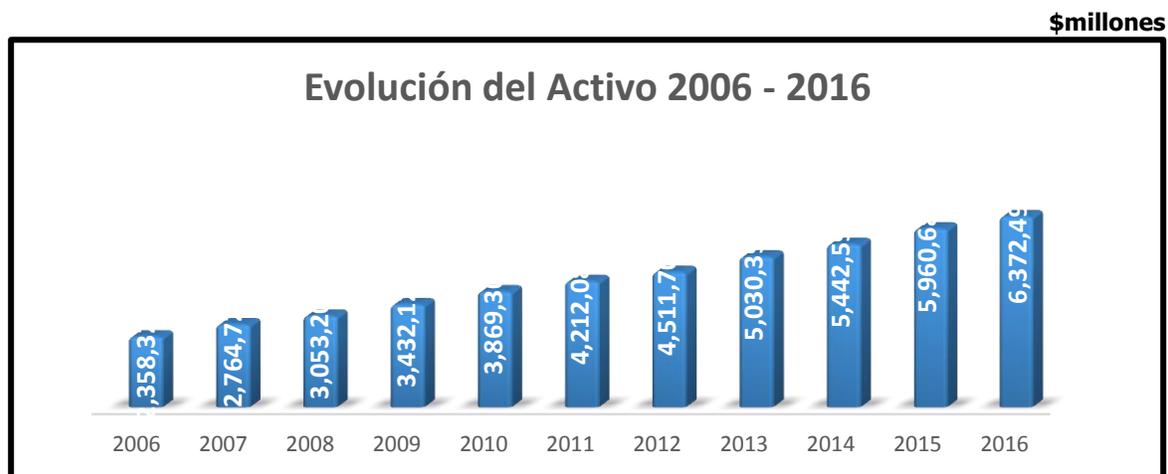
2.7 GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO

Proceso orientado a gestionar efectivamente los recursos presupuestales, la colocación de crédito, cartera, el análisis de los hechos económicos y consolidación de los estados financieros de conformidad con el marco legal aplicable.

2.7.1 Balance general

A 30 de junio de 2016, el total de activos ascendió a \$6.372.493 millones, con una variación del 11% respecto al mismo periodo del año anterior. El activo más representativo son las inversiones en títulos TES. A junio de 2016 el valor del portafolio asciende a \$5.928.019 millones, con una variación del 10.1% respecto al mismo periodo del año anterior.

En la siguiente gráfica se puede observar la evolución de los activos desde el año 2006 hasta junio de 2016:



Fuente: Área de finanzas

El pasivo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendió a la suma de \$6.138.285 millones, con una variación del 11.3% respecto al mismo periodo del año anterior; la cuenta más representativa pertenece a la depósitos y exigibilidades, que corresponde a los recursos de las cuentas individuales de los afiliados, a 30 de junio de 2016 ascendió a \$4.640.660 millones, con una variación del 10.2% frente a junio de 2015.

En la siguiente gráfica se detalla la evolución de los pasivos desde el año 2006 hasta junio de 2016.

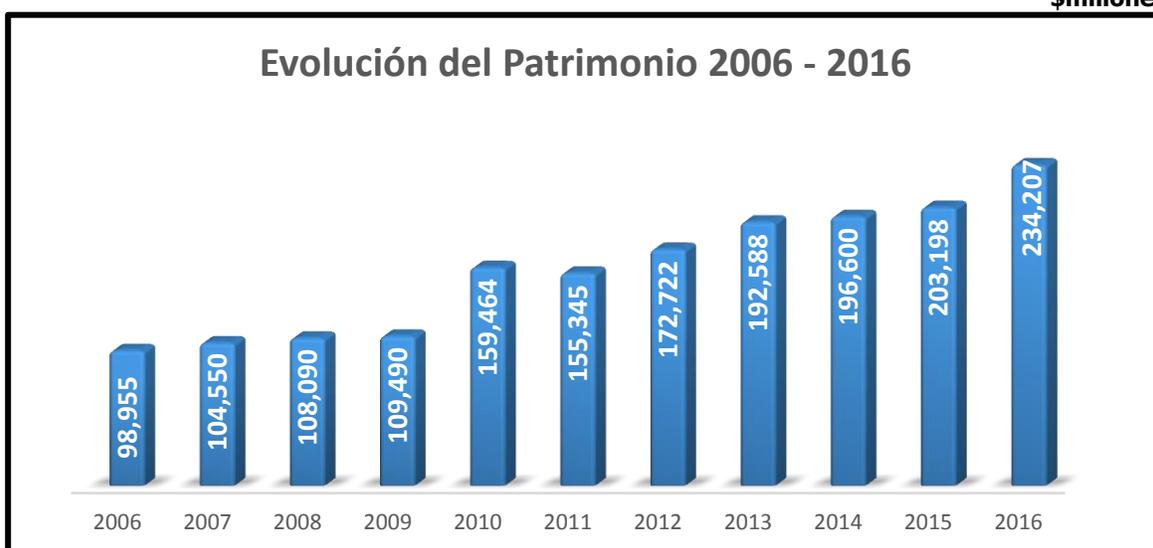
\$millones



Fuente: Área de finanzas

El patrimonio de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, ascendió a la suma de \$234.207 millones, presentando una variación positiva del 2.5% frente a junio de 2015, como se puede observar en la siguiente gráfica.

\$millones



Fuente: Área de finanzas

2.7.2 Estado de resultados

Ingresos operacionales directos: Registra los rendimientos del portafolio de inversión y cuentas de ahorro por valor de \$320.065 millones, con una variación del 34.7% respecto al mismo periodo del año anterior, resultado del comportamiento del IPC y la gestión del portafolio.

Gastos operacionales directos: Intereses reconocidos a las cuentas individuales de los afiliados con la variación del IPC, por valor de \$217.317 millones.

La utilidad operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones, a 30 de junio de 2016 ascendió a la suma de \$76.763 millones, con una variación del (7.54) % con relación al mismo periodo de 2015, explicado principalmente por el incremento del reconocimiento de intereses a las cuentas de los afiliados por el aumento del IPC.

Provisión de recursos: De la utilidad operacional a junio de 2016, se ha provisionado la suma de \$70.756 millones para construir subsidios de vivienda.

2.7.3 Presupuesto de ingresos

El presupuesto de ingresos programado para la vigencia 2016, asciende a la suma de \$1.269.179 millones, a 30 de junio de 2016 presenta una ejecución acumulada del 53%, que corresponde a \$677.601 millones.

2.7.4 Presupuesto de gastos y de inversión

Del presupuesto de gastos e inversión programado en \$1.490.678 millones, se alcanzó una ejecución del 47%.

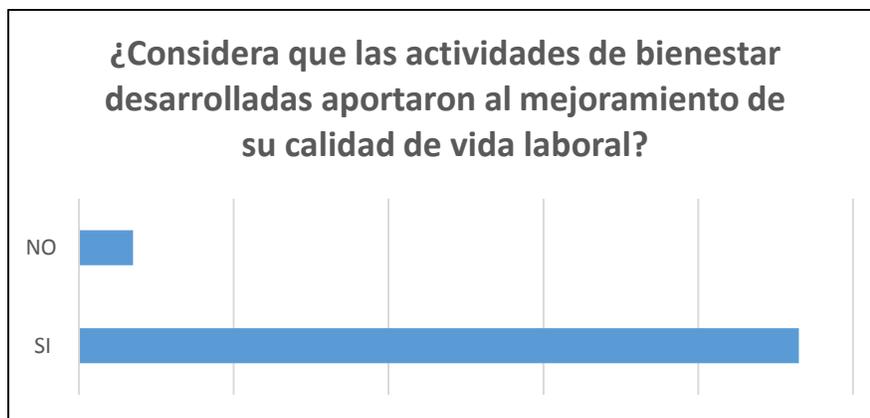
3. PROCESOS DE APOYO

3.1 GESTIÓN TALENTO HUMANO

Proceso orientado a gestionar de manera integral el talento humano, de acuerdo con las competencias requeridas por la Entidad, facilitando las condiciones laborales necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal aplicable.

3.1.1 Plan de Bienestar

De conformidad con el Plan de Bienestar establecido para la vigencia, durante el semestre se llevó a cabo la ejecución de 55 actividades que tuvieron cobertura al 100% de los funcionarios, se destacan actividades como la celebración del aniversario No 69, día de la familia, día de los profesionales, entre otros.

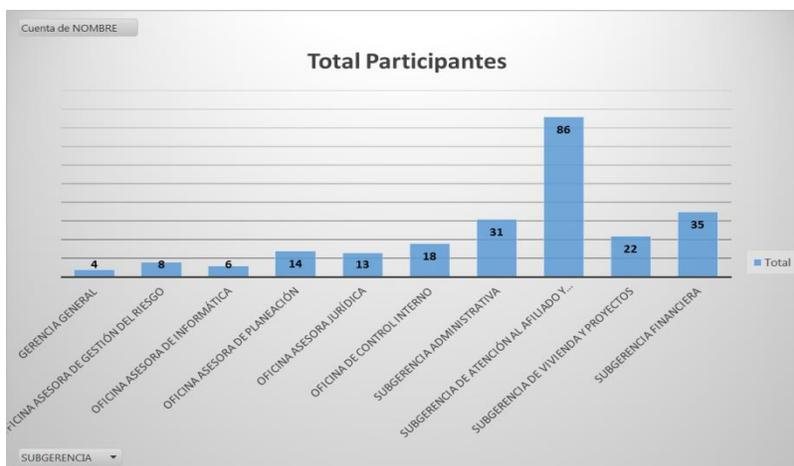


Fuente: Gestión de Talento Humano

3.1.2 Desarrollo del Plan de Formación y Capacitación

Se realizó la formulación del Plan de Formación y Capacitación conforme a la consolidación de la información proveniente de los Planes de Mejoramiento y el diligenciamiento por parte de los líderes de las dependencias, con acompañamiento del área de Talento Humano, del formato "proyecto de aprendizaje por equipos".

Se ejecutaron las actividades del plan de formación y capacitación en las diferentes modalidades de maestrías, especializaciones, pregrados y programas generales aplicables a la Entidad.



Fuente: Informe de Gestión Talento Humano

3.1.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

Obteniendo una cobertura del 100% del personal, tanto de planta como contratista, las actividades realizadas durante el segundo trimestre del 2016 fueron:

- Pausas activas



- Día mundial de la salud

- Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo



- Implementación la actualización matriz de riesgos y plan de emergencia en los puntos de atención de Medellín, Cali, Barranquilla Y Bucaramanga.
- Capacitación brigadistas
- Charla en prevención de riesgos laborales
- Actualización plan de emergencias
- Conformación de nuevos brigadistas
- Tips de autocontrol

3.1.4 Consolidado resultado de competencias

Se realizó la evaluación de desempeño al personal planta, correspondiente al segundo semestre del 2015 en la cual se obtuvo los siguientes resultados.

Componentes de la evaluación		
Muestra = 269 personas	puntaje obtenido	Gap
Objetivos	92.1	7.9
Competencias	93.51	6.49
Factores globales	92.34	7.66
TOTAL	93.26	6.74

Fuente: Gestión Talento Humano

El componente de competencias esta compuesto por tres tipos de competencias, las corporativas las cuales se aplican a todo el personal y van enfocadas a conseguir los objetivos de negocio; las funcionales que hacen referencia a la capacidades que se deben tener para desempeñar un cargo y las de capacidades propias que miden el desempeño de determinadas funciones y son vitales para desempeñar un trabajo.

3.2 GESTIÓN CONTRATACIÓN

Proceso orientado a gestionar oportunamente la contratación de los bienes y servicios de acuerdo con las necesidades de los procesos, de conformidad con la normatividad establecida.

El área de contratación es un proceso orientado a gestionar oportunamente la contratación de los bienes y servicios de acuerdo con las necesidades de los procesos, de conformidad con la normatividad establecida es así como con corte a junio se suscribieron 102 contratos.

3.2.1 Oportunidad en la contratación

En cumplimiento a lo establecido en el manual interno de contratación, se suscribieron oportunamente 102 contratos, igualmente se impartieron capacitaciones referentes a la debida estructuración de estudios previos y el ejercicio de la supervisión.

3.3 GESTIÓN DOCUMENTAL

Proceso orientado a gestionar en forma segura y confiable la documentación producida por la Entidad y las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, garantizando su custodia y conservación, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

3.3.1 Automatización de flujos documentales

Los flujos documentales son el resultado de una necesidad puntual transmitida por el dueño de proceso, por lo tanto la implementación está sujeta a las mesas de trabajo para el levantamiento de información, parametrización y modelación en el Gestor Documental y posterior puesta en producción del flujo documental.

El flujo implementado durante el segundo trimestre que se encontraba programado en la planeación inicial del proceso fue:

Durante el semestre se implementaron los siguientes flujos documentales

- Flujo Control de permanencia en horario No laboral.
- Solicitud de trámites archivados.
- Desbloqueo de Trámites.
- Flujo de afiliación extraordinaria

- Flujo de tramite

3.3.2 Uso racional de papel

Alineados a la política del Gobierno Nacional y la Directiva Presidencial 04 de 2012 "Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública" la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía realiza el control en la entrega de resmas a las diferentes dependencias.

Una vez finalizado el mes se revisa el registro de clics de impresión de cada una de las máquinas asignadas a las dependencias y puntos de atención a nivel nacional y trimestralmente se compara el consumo de resmas del trimestre anterior v/s el trimestre presente.

De acuerdo a lo anterior durante el I semestre de 2016 se generó un ahorro de **90** resmas.

3.4 GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Propósito orientado a administrar en forma eficaz los bienes muebles e inmuebles y atender oportunamente los requerimientos logísticos de los procesos de la Entidad, con el fin de brindar el apoyo para su funcionamiento, de acuerdo a las normas legales vigentes.

Durante el semestre se dio atención a los diferentes requerimientos de apoyo logístico presentados por los procesos y se apoyó con la Rendición de Cuentas, la celebración del aniversario No 69 entre otros

Por otro lado se garantizó también el cumplimiento al 100% de los requerimientos realizados por las diferentes áreas de la Entidad resaltando como actividades macro las siguientes:

Implementación de un formato de control por medio electrónico, a través de la plataforma de Workmanager

3.4.1 Cumplimiento de la Ejecución Plan de Mantenimiento

En cumplimiento del plan de mantenimiento para el segundo trimestre de 2016 , se puede evidenciar la ejecucion de las 34 actividades establecidas dando cumplimiento con el 28% establecido para dicho periodo, para un 100 % de lo programado en el semestre.

Principales actividades ejecutadas:

- Atención a requerimientos logísticos y de mantenimiento
- Apoyo en Rendición de Cuentas
- Celebración del aniversario No 69.
- Flujo de solicitud de permanencia en horario extendido
- Uso racional de recursos hídricos y energéticos

3.5 GESTIÓN DISCIPLINARIA

Proceso orientado a brindar en forma oportuna y efectiva la prestación del ejercicio de la función disciplinaria desde el punto de vista de la prevención de faltas y de intervención, investigando en primera o única instancia, para el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

A continuación se describen los resultados del avance del I semestre de 2015 relacionado con las metas propuestas en el Plan de Acción del proceso:

3.5.1 Ejercicio de la potestad disciplinaria

A partir de la competencia otorgada por la Ley 734 de 2002 en su artículo 76, la Unidad de Control Disciplinario Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de policía, realizó las siguientes actuaciones Procesales dentro de los procesos disciplinarios vigentes durante el primer semestre del año en curso.

3.5.2 Autos proferidos, notificaciones por estado y edictos

Dentro del procedimiento ordinario, por medio se adelantan las investigaciones disciplinarias en la Unidad de Control Disciplinario Interno, donde se recibieron y calificaron oportunamente 18 procesos, soportado en 13 actuaciones procesales.

3.5.3 Función preventiva

Capacitación a todos los funcionarios sobre la importancia en el cumplimiento de la ley 734/2002 a través de la intranet, presencial y correos electrónicos.

Durante este período, este despacho adelantó una capacitación virtual, esto es haciendo uso del sistema institucional intranet se compartió con los funcionarios de la entidad información suficiente sobre el principio del debido proceso en la actuación disciplinaria, la cual fue evaluada a través de un cuestionario con el propósito de obtener algunas conclusiones con respecto a esta actividad de aprendizaje.

4. PROCESO DE EVALUACIÓN

4.1 AUDITORÍA Y CONTROL

Proceso orientado a evaluar y realizar seguimiento independiente al Sistema de Control Interno, a través del desarrollo de auditorías e informes, mediante seguimientos y reportes, dentro del marco legal aplicable a la Entidad para la mejora continua de los procesos, con el fin de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

A continuación se describen los resultados del avance del I semestre de 2016 relacionado con las metas propuestas en el Plan de Acción del proceso:

4.1.1 Desarrollo del Programa de Auditorías.

Para la oportunidad en la entrega de informes de auditoría, se estableció como política de operación del proceso, la entrega del informe de auditoría definitivo a la Gerencia General, a más tardar, el último día hábil del mes siguiente al de la ejecución de la auditoría

De acuerdo con el Programa de Auditorías 2016, aprobado por el Comité de Auditorías en sesión celebrada en el mes de diciembre de 2015 y las políticas de operación del proceso de Auditoría y Control, se radicaron oportunamente en Gerencia General 18 informes.

4.1.2 Desarrollo Plan Cultura de Autocontrol

Para el primer semestre de 2016, la Oficina de Control Interno desarrollo 3 sensibilizaciones de acuerdo con lo programado.

- "Tips de Control Interno en la intranet"
- Publicaciones en el boletín interno de Caja Honor
- Tips de control interno en la intranet

4.1.3 Plan de Mejoramiento por Procesos

La Oficina de Control Interno, implementó el módulo de planes de la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial, con el ánimo de agilizar los proceso de seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento por procesos e institucional; este se dio a conocer a los funcionarios de Caja Honor mediante capacitaciones dictadas durante el I semestre de 2015.

La Oficina de Control Interno ha cargado 9 Planes de Mejoramiento por Procesos, como resultado de las auditorías realizadas, y ha finalizado 24 PMP, producto de la gestión realizada por sus procesos auditados y del proceso de Auditoría y Control realizando el oportuno monitoreo, seguimiento y control.

4.1.4 Plan de mejoramiento institucional

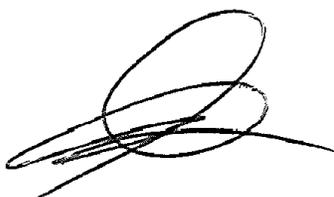
De conformidad con la auditoría con enfoque integral practicada por la Contraloría General de la Republica en el año 2014, se generaron 11 hallazgos de los cuales permanentemente la Oficina de Control Interno realiza seguimiento. Producto de lo anterior, con corte a junio se observa un cumplimiento del 89%.

A continuación se presenta el cuadro de resumen del estado del PMI a dicho corte:

CAJA HONOR											
Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR - 2014. Corte: 30 de Junio de 2016											
Hallazgos	CONSOLIDADO										Total Metas
	2015					2016					
Meses	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	
11				1							28
	5	1	5	13	0	1	1	0	0	1	
Estado de Cumplimiento										Resumen	
Incumplió										11%	3
Cumplió										89%	25
Total Metas										100%	28

Fuente: Oficina de Control Interno

El Plan de Mejoramiento Institucional de la CGR – vigencia 2014, consta de 11 hallazgos y 25 metas, a corte 10 de noviembre de la presente vigencia y 3 metas con vencimiento en enero y mayo de 2016, fecha final del vencimiento de las metas, arroja el siguiente resultado:



Adm. Andrés Estrada Cardona
Profesional Especializado OAPLA



General (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA
Gerente General Caja Honor



Adm. Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación



Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
"Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041_V6_09/07/2015