



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN 2017

PRIMER SEMESTRE

Este documento es una recopilación de la gestión desarrollada en la Entidad durante el primer semestre de 2017.

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 Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción Institucional y desempeño del Sistema Integrado de Gestión | 7 |
| 1.1.3 Otras actividades | 9 |
| 1.2 GESTIÓN DEL RIESGO | 9 |
| 1.2.1 Cumplimiento de las políticas de riesgo | 9 |
| 1.2.2 Pruebas Plan de Continuidad del Negocio –PCN- | 10 |
| 1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA | 10 |
| 1.3.1 Accesibilidad y usabilidad de los servicios en línea | 11 |
| 1.3.2 Portafolio de servicios | 11 |
| 1.3.3 Gestión de los proyectos TI | 11 |
| 1.3.4 Gestión de infraestructura | 11 |
| 1.3.5 Gestión de Sistemas de Información | 12 |
| 1.4 GESTIÓN JURÍDICA | 12 |
| 1.4.1 Actividades para el fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención del daño antijurídico | 12 |
| 1.4.2 Éxito en la defensa de intereses de la Entidad | 13 |
| 1.4.3 Gestión de tutelas | 13 |
| 1.4.4 Modificación del marco normativo | 13 |
| 2. PROCESOS MISIONALES | 13 |
| 2.1 GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO | 13 |
| 2.1.1 Plan de mercadeo | 13 |
| 2.1.2 Fondo de Solidaridad | 14 |
| 2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIONES | 15 |
| 2.2.1 Posicionamiento de marca | 15 |
| 2.2.2 Redes sociales | 15 |

| | | |
|------------|--|----|
| 2.3 | GESTIÓN SAC | 16 |
| 2.3.1 | Atención de solicitudes | 16 |
| 2.3.2 | Desarrollo del programa de Educación Financiera | 17 |
| 2.4 | ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS | 17 |
| 2.5 | GESTIÓN DEL TRÁMITE | 17 |
| 2.5.1 | Programa de capacitación a nivel nacional..... | 17 |
| 2.5.2 | Desconcentración del servicio | 18 |
| 2.5.3 | Índice global de satisfacción al afiliado..... | 18 |
| 2.5.4 | Otras actividades..... | 18 |
| 2.6 | GESTIÓN DE TESORERÍA | 19 |
| 2.6.1 | Portafolio de inversiones..... | 19 |
| 2.6.2 | TIR promedio ponderada vs. IPC..... | 20 |
| 2.6.3 | Portafolio de Deuda Privada (Bonos) | 20 |
| 2.7 | GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO | 21 |
| 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 | 24 |
| 2.7.5 | Leasing Habitacional | 25 |
| 3. | PROCESOS DE APOYO | 26 |
| 3.1 | GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 26 |
| 3.1.1 | Fortalecimiento de competencias..... | 26 |
| 3.1.2 | Calidad de vida laboral..... | 27 |
| 3.1.3 | Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo..... | 27 |
| 3.1.4 | Implementación Plan de Gestión Ambiental | 28 |
| 3.2 | GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | 28 |
| 3.3 | GESTIÓN DOCUMENTAL | 28 |
| 3.3.1 | Automatización de flujos documentales..... | 28 |
| 3.3.2 | Uso racional del papel | 29 |
| 3.4 | GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 29 |
| 3.4.1 | Cumplimiento de la Ejecución del Plan de Mantenimiento | 29 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 3.5 | GESTIÓN DISCIPLINARIA | 30 |
| 4. | PROCESO DE EVALUACIÓN..... | 30 |
| 4.1 | AUDITORÍA Y CONTROL..... | 30 |
| 4.1.1 | Desarrollo del programa de auditorías..... | 30 |
| 4.1.2 | Desarrollo del Plan Cultura de Autocontrol | 31 |
| 4.1.3 | Plan de Mejoramiento por Procesos | 31 |
| 4.1.4 | Plan de Mejoramiento Institucional..... | 32 |

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.

Caja Honor es una de las empresas que hace parte del Grupo Social Empresarial de la Defensa y Bienestar, su misión está enfocada en contribuir con el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública y está alineada con la Política de Defensa y Seguridad “Todos por un nuevo país”, basada en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.

La gestión de Caja Honor, corresponde al objetivo (PND) “Proveer seguridad y defensa en el territorio nacional”, dentro de la estrategia (PND), “Fortalecer las acciones de bienestar, moralidad y seguridad jurídica de la Fuerza Pública”, dentro del objetivo de la Política Defensa y Seguridad (MDN) “Transformar y modernizar de forma continua el Sector Defensa, así como mejorar la educación, bienestar, moral, la seguridad jurídica, gestión financiera, presupuestal y contractual de la Fuerza Pública”, cuya meta es incrementar el bienestar fortaleciendo las condiciones de salud, rehabilitación, vivienda y apoyo a la familia.

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

Como cuadro anexo se presenta la información comparativa del primer semestre de 2017/2016.

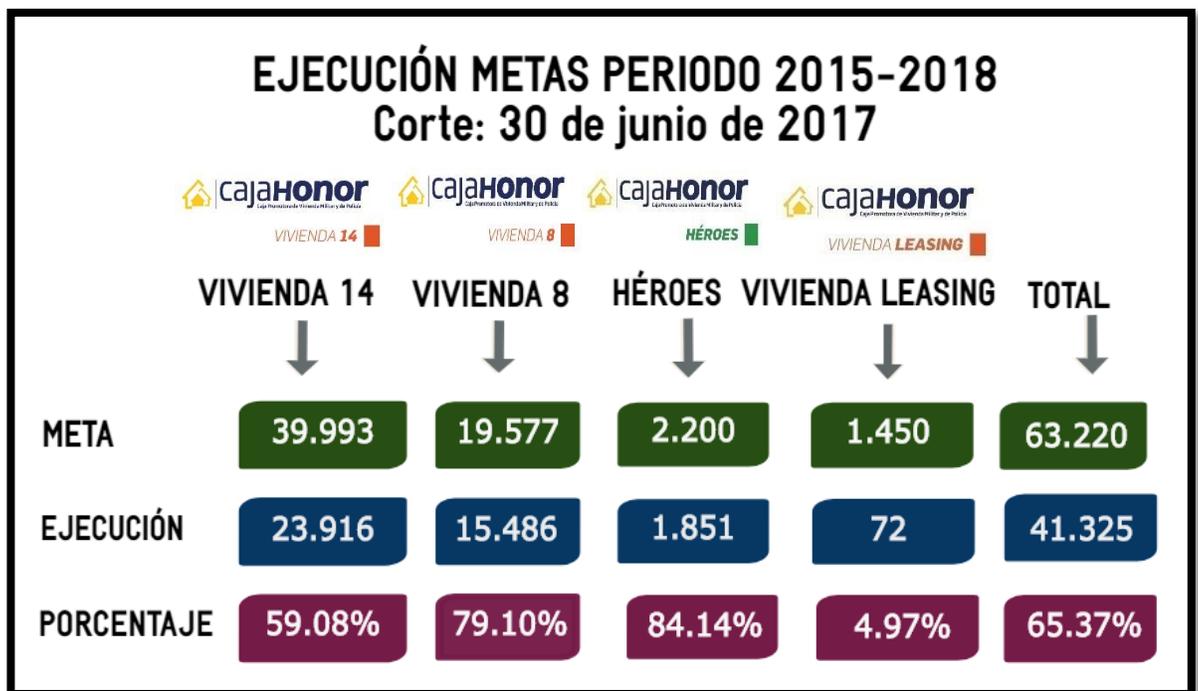
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Proceso orientado a formular y a 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 cuatrienio 2015-2018, se estableció como MEGA otorgar 63.220 soluciones de vivienda a los afiliados, al 30 de junio de 2017, Caja Honor ha ejecutado el 65.37 %, correspondiente a 41.325, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Así mismo, para la vigencia 2017, se estableció la meta de otorgar 18.370 soluciones de vivienda a los afiliados de Caja Honor, a través de los diferentes modelos. Con corte al

30 de junio de 2017 se presentó una ejecución del 54.83 %, correspondiente a 10.072 soluciones de vivienda, con una inversión de \$ 643.660 millones¹.

Con respecto al modelo Vivienda 14, de una meta programada en 11.393, se presentó una ejecución del 52.58 % que corresponde a 5.990 soluciones de vivienda, con una inversión de \$ 503.782 millones².

A través del modelo Vivienda 8, se tramitaron 3.806 soluciones de vivienda de una meta establecida en 6.447, lo que corresponde a una ejecución del 59.04 %, por valor de \$ 121.836 millones³. Con respecto a la ejecución de este modelo, el 69 % corresponde a vivienda usada, y el 31 % a vivienda nueva.

De las dos convocatorias del Fondo de Solidaridad realizadas durante el primer semestre de 2017, se obtuvo como resultado 251 afiliados beneficiados, 150 en la primera y 101 en la segunda por un valor total de \$ 15.668 millones.

Se estableció la meta de otorgar 180 créditos a través del modelo Vivienda Leasing, con corte a junio 2017, se aprobaron 25 créditos por valor de \$ 2.374 millones, lo que corresponde a una ejecución del 13.89 %.

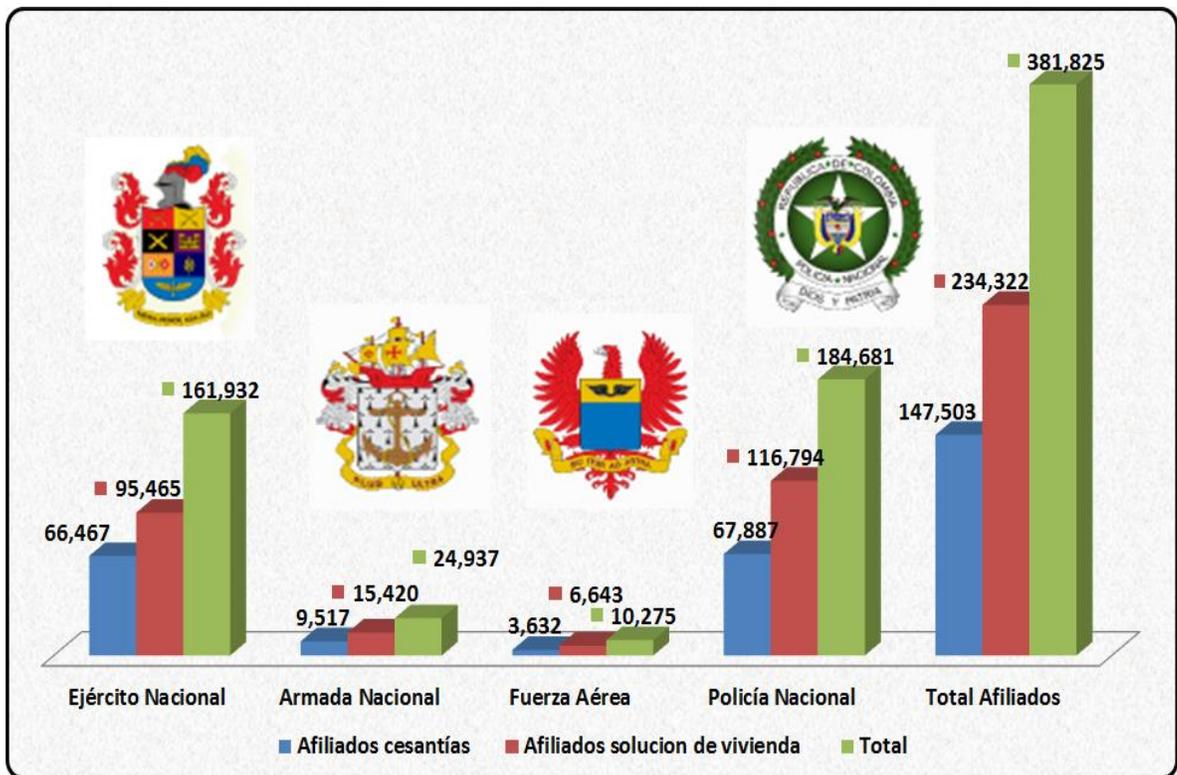
Estadísticas de afiliados aportantes para solución de vivienda y manejo de cesantías

Con corte a 30 de junio de 2017, la Entidad registró un total 381.825 afiliados, de los cuales 234.322 se encuentran realizando aportes para solución de vivienda y a 147.503 se les administra las cesantías, como se muestra en la siguiente gráfica:

¹ (*) Valores comprometidos del presupuesto de Caja Honor para solución de vivienda. Incluye el valor respecto a: aportes, cesantías y subsidio de vivienda. (Tomado del informe de ejecución presupuestal a junio de 2017).

² Incluye el valor tramitado por los afiliados para su solución de vivienda respecto a: aportes, cesantías y subsidio de vivienda. (Tomado del informe de ejecución presupuestal a junio de 2017).

³ Incluye el valor tramitado por los afiliados para solución de Vivienda 8 respecto a: aportes y cesantías. (Tomado del informe de ejecución presupuestal a junio de 2017).

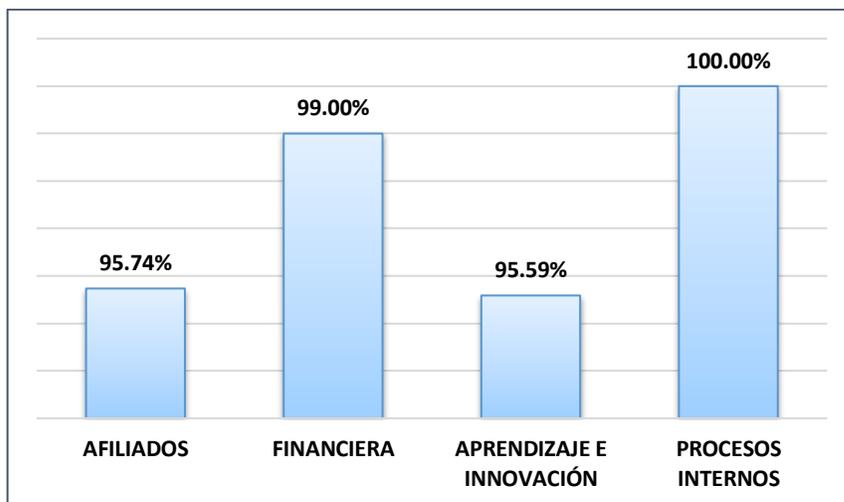


Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

La Fuerza que tiene mayor participación dentro de los afiliados a Caja Honor es la Policía Nacional, con un total de 184.681 afiliados que representan un 48.4 % del total de la población, seguido por el Ejército Nacional de Colombia con un 42.4 %, luego la Armada Nacional con 6.5 % y por último la Fuerza Aérea de Colombia con un 2.7 %, respectivamente.

1.1.2 Seguimiento a la ejecución del Plan de Acción Institucional y desempeño del Sistema Integrado de Gestión

Según la metodología *Balanced ScoreCard* implementada en la Entidad, para el primer semestre de 2017 se reportó un cumplimiento de 100 %, frente a la meta programada en 96 %, a continuación se presenta el resultado por perspectiva y algunos aspectos relevantes:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Durante el semestre se entregaron 10.072 soluciones de vivienda, cumpliendo con la meta establecida, el índice de satisfacción obtuvo una calificación promedio de 4.65/5 durante el semestre, la gestión financiera por parte de la Contraloría General de la República fue calificada en 100 %. A su vez, se realizó la primera inversión en deuda privada por un valor de compra de \$ 10.002 millones, se dio cumplimiento a lo establecido en los Planes de Capacitación y Bienestar, se rediseñó el portal transaccional en etapa de pruebas y se actualizó la App Caja Honor. También, se continuó con el diseño de flujos electrónicos para los trámites de solución de vivienda, las tablas de retención documental se encuentran en etapa de aprobación por parte del comité evaluador del Archivo General de la Nación, se actualizó el normograma de la Entidad, se inició la formulación del PAI 2018 y se hizo el anteproyecto de presupuesto de ingresos. Finalmente, se obtuvo un cumplimiento del 90.4 % en la evaluación a la gestión según información reportada por Función Pública, en la medición efectuada a través del FURAG⁴.

El 7 de abril se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de cuentas sobre la gestión 2016, el evento contó con la participación de 233 afiliados asistentes y previamente se efectuaron actividades de participación ciudadana dentro de las que se destacan: 3 conversatorios con panelistas expertos en modelos de solución de vivienda, 1 chat y 1 foro temático con 215 participantes.

El presupuesto asignado al Plan de Acción Institucional de la vigencia 2017 alcanzó una ejecución del 52.74 %.

Se reportó un cumplimiento del 96.95 % en el consolidado de los 110 indicadores de los procesos programados para la vigencia 2017, 75 son de eficacia con un cumplimiento del 96.63 %, 23 de eficiencia con un cumplimiento del 93.99 %, 9 de efectividad con un cumplimiento del 94.10 % y 3 ambientales con un cumplimiento de 100 %.

⁴ Formulario Único Reporte de Avance a la Gestión, instrumento de evaluación que compila los resultados de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión establecido en el Decreto 2482 de 2012.

1.1.3 Otras actividades

Durante el I semestre de 2017, se resalta la ejecución de las siguientes actividades propuestas en el cronograma de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación, así:

1. Se hizo una revisión del diagnóstico estratégico institucional, como elemento que hace parte de la formulación del Plan de Acción Institucional 2018.
2. Se realizó el informe de cumplimiento de metas de solución de vivienda con destino a la Junta Directiva.
3. Se elaboró y reportó la información estratégica al GSED respecto al cumplimiento de metas trimestrales de vivienda por modelo de solución.
4. Se efectuó acompañamiento para el reporte de los planes de acción por proceso para el primer trimestre 2017.
5. Se monitoreó el avance del primer cuatrimestre del PAAC y su publicación en el sitio WEB.
6. Se monitoreó el avance del plan SISTEDA, con corte a segundo trimestre de 2017.
7. Se llevó a cabo el acompañamiento para el adecuado diligenciamiento del FURAG.
8. Se actualizaron las estadísticas de trámites y servicios realizados en la Entidad, con corte a junio.
9. Se evidenció el mejoramiento continuo en la información documentada de los procesos.
10. Se actualizó la información de los trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-.
11. Se generaron lineamientos de preparación para las auditorías internas de la calidad.

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.

De los 5 riesgos estratégicos y 21 riesgos de corrupción que se tienen identificados en Caja Honor, durante el semestre no se evidenció la materialización de ninguno.

1.2.1 Cumplimiento de las políticas de riesgo

Cada uno de los sistemas de riesgos cuenta con una serie de políticas orientadas a controlar las operaciones, con el fin de facilitar la toma de decisiones para alcanzar los objetivos; en total se cuenta con 121 políticas, y en ninguna de ellas se ha evidenciado incumplimiento:

| Sistema de Riesgo | Cantidad de Políticas cumplidas | Cumplimiento |
|-------------------|---------------------------------|--------------|
| SARM | 23 | 100% |
| SARL | 30 | 100% |
| SARC | 39 | 100% |
| SARO | 17 | 100% |
| SARLAFT | 12 | 100% |
| Total | 121 | 100% |

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

1.2.2 Pruebas Plan de Continuidad del Negocio –PCN-

Durante el primer semestre se llevó a cabo una prueba técnica con el objetivo de validar información y desarrollar actividades para realizar pruebas de PCN de las aplicaciones de *Workmanager* y *GA2*, las actividades principales fueron: medición tiempos, toma de *backups*, activación de ambientes en datacenter alterno ubicado en CAN, transacciones en modo test, retorno a datacenter principal, verificación, toma de evidencias y elaboración informes.

En la fase II de las pruebas de PCN se validaron las aplicaciones de WORKMANAGER y GA2 en un ambiente controlado, se comprobó lo siguiente:

- Estado de las máquinas de pruebas en el DATACENTER CAN.
- Pruebas de conexión y web *service* entre WORKMANAGER y GA2.
- Cargue y ejecución de trámites entre WORKMANAGER y GA2.
- Validación de las actividades de *FAILOVER* y *FAILBACK*.
- Se puede concluir que las actividades planteadas fueron exitosas y se validaron los diferentes tiempos de réplica y encendido de máquinas.

Adicionalmente, como otras actividades desarrolladas en el periodo se llevó a cabo capacitación virtual al personal de planta, contratistas y demás colaboradores de Caja Honor respecto a los sistemas de administración de riesgos LA/FT y operativo y de seguridad de la información.

1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA

Proceso orientado a garantizar la disponibilidad, confiabilidad, integridad y 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 Accesibilidad y usabilidad de los servicios en línea

Durante el primer semestre de 2017, se llevaron a cabo las siguientes actividades relevantes:

- Se aseguró la prestación del servicio mediante el Portal Transaccional con 26.312 consultas a nuestros afiliados.
- Se fortaleció la infraestructura de servidores de la granja de los portales.
- Se implementó el módulo de acreditación en el ambiente de pruebas y se ajustó el módulo de pretrámite referente al tipo y modelo de trámites, mejorando los tiempos de respuesta y de trámite.

1.3.2 Portafolio de servicios

Dentro de la gestión del proceso se destacan las siguientes labores:

- Se continúa con la entrega de los equipos por parte de Mesa de Ayuda en la medida en que se reciben los requerimientos.
- Se llevaron a cabo mesas de trabajo para analizar el alcance del cambio de *switches* a nivel de infraestructura determinando incluir la renovación de equipos de Triara, CAN y sedes a nivel nacional.

1.3.3 Gestión de los proyectos TI

Durante el primer semestre de 2017 se realizó presentación a la gerencia del estado de la arquitectura empresarial en Caja Honor, para continuar con el proceso del documento alineado al marco de referencia de gobierno en línea. Igualmente, se adelantó la publicación de un nuevo servicio financiero (certificado de renta) en la APP de Caja Honor.

1.3.4 Gestión de infraestructura

Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ En infraestructura se realizó la implementación de un sistema WSUS, el cual permite actualizar los servidores y equipos de la Entidad a fin de mantenerlos con los últimos parches y políticas de seguridad liberados por Microsoft.
- ✓ Se mejoró a nivel de infraestructura y arquitectura del sistema de información FENIX que almacena la información de biometrías, incluyendo la configuración de servidores, lo que permite optimizar su rendimiento.

1.3.5 Gestión de Sistemas de Información

Automatización de funcionalidades que ayudan a la calidad de los datos en el sistema de información Gestión de Aportes y Afiliados - GA2- adecuándolo a los criterios normativos de la Entidad.

Se actualizaron las bases de datos (SQL2014) de los siguientes sistemas de información:

- Seven
- Isolución
- Portal Institucional
- Portal Educación Financiera
- Intranet

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 con los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal aplicable.

1.4.1 Actividades para el fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención del daño antijurídico

Dentro de la gestión de la Oficina Asesora Jurídica se destacan actividades como:

- Se revisaron diariamente los diferentes portales institucionales con el fin de identificar documentos con normatividad que sean aplicables a la Entidad, al igual que la producción normativa interna, así se procedió a realizar la actualización de las normas de interés en el Normograma Institucional.
- Se revisaron las herramientas del Ámbito Jurídico, Diario Oficial y Legisnet, con el objetivo de dar a conocer el informe de la revisión y actualización jurídica y normativa que impacta a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en cada uno de sus ejes de trabajo y de acuerdo a las funciones asignadas a cada una de sus dependencias.
- Se identificaron las principales causas de demandas, acciones de tutela y se diseñaron estrategias de defensa.
- Se socializó y capacitó a las diferentes dependencias de la Entidad, sobre la prevención del daño antijurídico.
- Se atendieron las necesidades jurídicas que se presentaron durante el periodo en cada una de las dependencias de la Entidad.

1.4.2 Éxito en la defensa de intereses de la Entidad

Durante lo corrido de la vigencia, la Entidad obtuvo un porcentaje de éxito en la defensa judicial del 100 %, el valor de la condena de los fallos del trimestre es \$ 0 y el valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor en el periodo es de \$ 508.015.884,83.

1.4.3 Gestión de tutelas

Durante el primer semestre de 2017 se notificaron 128 tutelas en contra de la Entidad, de los cuales 104 fueron a favor, esto representa el 81.25 % de efectividad en la gestión de las acciones de tutela, 11 fueron en contra y 13 se encuentran pendientes.

1.4.4 Modificación del marco normativo

Durante el periodo se procedió a elaborar el borrador de la exposición de motivos, que pretende unificar las disposiciones vigentes que regulan la actividad de la Entidad (Decreto Ley 353 de 1994, Ley 973 de 2005 y Ley 1305 de 2009), siendo objeto de verificación y observación a través de las mesas de trabajo programadas con las diferentes dependencias de la Entidad. Esto fue aprobado por la Gerencia General y remitido al Ministerio de Defensa Nacional el 5 de junio, con el fin de iniciar el debido trámite para su posterior presentación ante el Congreso de la República.

2. PROCESOS MISIONALES

2.1 GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO

Proceso orientado a contribuir a la satisfacción plena 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 de conformidad con el marco legal aplicable.

2.1.1 Plan de mercadeo

Dando cumplimiento al cronograma del plan de mercadeo para la vigencia 2017, se ejecutaron 25 de las 28 actividades propuestas, entre estas se resalta la promoción de los modelos de solución realizada en las Ferias Inmobiliarias Regionales Caja Honor, donde se logró atender a 2.869 afiliados, los cuales tuvieron la oportunidad de ver 98 proyectos inmobiliarios de 25 constructoras, una inmobiliaria y la oferta de 6 entidades financieras. Se logró el cierre de 55 negocios por parte de las constructoras.

De otro lado, se identificaron 12 proyectos, los cuales pueden ser parte de la oferta para el modelo de solución Héroes en ciudades como Valledupar, Cúcuta, Santa Marta, Pasto y Bogotá, además en municipios como El Espinal, Jamundí, Dosquebradas y Duitama.

2.1.2 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.

Entrega de viviendas

De conformidad con el proceso de otorgamiento de soluciones de vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad, en el primer trimestre de 2017 se llevó a cabo la entrega de 9 viviendas a beneficiarios de la categoría Suboficial en Cúcuta y Santa Marta, tal como se muestra a continuación:

| ENTREGA DE VIVIENDAS I TRIMESTRE DE 2017 | | | | | | |
|--|-------------|------|------------|----------|------------------|--------------------------|
| PROYECTO | CIUDAD | TIPO | FECHA | CANT | VALOR VIVIENDA | VALOR TOTAL |
| Altos de Santa Helena Etapa II | Santa Marta | 2 | 27/01/2017 | 4 | \$ 65.248.000.00 | \$ 275.992.000.00* |
| El Trébol II | Cúcuta | 2 | 20/02/2017 | 5 | \$ 65.000.000.00 | \$ 325.000.000.00 |
| TOTAL VIVIENDAS ENTREGADAS I TRIMESTRE 2017 | | | | 9 | | \$ 600.992.000.00 |

*Incluye tres (3) viviendas con adecuaciones por valor de \$ 70.248.000.00

Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

De esta manera, el Fondo de Solidaridad logró completar un total de 3.564 viviendas entregadas por un valor total de \$ 165.059 millones.

En el segundo trimestre de 2017 se llevó a cabo la entrega de 82 viviendas a beneficiarios de las categorías Suboficial y Soldado Profesional en Villavicencio, El Espinal y San Cayetano, tal como se muestra a continuación:

| ENTREGA DE VIVIENDAS II TRIMESTRE DE 2017 | | | | | | |
|---|---------------|------|------------|-----------|------------------|----------------------------|
| PROYECTO | CIUDAD | TIPO | FECHA | CANT | VALOR VIVIENDA | VALOR TOTAL |
| Portal del Bunde II | El Espinal | 2 | 21/04/2017 | 5 | \$ 64.867.820.00 | \$ 324.339.100.00 |
| Ciudadela San Antonio Reservado | Villavicencio | 3 | 24/04/2017 | 1 | \$ 49.238.815.39 | \$ 49.238.815.39 |
| Portal del Bunde III | El Espinal | 2 | 15/06/2017 | 64 | \$ 64.867.820.00 | \$ 4.166.540.480.00* |
| Portal de Vicenza III | San Cayetano | 2 | 22/06/2017 | 6 | \$ 64.500.000.00 | \$ 678.000.000.00 |
| | | 3 | | 6 | \$ 48.500.000.00 | |
| TOTAL VIVIENDAS ENTREGADAS II TRIMESTRE 2017 | | | | 82 | | \$ 5.218.118.395.39 |

Incluye tres (3) viviendas con adecuaciones por valor de \$ 69.867.820.00

Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

En suma, a través de los modelos Héroes y Siempre Soldados en la modalidad de Adjudicación de vivienda se logró un total de 3.646 viviendas entregadas por un valor total de \$ 170.277 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.

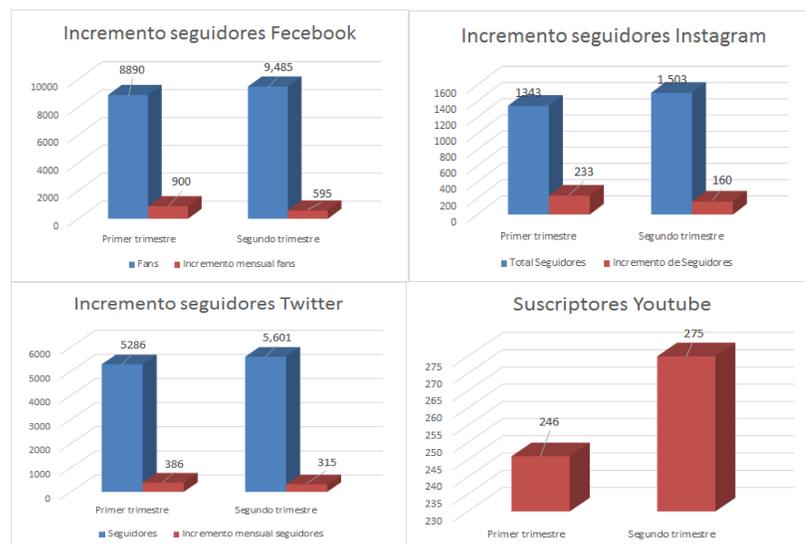
2.2.1 Posicionamiento de marca

Durante el primer semestre de 2017, se ejecutaron 1.316 encuestas. El comportamiento de la medición ha sido satisfactoria, toda vez que el 92.78 % (1.221 afiliados) de la población encuestada indicó recordar la marca Caja Honor, así mismo, se ejecutaron 1.316 encuestas, de las cuales el 63.30 % (833 afiliados) de la población encuestada indicó recordar el modelo Vivienda Leasing.

2.2.2 Redes sociales

Para el primer semestre de 2017, el Área de Comunicaciones logró llegar a 2.589 nuevos seguidores de una meta de 2.200, el proceso ha trabajado en estrategias encaminadas a mejorar la relación con los ciudadanos, aumentar seguidores y diversificar los contenidos que se publican a través de redes sociales.

Durante este periodo 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 9.485 fans, seguida por Twitter con 5.601 seguidores, evidenciando una tendencia positiva de crecimiento.

Es importante mencionar que al terminar el segundo trimestre de 2017, el proceso Gestión de Comunicaciones ha logrado un cumplimiento del 100 % de las actividades establecidas en el cronograma de rendición de cuentas y participación ciudadana, gracias al trabajo en equipo y coordinado con diferentes dependencias de la Entidad y en especial al apoyo recibido por parte las oficinas de prensa del GSED y de Urna de Cristal quienes apoyaron a la divulgación sobre el evento.

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, para el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad con el marco legal aplicable.

2.3.1 Atención de solicitudes

Durante el I semestre de 2017 se radicaron y atendieron 10.596 solicitudes como se presenta a continuación:

| No. | Tipo de solicitud | I SEMESTRE 2017 | | | |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| | | I | II | Subtotal | % |
| 1 | Petición | 5013 | 4404 | 9418 | 88.87 % |
| 2 | Certificación | 276 | 361 | 637 | 6.01 % |
| 3 | Felicitaciones | 168 | 113 | 281 | 2.65 % |
| 4 | Sugerencia | 14 | 22 | 36 | 0.34 % |
| 5 | Reclamo | 87 | 98 | 185 | 1.75 % |
| 6 | Queja | 17 | 10 | 27 | 0.25 % |
| 7 | Denuncia | 1 | 0 | 1 | 0.01 % |
| 8 | Consulta | 12 | 0 | 12 | 0.11 % |
| TOTAL | | 5.588 | 5.008 | 10.596 | 100 % |

Fuente: SAC.

2.3.2 Desarrollo del programa de Educación Financiera

De acuerdo con el cronograma establecido se efectuaron las siguientes actividades:

- Se presentó el programa de Educación Financiera y se asistió a las ferias de DIMAR, COPER y Feria de SABER, allí se presentó cómo navegar en la plataforma virtual de Educación Financiera. Así mismo, se entregó la Cartilla SAC y “Pequeños Héroes”, y se informó de los trámites y servicios de Caja Honor, con énfasis en el modelo Vivienda Leasing, con el apoyo de las Oficinas de Enlace y el Área de Atención al Afiliado.
- Se participó en diversos canales como emisoras radiales, Unidades Ejecutoras, revistas y ferias de servicio.
- Se realizó y publicó el boletín Electrónico de Educación Financiera.

2.4 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

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

A continuación, se presentan la gestión realizada por el proceso durante el semestre:

- Se atendieron 1.058 solicitudes de afiliación.
- Se atendieron 2.224 requerimientos judiciales.
- Se procesaron 19.997 expedientes de aportes y subsidios.
- Se procesaron 29.051 expedientes de cesantías.

2.5 GESTIÓN DEL TRÁMITE

Proceso orientado a atender en forma oportuna los requerimientos de trámites, servicios y la identificación biométrica con fundamento en los requisitos establecidos y el marco legal aplicable.

2.5.1 Programa de capacitación a nivel nacional

Durante el I semestre de 2017, se ejecutaron 31 actividades programadas en el cronograma sobre capacitación en: modelos de solución, acreditación, riesgos, falsas tradiciones y sobre las ventajas, control y manejo de las herramientas tecnológicas, acreditaciones, Vivienda 8, Vivienda 14 a través de Leasing logrando el cumplimiento del 100 %.

Se unificaron criterios al interior de los diferentes Puntos de Atención en cuanto a capacidad interpretativa respecto a la normatividad legal y administrativa vigente.

2.5.2 Desconcentración del servicio

Durante el semestre fueron atendidos 197.264 afiliados a nivel nacional como se presenta a continuación:



Fuente: Atención al Afiliado.

De los 197.264 afiliados que se acercaron a los Puntos de Atención a nivel nacional a recibir información general y/o radicar sus trámites, el 66.44 %, correspondiente a 131.060 afiliados, se dirigieron a los Puntos de Atención diferentes a la Sede Principal.

2.5.3 Índice global de satisfacción al afiliado

Caja Honor es una Entidad comprometida con la satisfacción plena, por tal razón, periódicamente realiza la medición del índice de satisfacción que incluye la calificación de atributos que impactan directamente en los afiliados, labor que es ejecutada a través de la aplicación de un estudio que efectúa a nivel nacional una firma externa, con el fin de detectar y mejorar la atención general de los afiliados. Para el primer semestre se obtuvo una calificación promedio de 4.65 puntos en una escala de 1 a 5 como se muestra en la siguiente gráfica:

| Atenciones | Índice I trimestre | Índice II trimestre | % acumulado |
|-------------------------------|--------------------|---------------------|-------------|
| Por Puntos de Atención | 4.8 | 4.7 | 4.8 |
| Por atributo | 4.5 | 4.5 | 4.5 |
| Total: | 4.7 | 4.6 | 4.65 |

Fuente: Área de Atención al Afiliado.

2.5.4 Otras actividades

- Durante el primer semestre del 2017, se radicaron, procesaron y pagaron 47.580 expedientes.

- Se racionalizaron los trámites a través del Punto Móvil Bogotá llevando los servicios que brinda la Entidad a las diferentes unidades y comandos en Bogotá. Se atendieron más de 1.800 afiliados.
- Se realizó referenciación para la implementación de la ventanilla única de trámites con las siguientes entidades: Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DIAN, entre otras.
- Se rediseñó la infraestructura física para el control del ingreso, a fin de garantizar la efectividad de la identificación y registro de la información biométrica acorde a los requisitos exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

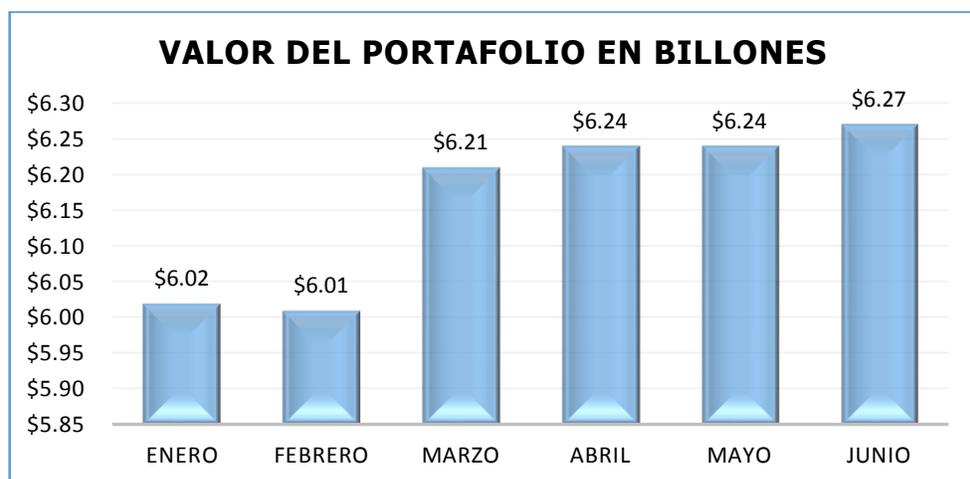
2.6 GESTIÓN DE TESORERÍA

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 2017 relacionado con las metas propuestas en el Plan de Acción del proceso:

2.6.1 Portafolio de inversiones

La composición del portafolio de inversiones con corte al 30 junio de 2017 está distribuida de la siguiente manera: 41.40 % en inversiones en TES pesos, 56.01 % en TES UVR, 2.43 % disponible (cuentas de ahorro) y 0.16 % bonos (deuda privada); su evolución durante el I semestre del presente año es la siguiente:



Fuente: Gestión de Tesorería.

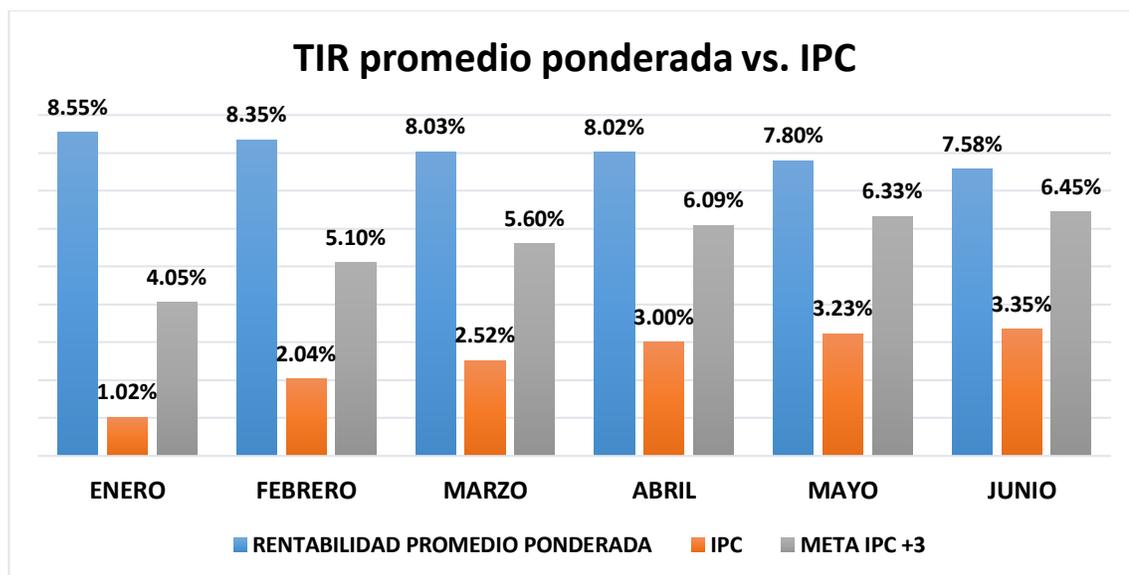
En el primer trimestre de 2017 el valor del portafolio de inversiones de la Entidad aumentó un 3.79 % pasando de \$ 5.98 billones a \$ 6.21 billones, de los cuales \$ 6.06 billones corresponden al portafolio en TES y \$ 146.253 millones corresponden al valor del disponible (cuentas de ahorro/corrientes). La TIR promedio ponderada disminuyó 69

puntos básicos pasando de 8.72 % en el último trimestre informado a 8.03 % para el primer trimestre de 2017.

En el segundo trimestre del 2017 el valor del portafolio de inversiones de la Entidad aumentó un 0.84 % pasando de \$ 6.21 billones a \$ 6.27 billones, de los cuales \$ 6.10 billones corresponden al portafolio en TES, \$ 152.210 millones corresponden al valor del disponible (cuentas de ahorro y corriente) y \$ 10.040 millones corresponden al portafolio en deuda privada. La TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue del 7.58 %.

2.6.2 TIR promedio ponderada vs. IPC

La TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones de Caja Honor para cada uno de los meses del primer semestre del año 2017, se presenta a continuación:



Fuente: Gestión de Tesorería.

2.6.3 Portafolio de Deuda Privada (Bonos)

En junio de 2017 se realizó la primera inversión en deuda privada por valor de \$ 10.002 millones, con un tasa de rentabilidad del 6.48 %.

De esta manera el valor del portafolio de inversiones en deuda privada con corte a junio fue de \$ 10.040 millones y la TIR promedio ponderada fue del 6.48 % E.A. generando rendimientos por valor de \$ 38 millones.

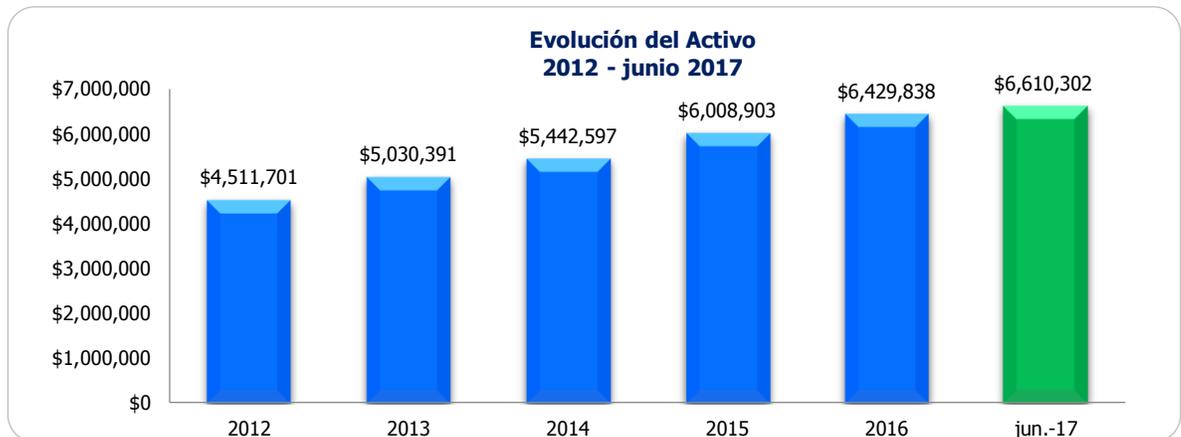
2.7 GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO

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

Activo

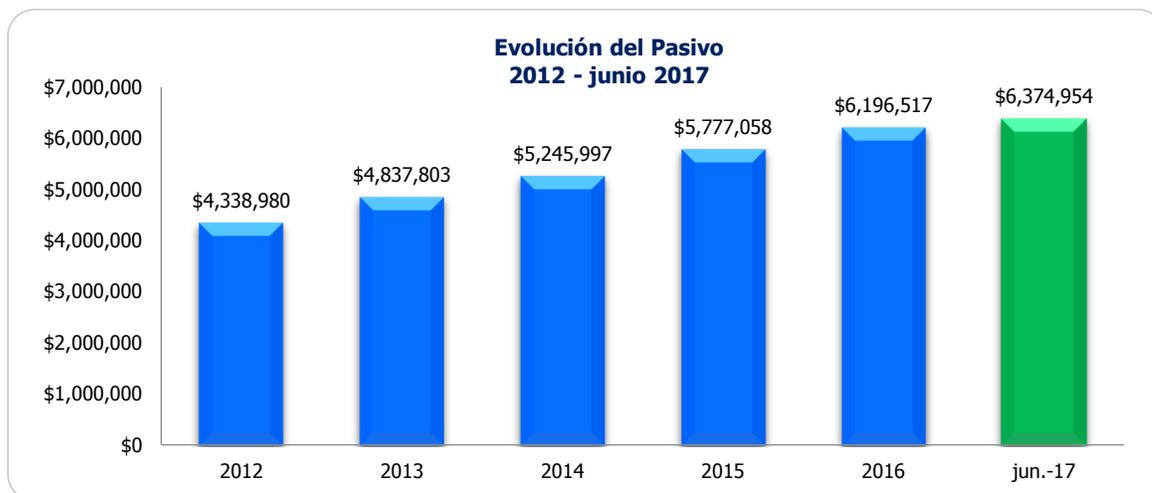
Al 30 de junio de 2017, el total de activos equivale a \$ 6.610.302 millones, con una variación del **3.73 %** frente a un valor de \$ 6.372.493 correspondiente al mismo periodo de 2016. El activo más representativo son las inversiones en títulos TES, las cuales a junio de 2017 ascendieron a \$ 6.126.878 millones, con una variación del 3.85 % con respecto al mismo periodo de 2016, esto obedece a la gestión activa del portafolio de inversiones.



Fuente: Gestión de Finanzas y Crédito. Evolución del activo a partir de 2012 hasta junio de 2017. Las cifras correspondientes a 2015, 2016 y 2017 se encuentran con las políticas contables y financieras bajo NIIF. *Cifras en millones de pesos

Pasivo

A 30 de junio de 2017 el pasivo asciende a \$ 6.374.954 millones, con una variación del **3.85 %** frente a un valor de \$ 6.138.285 millones del mismo periodo de 2016; el valor más representativo son los recursos de los afiliados por \$ 4.776.064 millones, con una variación del 2.9 % respecto al mismo periodo del año anterior.



Fuente: Gestión de Finanzas y Crédito. Evolución del pasivo desde 2012 hasta junio de 2017. Las cifras correspondientes a 2015, 2016 y 2017 se encuentran con las políticas contables y financieras bajo NIIF. *Cifras en millones de pesos.

Patrimonio

A 30 de junio de 2017, el patrimonio alcanzó la suma de \$ 235.348 millones, presentando una variación positiva del **0.48 %** frente a un valor de \$ 234.207 del mismo periodo de 2016.



Fuente: Gestión de Finanzas y Crédito. *Cifras en millones de pesos, Evolución del Patrimonio 2012- junio 2017.

2.7.2 Estado de resultados

Ingresos operacionales directos

Corresponde a los rendimientos del portafolio de inversión, cuentas de ahorro, obligaciones hipotecarias y arrendamiento leasing habitacional. A 30 de junio de 2017 el valor de los ingresos operacionales directos fue de \$ 283.052 millones, con una disminución del 12 %, equivalente a \$ 37.013 millones con respecto al mismo periodo de

2016. Dicho resultado obedece al comportamiento de la inflación, en donde a junio de 2017 el IPC 12 meses se ubicó en 3.99 % y 8.60 % en junio de 2016.

Gastos operacionales directos

Corresponden a los intereses reconocidos a las cuentas individuales de los afiliados con la variación del IPC. A 30 de junio de 2017 se reconocieron intereses por valor de \$ 152.506 millones. El IPC año corrido de junio fue de 3.35 % en 2017 y 5.10 % en 2016.

Gastos operacionales de administración

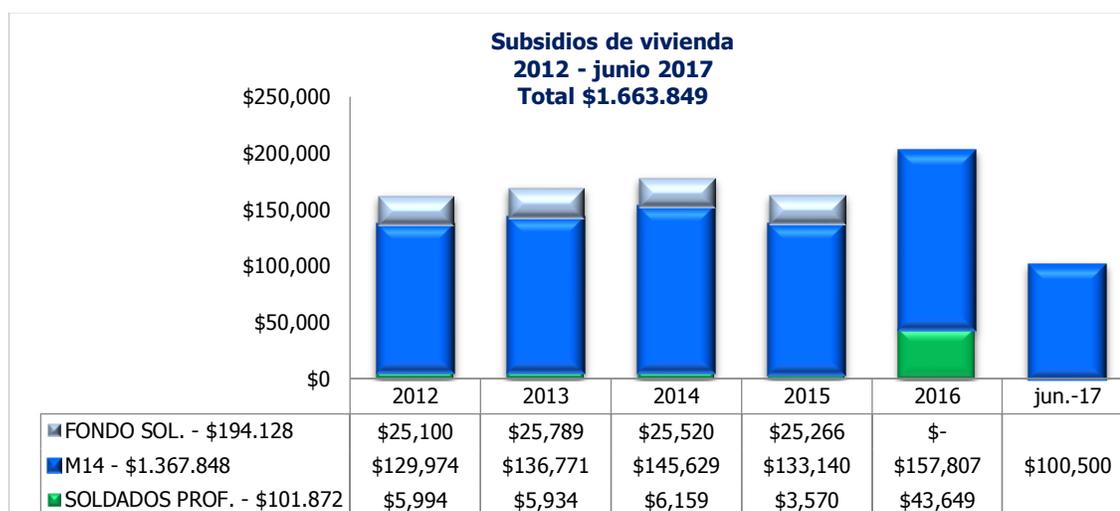
Presentan una disminución del 2.4 % pasando de \$ 28.037 millones en 2016 a \$ 27.355 millones en 2017.

Resultado operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones

A 30 de junio de 2017, el resultado operacional ascendió a la suma de \$ 106.083 millones, con una variación del 38.2 % con relación al mismo periodo 2016, que fue de \$ 76.763 millones.

Recursos para subsidios de vivienda

De la utilidad operacional a junio de 2017 se logró constituir \$ 100.500 millones para subsidios de vivienda.



Fuente: Área de Finanzas. *Cifras en millones de pesos. Subsidios de vivienda 2012 – junio 2017

2.7.3 Presupuesto de ingresos

El presupuesto de ingresos programado para la vigencia 2017, es de \$ 1.378.551 millones, alcanzó una ejecución del 67 %, que equivale a \$ 917.621 millones, así:

| Descripción | Presupuesto 2017 | Recaudos a junio 2017 | % de ejecución |
|--|------------------|-----------------------|----------------|
| Disponibilidad inicial | 544.011 | | |
| Ingresos operacionales | 1.368.288 | 917.556 | 67 % |
| Aportes Afiliados | 958.067 | 547.471 | 57 % |
| Aportes Fondo de Solidaridad | 8.234 | 7.602 | 92 % |
| Subsidios de Vivienda | 244.663 | 145.236 | 59 % |
| Venta de Servicios | 4.214 | 1.490 | 35 % |
| Rendimientos Financieros | 153.110 | 215.756 | 141 % |
| Ingresos no operacionales | 10.263 | 65 | 1 % |
| Total Ingresos | 1.378.551 | 917.621 | 67 % |
| Total Ingresos más disponibilidad inicial | 1.922.562 | | |

Fuente: Área de Finanzas – Grupo de Presupuesto. *Cifras en millones de pesos. Ejecución presupuestal de ingresos a junio 2017.

La ejecución del 67 % en los ingresos para el segundo trimestre de 2017, se ven reflejados principalmente en los siguientes rubros:

- ✓ Aportes Fondo de Solidaridad con una ejecución del 92 %, dado los \$ 6.222 millones de pesos recibidos por parte del Ministerio de Defensa Nacional para el Fondo de Solidaridad.
- ✓ Rendimientos financieros con una ejecución del 141 %, que corresponde a rendimientos del portafolio por valor de \$ 215.756 millones, durante junio de 2017.

2.7.4 Presupuesto de gastos y de inversión

Del presupuesto de gastos y de inversión programado en \$ 639.662 millones, se alcanzó una ejecución del 44 %, equivalente a \$ 284.318 millones, como se muestra en la siguiente tabla:

| Descripción | Presupuesto 2017 | Compromisos a junio 2017 | % de ejecución |
|---|------------------|--------------------------|----------------|
| Gastos operacionales | 57.306 | 26.039 | 45 % |
| Gastos Administrativos | 42.379 | 20.781 | 49 % |
| Gastos de Operación y Servicios | 14.926 | 5.259 | 35 % |
| Presupuesto de Inversión | 582.357 | 258.279 | 44 % |
| Total presupuesto de gastos de inversión | 639.662 | 284.318 | 44 % |
| Disponibilidad final | 1.282.900 | | |
| Total presupuesto más disponibilidad final | 1.922.562 | | |

Fuente: Área de Finanzas – Grupo de Presupuesto. *Cifras en millones de pesos. Ejecución presupuestal de gastos a junio 2017

Los Gastos Operacionales están conformados por los Gastos Administrativos (Gastos de Personal – Gastos Generales) y Gastos de Operación y Servicios. A 30 de junio de 2017, la ejecución de los gastos alcanzó una ejecución del 44 %.

2.7.5 Leasing Habitacional

Vivienda Leasing de Caja Honor es un modelo que tiene como objetivo, otorgar créditos de vivienda a los afiliados que tengan más de 24 cuotas aportadas en su cuenta individual para solución de vivienda.

Dicho modelo de solución de vivienda, también aplica para aquellos afiliados por administración de cesantías.

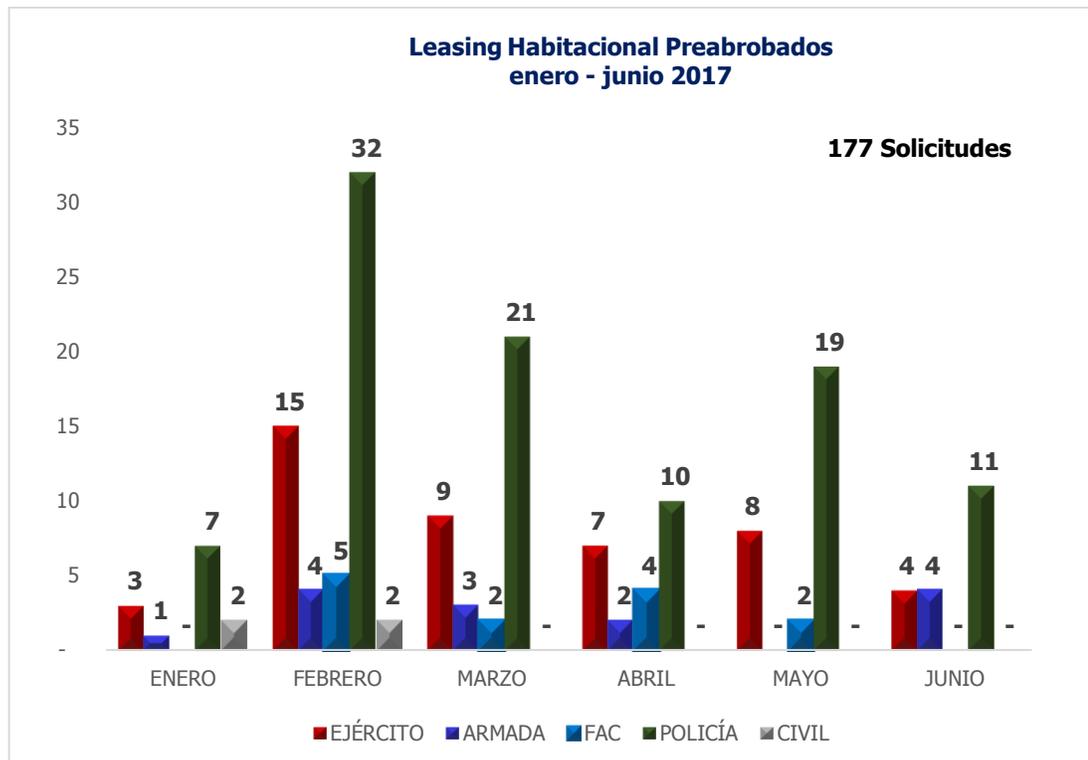
Al segundo trimestre de 2017, la gestión realizada del modelo es la siguiente:

1. Mediante Comité de Crédito, 72 Leasing Habitacional se han aprobado y 52 inmuebles se han entregado.
2. A 30 de junio de 2017, se recibieron un total de 547 solicitudes por Leasing Habitacional, así:

| | EJÉRCITO | ARMADA | FAC | POLICÍA | CIVIL | SOLICITUDES RADICADAS |
|---------|----------|--------|-----|---------|-------|-----------------------|
| ENERO | 29 | 8 | 2 | 34 | 6 | 79 |
| FEBRERO | 44 | 18 | 15 | 86 | 4 | 167 |
| MARZO | 22 | 9 | 4 | 45 | 1 | 81 |
| ABRIL | 40 | 7 | 8 | 29 | - | 84 |
| MAYO | 35 | 4 | 5 | 30 | - | 74 |
| JUNIO | 26 | 7 | 2 | 27 | - | 62 |
| | | | | | | 547 |

Fuente: Área de Finanzas – Grupo de Crédito y Cartera. Solicitudes radicadas Leasing Habitacional enero – junio 2017

Durante el II trimestre de 2017, se han preaprobado 177 solicitudes de Leasing Habitacional, donde el 56.50% se encuentra en los afiliados de la Policía Nacional con un total de 100 solicitudes y un 26 % afiliados del Ejército Nacional con 46 solicitudes.



Fuente: Área de Finanzas – Grupo de Crédito y Cartera. Leasing Habitacional preaprobados enero – junio 2017.

Al II trimestre de 2017, se han realizado 5 Comités de Crédito y se han aprobado 28 Leasing Habitacional por valor de \$ 2.601 millones.

3. PROCESOS DE APOYO

3.1 GESTIÓN DE 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 Fortalecimiento de competencias

Con el fin de fortalecer las competencias laborales, durante el primer semestre 176 funcionarios participaron en los programas de capacitación establecidos por la Entidad, entre los que se encuentran incentivos educativos para educación superior, en especialización, maestrías y pregrados. De igual manera, se desarrollaron programas abiertos y cerrados.

3.1.2 Calidad de vida laboral

Durante el primer trimestre se aplicó al personal de planta una encuesta sobre las actividades realizadas del plan de bienestar, a través de la plataforma de intranet con la participación 123 funcionarios, 115 manifestaron estar satisfechos con las actividades realizadas es decir 93.49 %. Durante el segundo trimestre participaron 88 funcionarios, en donde 86 manifestaron estar satisfechos con las actividades realizadas lo que corresponde al 97.72 %, estas actividades estuvieron relacionadas con la premiación empleados destacados del mes, día de la familia, celebración día de cada profesión, entre otros.

3.1.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante el primer semestre de 2017 en relación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Reuniones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Seguimiento a exámenes médicos ocupacionales.
- ✓ Reporte de accidentes de trabajo ante la ARL en el tiempo establecido.
- ✓ Actividades del programa de vigilancia epidemiológica.
- ✓ Pausas activas y premiación a las áreas con más participación.
- ✓ Formación a Brigadistas.
- ✓ Campañas y capacitaciones en hábitos de vida y trabajo saludable.
- ✓ Campañas de sensibilización en medicina preventiva y vigilancia epidemiológica: prevención de caídas a nivel "cazadores de riesgos", escuelas terapéuticas de espalda, brazos superiores e inferiores, tamizaje cardiovascular, comunicación efectiva, inducción y reinducción Sistema de Gestión –Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- ✓ Capacitación a los subgerentes, jefes y líderes de Caja Honor sobre generalidades del reinducción Sistema de Gestión –Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- ✓ Capacitación en investigación de accidentes e incidentes laborales al COPASST.
- ✓ Capacitación de habilidades para miembros del comité de convivencia laboral.
- ✓ Sensibilización a los funcionarios en: prevención de enfermedades respiratorias agudas, farmacodependencia (divulgación de la política de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas), taller de masajes relajantes.
- ✓ Publicación de banners y correos internos para comunicar todo lo referente al reinducción Sistema de Gestión –Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- ✓ Implementación de la nueva evaluación al reinducción Sistema de Gestión –Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1111 de 2017, donde se establecen los estándares mínimos de SG-SST, describiendo sus etapas y fechas de cumplimiento.

3.1.4 Implementación Plan de Gestión Ambiental

Durante el primer semestre se realizaron actividades que tuvieron una cobertura del 100 % del personal, como son:

- ✓ Campaña de reciclaje de tapas.
- ✓ Sensibilización a los funcionarios de Caja Honor por medio de actividad lúdica "Despertando Sentidos", "Separación de Residuos" con ECOMETAL, con el uso del olfato, vista, y oído y así percibir la contaminación que generamos a diario y celebración día de la tierra.
- ✓ Campaña día mundial del agua, con empresa "ACUEDUCTO".
- ✓ Campaña de reciclaje de botellas plásticas.
- ✓ Campaña día mundial del reciclaje.

3.2 GESTIÓN DE 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.

De acuerdo con lo establecido en el manual interno de contratación durante el primer semestre se aprobaron 87 Estudios previos y se celebraron 86 contratos, de estos 84 corresponden a contratación directa y 2 a selección privada o pública de ofertas.

Se sensibilizó a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia de ejercer una buena supervisión y los criterios para tal fin, a través de la intranet, reuniones y tips informativos.

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 conformidad con el marco legal y normativo aplicable.

3.3.1 Automatización de flujos documentales

Durante el primer semestre se automatizaron los 8 flujos documentales propuestos:

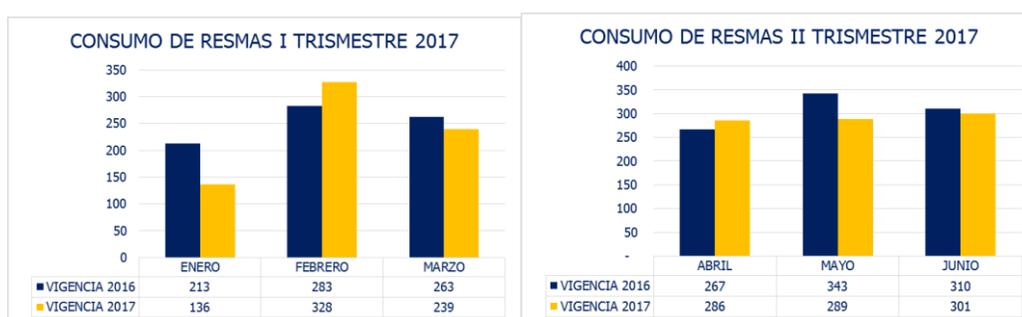
1. Futuro.
2. Cesantías Educación.
3. Vivienda 8.
4. Desafiliación retiro o muerte del afiliado.
5. Pago extraordinario.
6. Desafiliación retiro de la institución express.

7. Perfeccionamiento flujo de Acreditaciones Vivienda 8.
8. Flujo de Pagos Rechazados y Transferencias documentales.

Por otra parte respecto al proceso de convalidación de las Tablas de Retención Documental que se está llevando a cabo ante el Archivo General de la Nación, en mayo se recibió el concepto técnico en referencia a las TRD enviadas para revisión en enero de 2017 y el 14 de junio se presentó ante el precomité evaluador quien informó que se cumplía con los requisitos técnicos para avanzar a la siguiente etapa.

3.3.2 Uso racional del papel

Las siguientes gráficas presentan el consumo de papel durante el primer semestre de 2017 en relación al mismo periodo de la vigencia 2016:



| TRIMESTRE | VIGENCIA 2016 | VIGENCIA 2017 | AHORRO | % AHORRO |
|--------------|---------------|---------------|--------|----------|
| I TRIMESTRE | 759 | 703 | 56 | 7.38% |
| II TRIMESTRE | 920 | 830 | 90 | 9.78% |

Fuente: Área de Gestión Documental

De acuerdo con lo anterior durante el I semestre de 2017 se generó un ahorro equivalente a **146** resmas.

3.4 GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Orientado a administrar en forma eficaz los bienes muebles e inmuebles y a 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.

3.4.1 Cumplimiento de la Ejecución del Plan de Mantenimiento

Durante primer semestre de 2017 se desarrollaron las siguientes actividades:

- ✓ Actualización de la infraestructura eléctrica de la Sede Principal con la normativa técnica de calidad aplicable.

- ✓ Mantenimientos efectuados a los Puntos de Atención de Medellín y apoyos logísticos a Florencia.
- ✓ Remodelación oficina Sede Principal.
- ✓ Depuración de inventarios, así como reubicación de bodega de almacén.

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.

Durante el semestre se lograron estrategias de capacitación, sensibilización y pedagogía en la Ley disciplinaria y en asuntos relacionados con la precaución de conductas disciplinables a los servidores públicos y excepcionalmente a los colaboradores (contratistas) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a fin de evitar la incursión en faltas disciplinarias de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 y en aras de impulsar el conocimiento, interiorización, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de los servidores públicos de la Entidad.

Por otra parte, de enero a junio de 2017, las 8 actuaciones procesales se han materializado acorde a las normas jurídicas que regulan el régimen disciplinario para los servidores públicos.

En lo que va de 2017, la calificación de 10 procesos disciplinarios se ha materializado acorde a las normas jurídicas que regulan el régimen disciplinario para los servidores públicos.

4. PROCESO DE EVALUACIÓN

4.1 AUDITORÍA Y CONTROL

Proceso orientado a evaluar y a 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 contribuir al logro de los objetivos institucionales.

4.1.1 Desarrollo del programa de auditorías

En lo transcurrido de enero a junio de la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno desarrolló catorce (14) auditorías programadas, una (1) no programada al tema de "Embargos" al proceso de Administración de cuentas y los resultados a dos (2) auditorías aperturadas en el IV trimestre de 2016 "EKOGUI y Cajas Menores IV Trimestre" respectivamente, cumpliendo con lo planeado en el cronograma de auditorías 2017 y

presentando los resultados correspondientes a la Junta Directiva, Gerencia General y los avances a la gestión al Comité de Auditoría, así como a los diferentes líderes de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo:

| 8. ACTIVIDADES PROGRAMADAS | Estratégico | Misional | Apoyo | Procesos |
|---|-------------|----------|-------|-----------------------------------|
| SARLAFT | X | | | Gestión del Riesgo |
| SARM y SARL | X | | | Gestión del Riesgo |
| SAC | | X | | Gestión del SAC |
| SCI | X | X | X | MECI:2014 |
| Cajas Menores | | | X | Servicios Administrativos |
| SIGEP | | | X | Gestión Talento Humano |
| Auditorías de la Calidad | X | X | X | MECI:2014 |
| Seguridad de la Información (service manager) | X | | | Gestión Informática |
| Sistemas de Información (GA2) | X | | | Gestión Informática |
| Portal Institucional (página Web) | X | | | Gestión Informática |
| Cierre de Vigencia | X | X | X | Toda la Entidad |
| Gestión Contratación - Supervisión contratos | | | X | Gestión Contractual |
| Gestión Administración de Cuentas | | X | | Gestión Administración de Cuentas |

Fuente: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno de acuerdo con el marco legal aplicable dio cumplimiento a la presentación de 57 informes internos.

Así mismo y según lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, la OFCIN dio cumplimiento a su rol de "Relación con entes externos", produjo 23 informes con destino a diferentes Entidades entre las que se encuentran: Presidencia de la República, Ministerio de Defensa Nacional, a la Contraloría General de la República, Grupo Social y Empresarial de la Defensa, entre otros.

4.1.2 Desarrollo del Plan Cultura de Autocontrol

Para el primer semestre de 2017, la Oficina de Control Interno desarrollo tres (3) sensibilizaciones de acuerdo con lo programado así:

- a. Un (1) concurso y un (1) video clip de la cultura del autocontrol de acuerdo a lo programado en el indicador del PAI 2017 "Fortalecimiento a la Cultura del autocontrol".
- b. Una (1) capacitación y evaluación desde su nuevo rol "Enfoque hacia la prevención" antes "cultura del autocontrol", con el fin de socializar y divulgar estos cambios normativos al interior de la Entidad, lo cual fue el insumo para el indicador del PAI 2017 "Fortalecimiento a la Cultura del autocontrol".

4.1.3 Plan de Mejoramiento por Procesos

Se realizó por parte de la OFCIN el permanente seguimiento a los procesos responsables de subsanar estructuralmente las oportunidades de mejora y hallazgos encontrados del ejercicio auditor, tanto para las auditorías internas como externas. Se llevó a cabo el seguimiento al Plan de Mejoramiento por proceso con corte al IV trimestre de 2016 y I trimestre de 2017.

4.1.4 Plan de Mejoramiento Institucional

Resultado del análisis y evaluación adelantada por la OFCIN al Plan de Mejoramiento Institucional correspondiente a la vigencia auditada 2014, a continuación se presenta el cuadro de los hallazgos y las metas de cada dependencia en donde por medio de una gráfica se evidencia el grado de avance y cumplimiento con corte al 30 de junio de 2017.

| CAJA HONOR | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|------|---|----|----|----|------|---|---|---|---------|-------------|
| Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - CGR - 2014. Corte: junio de 2017 | | | | | | | | | | | | |
| Hallazgos | CONSOLIDADO | | | | | | | | | | | |
| | Meses | 2015 | | | | | 2016 | | | | | Total Metas |
| | | 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 | | | | | | | | | | | 7% | 2 |
| Cumplió | | | | | | | | | | | 93% | 26 |
| TOTAL METAS | | | | | | | | | | | 100% | 28 |

Fuente: Oficina de Control Interno. Estado Plan de Mejoramiento Institucional 30 de junio de 2017.

Es de anotar que en la pasada auditoría practicada a CAJA HONOR por la CGR a la vigencia 2016, el citado órgano de control emitió una calificación de cumplimiento global de los planes de mejoramiento Institucional señalados en la gráfica anterior del 98%.

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

Elaboró:
Ing. Jenny Johanna Galindo Porras
Profesional Especializado OAPLA

Revisó:
Adm. Lina María Rendón Lozano
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Anexo1. Datos comparativos gestión primer semestre 2017/2016

| CONCEPTO | I SEMESTRE DE 2017 | I SEMESTRE DE 2016 |
|--|--|--|
| CUMPLIMIENTO DE LA MEGA | 41.325 soluciones de vivienda, correspondiente al 65.37% de la MEGA (63.220) | 22.625 soluciones de vivienda, correspondiente al 35.79% de la MEGA (63.220) |
| ALCANCE METAS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA VIGENCIA | 10.072 soluciones de vivienda, de una meta de 18.370, correspondiente al 54.83% | 7.716 soluciones de vivienda, de una meta de 15.100, correspondiente al 51.10% |
| AFILIADOS APORTANTES | 381.825 | 378.392 |
| ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN AL AFILIADO | 4.65 puntos | 4.53 puntos |
| TIEMPO GLOBAL DE TRÁMITES | 5 Días | 6 Días |
| TRÁMITES EN LINEA | 3 Pretrámites en línea (Cesantías definitivas, pago devolución de saldos cuenta individual y devolución por desafiliación voluntaria) | 3 servicios en línea (Consulta de extractos, haberes cuenta individual y actualización de afiliados y beneficiarios) |
| CUMPLIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | 98.31% | 96.40% |
| PROMEDIO DESEMPEÑO DE PROCESOS | 97.52% | 97.61% |
| RESULTADO FURAG | 90.44% | 89.00% |
| RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE LA GESTIÓN | Audiencia Pública con la asistencia de 233 participantes | Audiencia Pública con la asistencia de 262 participantes |
| GESTIÓN JURÍDICA | Se realizaron las actividades programadas para la modificación del marco normativo de la Entidad | Análisis y actualización del marco normativo que rige Caja Honor |
| FONDO DE SOLIDARIDAD | Dos convocatorias = 251 afiliados beneficiados y 91 viviendas entregadas | Una convocatoria = 393 afiliados beneficiados y 213 viviendas entregadas |
| REDES SOCIALES | Facebook = 9.485 fans, Twitter = 5.601, Instagram = 1.503 y Youtube = 275 | Facebook = 6.426 fans, Twitter = 4.337, Instagram = 783 y Youtube = 156 |
| GESTIÓN DEL SAC | 10.596 solicitudes radicadas y atendidas | 13.143 solicitudes radicadas y atendidas |
| ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS | 1.058 solicitudes de afiliación atendidas, 19.997 solicitudes de aportes y subsidios tramitados, 29.051 expedientes de cesantías tramitados | 1.409 solicitudes de afiliación atendidas, 15.727 solicitudes de aportes y subsidios tramitados, 23.752 expedientes de cesantías tramitados |
| DESCONCENTRACIÓN DEL SERVICIO | 197.264 afiliados atendidos a nivel nacional, 131.060 en puntos diferentes a la Sede Principal Implementación punto móvil para Bogotá y Cundinamarca | 194.892 afiliados atendidos a nivel nacional, 135.928 en puntos diferentes a la Sede Principal |
| PORTAFOLIO DE INVERSIONES | \$6.2 Billones, rendimientos \$282.727 millones, tasa 7.58% EA Se realizó la primera inversión en deuda privada, por valor de \$10.002 millones, generando rendimientos por \$38 millones, a una tasa de 6.48% E.A | \$5.9 Billones, rendimientos \$316.501 millones, tasa 10.46% EA. |
| GESTIÓN FINANCIERA | Activo = \$6.610.302 millones, Pasivo = \$6.374.954 millones, Patrimonio = \$235.348 millones | Activo = \$6.372.493 millones, Pasivo = \$6.138.285 millones, Patrimonio = \$234.207 millones. |
| | Resultado operacional = \$106.083 millones | Resultado operacional = \$76.763 |
| | Recursos para subsidio de vivienda = \$100.500 millones | Recursos para subsidio de vivienda = \$70.756 millones |
| SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | Implementación estándares mínimos requeridos según Resolución 1111 de 2017, describiendo las etapas, como diagnóstico de condiciones de salud y seguridad en el trabajo, identificación, evaluación y valoración de riesgos y evaluación del sistema | Se dió cobertura en capacitación al 100% del personal, tanto de planta como contratistas |
| AUTOMATIZACIÓN FLUJOS DOCUMENTALES | 8 Flujos documentales (Futuro, cesantías educación, vivienda 8, desafiliación, retiro o muerte del afiliado, pago extraordinario, desafiliación retiro de la institución express, acreditación vivienda 8, pagos rechazados y transferencias documentales) | 5 Flujos documentales (Control de permanencia en horario no laboral, solicitud de trámites archivados, desbloqueo de trámites, flujo de afiliación extraordinaria, y flujo de trámite) |
| SERVICIOS SITIO WEB | 58.628 transacciones realizadas | 73.914 transacciones realizadas |
| | 243.488 visitas realizadas para consulta general en el portal institucional. | 243.563 visitas realizadas para consulta general en el portal institucional. |

