



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía





**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

**Investigación**

Oficina Asesora de Planeación

**Diseño y corrección de estilo  
Área de Comunicaciones**

Diana Milena Hernández Mendoza  
Paola Andrea Mejía Rivera  
Alexandra García Montealegre  
Viviana Marcela Alfonso

**Producción**

Linotipia Martínez  
2020



**Doctor**  
Lorenzo Guillermo Botero Nieto

Ministro de Defensa Nacional  
Hasta noviembre de 2019.

**Doctor**  
Carlos Holmes Trujillo García

Ministro de Defensa Nacional  
Desde noviembre de 2019.

**Doctor**  
Alberto Carrasquilla Barrera

Ministro de Hacienda y  
Crédito Público.

**Doctor**  
Jonathan Tybalt Malagón González

Ministro de Vivienda, Ciudad y  
Territorio.

**Doctor**  
Luis Fernando Mejía Álzate

Director del Departamento  
Nacional de Planeación  
Hasta junio de 2019.

**Doctora**  
Gloria Amparo Alonso Másmela

Directora del Departamento  
Nacional de Planeación  
Hasta septiembre de 2019.

**Doctor**  
Luis Alberto Rodríguez Ospino

Director del Departamento  
Nacional de Planeación  
Desde septiembre de 2019.

**Mayor General**  
Luis Fernando Navarro Jiménez

Comandante General de las Fuerzas  
Militares.

**General**  
Oscar Atehortúa Duque

Director de la Policía Nacional.

**Teniente Coronel**  
Paulo César Ferrer Rodríguez

**Representante de los Afiliados  
Uniformados de las Fuerzas  
Militares.**

**Doctor**  
Oscar Orlando Castro Pinilla

Representante de los Afiliados  
Civiles o no Uniformados,  
vinculados al Ministerio de Defensa  
Nacional, las Fuerzas Militares y la  
Policía Nacional.

## DELEGADOS

**Doctor**  
Gonzalo Muñoz Arboleda

Ministro de Defensa Nacional.

**Doctor**  
Andrés José Ignacio Bravo Liévano

Ministro de Hacienda y Crédito  
Público.

**Doctor**  
Víctor Javier Saavedra Mercado

Ministro de Vivienda, Ciudad y  
Territorio  
Hasta mayo de 2019.

**Doctor**  
José Antonio Pinzón Bermúdez

Director del Departamento Nacio-  
nal de Planeación.

**Mayor General**  
Oscar Alberto Quintero González

Comando General de las Fuerzas  
Militares  
Hasta julio de 2019.

**Mayor General**  
Juan Carlos Perdomo Robledo

Comando General de las Fuerzas  
Militares  
Hasta octubre de 2019.

**Brigadier General**  
Yolanda Cáceres Martínez

Dirección de la Policía Nacional

## DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS 2019

**General (RA)**  
Luis Felipe Paredes Cadena

Gerente General.

**Contador Público**  
José Andrés Jiménez Amaya

Subgerente Financiero.

**Administrador de Empresas**  
Ricardo William Bendeck Acevedo

Subgerente Administrativo.

**Administrador de Empresas**  
Adel José Caicedo Camargo

Subgerente de Atención al Afiliado y  
Operaciones.

**Coronel (RA)**  
Noel Nieto Polanco

Subgerente de Vivienda y Proyectos  
Hasta noviembre de 2019.

**Abogada**  
Diana María Ospina Herrera

Jefe Oficina Asesora Jurídica.

**Administradora de Empresas**  
Lina María Rendón Lozano

Jefe Oficina Asesora de Planeación.

**Ingeniero de Sistemas**  
Ricardo Ignacio Becerra Borrás

Jefe Oficina Asesora de Informática.

**Ingeniero financiero**  
Jhon Jairo Rosas Alba

Jefe Oficina Asesora Gestión  
del Riesgo.  
Hasta diciembre de 2019.

**Abogada**  
Martha Cecilia Mora Correa

Jefe Oficina de Control Interno.

# CONTENIDO

<b>01</b>	<b>Sobre Caja Honor</b>	
1.1.	Acerca de este informe .....	9
1.2.	Mensaje del Gerente General a los grupos de interés .....	10
1.3.	Contenidos generales .....	14
1.3.1.	Perfil de la organización .....	14
1.3.2.	Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional .....	16
1.3.3.	Grupos de interés .....	27
1.3.4.	Materialidad del Modelo de Sostenibilidad .....	32
	<b>Comportamiento Histórico de la Entidad</b>	
	<b>Resultados por dimensiones</b>	
<b>02</b>	<b>Gestión Ética y Transparencia</b>	
2.1.	Asunto Material: Gestión empresarial ética y transparencia .....	41
2.1.1.	Código de Ética, Integridad y Conducta .....	44
2.1.1.1.	Principios éticos y valores institucionales .....	45
2.1.1.2.	Conflictos de interés .....	47
2.1.1.2.1.	Actuaciones que pueden generar conflictos de interés .....	47
2.1.1.2.2.	Revelación de los conflictos de interés .....	48
2.1.1.2.3.	Vínculos jurídicos y económicos .....	48
2.1.2.	Rendición de Cuentas .....	49
2.1.3.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC .....	50
2.1.3.1.	Riesgos de corrupción .....	51
2.1.3.2.	Mecanismos anticorrupción .....	51
2.1.3.2.1.	Política de Riesgos de Corrupción .....	51
2.1.3.2.2.	Capacitaciones en materia anticorrupción .....	51
2.1.3.2.3.	Oficina de Control Interno - OFCIN .....	51
2.1.3.2.5.	Gestión del Riesgo .....	52
2.1.4.	Promoción de los derechos humanos .....	56
<b>03</b>	<b>Desempeño Económico</b>	
3.1.	Asunto Material: Gestión Económica .....	58
3.1.1.	Valor económico generado y distribuido .....	60
3.1.2.	Indicadores Financieros .....	62
3.1.3.	Rendimientos Financieros .....	63

## 04 Gestión con Afiliados

4.1.	Asunto Material: Solución de Vivienda.....	69
4.1.1.	Subsidios de Vivienda .....	71
4.1.2.	Portafolio de modelos de solución de vivienda para los Afiliados.....	72
4.1.2.1.	Descripción de los modelos de solución de vivienda .....	73
4.1.2.1.1.	Modelo Vivienda 14.....	73
4.1.2.1.2.	Modelo Vivienda 8.....	74
4.1.2.1.3.	Modelo Vivienda Leasing .....	75
4.1.2.1.4.	Fondo de Solidaridad.....	76
4.1.2.1.5.	Modelo Futuro.....	77
4.1.2.2.	Resultados 2019 - modelos de solución de vivienda .....	77
4.1.3.	Humanización de los servicios prestados por la Entidad y la participación ciudadana .....	79
4.1.3.1.	Canales de comunicación y Puntos de Atención.....	80
4.1.4.	Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones.....	81
4.1.4.1	Encuesta de satisfacción.....	81
4.1.4.2.	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRD .....	82
4.1.4.3.	Privacidad del Afiliado.....	83
4.1.5.	Educación Financiera .....	83

## 05 Gestión del Talento Humano

5.1.	Asunto Material: Bienestar Laboral .....	86
5.1.1.	Política de Gestión Humana.....	88
5.1.2.	Prácticas laborales.....	89
5.1.2.1.	Información sobre funcionarios y contratistas.....	89
5.1.2.2.	Diversidad en Funcionarios y en Órganos del Gobierno.....	90
5.1.2.3.	Funcionarios por región.....	90
5.1.2.4.	Nuevas contrataciones de funcionarios y rotación de personal.....	91

5.1.2.5.	Licencias de maternidad y paternidad .....	92
5.1.3.	Capacitación y Formación.....	92
5.1.3.1.	Promedio de horas de capacitación anual por funcionario .....	92
5.1.3.2.	Evaluación de desempeño .....	94
5.1.4.	Bienestar y beneficios.....	94
5.1.4.1.	Incentivos para educación .....	95
5.1.4.2.	Celebraciones.....	96
5.1.4.3.	Convivencia y derechos laborales .....	96
5.1.4.4.	Ambiente Laboral -Great Place to Work- .....	96
5.1.4.5.	Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres .....	97
5.1.6.	Salud Ocupacional y Seguridad Industrial .....	97
5.1.6.1.	Política de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo .....	97
5.1.6.2.	Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo - COPASST .....	98
5.1.6.3.	Indicadores de accidentalidad y ausentismo.....	98
5.1.6.4.	Indicadores de ausentismo por enfermedades.....	99

## 06 Cadena de Suministro

6.1.	Asunto Material: Gestión de la Cadena de Abastecimiento.....	102
6.1.1.	Manual Interno de Contratación .....	103
6.1.2.	Eficiencia administrativa.....	103
6.1.2.1.	Contratos suscritos por cada modalidad .....	103
6.1.3.	Sistema de Gestión de la Calidad en la selección de los proveedores .....	104
6.1.3.1.	Evaluación de desempeño de proveedores .....	104



6.1.3.2.	Número de proveedores locales.....	105
6.1.3.3.	Riesgos de corrupción en la cadena de abastecimiento.....	105
6.1.3.4.	Lavado de activos - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT.....	105

## 07 Gestión Ambiental

7.1.	Asunto Material: Prevención de la contaminación y uso eficiente y sostenible de los recursos.....	108
7.1.1.	Política Ambiental.....	109
7.1.2.	Plan de Gestión Ambiental.....	109
7.1.3.	Uso de tecnologías eficientes.....	110
7.1.4.	Campañas ambientales.....	112
7.1.5.	Uso eficiente de los recursos.....	112
Anexos		



# 1. SOBRE CAJA HONOR

## 1.1. Acerca de este informe

**(102-32; 102-45;102-50; 102-51; 102-52; 102-53;102-54)**

Esta memoria corresponde al segundo Informe de Sostenibilidad de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor) y presenta los principales aspectos del desempeño económico, social y ambiental de la Entidad, a partir de la Estrategia Organizacional, de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI, en su opción "esencial", durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Caja Honor planea realizar anualmente este ejercicio de reporte.

El presente documento resalta y comunica a los grupos de interés de la Entidad, los asuntos y ha sido revisado y aprobado por las diferentes dependencias de Caja Honor que aportaron la información incluida en el mismo.

Los contenidos reportados se identifican a través del código respectivo. Cualquier aclaración o excepción a la cobertura se exponen a lo largo del texto.

Cualquier aclaración o excepción a la cobertura, se expone a lo largo del texto. En el sitio web [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) se encuentra la versión digital del Informe. Cualquier consulta Asesora de Planeación, en los correos electrónicos [lina.rendon@cajahonor.gov.co](mailto:lina.rendon@cajahonor.gov.co) y [haydee.ardila@cajahonor.gov.co](mailto:haydee.ardila@cajahonor.gov.co).





## 1.2 Mensaje del Gerente General a los Grupos de Interés

(102-14)

---

Caja Honor trabaja para que los miembros de la Fuerza Pública tengan a dónde ir. Eso es casa, un hogar para amar a la familia.

---

Los grandes logros en una Entidad son fruto del modelo organizacional que se implementa y de la materialización de la visión a través de la gestión.

La eficiencia son los resultados, el reconocimiento y la satisfacción de los afiliados. Más allá de alcanzar metas, Caja Honor busca el desarrollo de procesos con excelencia, el afianzamiento de la cultura de trabajo por medio de la planeación efectiva, y la adecuada dirección del **talento humano** como pilar del éxito.

Es un honor tejer alegría, a través de la vivienda, para los miembros de la Fuerza Pública y sus familias, es un compromiso ser parte de la consolidación de los hogares, es un reto forjar sociedad con arraigo y retribuir el esfuerzo de soldados y policías que con su trabajo abnegado permiten una Colombia segura y libre. Es importante destacar el apoyo del Gobierno Nacional, del Ministerio de Defensa Nacional, del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar (GSED), y de la Junta Directiva, pero, sobre todo, del equipo de trabajo de la Entidad, que inmersos en la consolidación del modelo de Felicidad Laboral han dado su mejor esfuerzo y entrega, y aportaron su conocimien-

to, experiencia y sentido de pertenencia en cumplimiento de la Misión institucional.

## La Planeación como Eje Fundamental

En la estrategia para aumentar el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, Caja Honor se alineó con la Política de Defensa y Seguridad, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con las normas técnicas NTC ISO 9001:2015 y la ISO 27001:2013.

Todo lo anterior, permitió coherencia e integridad en las políticas y metas.

Durante 2019, Caja Honor fue evaluada por la Administración Pública con el honroso primer lugar a nivel nacional en el **Índice de Gestión y Desempeño Institucional** medido a través del FURAG del Departamento Administrativo de la Función Pública con un puntaje consolidado de 95.1 %. Esto significa que el equipo de trabajo es referente de gestión y desempeño entre las entidades del Estado, lo cual es un orgullo porque el desarrollo humano es la fuente de la eficiencia en el servicio.

Reviste especial importancia nuestra filosofía de trabajo “Edificamos Sueños con el Corazón” ya que con ella se ha alcanzado empatía, sentido de pertenencia, convicción y entrega por parte de los funcionarios hacia los afiliados. De esa forma, cumplir las labores con pasión, actuar con exce-

lencia, encontrar soluciones y dejar una huella en los militares y policías es un propósito diario. Producto de lo anterior, vale la pena destacar lo siguiente:

- Durante 2019, la Entidad realizó el reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información y obtuvo una calificación de la Procuraduría General de la Nación del 96 % con relación a las dimensiones de transparencia activa y pasiva.
- El Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) auditó el Sistema de Gestión de la Calidad de Caja Honor, se logró un resultado de cero (0) NO conformidades por séptimo año consecutivo.
- Caja Honor formuló y ejecutó el 100 % de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, a través del cual se desarrollaron los componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

## Bienestar e Impacto Social

Tener vivienda propia es sinónimo de bienestar, de arraigo a la vida y de seguridad humana, además permite el desarrollo pleno de las familias. Esta es la orientación permanente de Caja

Honor hacia sus afiliados. Tener vivienda propia es sinónimo de bienestar, de arraigo a la vida y de seguridad humana.

En 2019, se otorgaron 16.735 soluciones de vivienda, con un nivel de cumplimiento del 94.28 % de la meta programada de 17.750. Es de mencionar que el mismo número de familias cumplieron el sueño de tener vivienda propia. Con respecto a la MEGA establecida para el periodo 2019 - 2022, de 87.904 soluciones de vivienda, se ejecutó el 19.04 %, por un valor total de \$ 1.21 billones de pesos.

Caja Honor facilita la prestación del servicio a través de iniciativas de cara al afiliado, por eso, durante 2019, se presentó un aumento en los trámites del 9 % respecto al 2018, al pasar de 96.971 a 105.536. Asimismo, se mantiene el tiempo de pago en 5 días, como efecto de la dedicación, compromiso y trabajo en equipo de los funcionarios.

En cuanto a la desconcentración del servicio, durante 2019 se atendieron 478.853 afiliados y se presentó un incremento a nivel nacional del 18.88 % correspondiente a 76.059 atenciones frente a 402.794 de 2018. Lo anterior, como resultado de las campañas y la gestión de los Puntos de Atención a nivel nacional, con el apoyo de los Oficiales de Enlace y Puntos Móviles en las diferentes Unidades Militares y de Policía.

En cuanto a la medición de la percepción que tienen los afiliados respecto a la calidad en el servicio que les brinda Caja Honor, se mantuvo en 4.7/5

puntos; en ese sentido, ha sido un logro potencializar la gestión efectiva en los procesos, y el énfasis es hacer que cada vez los afiliados tengan una excelente atención.

Respecto a la innovación en el servicio, se implementó el Formulario Único de Pago Transaccional y actualización de dos trámites totalmente en línea: Retiro Parcial de Cesantías y Pago de Cesantías Definitivas y la Optimización del Proceso de Trámites, para mayor agilidad y disminución de tiempo de pago a 24 horas. Asimismo, se realizaron mejoras en la accesibilidad, usabilidad y fortalecimiento de la seguridad del Portal Transaccional. En 2019, se otorgaron 16.735 soluciones de vivienda, con un nivel de cumplimiento del 94.28 % de la meta.

## Seguridad y Solidez Financiera

Desde la Unidad Estratégica de Negocio, Gestión de Activos y Pasivos, se logró la generación de rendimientos con seguridad financiera lo que ha consolidado a Caja Honor como una Entidad líder en el sector porque es sostenible financieramente.

En la incursión que Caja Honor inició en deuda privada, a hoy, tiene un portafolio (CDT's-bonos ordinarios) que asciende a \$ 567.296 millones, un aumento significativo respecto al 2018 de 455.36 % en donde se contaba con un portafolio de \$ 102.149 millones. En 2019, se realizaron inversiones en emisores del sector real y financiero con calificación AAA de \$ 494.060 millones. De igual manera, las tasas obtenidas en las inversiones en deuda privada alcanzaron un spread promedio de 85 puntos básicos sobre TES, superior a los 77 en promedio obtenidos en 2018.

Con lo anterior, la Entidad logró obtener rendimientos en promedio de \$ 12.000 millones adicionales al año en comparación con un portafolio del mismo valor invertido en TES. Pese al exceso de liquidez en el mercado, debido a las negociaciones realizadas con las entidades financieras, se logró un incremento en las tasas de remuneración ofrecidas en cuentas de ahorro, así se alcanzó para 2019 el 4.47 % en promedio versus el 4.31 % del año 2018. Otro logro en 2019 se dio en el portafolio de inversiones que cerró en \$ 6.71 billones, registrando un crecimiento del 4.4 % frente al cierre del 2018 cuando se ubicó en \$ 6.43 billones.

En cuanto a la composición del portafolio, para 2019 la mayor participación se dio en los títulos en deuda pública con los TES en UVR en el primer lugar con un 56.08 %, seguidos de los TES en pesos con un 32.64 %. Se resalta la participación de los CDT's que alcanzaron el 7.96 %, seguido del disponible con el 2.83 %, los bonos con el 0.49 % y, finalmente, el FIC con menos del 1 %.



mejor cierre financiero en la solución de vivienda. En 2019, se reconoció la suma de \$ 179.006 millones por este concepto.

Para lograr aún más eficiencia administrativa, en 2019 se fijó como meta gastos inferiores al 1.2 % del total de los activos administrativos cerrando en 0.90 % que equivale a \$ 58.828 millones. De esta forma, se han logrado ahorros desde 2012 superiores a \$ 60.000 millones que también han sido destinados a la construcción de más subsidios de vivienda.

Las cifras del Estado de situación financiera al cierre de 2019 mostraron activos de \$ 7.1 billones y pasivos de \$ 6.8 billones, lo que significa que Caja Honor pertenece a los afiliados, toda vez que los pasivos corresponden principalmente a los ahorros y cesantías aportados, que conforman el portafolio de inversiones en el activo.

Es importante resaltar el fenecimiento de la cuenta fiscal por parte de la Contraloría General de la República, dictamen de los Estados Financieros vigencia 2018 limpio y sin salvedades y concepto "eficiente". La utilidad operacional a diciembre de 2019 fue de \$ 247.350 millones.

## Transparencia Administrativa

En Caja Honor, la mayor fortaleza es la persona como centro de gravedad para el éxito de la gestión, enfoque que se estableció en la planeación 2019-2022 como un objetivo estratégico: Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de Felicidad Laboral.

En el desarrollo de este objetivo para 2019, se reestructuró el Plan Estratégico para la Gestión del Talento Humano, que incluye los planes, programas y proyectos orientados a contar con personas competentes para el cumplimiento de las metas institucionales, implementando prácticas laborales orientadas a fortalecer las dimensiones del ser (física, emocional y social), enmarcadas en la felicidad laboral. Esta política generó valor integrado para Caja Honor, con fundamentos transversales en vocación de servicio, espíritu innovador y liderazgo, basados en la cultura organizacional en principios, valores y un comportamiento ético superior.

El resultado fue notable: Caja Honor obtuvo el puesto No. 14 como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia y el 16 para las mujeres según la encuesta de la firma Great Place to Work, la meta fue crear un ambiente laboral propicio para fortalecer el bienestar y el desarrollo de todos nuestros colaboradores.

Caja Honor también invierte en programas de bienestar y capacitación que contribuyen al fortalecimiento de sus competencias, con miras al logro de los objetivos propuestos en beneficio de los afiliados. Es necesario reiterar que se han implementado iniciativas encaminadas a la consolidación del modelo de Felicidad Laboral, que convierte a la Entidad en un gran lugar para laborar.

Al estar vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, Caja Honor continuó con el cumplimiento permanente a lo dispuesto en las

Circulares 042 de 2012 y 038 de 2009, respecto a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información, la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno, respectivamente. Esta política generó valor integrado para Caja Honor, con fundamentos transversales en vocación de servicio, espíritu innovador y liderazgo.

Son los hechos los que reafirman el compromiso con el bienestar de los hombres y mujeres que integran las Fuerzas Militares y la Policía Nacional. Los sueños de miles de familias son el motor para seguir a la vanguardia y responder con resultados positivos a la confianza que depositan en quienes hacemos parte de Caja Honor. Aquí se trabaja bajo parámetros de responsabilidad social y altruismo integral, en un marco de cumplimiento de las metas de solución de vivienda.

El 2019 fue un gran año para la Entidad y sus afiliados. La calidad continua como premisa fundamental y el objetivo no es solo que cada miembro de la Fuerza Pública tenga a dónde ir, también queremos que construya hogar porque allí podrá amar y encontrar la seguridad de la familia que Caja Honor proyecta cada vez que entrega una solución de vivienda.

Cordialmente,

General (RA)  
**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General

Bogotá, noviembre de 2020



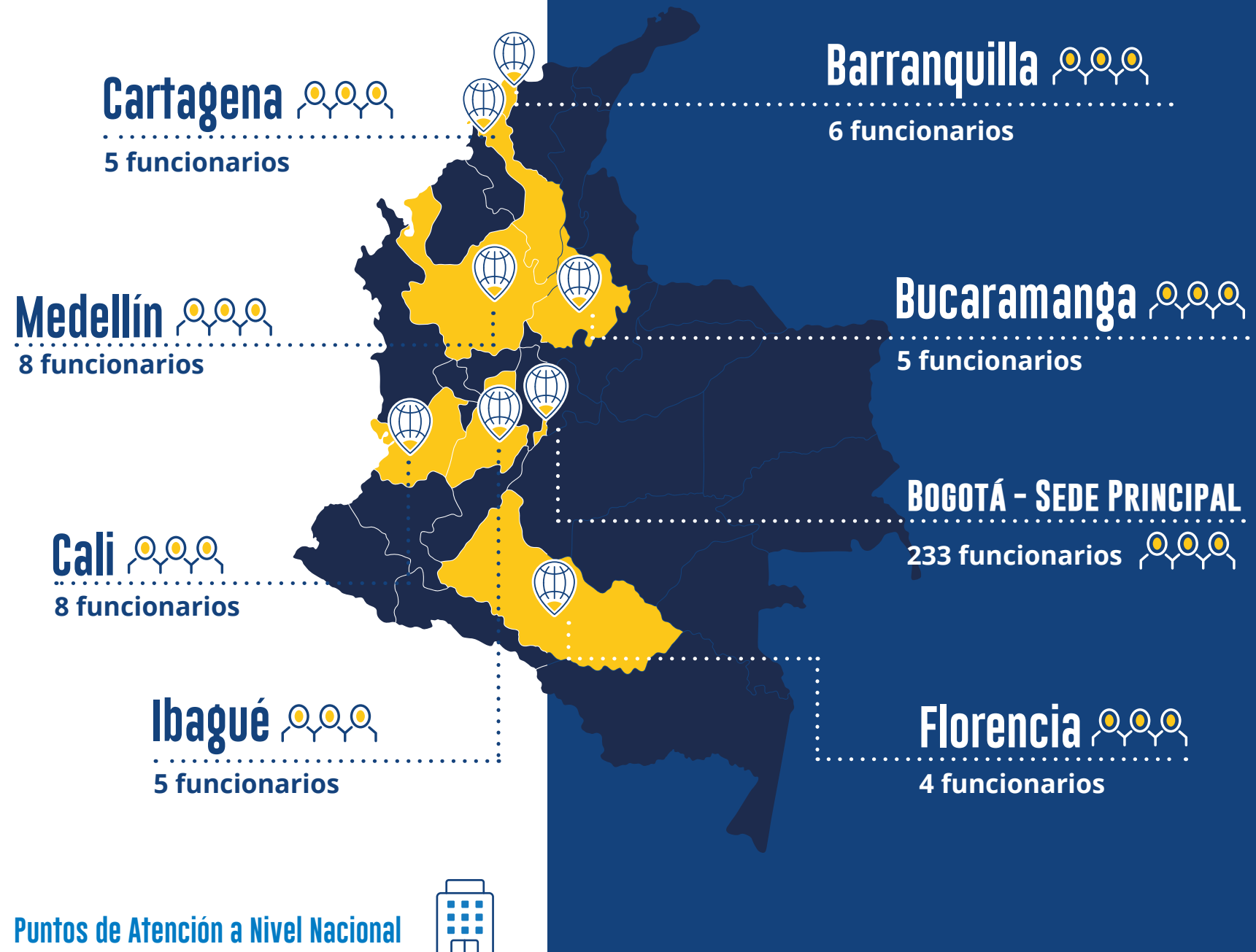
## 1.3 Contenidos Generales

### 1.3.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

(102-1,102-2,102-3, 102-4, 102-5)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en adelante Caja Honor o la Entidad, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional creada en el año 1947, organizada como 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.

La Sede Principal de Caja Honor se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Carrera 54 No. 26 - 54 CAN, con presencia además en Medellín, Cali, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Cartagena y Florencia. En todas las sedes los afiliados pueden solicitar asesorías sobre los servicios que presta la Entidad, acceder a información sobre su solución de vivienda, recibir documentos para trámites y efectuar el proceso biométrico que permite tener información específica para evitar suplantaciones.



## (102-6)

La Entidad ofrece sus servicios en el territorio colombiano y su objeto es facilitar a sus afiliados la adquisición 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. Caja Honor podrá administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

### Tamaño y servicios que ofrece la Entidad:

## (102-7)



#### Servidores públicos 2019:

- 274 funcionarios de planta.
- 70 contratistas.
- 42 empleados temporales.



#### Servicios ofrecidos:

1. Solución de vivienda:
  - Vivienda 14.
  - Vivienda 8.
  - Vivienda Leasing.
  - Fondo de solidaridad.
2. Futuro: Cesantías.



#### Ingresos operacionales 2019:

- \$ 485 mil millones de pesos

### Afiliación a Asociaciones:

## (102-13)

Caja Honor está vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y hace parte del Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED, el cual se compone de 18 entidades de diferente naturaleza, que ofrecen bienes y servicios a la Fuerza Pública, con el propósito de apoyar a sus miembros, en los retos que enfrentan en su reto de garantizar la defensa y la seguridad nacional. En este sentido, Caja Honor contribuye al bienestar de sus afiliados, a través de los modelos de solución de vivienda con los que cuenta.

Por otra parte, Caja Honor es miembro de la Junta Directiva de Servicios Postales Nacionales S.A. y se encuentra afiliada al Instituto Colombiano de Técnicas y Certificación - ICONTEC.

## 1.3.2. Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional

(102-18; 102-22)

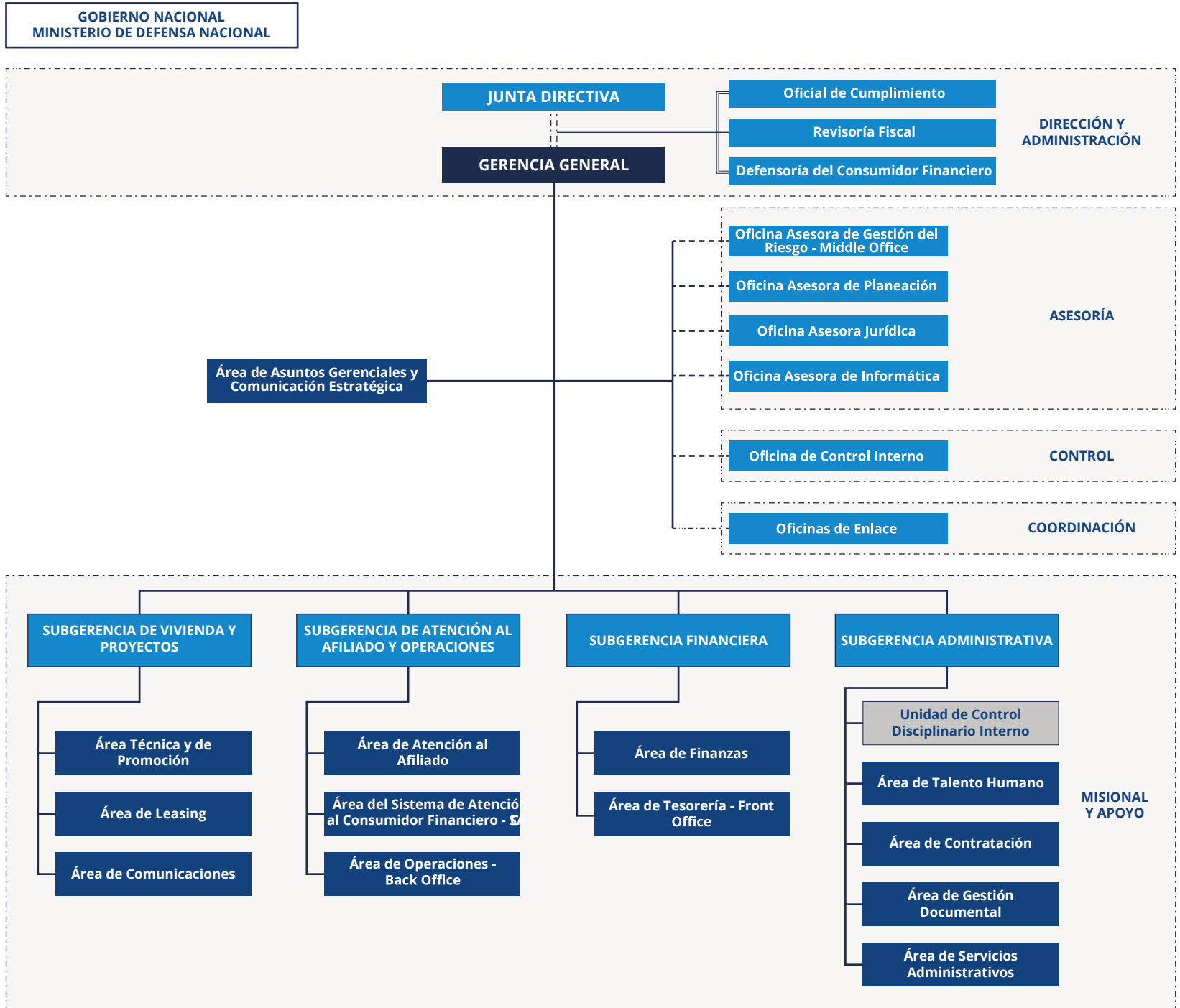
Caja Honor cuenta con los siguientes órganos de dirección y administración:

a) **Junta Directiva:** de conformidad con lo establecido en el Artículo 4 de la Ley 973 de 2005, estará integrada por los siguientes miembros:

- El Ministro de Defensa Nacional o su delegado, quien la presidirá.
- El Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado.
- El Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio o su delegado.
- El Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.
- El Comandante General de las Fuerzas Militares o su delegado.
- El Director General de la Policía Nacional o su delegado.
- Un representante de los Afiliados Uniformados de la Fuerzas Militares.
- Un representante de los Afiliados Uniformados de la Policía Nacional.
- Un representante de los Afiliados Civiles o no uniformados vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.







**Convenciones**

- Formulación y Control de Gestión
- Órganos dependientes de la Junta Directiva
- Autoridad Principal
- Autoridad Secundaria
- Asesoría
- .-.-.-.- Coordinación
- ==== Control

**Comités**

- De Junta Directiva: Auditoría, Riesgos, Financiero.
- De Gerencia General: Laboral.

**Fuente:**

Decreto 1900 de 2013  
Resoluciones 320 y 592 de 2018

**b) Comités:** La Entidad cuenta con 4 comités que apoyan la gestión de la Junta y a la Gerencia General.

**(I) Comité de Riesgos:** apoya a la Junta Directiva y a la Gerencia General en la implementación del Sistema de Administración del Riesgo; soporta la definición, seguimiento y control de las políticas y procedimientos requeridos por la Entidad para la identificación y gestión de los riesgos asociados a la actividades de la Entidad, entre los que se encuentran: Riesgo en las operaciones de tesorería, crediticio, operativo, de mercado, de liquidez, lavado de activos, legal, y en lo relacionado con las políticas; así como en la definición de los lineamientos del Gobierno Corporativo.

**(II) Comité de Auditoría:** apoya a la Junta Directiva en el diseño de los procedimientos de Control Interno, así como en su implementación.

**(III) Comité Financiero:** asesora a la Junta Directiva y a la Gerencia General en la definición, seguimiento y control de las políticas generales de la gestión de activos y pasivos de la Entidad; la asunción de riesgos de liquidez; y la realización de operaciones de tesorería.

**(IV) Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** garantiza el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

## 1.3.2.1 Direccionamiento Estratégico y Planeación 2019-2022

La estrategia de Caja Honor está orientada a contribuir con el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, facilitando su acceso a una solución de vivienda. La gestión de la Entidad está alineada con las políticas del Gobierno Nacional, las directrices del Ministerio de Defensa Nacional (a través del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar-GSED) y lo contemplado en el Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Para la formulación de la Planeación Estratégica 2019-2022, se realizó el análisis del entorno en el que opera Caja Honor, a través de los factores político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal-PESTEL, para identificar los factores que podrían afectar a la Entidad, en términos de globalización y competitividad.

Igualmente, se realizó el diagnóstico estratégico-DOFA, que permitió identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, así como el nivel de riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Caja Honor alineó su direccionamiento estratégico de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Gobierno en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (PND) "Pacto Por Colombia, Pacto por la Equidad" y la Política de Defensa y Seguridad así:

### Pacto por la Legalidad

**Estrategia transversal PND:** seguridad, Autoridad y Orden para la Libertad: *Defensa Nacional, Seguridad Ciudadana y Colaboración Ciudadana.*

**Objetivo PND:** bienestar y seguridad jurídica de los miembros de Fuerza Pública.

**Estrategia PND:** el Ministerio de Defensa, en coordinación con Caja Honor, facilitará el acceso a soluciones de vivienda para el personal de la Fuerza Pública, según los modelos establecidos, en cumplimiento de políticas y requisitos definidos.

**Meta de cuatrienio:** Entregar 87.904 soluciones de vivienda.

**Objetivo de Desarrollo Sostenible:** 11 ciudades y comunidades sostenibles.

**Objetivo Política Sectorial:** garantizar la protección, profesionalización y bienestar de los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y sus familias.

**Línea de Política Sectorial:** fortalecimiento institucional eficiencia y bienestar.

En la planeación institucional se define el quehacer de la Entidad, para que de manera sistemática se dé cumplimiento a las políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación, orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos.





Sector: Defensa

PND 2018-2022: "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"

Pacto: I Pacto por la legalidad: Seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y democracia

Programa: Generación de bienestar para la Fuerza pública y sus familias

ODS: Ciudades y comunidades

### ESTRATEGIA TRANSVERSAL PND

Seguridad, Autoridad y Orden para la Libertad: Defensa Nacional, seguridad ciudadana y colaboración ciudadana.

### OBJETIVO PND

Bienestar y seguridad jurídica de los miembros de la Fuerza Pública: Incrementar las condiciones de bienestar de los miembros de la Fuerza Pública y sus familias, con el fin de fortalecer la moral combativa necesaria para enfrentar los retos de seguridad y defensa.

### ESTRATEGIA

El MinDefensa, en coordinación con la Caja Honor, facilitará el acceso a soluciones de vivienda para el personal de la Fuerza Pública, según los modelos establecidos, en cumplimiento de políticas y requisitos definidos.



### OBJETIVO POLÍTICA SECTORIAL

Garantizar la protección, profesionalización y bienestar de los miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y sus familias.

### LÍNEA DE POLÍTICA SECTORIAL

Fortalecimiento institucional, eficiencia y bienestar

**MEGA** Al 2022 se entregarán 87.904 soluciones de vivienda a los miembros de la Fuerza Pública afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

### MISIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía entrega soluciones de vivienda y administra los aportes de los afiliados, con transparencia, efectividad y enfoque digital, soportado en un equipo humano con vocación de servicio, espíritu innovador y liderazgo, para satisfacción y bienestar de los miembros de la Fuerza Pública.

### VISIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se proyecta como una entidad de carácter financiero, reconocida nacionalmente que tiene como centro de gravedad la persona, fundamentando su gestión en tecnología digital, seguridad informática y solidez financiera, para la entrega de soluciones de vivienda y administración de recursos de sus afiliados aportando de esta manera al desarrollo económico y social del país.

### POLÍTICA DE LA CALIDAD

La CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA entrega soluciones de vivienda de forma efectiva, mediante la administración óptima de los recursos, soportado en talento humano competente e innovador para la excelencia en el servicio y satisfacción de los afiliados, cumpliendo con los estándares técnicos, requisitos legales aplicables y lineamientos de sostenibilidad en el contexto del direccionamiento estratégico y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

**VALORES** Honestidad • Compromiso • Justicia • Respeto • Diligencia • Lealtad • Excelencia

### ALINEACIÓN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS CON LAS DIMENSIONES DEL MIPG

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DIMENSIONES
1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias.	Talento humano. Información y comunicación. Gestión con valores para resultados. Gestión del conocimiento e innovación.
2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera.	Direccionamiento estratégico y planeación. Información y comunicación. Gestión con valores para resultados. Gestión del conocimiento e innovación.
3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.	Direccionamiento estratégico y planeación. Talento Humano. Información y Comunicación. Gestión del Conocimiento e innovación.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	DIMENSIONES
4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral.	Gestión con valores para resultados. Información y Comunicación. Gestión del Conocimiento e innovación.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.	Direccionamiento estratégico y planeación. Información y Comunicación. Gestión con valores para resultados. Gestión del Conocimiento e innovación. Control Interno.
6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.	Información y Comunicación. Gestión con valores para resultados. Gestión del Conocimiento e innovación.



SATISFACCIÓN PLENA DE LOS AFILIADOS

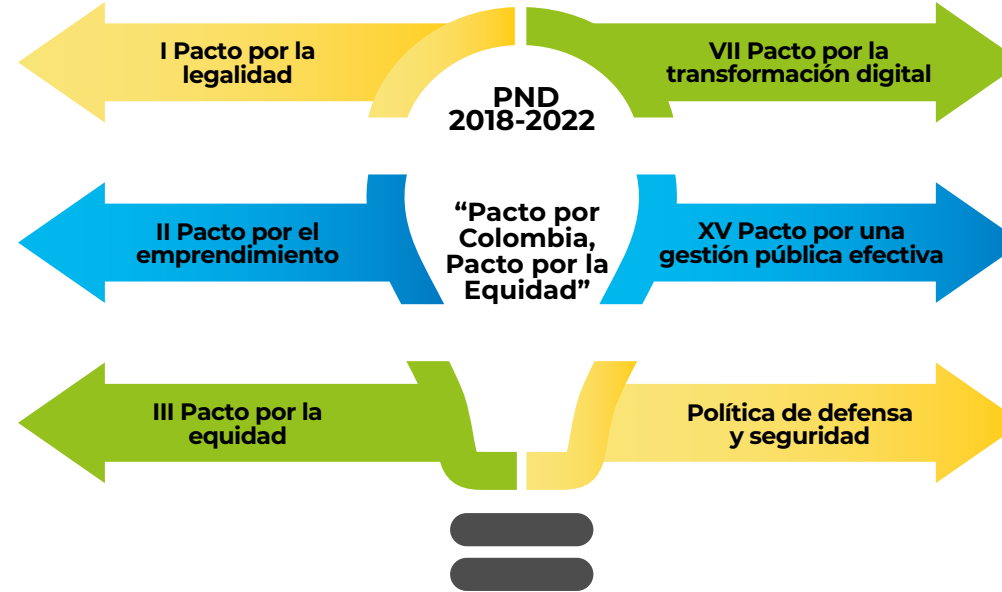
## Alineación PND/ODS/PDS - Objetivos Estratégicos Caja Honor

**\*87.904 SLV**  
**\*100 % PAAC**  
**\*44 % sujetos obligados**  
**FURAG Ley de Transparencia**

\*Bienestar y seguridad jurídica  
 Fuerza  
 \*Pacto de cero tolerancia a la corrupción  
 Obj CH: 1, 2, 3

\*Estado simple: Disminuir regulación y trámites  
 Obj CH: 5,6  
 3.093 trámites  
 CH: 13 trámites CH

Viviendas y entornos dignos e incluyentes  
 Obj CH: 1,6  
 520.000 Gobierno  
 11 % Caja Honor  
 56.379 subsidios VIS



**13,374.719**  
**Formaciones uso de las TIC**  
**CH: 100 % PETI**

Impulsar la administración digital de la administración pública  
 Obj CH: 5

Mejorar la eficiencia y productividad del Estado  
 Obj CH: 5  
 10 puntos FURAG  
 95 Caja Honor

Protección, profesionalización y bienestar a miembros de la Fuerza Pública

En la ilustración se presenta la alineación con los componentes del Plan Nacional de Desarrollo que tienen incidencia en la gestión de Caja Honor.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

### Mapa de Procesos Institucional:







El enfoque estratégico de Caja Honor está basado en procesos que contribuyan a la mejora continua y que posibiliten la satisfacción de las necesidades de sus afiliados y demás grupos de interés, de acuerdo con el marco normativo establecido para tal fin. Los 17 procesos de la Entidad cuentan con una caracterización propia, definición de objetivos, alcance, insumos para su gestión (entradas), resultados de su gestión (salidas), riesgos, controles, indicadores y políticas de operación, los cuales en conjunto con la información documentada, hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información actualmente certificados bajo las normas, NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 27001:2013, que articulan la estrategia con la operación, en cumplimiento de los requisitos exigidos en la misma.

Con la finalidad de cumplir con el objeto misional y con las funciones asignadas por ley, la Entidad ha definido su cadena de valor o mapa de procesos en articulación con la estructura organizacional, diferenciando los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que se fundamentan en 6 macroprocesos, que se interrelacionan entre sí, a través de los 17 procesos, como se muestra en la siguiente gráfica:

## MAPA DE PROCESOS CAJA HONOR



Así mismo, para el desarrollo de las operaciones, la Entidad cuenta con tres Unidades Estratégicas de Negocio - UEN:

UNIDAD DE NEGOCIO	PRODUCTOS / SERVICIOS	CARACTERÍSTICAS	LÍDER
<b>1. GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS</b> 	<b>Proyecto Leasing habitacional</b>  <b>Rendimientos financieros</b>	Permite al afiliado solucionar vivienda a partir de los dos años de afiliación con tasas preferenciales. La cuota inicial es del 10% del valor del leasing con la ventaja de asegurar cierre financiero con cesantías, ahorros y subsidio de vivienda. Es un producto que apunta al bienestar del afiliado, políticas de Gobierno Nacional y gestión de activos de la Entidad.	<b>SUBGERENTE FINANCIERO</b> 
<b>2. SOLUCIONES DE VIVIENDA</b> 	<b>Vivienda 14</b>	Es el esquema tradicional en el que el afiliado que cumple sus 168 cuotas de aportes, puede acceder a su solución de vivienda y al subsidio.	<b>SUBGERENTE DE VIVIENDA Y PROYECTOS</b> 
	<b>Vivienda 8</b>	Esquema de solución anticipada de vivienda, en el que los afiliados al haber ahorrado 96 cuotas equivalentes a 8 años de afiliación, pueden retirar los valores que tengan en su cuenta individual, para destinarlos como parte de pago de la compra de vivienda, sin que pierda la calidad de afiliado, continuando con la obligación del aporte de ahorro mensual obligatorio para posteriormente acceder al subsidio en el año 14.	
	<b>Fondo de Solidaridad</b>	Otorga una única solución de vivienda a beneficiarios del afiliado fallecido por cualquier causa, que queden o no con asignación de retiro, pensión de sobrevivencia o sustitución.	
	<b>Leasing habitacional</b>	Modelo de atención para solución de vivienda, por el cual pueden optar los afiliados que tengan una antigüedad de 2 años.	
<b>3. OPERACIONES DE APORTES, SUBSIDIOS Y CESANTÍAS</b> 	<b>Atención y servicios, trámites vivienda y manejo de cesantías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orientación integral</li> <li>● Orientación legal</li> <li>● Adm. Ahorro</li> <li>● Adm. Cesantías</li> <li>● Reconocimiento Intereses</li> <li>● Asignación de Subsidio</li> </ul>	<b>SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES</b> 
	<b>SAC</b>	Atención solicitudes: Peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas, sugerencias, educación financiera.	

**Tabla N° 7:** Unidades Estratégicas de Negocio - UEN **Fuente:** Oficina Asesora de Planeación

**Objetivos Estratégicos**  
 Para dar cumplimiento a la misión de la Entidad, Caja Honor definió sus objetivos estratégicos 2019-2022, los cuales son monitoreados periódicamente con el fin de lograr los resultados esperados.

Algunas de las actividades que desarrolla la Entidad en procura de una planeación estratégica institucional eficiente son:

DIMENSIÓN	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
1. TALENTO HUMANO	Política de Gestión Estratégica del Talento Humano Política de Integridad.	4) Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral.
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Política de Planeación Institucional. Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia en el Gasto Público.	1) Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias. 2) Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera. 3) Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos. 4) Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral. 5) Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos. 6) Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Gobierno Digital. Mejora Normativa. Defensa Jurídica. Servicio al Ciudadano. Seguridad Digital. Racionalización de Trámites. Participación Ciudadana en la Gestión Pública.	1) Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias. 2) Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera. 3) Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos. 4) Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral. 5) Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos. 6) Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.	1) Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias. 2) Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera. 3) Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos. 4) Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral. 5) Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos. 6) Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Administración de Archivos y Gestión Documental. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	3) Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos. 5) Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.
6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Gestión del Conocimiento.	4) Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral. 5) Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.
7. CONTROL INTERNO	Control Interno.	1) Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias. 2) Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera. 3) Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos. 4) Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral. 5) Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos. 6) Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

- Analizar el contexto estratégico, a partir de la metodología PES-TEL, herramienta que facilita el análisis de factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos que pueden influir en la gestión de la Entidad.
- Desarrollar mesas de trabajo que permitan incluir la perspectiva y sugerencias de todas las dependencias de la Entidad para la elaboración del Plan de Acción Institucional - PAI.
- Articular la gestión de la Entidad con el Plan Nacional de Desarrollo - PND y su relación con la política del Ministerio de Defensa Nacional, en cumplimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y los objetivos de la Entidad.
- Promover la participación de las partes interesadas, a través del chat y del foro temático para contribuir en la formulación de los Planes Institucionales y opinar sobre la gestión.

El Plan Estratégico y el Plan de Acción Institucional son presentados a la Junta Directiva para su aprobación y posterior publicación. La Oficina Asesora de Planeación proporciona asesoría y seguimiento a los planes de acción definidos para los 17 procesos de la Entidad. El seguimiento trimestral

Tabla 8: Objetivos Estratégicos- Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

permite reportar los avances, el comportamiento en el cumplimiento de las metas e indicadores, para así identificar las posibles desviaciones, frente a las cuales se establecen acciones de mejora y correctivas, que puedan contribuir al logro de los objetivos trazados.

Los retos planteados en la Planeación Estratégica Institucional de la Entidad para 2020 son:

- Entregar 24.625 soluciones de vivienda.
- Provisionar de las utilidades operacionales, \$ 202.817 millones de pesos para subsidios de vivienda.
- Avanzar en la transformación digital a través de la automatización de procesos operativos, aplicando tecnología RPA-Robótica.
- Continuar con la automatización de los trámites, como apuesta al fortalecimiento de la prestación de los servicios en línea que ofrece la Entidad dando cumplimiento a las políticas de gobierno digital.
- Implementación de buenas prácticas de Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Implementación del crédito hipotecario.
- Mantener la posición como referente en materia de gestión, modelo de servicio y talento humano.

## Misión



La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía entrega soluciones de vivienda y administra los aportes de los afiliados, con transparencia, efectividad y enfoque digital, soportado en un equipo humano con vocación de servicio, espíritu innovador y liderazgo, para satisfacción y bienestar de los miembros de la Fuerza Pública.

## Visión



La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se proyecta como una entidad de carácter financiero, reconocida nacionalmente que tiene como centro de gravedad a la persona, fundamentando su gestión en tecnología digital, seguridad informática y solidez financiera, para la entrega de soluciones de vivienda y administración de recursos de sus afiliados aportando de esta manera al desarrollo económico y social del país.



Por su parte, Caja Honor define su marco de actuación en materia de responsabilidad social, a través de su política:

## Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE

Para Caja Honor, la Responsabilidad Social Empresarial se constituye en un enfoque que integra a toda la Entidad, fortaleciendo los sistemas de gestión en términos de confiabilidad, transparencia y creación de valor para todas las partes interesadas.

Caja Honor dirige sus acciones al cumplimiento del objetivo estratégico “*Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias*” destacando el impacto que generan las entregas de viviendas, a través del Modelo Héroes del Fondo de Solidaridad que están destinadas a afiliados que sean retirados o desvinculados por disminución de la capacidad psicofísica, con o sin derecho al disfrute de pensión de invalidez, por consecuencia de actos del servicio o fuera de él; por acción directa del enemigo, en misión del servicio o por una grave y comprobada enfermedad catastrófica o terminal, así como los beneficiarios de afiliados fallecidos.

Por otra parte, la Entidad promueve la satisfacción de sus funcionarios, a través de la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Bienestar formulado para la vigencia.

Para cumplir con las buenas prácticas de Responsabilidad Social, la Entidad ha definido dentro de su planeación el objetivo estratégico “*Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial*”. Es este contexto, la Política de Responsabilidad Social Empresarial establece lo siguiente:

“La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se compromete a hacer de su actividad, un factor que propenda por la mejora de las condiciones de vida de los afiliados, realizando una contribución a la sociedad, mediante el desarrollo de iniciativas sociales, económicas, y ambientales”.

El 16 de marzo de 2018 la Presidencia de la Republica lanzó el Documento CONPES 3918 “Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia”, que cristaliza las metas de desarrollo del país al 2030, con el fin de mejorar los indicadores de pobreza, salud, educación, infraestructura, justicia, cambio climático, igualdad de género, entre otros.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger al planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad proporcionando orientaciones y metas claras en todos los países, de acuerdo con las prioridades y desafíos ambientales del mundo en general.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

	1 FIN DE LA POBREZA		10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
	2 HAMBRE CERO		11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
	3 SALUD Y BIENESTAR		12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD		13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	5 IGUALDAD DE GÉNERO		14 VIDA SUBMARINA
	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO		15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO		17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA		

De acuerdo con lo establecido en el CONPES 3918 “Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia”, Caja Honor alinea sus objetivos estratégicos con los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, los cuales tienen relación con su misión:



**ODS 9 “Industria Innovación e Infraestructura”.** La inversión en infraestructura y la innovación son motores fundamentales del crecimiento y el desarrollo económico. Con más de la mitad de la población mundial habitando en ciudades, el transporte masivo y la energía renovable son cada vez más importantes, así como el crecimiento de nuevas industrias y la propagación de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Este ODS está relacionado con el objetivo estratégico “promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos”.



**ODS 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles”.** Este objetivo está enfocado en asegurar el acceso a vivienda a todas las personas, así como a los servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar la habitabilidad en barrios de alta vulnerabilidad. De acuerdo con el objeto social de la Entidad, este ODS se encuentra relacionado con el objetivo estratégico “aportar al bienestar de nuestros afiliados mediante soluciones de vivienda”.



**ODS 12 “Producción y Consumo Responsable”.** Está orientado a lograr una gestión sostenible y un uso eficiente de los recursos naturales. Este ODS se encuentra relacionado con el objetivo estratégico “Fomentar las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial” y la Política Ambiental del Sector Defensa, que reconoce la importancia que tiene para la Fuerza Pública y para las entidades vinculadas al sector, la preservación del medio ambiente; razón por la que Caja Honor formula y ejecuta anualmente, el Plan de Gestión Ambiental.



**ODS 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”.** El objetivo está encaminado a crear en todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. Este ODS se encuentra transversalmente alineado con todos los objetivos estratégicos de la Entidad para lo que Caja Honor ha formulado e implementado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC, que da cumplimiento a las políticas de gobierno relacionadas con transparencia y acceso a la información pública, atención incluyente y mejora continua de los procesos.

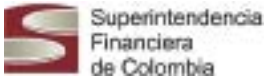










## 1.3.3. Grupos de Interés





(102-40, 102-42)

En Caja Honor los grupos de interés corresponden a los colectivos de personas y organizaciones con que la Entidad interactúa en el ejercicio de sus funciones. La base para su definición estuvo determinada por el objetivo de cada proceso estratégico y por la relación que el mismo puede tener con el grupo de interés determinado.

Con los grupos de interés descritos a continuación, Caja Honor, ha establecido los siguientes aspectos de relacionamiento:

UNIDAD DE NEGOCIO	DESCRIPCIÓN	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia – SFC</b></p> 	<p>La SFC tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano, con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.</p>	<p>Caja Honor debe cumplir la reglamentación y normatividad pertinente, atendiendo en forma diligente los informes y reportes determinados por la SFC.</p>
<p><b>Entes de Control Externo</b></p> 	<p>Corresponde al control que según la competencia, ejercen la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación y la Revisoría Fiscal de la Entidad, entre otros.</p>	<p>Caja Honor, debe acatar e implementar lo establecido por los entes de control en pro del mejoramiento de su gestión, atendiendo oportunamente los requerimientos que estos realicen.</p>
<p><b>Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED</b></p> 	<p>El GSED, como ente que agrupa a las empresas adscritas y vinculadas al Ministerio de Defensa, orienta el direccionamiento estratégico con megas ambiciosas y retadoras.</p>	<p>Caja Honor, es una Entidad que hace parte del clúster de Bienestar del GSED, el cual es un instrumento del Gobierno Nacional y da cumplimiento a la mega formulada para el otorgamiento de soluciones de vivienda.</p>
<p><b>Ministerio de Defensa Nacional – MINDEFENSA</b></p> 	<p>El ejercicio de la tutela administrativa, corresponde al MINDEFENSA, lo cual incluye la orientación, coordinación y control de Caja Honor en los aspectos de organización, personal y actividades que debe desarrollar de acuerdo con la política general del Gobierno.</p>	<p>Caja Honor debe colaborar con el MINDEFENSA en la formulación de políticas y planes, en materia de vivienda propia para sus afiliados.</p>

UNIDAD DE NEGOCIO	DESCRIPCIÓN	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
<p><b>Afiliados</b></p> 	<p>Son afiliados los oficiales, suboficiales, miembros del nivel ejecutivo, soldados profesionales, agentes, infantes de marina y personal civil de las Fuerzas Militares y de Policía, personal descrito anteriormente con asignación de retiro o pensionado, así como funcionarios de la Entidad, conforme a lo establecido en el Art. 1 de la Ley 1305 de 2009.</p>	<p>Caja Honor debe facilitar a los afiliados, la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro y cesantías.</p>
<p><b>Proveedores</b></p> 	<p>Personas jurídicas o naturales, que suministran productos o servicios, como apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>La contratación con proveedores de bienes y de servicios, que le permiten a Caja Honor apoyar el desempeño de sus procesos.</p>
<p><b>Servidores Públicos</b></p> 	<p>Son los funcionarios y contratistas que laboran para la Entidad. Son su principal recurso y contribuyen con el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>De acuerdo con el Plan Estratégico de Talento Humano, se establece la obligación del desarrollo de las competencias y el cumplimiento de la dimensión de Talento Humano incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</p>
<p><b>Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP</b></p> 	<p>La Función Pública, formula y promueve las políticas e instrumentos en empleo público, organización administrativa, control interno y racionalización de trámites y evalúa el impacto que las mismas tienen en la Administración Pública. Es además fuente jurídica y doctrinaria en los temas de empleo público, gestión, organización y funcionamiento de la administración pública.</p>	<p>Caja Honor, como entidad pública, debe cumplir con todos los preceptos y directrices establecidos por Función Pública, implementando y adoptando los mecanismos a que haya lugar.</p>
<p><b>Departamento Nacional de Planeación - DNP</b></p> 	<p>El DNP orienta, formula, monitorea, evalúa y hace seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos para el desarrollo económico, social y ambiental del país, a través de un trabajo interinstitucional coordinado con las entidades del orden nacional y territorial, con sentido de responsabilidad frente a la ciudadanía.</p>	<p>Caja Honor, reporta el cumplimiento de las metas presidenciales al Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados - SINERGIA, en lo relacionado con los subsidios otorgados a sus afiliados para vivienda nueva y usada.</p>

UNIDAD DE NEGOCIO	DESCRIPCIÓN	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
<p><b>Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC</b></p>  <p>CO-SC2992-1 SI-CER507703</p>	<p>El ICONTEC es un organismo, que promueve, desarrolla y guía la aplicación de Normas Técnicas Colombianas - NTC y otros documentos normativos, con el fin de alcanzar una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilita las relaciones cliente-proveedor, en el ámbito empresarial nacional o internacional.</p>	<p>En atención a los informes de las auditorías de seguimiento o de recertificación, en cumplimiento a los numerales de las normas NTC ISO 9001 y 27001, la Entidad debe levantar las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.</p>
<p><b>Unidades Ejecutoras</b></p> 	<p>Corresponde a las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional, con las que se tiene relación para el giro de los aportes de los afiliados que conforman las cuentas individuales para solución de vivienda y administración de cesantías.</p>	<p>Caja Honor debe coordinar actividades relacionadas con los aportes de los afiliados, promover modelos de solución de vivienda y las demás actividades administrativas y de carácter institucional que le correspondan.</p>
<p><b>Constructoras</b></p> 	<p>Personas jurídicas dedicadas al negocio de la construcción, promoción y comercialización de proyectos inmobiliarios que suministran viviendas, las cuales apoyan al cumplimiento de la misión de la Entidad.</p>	<p>Caja Honor debe seleccionar empresas constructoras que cumplan con los criterios que ha establecido, de conformidad con las políticas en materia de vivienda definidas por ella y por el Gobierno Nacional.</p>
<p><b>ENTIDADES FINANCIERAS</b></p> 	<p>Entidades privadas y públicas de carácter financiero que están dedicadas a la captación y colocación de dinero.</p>	<p>Caja Honor coordina con las entidades bancarias la disponibilidad de dineros para el pago de terceros.</p>

**(102-43)**

Caja Honor, gestiona el relacionamiento con sus grupos de interés con un enfoque integrador, con una comunicación en doble vía basado en la confianza, la transparencia y con un sentido de pertenencia hacia la Entidad; con miras al logro de resultados económicos, sociales y ambientales que contribuyan al desarrollo sostenible de su entorno.

Caja Honor ha definido unos canales de comunicación con sus grupos de interés, que favorezcan el relacionamiento:

		GRUPOS DE INTERÉS											
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	TIPO DE CONTACTO	Servidores Públicos	Afiliados	Proveedores	Constructoras	"Unidades Ejecutoras"	"Entes de Control Externos"	"Superfinanciera de Colombia"	"Ministerio de Defensa Nacional"	"Grupo Social y Empresarial de la Defensa"	"Departamento Administrativo de la Función Pública"	"Instituto Colombiano de Normas Técnicas"	"Entidades Financieras"
Presencial	Doble vía	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Intranet	Doble vía	●											
Correo	Doble vía	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Página Web	Doble vía		●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Redes Sociales	Doble vía		●										
Emisoras FF.MM y Policía	Doble vía		●										
Unidades Ejecutoras	Doble vía		●										
Telefónico	Doble vía	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

## (102-15)

Producto de las visitas a las unidades ejecutoras, las ferias inmobiliarias, las ruedas de negocios y la encuesta de satisfacción aplicada a los afiliados, se identificaron las siguientes necesidades:

- Mayor difusión de los trámites y servicios por diferentes canales.
- Más difusión de las visitas de los Puntos Móviles y las Unidades Militares y de Policía que realiza atención al afiliado.
- Disponibilidad de oficinas virtuales para los afiliados.
- Trámites totalmente en línea.
- Tener acceso a la realización de trámites a través de la APP, que eviten el desplazamiento a los Puntos de Atención.
- Ampliación de convenios con constructoras, aplicables en todo el país.
- Atención en Unidades Ejecutoras que permitan la radicación de trámites.

En respuesta a las necesidades anteriormente mencionadas, Caja Honor implementó las siguientes acciones:

- Rendir cuentas, publicar informes periódicos sobre la Gestión y Desempeño y propiciar espacios para la participación ciudadana.

- Ampliación de la cobertura nacional a través de visitas a las Unidades Militares y de Policía de los Puntos Móviles, Oficinas de Enlaces y otras actividades de promoción con las que cuenta la Entidad.
- Contar con recursos tecnológicos como el chat virtual, los kioscos electrónicos, el Portal Transaccional, la página web, el ChatBot o asesor en línea, que facilitan la interacción de los afiliados con la Entidad y la ejecución de diversos trámites.
- La realización de capacitaciones de educación financiera, orientadas a promover la cultura del ahorro.
- Reducción del tiempo de desembolso de los recursos a 5 días o menos.
- Destinación de utilidades a la provisión de recursos para subsidios de vivienda.

La participación ciudadana de los afiliados al dar respuesta a la encuesta de satisfacción de los servicios que

presta la Entidad y la información proporcionadas por los servidores públicos (funcionarios), a través de la entrega de la información a su cargo, fueron quienes contribuyeron al desarrollo de este informe.

El compromiso de Caja Honor es asegurar el acceso a vivienda propia para sus afiliados, lo cual hace parte fundamental de su misionalidad y le permite cumplir con la su política de Responsabilidad Social y la Sostenibilidad.

Durante 201, en procura de continuar con el robustecimiento de sus procesos, Caja Honor realizó un ejercicio de diagnóstico que le permitió identificar las acciones, programas y buenas prácticas implementadas en el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible, Principios del Pacto Global, Estándar-GRI y las materias fundamentales de la norma ISO 26000, así como los asuntos relevantes para la definición de la materialidad y sus oportunidades de mejora.

Para el año 2019, se trabajaron los mismos asuntos materiales para la elaboración de este informe.



## 1.3.4. Materialidad del Modelo de Sostenibilidad





(102-44, 102-46, 102-47)

Los contenidos del informe y los asuntos materiales definidos en el modelo corresponden a los que se han identificado como prioritarios para Caja Honor y a los elementos de sostenibilidad de la compañía que continúan vigentes.



Para la identificación de los temas, se tuvo en cuenta la Planeación Estratégica de la Entidad (*misión, visión y valores*), el diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, así como lo propuesto por iniciativas internacionales de sostenibilidad como los Estándares-GRI, los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los asuntos fueron clasificados en seis grandes categorías: Planeación Estratégica, Económica, Ambiental, Talento Humano, Cadena de Suministros y Afiliados, que permitieron abarcar los asuntos de Caja Honor en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental.

Para cada una de las categorías, se definió un asunto material, con sus respectivos aspectos, así:

CATEGORÍAS	ASUNTOS CAJA HONOR	ASPECTOS INCLUIDOS EN CADA ASUNTO MATERIAL
<b>Planeación Estratégica</b> 	Gestión Empresarial Ética y Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Principios éticos y valores corporativos.</li> <li>● Rendición de cuentas.</li> <li>● Código de integridad de la Función Pública.</li> <li>● Código de ética, integridad y conducta de Caja Honor.</li> <li>● Estatuto Interno.</li> <li>● Conflictos de Interés.</li> <li>● Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</li> <li>● Política de riesgos de corrupción.</li> <li>● Línea de denuncias.</li> <li>● Derechos Humanos.</li> </ul>
<b>Económica</b> 	Gestión Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Valor económico generado y distribuido.</li> <li>● Indicadores financieros.</li> <li>● Rendimientos financieros.</li> </ul>
<b>Ambiental</b> 	Prevención de la contaminación y uso eficiente y sostenible de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Política Ambiental.</li> <li>● Campañas ambientales.</li> <li>● Plan de manejo de residuos y medición de estos.</li> <li>● Disposición final.</li> <li>● Iniciativas tecnológicas estratégicas.</li> <li>● Uso eficiente sostenible de los recursos.</li> <li>● Medición y consumo sostenible de agua y la energía.</li> </ul>
<b>Talento Humano</b> 	Bienestar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de Gestión Humana.</li> <li>● Great Place to Work.</li> <li>● Plan de bienestar.</li> <li>● Prácticas laborales.</li> <li>● Derechos laborales.</li> <li>● Política de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>● Bateria de Riesgo sicosocial.</li> <li>● Incidentes y accidentes en materia de salud y seguridad.</li> <li>● Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo - Copasst.</li> <li>● Comité de Convivencia Laboral.</li> <li>● Educación en salud y seguridad, en alianza con otras organizaciones como la ARL, el Corredor de Seguros y la Caja de Compensación.</li> </ul>



CATEGORÍAS	ASUNTOS CAJA HONOR	ASPECTOS INCLUIDOS EN CADA ASUNTO MATERIAL
<b>Cadena de Suministro</b> 	Gestión de la cadena de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manual Interno de Contratación (proceso de selección y contratación; mecanismos de contratación).</li> <li>● Sistema de Gestión de Calidad en la selección de sus proveedores.</li> <li>● Evaluación de desempeño de proveedores.</li> <li>● Número de proveedores locales.</li> <li>● Riesgos de corrupción.</li> <li>● Eficiencia administrativa.</li> <li>● Lavado de activos SARLAFT.</li> </ul>
<b>Afiliados</b> 	Solución de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Humanización del servicio.</li> <li>● Canales de comunicación y Puntos de Atención; comprendidos los de atención incluyentes.</li> <li>● Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones; incluida la respuesta oportuna a las solicitudes.</li> <li>● Prestar un servicio de calidad con procesos enfocados al cliente.</li> <li>● Portafolio de modelos de solución de vivienda para afiliados.</li> <li>● Fondo de Solidaridad.</li> <li>● Educación financiera.</li> </ul>

## 1.3.4.1 Índice de Gestión y Desempeño Institucional

(103-1, 103-2, 103-3)

### ¿Cuál es su importancia?

(103-1)

El Gobierno Nacional a través de las 11 entidades líderes de política evaluó el desempeño institucional de la rama ejecutiva, a través de 17 políticas de gestión y desempeño, de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), instrumento que mide el índice de gestión y desempeño institucional contemplado por el MIPG, con el fin de valorar el estado en que cada organización se encuentra frente al marco de referencia que este propone.





**Gráfico 1:** operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG  
 Fuente: Función Pública (2019)- Manual Operativo MIPG.

## ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

La Oficina Asesora de Planeación bajo los lineamientos de la Gerencia General, prepara a los procesos de la Entidad durante cada vigencia, para proporcionar la información que será contemplada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión -FURAG, mediante el cual se realiza el seguimiento a la implementación y ejecución de las iniciativas que le permitan cerrar brechas y cumplir con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Institución que a la vez aportan al cumplimiento

de la premisa de proveer servicios de excelente calidad a los miembros de la Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

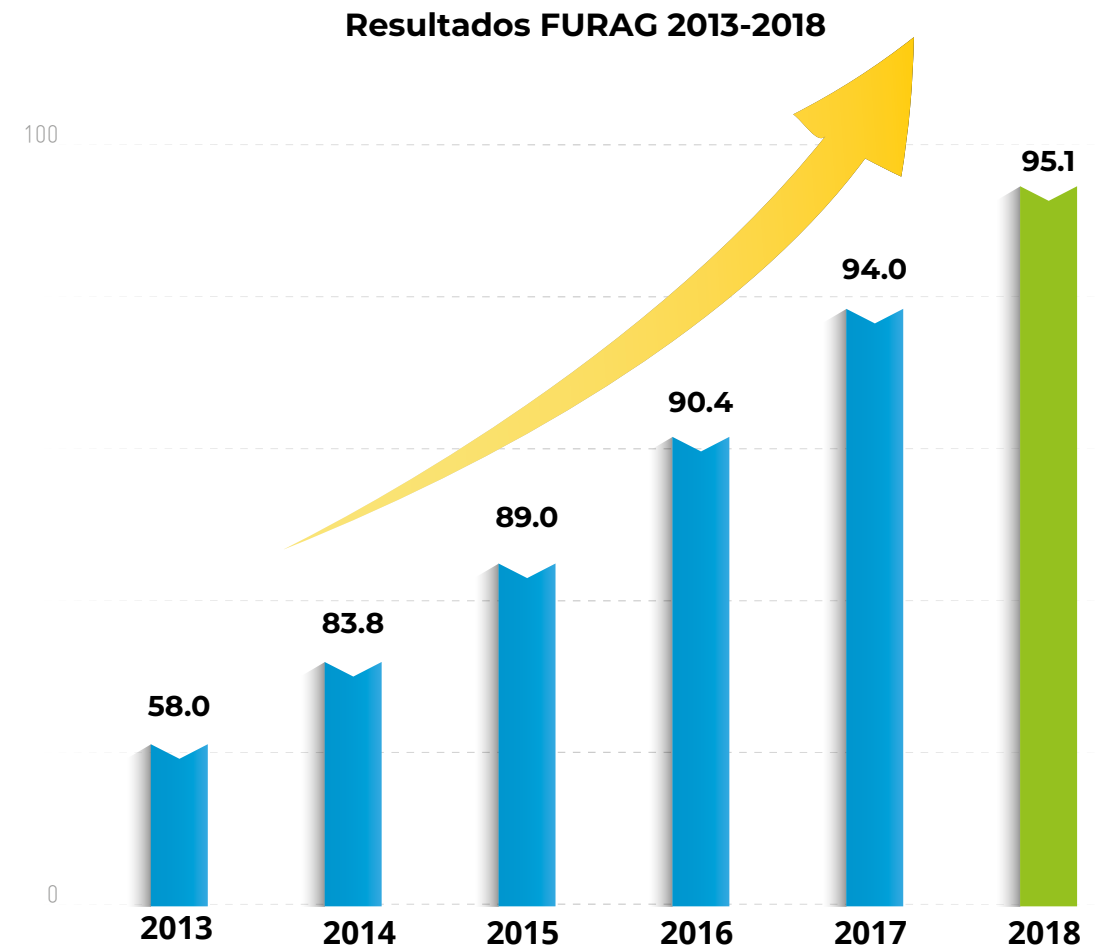
Durante 2018, Caja Honor obtuvo una calificación del 95.1 % en la evaluación del Índice de Desempeño Institucional, medida a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG, lo que le permitió ubicarse en el primer lugar entre 1.671 entidades gubernamentales que también fueron evaluadas como lo evidencia la gráfica:



Fuente: Función Pública (2019).

## Comportamiento Histórico de la Entidad

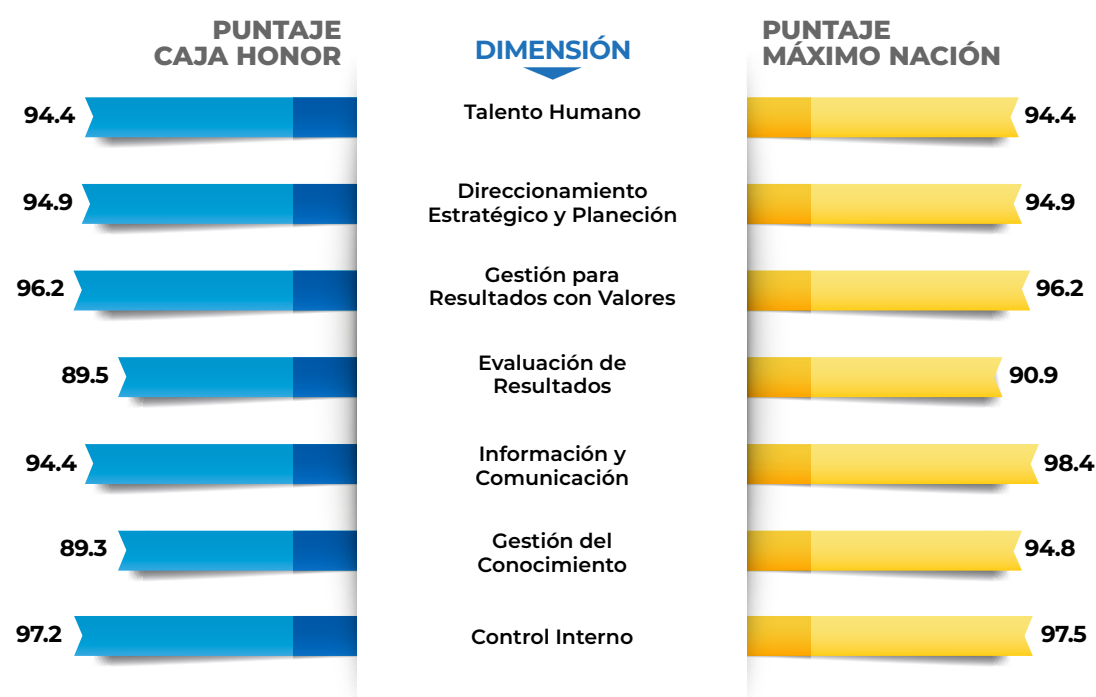
A continuación, se presenta el comportamiento histórico que han tenido las mediciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión realizadas a través del FURAG.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2019).

## Resultados por dimensiones

De las siete dimensiones que evalúa el modelo, Caja Honor obtuvo puntajes entre el 90.6 % y 97,9 %, en las que cuatro se ubicaron entre las mejor calificadas a nivel nacional.



Fuente: Función Pública (2019).

## Resultados por política

De las 15 políticas evaluadas por el modelo, todas se encuentran ubicadas en puntajes superiores a los 84 puntos; 11 de ellas con puntajes iguales o superiores a 90 y 6 con puntajes superiores a los 95 puntos, como se muestra en la gráfica.

POLITICAS	PUNTAJE	MÁXIMO PUNTAJE ENTIDADES
Seguridad Digital	99,0	99,0
Racionalización de Trámites	99,0	99,0
Planeación Institucional	97,7	99,0
Control Interno	97,2	97,5
Gobierno Digital	96,5	98,4
Servicio al Ciudadano	95,9	99,0
Transparencia	94,0	98,6
Participación Ciudadana	92,8	98,1
Talento Humano	92,4	95,7
Integridad	89,7	89,8
Seguimiento, evaluación y desarrollo Institucional	89,5	90,9
Gestión del conocimiento	89,3	96,5
Fortalecimiento Organizacional	86,4	87,3
Defensa Jurídica	85,1	87,2
Gestión Documental	84,2	99,0

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Una vez definidos los asuntos materiales, Caja Honor ha identificado algunas acciones que es preciso desarrollar y fortalecer para los próximos reportes:

- **Gestión Empresarial Ética y Transparencia:** la Entidad tiene planeado evaluar los asuntos relevantes con sus grupos de interés y continuar con las buenas prácticas, de conformidad con los estándares establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE y otras entidades u organismos rectores en dicha materia.
- **Gestión Económica:** asegurar la disponibilidad de los recursos en el largo plazo para atender las solicitudes de los afiliados en relación con los trámites de solución de vivienda, dando cumplimiento a la política de eficiencia administrativa de los recursos.
- **Prevención de la Contaminación y Uso Eficiente y Sostenible de los Recursos:** la implementación de buenas prácticas y el fortalecimiento de las existentes, permitirán contribuir con la conservación y cuidado del medio ambiente.
- **Bienestar Laboral:** mantener siempre altivo el orgullo por trabajar en la Entidad y promover la felicidad laboral.
- **Gestión de la Cadena de Abastecimiento:** consolidar las relaciones con los proveedores estratégicos como aliados en el logro de las metas, garantizando la sana competencia, buscando continuar con la implementación de procesos contractuales eficientes.
- **Solución de Vivienda:** gestionar alianzas con firmas constructoras, inmobiliarias y financieras, que ofrezcan beneficios significativos a los afiliados y generen mayores oportunidades para la adquisición de vivienda. Es importante ampliar el portafolio de servicios con que cuenta la Entidad e incluir facilidades para acceder a créditos que incentiven a los beneficiarios a acceder a vivienda propia.

La digitalización de los trámites y servicios de la Entidad se convierte en una oportunidad clave para atraer a cada vez más afiliados y facilitar la interacción entre las partes.





### 1.3.5. Riesgos y Oportunidades


(102-15; 102-43)

La Entidad realiza un diagnóstico institucional en cada Unidad Estratégica del Negocio-UEN, con el fin de identificar riesgos y oportunidades, en la que participan todos los procesos.

A través de la implementación de controles mitigantes y las oportunidades detectadas, ha sido posible gestionar los riesgos para dar oportuno cumplimiento al Plan Estratégico de la Entidad.

<p>UEN Gestión de Activos y Pasivos</p> 	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Buenas prácticas del sector financiero.</li> <li>◆ Normatividad para trámites y servicios dirigido al personal del sector defensa.</li> <li>◆ Condiciones salariales competitivas del sector financiero.</li> <li>◆ Aumento de recursos por parte del Gobierno con destino a los subsidios de vivienda.</li> </ul>
	<p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ataques a la infraestructura tecnológica.</li> <li>◆ Giro de recursos no oportuno por parte de las Unidades Ejecutoras.</li> <li>◆ Cambios en el comportamiento macroeconómico.</li> </ul>

<p>UEN Soluciones de Vivienda</p> 	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Política de gobierno en materia de vivienda que beneficie a la Fuerza Pública.</li> <li>◆ Ferias de servicio programadas por el Gobierno Nacional.</li> <li>◆ Alianzas y vinculación con entidades públicas y privadas.</li> <li>◆ Oferta de software para la gestión del Sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes - CRM.</li> <li>◆ Nuevas tendencias de mercadeo inmobiliario.</li> </ul>
	<p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Costos en el valor de la vivienda afectando la capacidad de compra por parte de los afiliados.</li> <li>◆ Incremento de las tasas de interés de los créditos hipotecarios.</li> <li>◆ Limitada oferta inmobiliaria para las necesidades de los afiliados.</li> </ul>

<p>UEN Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías</p> 	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Interoperabilidad entre las Entidades.</li> <li>◆ Convenios con entidades del Estado y financieras.</li> <li>◆ Políticas de Gobierno en materia de vivienda.</li> <li>◆ Actualización del marco legal.</li> <li>◆ Nuevas tendencias de servicio al cliente.</li> </ul>
	<p><b>Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ataques cibernéticos.</li> <li>◆ Cambios en las políticas gubernamentales.</li> <li>◆ Inconsistencia de la información suministrada por las Unidades Ejecutoras.</li> </ul>





## 2. Gestión Ética y Transparencia





## 2. GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

### 2.1. ASUNTO MATERIAL: GESTIÓN EMPRESARIAL ÉTICA Y TRANSPARENCIA

**ODS 16 “Promover Sociedades, Justas, Pacíficas e Inclusivas”.**

#### ¿Por qué es importante?

(103-1)

En el rol de entidad financiera, Caja Honor comprende que la primera línea de defensa con la que trabaja son sus colaboradores, quienes permiten o evitan que se materialicen delitos de corrupción. Por tal razón, desde la Gerencia General, se impulsan y promueven los valores y principios de la Entidad, como guía para sus actuaciones a partir de la dignidad, el respeto, el valor y el trabajo en equipo, al igual que la gestión ética y la transparencia.

Durante el 2019 se continuó promoviendo el “*Compromiso de Honor*” donde se confirma el actuar ético y transparente de los servidores públicos de la Entidad, el cual es firmado por el colaborador desde el momento de su vinculación en la que firma su responsabilidad con la ética y los valores institucionales, y de esta manera afianza el liderazgo y comportamiento ético superior que son ejes transversales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Caja Honor.

La Entidad entiende que el trabajo realizado en la promoción de la ética y la transparencia desde la gestión empresarial tiene impactos positivos en lo relativo al aseguramiento que se brinda a los recursos administrados, así como también en la calidad y el mejoramiento de los productos y servicios ofrecidos, que repercuten en la felicidad del afiliado y en el ambiente laboral y bienestar del recurso humano.

A partir de febrero de 2012, el Ministerio de Defensa Nacional, diseñó el “*Barómetro Ético*”, una metodología propia para monitorear el nivel de desarrollo de la moral institucional y del cumplimiento legal en las entidades del sector. Este instrumento audita la cultura institucional de gestión de los riesgos, que

afecta la integridad de la organización, los procesos y las personas. De igual manera indica, los niveles de riesgo de cada unidad o área en la cual es implementado. Como resultado de la medición, se determinó que Caja Honor cuenta con altos índices de transparencia en todos sus procesos. Por su parte, los factores de riesgo considerados en el instrumento miden el grado de integridad, la institucionalidad (legalidad), el liderazgo, la motivación, la satisfacción y la retroalimentación, que en conjunto constituyen el clima ético de la Entidad.

En la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional del DANE, en la que 201 entidades participaron, Caja Honor ocupó el primer puesto en el 2019, en el ítem de “Prevención de Prácticas Irregulares”. Con relación al ítem de “Rendición de Cuentas” ocupó el primer lugar, así como en el de “Credibilidad en las Reglas”. Lo anterior, ubica a la Entidad en una posición muy favorable como referente para otras empresas del sector.

## ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

Caja Honor lidera la gestión empresarial ética y transparente, a través del Área de Talento Humano, las Oficinas Asesoras de Planeación, Gestión del Riesgos y la Oficina Control Interno, que se encargan entre otras cosas, de realizar seguimientos a los planes de acción y actividades desarrolladas en esta materia.

El Área de Talento Humano es la responsable de fijar y vigilar los mecanismos de asesoría sobre la conducta ética de la Entidad, a través de la formación y capacitación en el Código de Ética, Integridad y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, en coordinación con la Unidad de Control Disciplinario y el Comité de Convivencia Laboral. Además, monitorea la apropiación de los estándares de conducta e integridad (valores) y los principios del servicio público, por parte de los funcionarios y los contratistas; y gestiona las alertas de los procesos sobre cualquier comportamiento irregular, cuando sea el caso.

El Área de Talento Humano tiene como tarea primordial dar a conocer debidamente el Código de Ética, Integridad y Conducta y en coordinación con la Subgerencia Administrativa y el apoyo del área de Comunicaciones, son las encargadas de su divulgación. La Oficina de Control Interno es la encargada de hacer seguimiento a las actividades desarrolladas en la Entidad, relacionadas con el Código de Ética, Integridad y Conducta.





Los mecanismos de denuncia son informados y divulgados a los afiliados, funcionarios o contratistas a través de banners que se publican en el sitio web de la Entidad, correos institucionales, documentos publicados en la intranet y las capacitaciones dictadas por el área de Talento Humano, que lidera el Plan Anual de Capacitación con el acompañamiento de la Caja de Compensación, el cual incluye temas relacionados con la ética, la transparencia, los valores y los principios de la Entidad. Estas capacitaciones se hacen de manera presencial o virtual aplicando una evaluación que permite verificar el grado de apropiación de los contenidos entre los funcionarios y contratistas.

La Oficina Asesora de Planeación que cumple el rol como secretario del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, es la encargada de monitorear el cumplimiento de las dimensiones y políticas establecidas en el MIPG, que entre otras evalúa la Política de Integridad de la Entidad.

### ¿Cómo se evalúa?

#### (103-3)

Para monitorear los riesgos de corrupción, existen tres mecanismos: El primero, es la verificación que se realiza con los líderes de los posibles riesgos en los procesos a su cargo. La segunda línea de defensa es la Oficina Asesora de Riesgos, encargada de identificar alertas de riesgo de corrupción y/o la materialización de situaciones relacionadas, para realizar el respectivo seguimiento y control. La tercera línea de defensa es la Oficina de Control Interno, encargada de verificar por medio de auditorías internas si se presentan alertas de riesgos de corrupción. Además, se cuenta con un canal de quejas y reclamos, a través del cual se reciben y gestionan las denuncias relacionadas con el comportamiento de los servidores públicos de Caja Honor.

Así mismo, la Entidad cuenta con una aplicación llamada “Vigía SARO”, que permite identificar, medir y monitorear los riesgos a nivel de procesos y de la estructura de la Entidad y generar los indicadores de riesgo de corrupción.

## 2.1.1. Código de Ética, Integridad y Conducta

(102-16)

Este Código establece los valores y principios y define las conductas para un mejor desempeño ético en los servidores públicos. Está constituido por capítulos especializados, que desarrollan entre otras, normas de ética y conducta en materia de valores institucionales y políticas orientadas a la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo. Este documento es de conocimiento y competencia del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y del Comité Laboral.

En 2019, se actualizó el Código de Ética Integridad y Conducta y se realizó la divulgación y sensibilización a través de una cartilla digital para todos los funcionarios y grupos de interés a la vez se desarrolló la campaña de sensibilización: Compromiso de Honor, en coordinación con el DAFP, con la que fue posible interiorizar los valores institucionales a través de lúdicas y juegos temáticos.

### Normas de conducta

Este Código establece las normas de conducta aplicables en las relaciones con los afiliados, los servidores públicos y los proveedores de la Entidad. A su vez fija los lineamientos que es necesario tener en cuenta en la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

### Sanciones

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el Código de Ética de la Entidad genera la aplicación de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la Entidad en caso de afectación.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, creó el Código de Integridad, que orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público y promueve el cumplimiento de valores como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la lealtad, la excelencia y la justicia.





### 2.1.1.1. Principios éticos y valores institucionales

(102-16)

En Caja Honor se han adoptado 7 valores que rigen las actuaciones de los colaboradores de la Entidad con los grupos de interés, para la generación de un clima de sana convivencia y de respeto mutuo:

#### Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

#### Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

#### Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

#### Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

#### Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

#### Lealtad

Cualidad para trabajar en equipo y en beneficio de los afiliados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, siendo siempre fieles a los valores y principios personales e institucionales.

#### Excelencia

A través del aprendizaje y el mejoramiento continuo, volver un hábito de vida el hacer las cosas con alta calidad.

Junto con las reglas de conducta individual, a Caja Honor la rigen los siguientes principios básicos, que contienen pautas que guían el comportamiento de los funcionarios y contratistas:

<b>Intereses Institucionales</b> 	Para la Entidad, en todo caso y en todo tiempo, no hay lugar a los conflictos de interés. Siempre priman la equidad, los intereses colectivos, por encima de los individuales, respetando los de los afiliados.
<b>Calidad</b> 	Caja Honor dentro de su presupuesto, incluirá programas de desarrollo personal que permitan la mejora de competencias técnicas y comportamentales, en cada servidor público, así como de la calidad institucional.
<b>Cumplimiento de la Ley</b> 	Cada actividad realizada por Caja Honor, se ajusta a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad, seguridad y confidencialidad de la información financiera y administrativa de la Entidad. Con el objeto de dar cumplimiento a este principio, Caja Honor se mantiene actualizada, brinda a sus colaboradores la capacitación específica, adecúa sus operaciones a cada nueva regulación y responde por los actos ejecutados.
<b>Fiscalización</b> 	Caja Honor, vela porque sus servidores públicos establezcan mecanismos de control, que les permitan vigilar el estricto cumplimiento de los deberes morales y legales que les corresponde cumplir a todos en la Entidad.
<b>Eficiencia</b> 	Desempeñar las funciones asignadas, buscando la mejora continua de los servicios, con profesionalismo, oportunidad, calidad y uso óptimo de los recursos.
<b>Economía</b> 	En virtud de la cual se desarrollan las actividades administrativas, optimizando la utilización de los recursos, de tal manera que se logre el máximo de los objetivos con los mínimos requerimientos.
<b>Imparcialidad</b> 	Para asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ninguna clase de discriminación, se dará igualdad de trato, respetando el orden en que actúen ante la administración.



## 2.1.1.2. Conflicto de Interés

(102-25)

En desarrollo a lo dispuesto en la Ley 1870 de 2017, en el Decreto 1486 de 2018 y en la normatividad que los modifique, adicione o sustituya, en lo que corresponde al holding financiero, a las entidades que hacen parte de un conglomerado financiero, y a sus vinculados, se entiende por conflicto de interés, aquella situación que surge o se puede presentar para una o más personas que puedan tomar decisiones, o incidir en la adopción de las mismas, cuando se identifiquen intereses contrarios e incompatibles respecto de un acto o negocio. Para Caja Honor se entiende que hay conflictos de interés, entre otros, cuando:



1. Existen intereses contrapuestos entre un administrador o cualquier servidor público y los intereses de Caja Honor que pueden llevar a la toma de decisiones o a ejecutar en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad.



2. Cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de un administrador o de cualquier servidor público de Caja Honor y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la Entidad.

### 2.1.1.2.1. Actuaciones que pueden generar conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y todos los servidores públicos de Caja Honor deberán abstenerse de:



Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Entidad o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de Caja Honor.



Omitir o realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.



Hacer uso abusivo de su condición de directivo o servidor público de Caja Honor para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Entidad o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o afiliados.



Realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés debido a la información privilegiada o confidencial a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones.



Dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos de alguna persona con la que directa o indirectamente realice negocios o que esté interesada en realizarlos, cuando ello influye en el desarrollo de las actividades.



Ofrecer los servicios o experiencia profesional a clientes externos.



Usar o solicitar los recursos físicos de la Entidad para beneficio propio o de terceros.

## 2.1.1.2.2. Revelación de los conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, los Subgerentes, los Jefes de Oficina y todos los servidores públicos de Caja Honor deberán revelar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la Entidad al tratar con afiliados, proveedores, contratistas y cualquier persona que realice o pretenda ejecutar negocios con Caja Honor o con empresas en las que esta tenga participación o interés, directa o indirectamente.

## 2.1.1.2.3. Vínculos jurídicos y económicos

Los vínculos jurídicos y económicos entre afiliados, constructoras, proveedores y grupos de interés con los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y los demás servidores públicos de Caja Honor están regulados por cinco aspectos descritos dentro del Código de Ética, Integridad y Conducta:



### 1. Prácticas de prevención de conflictos de interés.

Buscan evitar cualquier conflicto entre los intereses personales de los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y todos los servidores públicos, al tratar con constructoras, proveedores y grupos de interés y cualquier otra persona natural o jurídica, nacional o extranjera. Si esto llegara a suceder el miembro de la Junta Directiva, el Gerente General o el servidor público, deberán abstenerse de participar de cualquier manera el respectivo acto, declarándose impedidos.



### 2. Inhabilidades e incompatibilidades.

La persona natural o jurídica, nacional o extranjera que se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en la Constitución Política, la ley y el Estatuto Interno de la Entidad, no podrá participar en procesos de selección, ni celebrar contratos con Caja Honor.



### 3. Prácticas Anticorrupción.

Ante cualquier acto de corrupción, incluida la extorsión y el soborno y en caso de evidenciarse alguna práctica indebida por parte de los grupos de interés de la Entidad, se aplicarán las medidas disciplinarias que correspondan legalmente. Así mismo, se procederá a denunciar ante las instancias correspondientes a los proveedores o personas que pudieran estar involucradas en dichas prácticas. Caja Honor no acepta ninguna conducta o gestión que se pueda percibir como una influencia impropia para la toma de decisiones objetivas por parte de alguna autoridad gubernamental o funcionario público.



### 4. Medio Ambiente.

Caja Honor tiene un enfoque de prevención de la contaminación y vela porque los contratistas realicen sus actividades bajo el mismo enfoque. La Entidad realiza sus actividades gestionando los aspectos e impactos ambientales que se presentan o pudieran presentarse durante todo el ciclo productivo y que puedan generar un efecto negativo en el ambiente. Clasifica adecuadamente los residuos sólidos y promueve una cultura de reciclaje y hace un manejo responsable de los recursos naturales. Así mismo, promueve el uso de materiales no tóxicos o biodegradables y en general, aquellos que tengan bajo impacto ambiental. La Entidad prioriza proyectos de energía renovable y el uso de tecnologías limpias, reduciendo en lo posible el uso de combustibles fósiles y contribuyendo a contrarrestar los efectos del cambio climático.



### 5. Comunidad.

Caja Honor propende por la preservación del medio ambiente y contribuye al desarrollo sostenible en cada una de las comunidades asociadas a la actividad. La Entidad revisa y analiza que los proyectos que desarrollan las constructoras cuenten con parques, zonas verdes, entre otros.



## 2.1.2. Rendición de Cuentas

Como lo ha venido haciendo año tras año, en 2019 Caja Honor realizó su ejercicio de Rendición de Cuentas, a través de un evento que contó con la participación de 272 asistentes y que fue transmitido vía streaming (distribución digital de contenido multimedia a través de una red de computadoras) y en diferido a través del Canal Institucional. En este espacio, la Entidad presentó la información más relevante sobre los procesos y resultados del año, fomentando así el diálogo con sus partes interesadas y dando respuesta a los parámetros de la política de desarrollo administrativo, transparencia, participación y servicio al ciudadano.

En razón a las buenas prácticas desarrolladas en esta materia, la Función Pública invitó a la Entidad a participar en el Día Nacional de la Rendición de Cuentas.

Esta actividad fue verificada por la Oficina de Control Interno y evaluada de acuerdo con lo exigido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Defensa y la Presidencia de la República, en cumplimiento con los elementos de información, diálogo y responsabilidad. El resultado de esta actividad se elaboró y publicó en el sitio web de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

### RETOS 2020

La Entidad se ha fijado las siguientes metas:

- Llevar a cabo actividades participativas para la divulgación y apropiación de los valores dispuestos en el Código de Ética, Integridad y Conducta.
- Desarrollar la estrategia de desempeño ético e integral, conforme a la política de integridad del MIPG.



### 2.1.3. Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano – PAAC

El PAAC es un instrumento que le permite a la Entidad, identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos, con el fin de fortalecer la transparencia, avanzar en la racionalización de los trámites y atención a los afiliados e impedir, prevenir y combatir las faltas a la ética y la integridad.

Para el 2019, la Entidad formuló y ejecutó el 100 % de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, a través del cual se desarrollaron los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción; Estrategia de Racionalización de Trámites; Rendición de Cuentas; Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública, en concordancia con la cultura de actuar en valores, principios y ética superior.

Entre las actividades ejecutadas en 2019, se encuentran las siguientes:

#### Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

- Revisión y ajuste de la Política Anticorrupción.
- Promoción de la participación ciudadana, a través de un chat y foro temático con los grupos de interés, en la construcción de la formulación del PAAC.
- Monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles.
- Socialización del mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad.

#### Rendición de Cuentas

- Se cumplió con el ejercicio permanente de Rendición de Cuentas, incorporando de manera integral los elementos de información, diálogo y responsabilidad.

#### Estrategia de Racionalización de Trámites

- Se realizó una racionalización administrativa dentro de la campaña “Estado Simple, Colombia Ágil” del trámite Vivienda 8, al reducir un documento e implementar el Formulario Único de Pago-FUP transaccional (digital).
- Racionalización tecnológica de los trámites: “Pago de Cesantías Definitivas” y “Retiro Parcial de Cesantías”. Ambos trámites se realizaban de manera semipresencial y ahora es posible llevarlos a cabo, totalmente en línea.
- La información de la racionalización fue actualizada en el SIUT.

#### Transparencia y Acceso a la Información

- Se realizaron actividades relacionadas con el seguimiento a los estándares de contenido, oportunidad e informes de solicitudes de información.

## 2.1.3.1. Riesgos de Corrupción

Se revisó y ajustó la política de Riesgos de Corrupción, se promovió la participación en la construcción de la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles, así como la sensibilización del mapa de riesgos de corrupción.

## 2.1.3.2. Mecanismos Anticorrupción

### 2.1.3.2.1. Política de Riesgos de Corrupción

Caja Honor enfoca sus actuaciones en la identificación, prevención, mitigación y control de la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se afecten los intereses de la Entidad y de las partes interesadas en beneficio de un particular, lo cual causaría en Caja Honor, un impacto inaceptable e intolerable.

La Política de Riesgos está alineada con la Planificación Estratégica de la Entidad y busca garantizar el cumplimiento de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción. Para esto, cuenta con el apoyo de herramientas tecnológicas, personal capacitado e idóneo.

### 2.1.3.2.2. Capacitaciones en materia Anticorrupción

(205-2)

Durante 2019, los responsables de los procesos recibieron capacitación en temas anticorrupción, liderados por la Oficina Asesora del Riesgo y se desarrollaron actividades de participación para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a través del chat y foros liderados desde la Oficina Asesora de Planeación.

(205-1; 205-3)

En 2019, la Entidad realizó una evaluación en riesgos de corrupción, que fue aplicada al 100 % de los funcionarios que integran sus 17 procesos.

Como resultado de lo anterior, se identificaron 24 riesgos, con sus correspondientes causas, los cuales fueron asociados a los procesos de acuerdo con el objetivo y sus actividades. Con el fin de mitigar su materialización, la Entidad asignó controles a los causantes de cada riesgo.

## 2.1.3.2.3. Oficina de Control Interno - OFCIN

La Oficina de Control Interno de la Entidad, de manera independiente, se encarga de evaluar y realizar seguimiento continuo a los procesos, valorando el riesgo, brindando acompañamiento, asesoría, fomentando la cultura de control y la relación con los entes externos, permitiendo así, alcanzar la eficiencia, eficacia y transparencia en el desarrollo de sus funciones.

Durante 2019, la Oficina de Control Interno, desarrolló 37 auditorías que generaron 76 oportunidades de mejora y 127 recomendaciones. Así mismo presentó 35 informes externos, 128 internos y llevó a cabo el seguimiento y evaluación al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Institucional y por proceso. Desarrolló actividades de capacitación en cumplimiento al rol enfocado hacia la prevención.



## 2.1.3.2.4. Línea de Denuncias “Línea del Honor - 163”.

(102-17)

La “Línea del Honor - 163”, implementada por el Ministerio de Defensa promueve la transparencia, la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de los valores institucionales y motiva en los servidores públicos, la vivencia de valores como la ética, la disciplina, la honestidad, la responsabilidad y el respeto. A través de esta línea nacional o del correo electrónico: lineadelhonor@mindefensa.gov.co, cualquier ciudadano puede denunciar posibles acciones irregulares, hechos de corrupción, comportamientos o conductas indebidas de servidores públicos, civiles y uniformados de cada una de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, de las empresas del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED, que afectan la legitimidad de las instituciones.

En 2019, se presentaron cero (0) casos de denuncia en los canales “Línea del Honor - 163” del Ministerio de Defensa Nacional o a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, sobre gestión empresarial, ética y transparencia.


## 2.1.3.2.5. Gestión del Riesgo

(102-30)

El proceso de Gestión del Riesgo está orientado a administrar y gestionar, junto con los funcionarios y contratistas de la Entidad, el Sistema de Administración de Riesgo, la Seguridad de la Información, la Ciberseguridad y la Continuidad del Negocio, en cumplimiento a los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, que se describen a continuación:

- Riesgo Operativo – SARO.** La Entidad contempla entre otros, la definición de las políticas, estrategias para la identificación del riesgo operativo, incluyendo los límites, procedimientos, metodologías y mecanismos de control interno que permiten tomar las mejores decisiones para su mitigación, con el apoyo de Grupos de Expertos de los diferentes procesos.

El perfil de Riesgo Residual actual se ubica en un nivel bajo con una calificación de 1.41 puntos sobre un máximo de 25 puntos posibles.

 <b>Riesgos Operativos identificados</b>	Riesgo Inherente		Riesgo Residual	
	Riesgo Operativo Extremo	6	Riesgo Operativo Extremo	0
	Riesgo Operativo Alto	45	Riesgo Operativo Alto	0
	Riesgo Operativo Moderado	18	Riesgo Operativo Moderado	0
	Riesgo Operativo Bajo	2	Riesgo Operativo Bajo	71

**Fuente:** Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2019).

- **Riesgo de Crédito - SARC.** En este, se establecen políticas para controlar el nivel del riesgo de crédito.

El saldo de la cartera a diciembre de 2019 fue de \$ 39.634 millones, de los cuales \$ 39.619 millones corresponden a las colocaciones de Leasing Habitacional y los \$ 15 millones restantes al capital de la cartera hipotecaria. El cierre de cartera a corte 31 de diciembre de 2019, presentó un aumento de \$ 17.892 millones con respecto al mismo mes del año anterior, correspondiente al 82.29 % en los últimos 12 meses, explicado por el desembolso de las operaciones reportadas durante el año.

El Índice de Cartera Crediticia - ICC- es una razón financiera que relaciona el monto de la cartera vencida total con la cartera bruta. Para la Entidad, al corte de diciembre 2019, este indicador se ubicó en el 0.0039 %, y señala que de cada \$ 100 de cartera bruta colocada, \$ 0,039 se encuentran vencidos. Respecto al año anterior, muestra una variación del 56.15 %, pasando de 0.089 % (dic/18) a 0.039 % (dic/19).

Al cierre de la vigencia 2019 el perfil de riesgo crediticio de la Entidad se ubicó en un nivel de riesgo **BAJO**.

- **Riesgo para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT.** En este sistema se establecen las políticas para la detección, prevención y represión del movimiento de capitales ilícitos.

La Entidad debe dar cumplimiento a lo exigido en el Capítulo IV del Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica Circular Externa 029 de 2014, modificada por la Circular Externa 055 de 2016 "Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo".

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los Riesgos de LA/FT y en concordancia con la dinámica de la Entidad, el perfil de riesgo residual actual se ubica en una calificación de 1.33 puntos, en un rango de 1 a 25 puntos, representando un nivel de criticidad bajo.

- **Manual de Administración de Riesgo de Mercado - SARM.** Establece políticas para controlar y administrar las operaciones de tesorería y las variables que puedan afectar el desempeño del portafolio de inversiones de acuerdo con los criterios y procedimientos del capítulo XXI de la Circular Básica Financiera y Contable-CBCF.

Las metodologías utilizadas para la medición del VaR son evaluadas periódicamente y sometidas a pruebas de Backtesting, que permiten determinar su efectividad. Tanto la Junta Directiva como la Alta Dirección conocen los riesgos



que implican las actividades que se desarrollan en el portafolio de inversiones, las cuales se ajustan al objeto social de la Entidad. Durante la vigencia no se presentaron incumplimientos de políticas, límites o procedimientos al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM); concluyendo que la exposición a riesgo de mercado fue bajo.

## Cupos de Emisor y Contraparte

Se utilizó la metodología de cálculo de emisor y contraparte para las comisionistas de bolsa, fiduciarias y bancos con los que se tienen relaciones comerciales, los cuales son monitoreados mensualmente e informados a la Alta Dirección y a la Junta Directiva. Para el análisis de los cupos de Emisor y Contraparte se captura la última información suministrada por la Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo en cuenta la metodología CAMEL.

Asimismo, se ejecutó el seguimiento a los límites de contraparte con comisionistas de bolsa en las operaciones de tesorería, al consumo de cupos de emisor para las inversiones en títulos del sector financiero y a los recursos líquidos de la Entidad, los cuales se encuentran depositados en establecimientos de crédito (bancos). Para la vigencia 2019 no presentaron incumplimientos a los límites de cupos de emisor y contraparte autorizados por la Junta Directiva de la Entidad.

- **Manual de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL.** Define las reglas del sistema, dando cumplimiento a las etapas de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo y la administración de los activos líquidos de Caja Honor.

La medición del riesgo de liquidez se realiza con base en los Indicadores de Riesgo de Liquidez (IRL) a los plazos de 30, 60, 90, 180, 360 y 720 días establecidos en el modelo interno no objetado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se diseñaron y llevaron a cabo las pruebas de desempeño (Backtesting) que tienen como propósito determinar la consistencia y confiabilidad de los indicadores de riesgo de liquidez estimados. Consisten en revisar permanentemente el modelo interno utilizado y la validación de los supuestos, parámetros y juicios de expertos que subyacen para el cálculo del Indicador de Riesgo de Liquidez.





Se realizaron pruebas de tensión para establecer el nivel de activos líquidos con los que debe contar la Entidad, para afrontar casos extraordinarios de necesidades de liquidez. Al cierre de la vigencia de 2019, no se presentaron alertas asociadas, lo que evidencia una exposición a riesgo bajo.

#### ● **Seguridad de la Información y Ciberseguridad**

La Entidad ha venido fortaleciendo la Seguridad de la Información a través de la implementación de buenas prácticas para preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, aplicando métodos y procesos de gestión del riesgo, basadas en la norma NTC ISO 27001:2013, con la que actualmente se encuentran certificados 17 procesos.

Durante el 2019 se efectuó un monitoreo permanente de la actividad de la Red en los diferentes protocolos y servicios, además de las aplicaciones con que cuenta la Entidad, previniendo posibles inserciones de códigos maliciosos o eventos de denegación de servicios, así como el monitoreo del tráfico autorizado, aplicando los controles necesarios.

Se implementó la Circular Externa 007 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que contempla los lineamientos de gestión y control de riesgos de ciberseguridad.

La Entidad se encuentra en una exposición baja de ataques informáticos, dada la aplicación de controles sobre sus canales de comunicación, infraestructura y redes, que buscan mitigar la materialización de riesgos de seguridad y ciberseguridad, en todos los procesos.

## Logros 2019

- Mantenimiento del nivel de exposición de riesgo bajo en toda la Entidad.
- No presentaron riesgos de corrupción o materialización de riesgos estratégicos.
- Apoyo en la gestión y control de la diversificación del portafolio de la Entidad.
- No se presentaron incumplimientos de políticas de límites o procedimientos al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM, concluyendo que la exposición al riesgo fue bajo.
- No se presentaron alertas de liquidez y se dio cumplimiento a las políticas, límites y procedimientos en esta materia, con lo cual la exposición a riesgo se ubicó en un nivel bajo.
- Se logró el 100 % en el alcance de la certificación a todos los procesos de la Entidad, según la norma NTC ISO 27001:2013.

## Retos 2020

- Mantener el nivel de riesgo bajo para la Entidad.
- Realizar pruebas del Plan de Continuidad de Negocio - PCN.
- Fortalecer el conocimiento del cliente y del SARLAFT, para prevenir que se introduzcan a la Entidad recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.
- Controlar los eventos de ciberseguridad que se puedan presentar.
- Actualizar los Manuales de los Sistemas de Riesgo de la Entidad.

## 2.1.4. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



Como una práctica social implementada por Caja Honor para brindar un espacio de bienestar a los afiliados privados de la libertad, se desarrolló por séptimo año consecutivo la campaña ¿Cuánto Espacio Hay en su Corazón? que consistió en el aporte voluntario de elementos de aseo por parte de los funcionarios de la Entidad, esto afianzó la promoción de los derechos humanos y el sentido de solidaridad hacia los miembros de la Fuerza Pública privados de la libertad. Adicionalmente, estos espacios fueron aprovechados para proporcionar información sobre los trámites y servicios para acceder a una solución de vivienda.

Durante diciembre de 2019, fueron visitados cuatro centros de reclusión de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, en Bogotá y Facatativá, en los que adicionalmente se desarrollaron actividades lúdicas y de esparcimiento.

FUERZA	CRM	CANTIDAD KITS	
EJÉRCITO	Puente Aranda. Escuela de Artillería.	43	76
	Escuela de Comunicaciones de Facatativá.	59	
ARMADA DE COLOMBIA	En todo el país.	34	
POLICÍA NACIONAL	Facatativá	133	
FUERZA AÉREA	Base Militar de Apiay	11	

*En 2020, los colaboradores de Caja Honor continuarán brindando su apoyo a este importante segmento de la población de afiliados.*



### 3. Desempeño Económico

### 3. DESEMPEÑO ECONÓMICO

#### 3.1. ASUNTO MATERIAL: GESTIÓN ECONÓMICA ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico".

## ¿Por qué es importante?

(103-1)

Caja Honor es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en cumplimiento de su misión facilita el acceso a una solución de vivienda a los miembros de la Fuerza Pública afiliados a la Entidad, dando un manejo transparente y seguro a los recursos administrados en las cuentas individuales.

Para un adecuado desempeño económico y financiero, la gestión está orientada al logro de dos de los seis objetivos estratégicos establecidos para el periodo 2019-2022. El primero "Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera", el cual abarca el portafolio de inversiones de la Entidad mediante la gestión del portafolio de inversiones, con el fin de garantizar la disponibilidad de los subsidios de vivienda. El segundo, "Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos" que permitan generar rendimientos del portafolio de inversión mayores o iguales al IPC más 3 %, así como contar con una provisión de recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda, seguimiento y control en la ejecución presupuestal y recaudo de cartera.

Entre los impactos asociados a la gestión económica se encuentran:



Bienestar de los afiliados (Fuerzas Militares y de Policía). A través del subsidio de vivienda; elemento fundamental para la adquisición de un inmueble y del modelo Leasing Habitacional que a través de un crédito les permite a los afiliados acceder a una solución de vivienda.



Mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y colaboradores de Caja Honor. La adecuada administración de los recursos y de los activos facilita el acceso a los beneficios que se ofrecen tanto a los afiliados como a los colaboradores de la Entidad.



Reputación de la Entidad. A través del trabajo comprometido y eficiente, Caja Honor evita sanciones económicas para no incurrir en riesgos reputacionales.

## ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

La Entidad da cumplimiento a la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y se rige por la Circular Básica Contable y Financiera - CE 100 de 1995.

## INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

### Activo

Los Activos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cerraron en el último año en \$ 7.1 billones, con un aumento del 4,0 % frente al periodo anterior.

### Pasivo

Los Pasivos ascienden a \$ 6.8 billones, con un aumento del 4,2 % frente al periodo anterior:

Por su parte, el Portafolio de Inversiones por \$ 6.5 billones, tuvo un crecimiento del 5,5 %, convirtiéndose de esta manera, en el rubro que más aportó al crecimiento del Activo, gestionado con las mejores prácticas del sector financiero, políticas conservadoras y un perfil de riesgo bajo.

La cuenta de mayor representación de los pasivos corresponde a los conceptos de ahorro, cesantías e intereses de los afiliados de Caja Honor por valor de \$ 5.8 billones. En la última vigencia, se reconocieron intereses por \$ 179.006 millones en las cuentas individuales de los afiliados con un IPC del 3,80 %.

### Patrimonio

Durante la última vigencia (2019) el Patrimonio cerró en \$ 282.291 millones, con aumento del 0.7 %, frente al periodo anterior, que fue de \$ 280.273 millones.

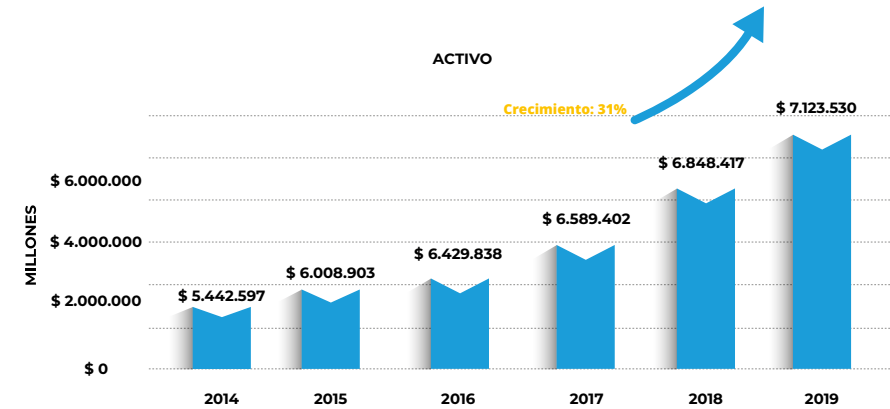


Figura 1: Evolución del Activo 2014-2019.  
Fuente: Área de Finanzas.

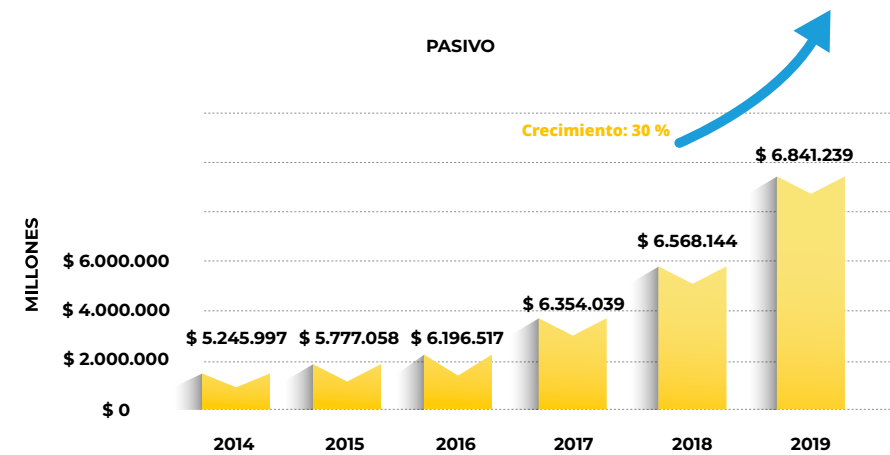


Figura 2: Evolución del Pasivo 2014-2019.  
Fuente: Área de Finanzas.

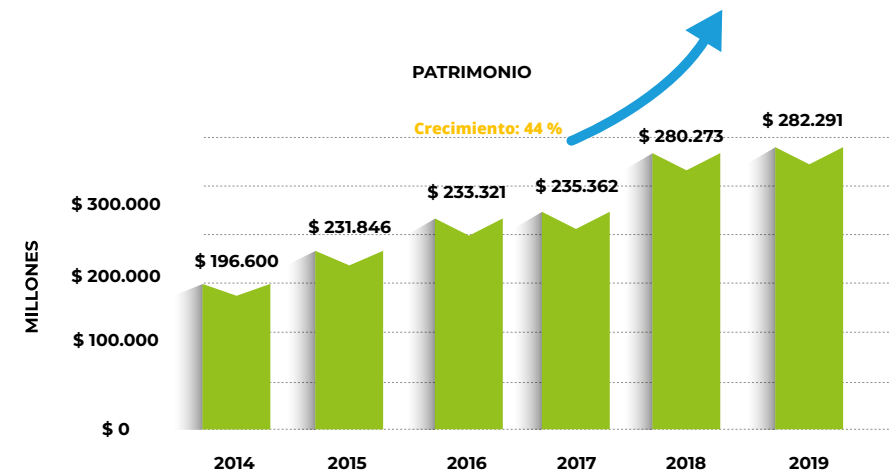


Figura 3: Evolución del Patrimonio 2014-2019.  
Fuente: Área de Finanzas.

### 3.1.1. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(201-1)

#### ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

La gestión económica se monitorea a través de indicadores que son revisados por la Oficina Asesora de Planeación y la Revisoría Fiscal, que emite dictamen sobre los Estados Financieros. Anualmente la Contraloría General de la República realiza la auditoría financiera para determinar el fenecimiento de la cuenta fiscal. Por su parte la Oficina Asesora de Riesgos, monitorea las operaciones que realizan las Áreas de Tesorería y de Finanzas, generando un informe que describe las operaciones ejecutadas y que es direccionado al Comité Financiero de la Entidad.

Concepto	Cifras COP	
	2018	2019
Ingresos operacionales directos	\$ 434.789.024.130	\$ 472.191.503.644
Otros ingresos operacionales	\$ 23.533.217.786	\$ 12.993.188.221
<b>Total ingresos operacionales</b>	<b>\$ 458.322.241.916</b>	<b>\$ 485.184.691.865</b>
Gastos operacionales directos (intereses)	\$ 141.503.559.402	\$ 179.016.528.606
Beneficios a empleados	\$ 18.850.412.185	\$ 19.317.773.137
Comisiones	\$ 200.970.799	\$ 149.754.328
Legales	\$ 11.968.649	\$ 20.221.292
Honorarios	\$ 3.494.725.943	\$ 2.018.684.661
Impuestos y tasas	\$ 16.582.448.944	\$ 17.176.339.619
Método de participación patrimonial	\$ 407.701.610	\$ 405.506.399
Arrendamientos	\$ 139.942.941	\$ 107.909.565
Contribuciones, afiliaciones y transferencias	\$ 1.820.289.570	\$ 1.823.642.690
Seguros	\$ 327.505.174	\$ 403.429.722
Mantenimiento y reparación	\$ 2.047.441.371	\$ 2.514.328.244
Adecuación e instalación	\$ 426.964.375	\$ 475.329.424
Otros gastos (servicios - materiales - otros honorarios)	\$ 11.612.002.874	\$ 14.405.004.574
<b>Total gastos operacionales</b>	<b>\$ 197.425.933.837</b>	<b>\$ 237.834.452.261</b>
Provisiones	\$ 247.897.450.247	\$ 235.027.635.948
Depreciaciones	\$ 2.578.015.303	\$ 3.057.894.034
Amortizaciones	\$ 1.835.634.823	1.990.294.133
<b>Total costos y gastos con depreciación y coberturas</b>	<b>\$ 449.737.034.210</b>	<b>\$ 477.910.276.376</b>
<b>Total costos y gastos sin depreciación</b>	<b>\$ 447.159.018.907</b>	<b>\$ 474.852.382.342</b>
<b>Total costos y gastos sin depreciación, sin coberturas, sin lleno de línea y sin provisión</b>	<b>\$ 197.425.933.837</b>	<b>\$ 237.834.452.261</b>

<b>Resultado Operacional</b>	<b>\$ 260.896</b>	<b>\$ 247.350</b>
Margen Ebitda	56,92 %	50,98 %

## Tabla resumen:

Concepto	Descripción	Valor (COP) 2018	Valor (COP) 2019
<b>Valor Económico Directo Generado – VEG</b>	a. Ingresos	\$ 458.322.241.916	\$ 485.184.691.865
<b>Valor Económico Distribuido – VED</b>	b. Costos operativos	\$ 161.993.072.708	\$ 199.516.696.816
	c. Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 18.850.412.185	\$ 19.317.773.137
	d. Pagos a gobierno	\$ 16.582.448.944	\$ 18.999.982.309
	<b>Total Valor Económico Distribuido</b>	\$ 197.425.933.837	\$ 237.834.452.261
<b>Valor Económico Retenido – VER</b>	<b>Valor Económico Generado menos Valor Económico Distribuido</b>	\$ 260.896.308.079	\$ 247.350.239.604

## Valor Económico Generado

### a. Ingresos

En el 2019 los ingresos cerraron en \$ 485.184 millones, de los cuales el 96 % corresponden a los rendimientos generados por el portafolio de inversiones que ascendieron a la suma de \$ 467.714 millones.

## Valor Económico Distribuido

### b. Costos operativos

Durante 2019, la Entidad registró gastos relacionados con impuestos, tasas, beneficios a empleados y funcionamiento, por un valor de \$ 58.818 millones, frente a \$ 55.922 millones en 2018, valor que representa un incremento del 5,2 % producto de la política de Eficiencia Administrativa.

Los gastos operacionales directos en 2019 fueron de \$ 179.016 millones.

### c. Salarios y beneficios

Corresponden a los gastos de funcionamiento relacionados con los beneficios a empleados de la Entidad, que para el 2019, se ubicaron en \$ 19.317 millones; dicho concepto representó el 8 % de la totalidad de los gastos operacionales,

manteniendo una tendencia de crecimiento moderada, con un 2.47 % con respecto a la vigencia 2018.

### d. Pagos al Gobierno

Corresponde al total de la carga tributaria generada por la Entidad. Entre los ítems más representativos se encuentran: el gravamen a los movimientos financieros y el impuesto de Industria y Comercio. El total de gastos por este concepto representó el 8 % del gasto global de Caja Honor que equivale a \$ 19.000 millones.

En esta distribución se observa que los pagos por concepto de beneficios a empleados, impuestos y tasas equivalen al 16 %.

## Valor Económico Retenido

El margen operacional corresponde al 52.38 %, reflejado en el resultado operacional que para el 2019, fue de \$ 247.350 millones, frente a los \$ 260.896 millones en 2018, con una variación del -5.1 %.

## 3.1.2. Indicadores Financieros

El resultado del indicador EBITDA que para el 2018 fue de \$ 260.896 millones y de \$ 247.350 millones para el 2019, presentó una disminución por valor de \$ 13.546 millones. Dicho indicador permite demostrar que la Entidad ha logrado solventar la operación y de esta manera aportar significativamente a la construcción de subsidios de vivienda, junto con los aportes que entrega el Ministerio de Defensa Nacional.

Del resultado operacional obtenido en el 2019, se destinaron \$ 234.339 millones en recursos para la construcción de los subsidios de vivienda (para Soldados Profesionales la suma fue de \$ 47.001 millones de pesos y para las otras categorías de \$ 187.338 millones).

Resultado Operacional	2017	2018	2019	Variación	%
	\$ 235.481	\$ 260.896	\$ 247.350	-\$ 13.546	-5 %
<b>Margen Ebitda</b>	49.89 %	56.92 %	50.98 %		
Indicadores de Liquidez	2017	2018	2019		
Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente)	22,12 %	24,24 %	21,17 %		
Indicador de Endeudamiento	2017	2018	2019		
Nivel de endeudamiento (total pasivo / total activo) con los afiliados	96,43 %	95,91 %	96,04 %		
Endeudamiento financiero (pasivo financiero / total pasivo) con los afiliados	10,60 %	9,96 %	10,08 %		
Indicador de Rentabilidad	2017	2018	2019		
Margen operacional (utilidad operacional / ingresos operacionales)	50,59 %	60,01 %	52,38 %		
Entidades Financieras	2017	2018	2018	Variación	%
Intereses reconocidos cuenta individual (anualmente)	180.791	141.501	179.006	37.505	27%
Recursos subsidios de vivienda Caja Honor (anualmente)	221.510	246.598	234.339	-12.259	-5 %



**Razón corriente:** la estructura del pasivo corriente corresponde a la devolución de los recursos de los afiliados que cumplen 168 cuotas aportadas y que accederán a la solución de vivienda (devolución cesantías y ahorro). El activo corriente son los vencimientos de los TES y cupones a menos de un año, los saldos disponibles y las cuentas por cobrar por Leasing Habitacional. Con corte a 2019, la razón corriente se ubicó en el 21.17 %, indicando el nivel de respaldo que tiene la Entidad para cubrir los pagos exigibles menores a un año.

**Nivel de endeudamiento:** el 96.4 % del pasivo corresponde a recursos de los afiliados (ahorros, cesantías e intereses) y para la construcción de subsidios de vivienda, que están respaldados en buena medida, por el portafolio de inversiones de la Entidad.

**Endeudamiento financiero:** el endeudamiento financiero, corresponde a los intereses reconocidos a los

afiliados en sus cuentas individuales sobre el total del pasivo, donde la cifra más representativa son los ahorros, cesantías, intereses y los subsidios de vivienda.

**Margen operacional (utilidad operacional / ingresos operacionales):** este resultado corresponde al porcentaje de utilidad producto de los ingresos operacionales obtenidos de la rentabilidad del portafolio de inversiones y de los rendimientos de los créditos de vivienda, descontados de los costos operativos de la Entidad.

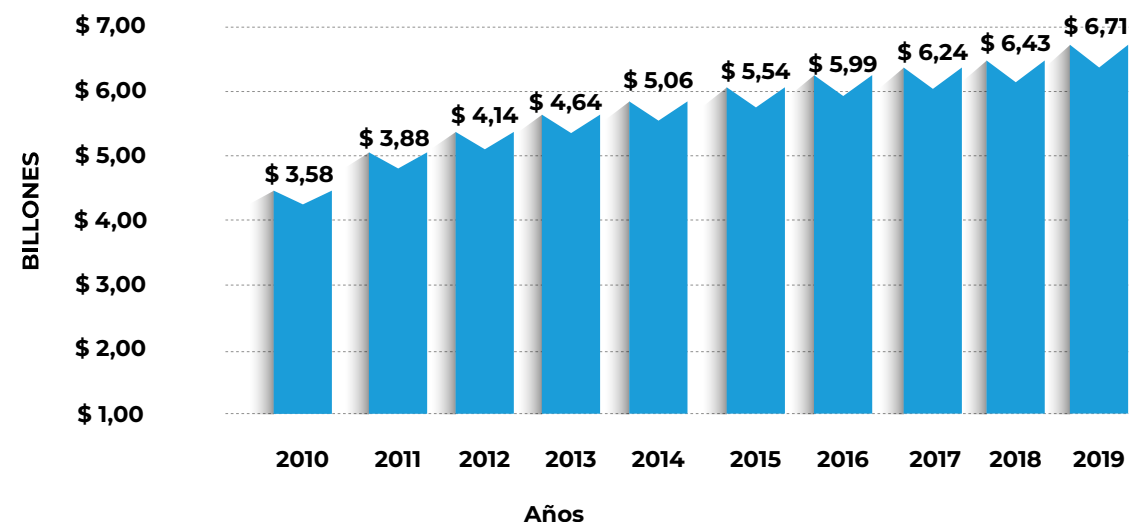
**Intereses reconocidos cuenta individual (anualmente):** la Entidad reconoce el 100 % del IPC a los aportes y cesantías registrados en la cuenta individual de los afiliados.

**Recursos subsidios de vivienda Caja Honor (anualmente):** la Entidad aporta en promedio el 95 % de la utilidad operacional (antes de provisiones y amortizaciones) a la construcción de subsidios de vivienda.

### 3.1.3. Rendimientos Financieros

Los rendimientos financieros le permiten a la Entidad cubrir los gastos por reconocimiento de intereses a los ahorros y cesantías de los afiliados con el 100 % del Índice de Precios al Consumidor – IPC. Una vez descontados estos gastos, la Entidad producto de sus utilidades, destina la mayor parte de estos recursos a la provisión de subsidios de vivienda para los afiliados.

EVOLUCIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES



## Iniciativas desarrolladas para generar rendimientos financieros

Caja Honor trabaja por el desarrollo de iniciativas que le permitan mantenerse en el tiempo y garantizar su gestión económica, así:



**Construcción de un portafolio óptimo.** Permitted establecer la estructura y composición adecuada acorde al negocio, alineado con los pilares de seguridad, liquidez y rentabilidad.



**Diversificación del portafolio de inversiones con deuda privada.** Esta iniciativa ha permitido generar rendimientos adicionales frente a la deuda pública.



**Fortalecimiento del producto de Leasing Habitacional.** Le ha permitido a la Entidad mejorar el retorno de los activos y la vez, les brinda a los afiliados la posibilidad de financiar la solución de vivienda en condiciones favorables y únicas (plazo, canon, valor crédito y tasa), comparadas con las ofrecidas por otras entidades financieras.



**Eficiencia Administrativa.** La Entidad ha establecido como política que sus gastos, no superen el 1,2 % de los activos administrados, con el propósito de maximizar los recursos bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad. Se ha adoptado una cultura en la que cada peso ahorrado cuenta para la construcción de los subsidios de vivienda.





## Logros 2019

El trabajo comprometido y enfocado a los resultados, le permitió a la Entidad obtener importantes logros, producto de la impecable administración financiera durante 2019:



El portafolio de inversiones cerró en \$ 6.71 billones, con una variación frente al año anterior de 4.4 %, equivalente a \$ 283.184 millones, con una rentabilidad promedio ponderada del 7.35 % E.A., lo que se traduce en solidez y confianza para los afiliados.



Diversificación de la composición del portafolio de inversiones, con una participación en deuda pública del 88.7 % y en deuda privada del 11.3 %.



Se realizaron compras en deuda privada (CDT's y bonos ordinarios) de emisores del sector financiero con calificación AAA, por valor de \$ 494.060 millones, cerrando con un total de portafolio de deuda privada de \$ 567.296 millones, frente a los \$ 102.149 millones del año 2018. Las tasas de negociación en deuda privada generaron un spread promedio de 85 puntos básicos-pbs sobre los TES, que equivalen a generar \$ 12.000 millones adicionales por año.



Con la triangulación de recursos a través del Fondo de Inversión Colectiva - FIC, se logró gestionar el disponible en entidades financieras con mayores tasas.



Para el 2019 el acumulado fue de \$ 58.828 millones que corresponden a un 0,90 %, lo cual indica que los gastos operacionales indirectos en participación del total del activo productivo se situaron por debajo del 1,2 % y se traducen en una eficiente gestión administrativa.

Lo anterior es producto de la implementación de iniciativas, decisiones y políticas que contribuyen a la generación de valor para todas las partes interesadas. A continuación, se presentan los resultados y las principales cifras del sector financiero, incluido Caja Honor, con corte a diciembre del 2019.



## Establecimientos de crédito - Utilidades 2019

1	Banco de Bogotá	\$ 3,356,381
2	Bancolombia	\$ 2,640,886
3	DAVIVIENDA	\$ 1,316,203
4	Banco de Occidente	\$ 457,781
5	banco popular	\$ 328,580
6	cajaHonor	\$ 247,350
7	Banco Caja Social	\$ 248,478
8	Banco AV Villas	\$ 190,710
9	Mundo Mujer	\$ 78,776
10	Bancoomeva	\$ 31,664
11	Banco W	\$ 55,147
12	BancaMía	\$ 40,016
13	Banco Finandina	\$ 32,496
14	Bancompartir	\$ 1,213
15	Banco Cooperación CoopCentral	\$ 3,381

Cifras en millones

Fuente: Superintendencia Financiera.





## Retos 2020

- La Entidad en función de su gestión económica y de la generación de rendimientos financieros, se ha trazado los siguientes retos para el 2020:
- Inversiones en deuda privada por un valor cercano a los \$ 250.000 millones.
- Dinamización del portafolio incluyendo nuevas alternativas de inversión.
- Generar una rentabilidad del portafolio de inversiones del IPC+3 %.
- Eficiencia Administrativa. Gastos <1,2 % de los activos administrados.
- Construcción de subsidios de vivienda, por valor de \$ 209.763 millones de pesos.
- Lanzamiento del crédito hipotecario.

Implementación del Ahorro Voluntario para Afiliados de Administración de Cesantías -AVAC.

1	<b>BBVA</b>		\$ 738,369
2	<b>BANCO CIB</b>		\$ 250,043
3	<b>cajaHonor</b>		\$ 247,350
4	<b>COLPATRIA</b>		\$ 193,097
5	<b>Banco Falabella</b>		\$ 109,997
6	<b>Santander</b>		\$ 8,621
7	<b>multibank</b>		(-\$ 3,907)
8	<b>BANCO PICHINCHA</b>		(-\$ 12,904)

Cifras en millones

Fuente: Superintendencia Financiera.

1	<b>cajaHonor</b>		\$ 247,350
2	<b>fng</b>		\$ 190,107
3	<b>BANCOLDEX</b>		\$ 126,834
4	<b>FDN</b>		\$ 111,767
5	<b>FNG</b>		\$ 99,981
6	<b>FINAGRO</b>		\$ 88,705
7	<b>Findeter</b>		\$ 73,911
8	<b>eterritorio</b>		\$ 28,098
9	<b>Fogafin</b>		\$ 5,476
10	<b>ICETEX</b>		-\$ 1,576

Cifras en millones

Fuente: Superintendencia Financiera.



## 4. Gestión con Afiliados



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

## 4. GESTIÓN CON AFILIADOS

### 4.1. ASUNTO MATERIAL: SOLUCIÓN DE VIVIENDA ODS 11 "Ciudades y Comunidades Sostenibles"

#### ¿Por qué es importante?

(103-1)

La adquisición de vivienda es una de las inversiones más importantes en la vida de una persona, la cual abarca un componente emocional que genera bienestar y estabilidad para quien accede a ella y su núcleo familiar.

Caja Honor como administrador de los aportes de los afiliados, a partir del desarrollo de su objeto social, contribuye a que los miembros de las Fuerzas Militares y de Policía cumplan esta meta. La Entidad asesora a sus afiliados en la observancia de todos los requisitos necesarios para el acceso a solución de vivienda y canaliza sus solicitudes ante las constructoras.

Sumado a esto, los esfuerzos de Caja Honor por tener prácticas sostenibles y eficientes en los ejercicios financieros y de gestión, se han transformado en bienestar para los afiliados y sus núcleos familiares.

Esta actividad genera impacto tanto en los afiliados, como en la sociedad, entre los que se encuentran:

- **Bienestar y mejora de las condiciones de vida de la familia:** Al facilitar el acceso a una solución de vivienda a través de los modelos establecidos por la En-

tidad a partir de la entrega del subsidio que otorga el Estado para la adquisición de vivienda propia.

- **Contribución en la educación de los afiliados y de sus familias:** La Entidad administra las cesantías de 91.260 afiliados quienes, previo cumplimiento de los requisitos de ley, pueden acceder a programas de educación con el fin de fortalecer sus competencias y las de los integrantes de su núcleo familiar.

#### ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

La gestión de la Entidad se encuentra alineada con las políticas del Gobierno Nacional y con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG, es por esto que cuenta con 9 trámites y 4 servicios inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT dispuesto por Función Pública, en donde los afiliados pueden consultar los requisitos para acceder a su solución de vivienda.

Cada afiliado es titular de una cuenta individual conformada por los aportes y cesantías que son descontados por nómina de su salario y transferidos por la Unidad Ejecutora a Caja Honor para su administración.



## Aspectos de la gestión de solución de vivienda

### Cumplir con los requisitos exigidos para cada modelo

Una vez se haya cumplido con el número de cuotas aportadas y los requisitos establecidos, el afiliado podrá acceder voluntariamente a la solución de vivienda a través del modelo de su preferencia.

### Radicar su solicitud en un Punto de Atención

Caja Honor cuenta con ocho Puntos de Atención a nivel nacional y dos Puntos Móviles, disponibles para brindar asesoría especializada a los afiliados frente a los trámites y servicios de la Entidad.

### Orientación y asesoría para los trámites de vivienda

Incluye la validación jurídica y el estudio de títulos, que permiten garantizar que los inmuebles propuestos por los afiliados, cumplan con los requisitos técnicos que aseguren su habitabilidad.

### Herramientas tecnológicas

La Entidad ha implementado trámites y servicios en línea para facilitar y mejorar la experiencia de cara al cliente: Envío de extractos electrónicos, la ventanilla única, el Portal Transaccional, los Kioscos Electrónicos, los Text to Speech, la APP, el agendamiento de citas, entre otros mecanismos que mejoran la calidad en la atención.



## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Para Caja Honor es fundamental hacer un seguimiento constante a las metas y objetivos propuestos, en tal sentido la Oficina Asesora de Planeación monitorea el desempeño institucional, realiza apertura y seguimiento a las acciones de mejora y correctivas y rinde informes de manera periódica a la Gerencia General, a la Junta Directiva y a Entes Externos. La Oficina de Control Interno por su parte, da cumplimiento a lo establecido en el programa de auditorías de cada vigencia. El Área de Atención al Afiliado se realiza la medición del Índice de Satisfacción del Afiliado, frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. El Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC, brinda atención integral a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y otros mecanismos que garantizan el adecuado funcionamiento de los procesos.

Adicionalmente ICONTEC realiza auditorías de seguimiento y renovación a los sistemas de Gestión de la Calidad, con el enfoque en las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC 27001:2013, con el fin verificar el óptimo cumplimiento de lo dispuestos en dichas normas. La Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones presenta a la Gerencia General el cumplimiento de los indicadores estratégicos que impactan en la satisfacción de los afiliados; así mismo reporta novedades frente a las operaciones propias desarrolladas en los procesos a cargo, planteando iniciativas para la mejora continua en la prestación del servicio.

### 4.1.1. Subsidios de Vivienda

Este es un aporte en dinero, que se otorga por una sola vez al núcleo familiar del afiliado o a los beneficiarios de este. El subsidio constituye un complemento del ahorro del afiliado, para facilitar la adquisición, construcción de vivienda o liberación de hipoteca.

Los recursos que constituyen el subsidio se aplican exclusivamente a través de las siguientes modalidades: Adquisición de vivienda nueva o usada, construcción en sitio propio, pago de crédito hipotecario y opción de adquisición en Leasing Habitacional.

Según la normatividad, los subsidios de vivienda que otorga Caja Honor están clasificados por la categoría que ostenta el afiliado, como se presenta a continuación:

**Oficiales:**  
121 SMLMV.

**Suboficiales y Nivel Ejecutivo:**  
54 SMLMV.

**Soldados Profesionales, Infantes de Marina y Agentes:**  
41 SMLMV.

El valor de los subsidios es actualizado anualmente, de conformidad con el salario mínimo legal mensual vigente-SMLMV.

La Entidad trabaja en la construcción de subsidios para facilitar el acceso a soluciones de vivienda, previo cumplimiento de los requisitos establecidos. En 2019, Caja Honor entregó 11.009 subsidios en todo el país, como lo describe la siguiente tabla:

Categoría de Afiliado	Subsidios entregados 2019
Oficiales	867
Suboficiales y Nivel Ejecutivo	6.734
Agentes	10
Soldados Profesionales e Infantes de Marina	3.398
<b>Total</b>	<b>11.009</b>

*Fuente: Oficina Asesora de Planeación Informe de Gestión 2019.*



#### 4.1.2. Portafolio de Modelos de Solución de Vivienda para los Afiliados

Caja Honor cuenta con la siguiente oferta de modelos de solución, para facilitar el acceso a vivienda propia.



*Vivienda* **14**



*Vivienda* **8**



*Vivienda Leasing*



**Héroes**  
*(Fondo de Solidaridad)*



**Futuro:**  
*Cesantías*



## 4.1.2.1. Descripción de los modelos de solución de vivienda

### 4.1.2.1.1. Modelo Vivienda 14



#### Vivienda 14



El afiliado que desea acceder a este modelo de solución de vivienda debe registrar 168 cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio y cumplir los requisitos generales de ley, llevando a cabo el trámite correspondiente para el desembolso de los valores que reposen en su cuenta individual, así como para el reconocimiento y pago del subsidio para vivienda.

Los soldados profesionales que tengan 15 años o más de servicio, tendrán el derecho a acceder a este modelo, siempre y cuando cumplan con los demás requisitos y condiciones establecidos para este fin.

El afiliado podrá acceder a solución de vivienda, en las siguientes modalidades:

- Compra de vivienda.
- Construcción sobre lote.
- Liberación de gravamen hipotecario.
- Pago de la opción de adquisición mediante un contrato de Leasing Habitacional ofrecido por entidades financieras distintas a Caja Honor.

#### RESULTADOS 2019

- 11.009 afiliados accedieron a solución de vivienda a través de este modelo, con una inversión de \$ 986.515 millones.
- Se inició la implementación del Formulario Único de Pago Transaccional, con el propósito que el trámite se desarrolle completamente en línea.



## 4.1.2.1.2. Modelo Vivienda 8



El Artículo 6 de la Ley 1305 de 2009, establece que accederán de manera opcional a este modelo de solución de vivienda, los afiliados que registren en su cuenta individual como mínimo 96 cuotas u 8 años de aportes de ahorro mensual obligatorio y que adelanten el trámite correspondiente para el desembolso de los valores que reposen en su cuenta individual, incluidos intereses, excedentes financieros, rendimientos, compensación y cesantías.

Este modelo les permite a los afiliados acceder a compra de vivienda nueva o usada, o solucionar vivienda mediante un contrato de Leasing Habitacional ofrecido por entidades financieras diferentes a Caja Honor.

Los valores de la cuenta individual (ahorro mensual obligatorio, intereses, excedentes financieros, rendimientos, y cesantías) corresponden al pago inicial de la vivienda que el afiliado escogió. Si los aportes no cubren la totalidad del valor del inmueble el afiliado podrá hacer uso de recursos propios o un crédito hipotecario otorgado por una entidad financiera distinta a Caja Honor, para cubrir el excedente del valor total de la vivienda.

### Resultados 2019

- 5.421 afiliados accedieron al modelo lo que representó una inversión de \$ 198.711 millones.
- Se implementó la acreditación a través del Portal Transaccional, con la finalidad de facilitar al afiliado el envío en línea de la escritura pública y del certificado de libertad y tradición, minimizando tiempo, costos a los afiliados y desplazamiento a los Puntos de Atención.



### 4.1.2.1.3. Modelo Vivienda Leasing



Este modelo de solución de vivienda se realiza a través de un contrato de leasing financiero que suscribe Caja Honor, donde se entrega al afiliado en calidad de locatario la tenencia de un inmueble para destinarlo al uso habitacional y goce, a cambio del pago de un canon periódico, durante un plazo convenido, a cuyo vencimiento el bien se restituye a su propietario o se transfiere al locatario, si este último decide ejercer una opción de adquisición.

Pueden acceder opcionalmente a este modelo los afiliados que registren en su cuenta individual como mínimo 24 cuotas de aportes de ahorro mensual obligatorio. Para el efecto, la Entidad verificará el cumplimiento de los requisitos por parte del afiliado y procederá a adquirir el inmueble seleccionado para que sea entregado en leasing habitacional de acuerdo con las condiciones técnicas y financieras.

### Resultados 2019

- Fueron aprobados 205 créditos leasing.
- Se desarrolló una fuerte estrategia de divulgación, que permitió dar a conocer el modelo a los afiliados y sus beneficios como una nueva opción para adquirir vivienda.

### Retos 2020

- Incrementar el posicionamiento del modelo y el número de aprobaciones.
- Aprobar mínimo 170 créditos a través del modelo.
- Ampliar la oferta de inmuebles para brindar al afiliado más opciones de compra.
- Asesorar al afiliado permanentemente, para mejorar la experiencia de servicio durante el proceso de adquisición del inmueble a través del modelo vivienda leasing.



#### 4.1.2.1.4. Fondo de Solidaridad



### Héroes (Fondo de Solidaridad)



Modelo Héroes del Fondo de Solidaridad: Tiene por objeto facilitar a los afiliados el acceso a una solución de vivienda de forma subsidiada o el giro de recursos a los beneficiarios del afiliado que fallezca por cualquier causa, queden o no disfrutando de asignación de retiro, pensión de supervivencia o sustitución, y a los afiliados que, como consecuencia directa de actos del servicio o fuera de él, por acción directa del enemigo, en misión del servicio, o por una grave y comprobada enfermedad catastrófica o terminal sean retirados, con o sin derecho al disfrute de pensión de invalidez.

### Resultados 2019

- 100 beneficiarios accedieron a vivienda propia a través del modelo.
- Se entregaron 267 viviendas en todo el país, en la modalidad de adjudicación.
- Se entregaron 109 soluciones en la modalidad de giro de recursos.

### Retos 2020

- Cumplir con la meta establecida de 100 soluciones de vivienda otorgadas a través de este modelo.



## 4.1.2.1.5. Modelo Futuro



La administración de las cesantías la ejerce Caja Honor; una vez el afiliado haya accedido a solución de vivienda o haya perdido la calidad de afiliado por desafiliación, podrá emplear este recurso de acuerdo con los casos establecidos por la ley: mejoras de vivienda; compra de vivienda nueva o usada; educación para el núcleo familiar; pago de créditos hipotecarios; construcción sobre lote o para comprar vivienda mediante un contrato de leasing.

### Resultados 2019

- Se procesaron 50.762 expedientes de cesantías. La relación detallada se presenta a continuación:

Administración de Cesantías 2019								
FUERZA	PARCIALES					DEFINITIVAS		
TIPO	Construcción y mejora de vivienda	Compra de vivienda	Educación	Liberación de gravamen hipotecario	Conciliación ente judicial/ Liquidación sociedad Conyugal	Retiro de la Institución	Muerte del afiliado	Total
Armada Nacional	836	354	307	8	3	723	21	2,252
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía	21	19	18	1	1	30	2	92
Comando General FF.MM.	23	7	18	0	0	19	1	68
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva	4	7	1	0	0	3		15
Dirección General Marítima	18	11	10	0	0	14		53
Ejército Nacional de Colombia	5,062	2,340	1,234	17	12	9,578	314	18,557
Fuerza Aérea Colombiana	510	113	108	22	2	401	14	1,170
Gabinete	34	12	15	2	0	44		107
Policía Nacional	10,444	3,394	1,600	33	46	12,687	244	28,448
<b>Total</b>	<b>16,952</b>	<b>6,257</b>	<b>3,311</b>	<b>83</b>	<b>64</b>	<b>23,499</b>	<b>596</b>	<b>50,762</b>





## 4.1.2.2. Resultados 2019 - Modelos de Solución de Vivienda

La meta proyectada de acceso a los modelos de solución durante 2019 fue de 17.750 soluciones entregadas. Al cierre de la vigencia, Caja Honor otorgó 16.735 soluciones de vivienda alcanzando un 94.28 % de cumplimiento, beneficiando así a más de 67.000 personas que integran los núcleos familiares de los miembros de la Fuerza Pública. A continuación, se presentan los resultados por cada modelo de vivienda:

MODELO	META	EJECUCIÓN	%
VIVIENDA 14	11.000	11.009	100.08 %
VIVIENDA 8	6.500	5.421	83.40 %
HÉROES	100	100	100.00 %
VIVIENDA LEASING	150	205	136.67 %
<b>TOTAL</b>	<b>17.750</b>	<b>16.735</b>	<b>94.8 %</b>

Las metas estratégicas para solución de vivienda para la vigencia 2019-2022 corresponden a 87.904, lo que equivale a un valor proyectado de \$ 7 billones.

### MEGA 2019-2022

Modelo	2019	2020	2021	2022	TOTAL
 <b>VIVIENDA 14</b>	11,000	18,080	16,300	15,500	60,880
 <b>VIVIENDA 8</b>	6,500	6,275	6,443	6,646	25,864
 <b>HÉROES</b>	100	100	120	120	440
 <b>VIVIENDA LEASING</b>	150	170	190	210	720
<b>TOTAL</b>	<b>17,750</b>	<b>24,625</b>	<b>23,053</b>	<b>22,476</b>	<b>87,904</b>



Algunas de las estrategias que se llevarán a cabo para el cumplimiento de las metas son:



**Presencia en Unidades Militares y de Policía:** el apoyo de los oficiales de Enlace para asesorar a los afiliados sobre los trámites y servicios de la Entidad y gestionar las solicitudes es fundamental en el éxito de la estrategia.



**Aumentar presencia con los Puntos Móviles de atención:** para lograr mayor cobertura especialmente en los sitios, en los que no haya disponibilidad de atención presencial.



**Disponibilidad de herramientas tecnológicas** que mejoren y optimicen la prestación del servicio.



**Reducción en los tiempos de los trámites:** a través de la implementación de trámites simplificados y totalmente en línea para retiro de cesantías definitivas y parciales.

### 4.1.3. Humanización de los servicios prestados por la Entidad y la Participación Ciudadana

La Entidad implementa prácticas socialmente responsables con el fin de llegar a todos los afiliados, especialmente a aquellos que presentan limitación de la capacidad psicofísica y no pueden trasladarse fácilmente a los Puntos de Atención. La disminución de los tiempos de atención, la programación de citas, la implementación de trámites en línea, el desarrollo de campañas de comunicación y la adecuación de las instalaciones, entre otras acciones, aseguran que el servicio, no solo sea de calidad, sino, más incluyente.

Durante a vigencia 2019, se desarrollaron también una serie de eventos de carácter comercial, entre ellas ruedas de negocio, las ferias inmobiliarias, las ferias de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación- DNP, así como la ruta del servicio a nivel nacional a través de los Puntos Móviles en diversas regiones del país, promovieron la interacción y el mejoramiento de la experiencia de cara al cliente.

Entre los eventos realizados en 2019 se destacan:












Evento	Descripción
ALIANZAS	Con el Departamento Nacional de Planeación: se brindó atención a 134 afiliados en Aracataca (Magdalena), Villavicencio (Meta) e Istmina (Chocó).
	Con el Ministerio de Defensa Nacional: se atendieron 1.460 afiliados en el marco del evento "Nuestro compromiso es no olvidarlos" en Barranquilla, Montería, Bucaramanga, Cali y Armenia.
FERIAS	235 afiliados fueron atendidos en Ibagué y Cali.
VISITAS	1.251 más, fueron atendidos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bogotá: Dirección de Prestaciones Sociales del Ejército "Teatro Patria".</li> <li>● Bogotá: Asociación Casamata.</li> <li>● Bogotá: Escuela de Policía-Provincia de Sumapaz, Municipio de Fusagasugá.</li> <li>● Bogotá: Escuela de Policía-Provincia de Sumapaz, Municipio de Fusagasugá.</li> <li>● Bogotá: Plaza de Armas del Cantón de Caballería.</li> <li>● Barranquilla: Feria en Aracataca (Magdalena).</li> <li>● Barranquilla: Batallón de Instrucción, Entrenamiento y Reentrenamiento No.10.</li> <li>● Ibagué: Batallón de Infantería No.17 "General José Domingo Caicedo"</li> <li>● Ibagué: El Recinto Ferial "La Vorágine" de la Ciudad de Neiva-Camacol.</li> <li>● Ibagué: Cantón Militar "Coronel Jaime Rooke".</li> </ul>
	VISITAS A CENTROS DE RECLUSIÓN DEL EJÉRCITO, LA ARMADA Y LA POLICÍA NACIONAL.

## 4.1.3.1. Canales de comunicación y Puntos de Atención

### Eventos de Participación Ciudadana



Para mantener un diálogo constante y eficiente con los afiliados, Caja Honor ha desarrollado diferentes canales de comunicación, presenciales y electrónicos:

	Página web		Mensajes de voz y texto al celular
	Publicaciones		Defensor del Consumidor Financiero
	Redes Sociales		Pautas publicitarias
	Puntos de Atención		Oficina Móvil
	APP Caja Honor		Centro de Contacto al Ciudadano
	Envío de extractos		Kioscos electrónicos

## Retos 2020

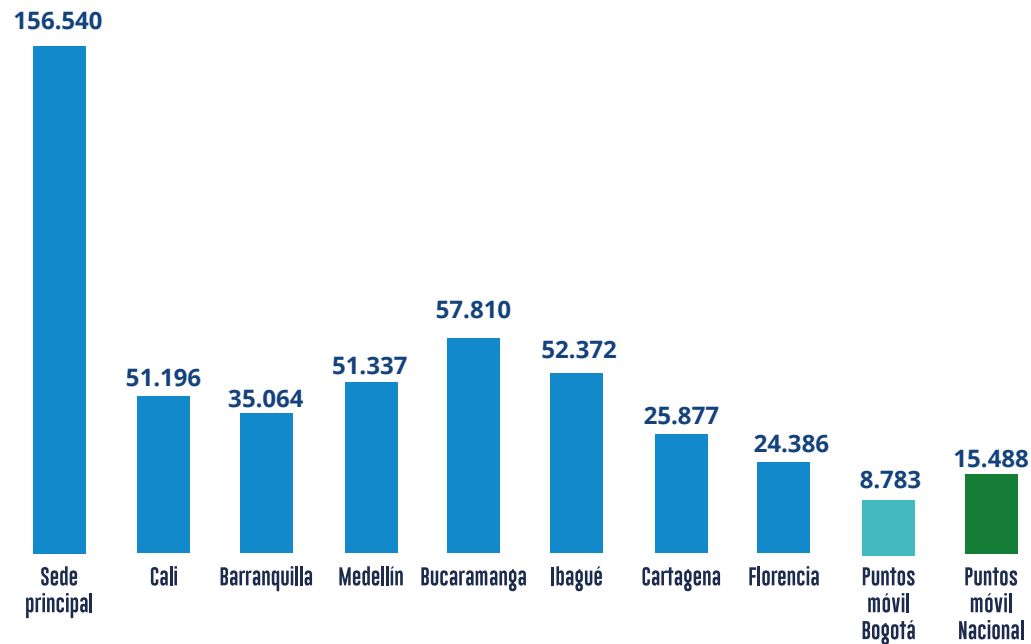
Están orientados a promover la mejora continua y al logro de la satisfacción plena del servicio:

- **Caja Honor como referente de servicio:** posicionar a la Entidad mediante el desarrollo de buenas prácticas y la humanización del servicio.
- **Racionalización y automatización de trámites:** facilitar el acceso a los trámites de la Entidad y reducir los requisitos exigidos.
- **Transformación digital:** desarrollar proyectos digitales para fortalecer el servicio virtual. Entre las iniciativas se encuentra la implementación del Chat- Bot, que le permite al afiliado interactuar con la Entidad y obtener una respuesta en línea de manera directa e inmediata en horario 24/7.
- **Proyecto inclusión social:** busca fortalecer la implementación de los parámetros de Responsabilidad Social en la Entidad, con base en la norma NTC 6047 de 2013, cuyo propósito es garantizar el acceso a los servicios para todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, incluidos aquellos que presentan algún tipo de discapacidad.



## Detalle de la Gestión de Trámites y Solicitudes

Durante 2019, fueron atendidas 478.853 afiliados a nivel nacional, como se presenta a continuación:



### 4.1.4. Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones

La *Humanización del Servicio* es la carta de presentación de la Entidad, por esta razón, Caja Honor implementa de manera periódica mecanismos para medir el índice de satisfacción de los afiliados con relación a la calidad en la atención recibida. De la misma manera ha dispuesto de mecanismos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y otro tipo de solicitudes.

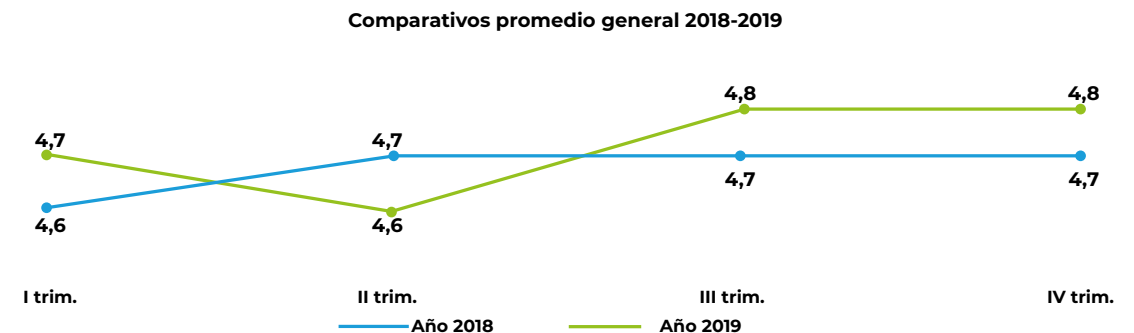
## Trámites por Punto de Atención

En el año 2019, se recibieron 105.536 trámites a nivel nacional, con un incremento del 9 % con relación al 2018.

TOTAL TRÁMITES POR PUNTO DE ATENCIÓN				
PUNTO DE ATENCIÓN	2019	2018	Diferencia	%
Bogotá	41793	39191	2602	6,6 %
Cali	13189	11731	1458	12,4 %
Medellín	11393	10490	903	8,6 %
Ibagué	9510	8174	1336	16,3 %
Barranquilla	8883	8819	64	0,7 %
Bucaramanga	7615	6869	746	10,9 %
Cartagena	6090	5485	605	11,0 %
Florencia	3583	3724	141	-3,8 %
Punto móvil Nacional	2521	1871	650	35 %
Punto móvil Bogotá	959	617	342	55 %
<b>Total</b>	<b>105536</b>	<b>96971</b>	<b>8565</b>	<b>9 %</b>

### 4.1.4.1 Encuesta de satisfacción

En 2019, se obtuvo una calificación promedio de 4,7 sobre 5, en la medición que se realiza a nivel nacional en todos los Puntos de Atención, en los que se evalúan atributos como biometría, Contac Center, infraestructura, orientación, servicios generales y PQRD.



## 4.1.4.2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRD

Caja Honor cuenta con un sistema de atención PQRSD alojado en la página web:

<https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/PQRD.aspx>, a través de la cual se reciben inquietudes, que son canalizadas y atendidas de manera oportuna de conformidad con la normatividad aplicable en la Entidad.

De acuerdo con la clase de requerimiento, las solicitudes son distribuidas entre las diferentes dependencias, que deberán proporcionar la información que será usada como insumo para generar las respuestas.

### Canales de recepción de -P.Q.R.S. D-

<b>VIRTUALES</b>	<p>Página Web <a href="http://www.cajahonor.gov.co">www.cajahonor.gov.co</a></p> <p>Servicio de Atención al Afiliado-SAC: <a href="mailto:contactenos@cajahonor.gov.co">contactenos@cajahonor.gov.co</a></p>
<b>PRESENCIALES</b>	<p>8 Puntos de Atención a Nivel Nacional.</p> <p>2 Puntos Móviles.</p> <p>Buzón de sugerencias en cada uno de los Puntos de Atención.</p>
	<p><b>Defensor del Consumidor:</b> <a href="mailto:ptsilvade defensor@hotmail.com">ptsilvade defensor@hotmail.com</a></p> <p>La figura del Defensor del Consumidor, no es canal de recepción de PQRSD, sin embargo, Caja Honor articulará la comunicación entre el Defensor y el afiliado interesado en establecer el contacto.</p>

### Clasificación de las solicitudes

	Concepto	Total
1	Petición	18.033
2	Certificación	3.788
3	Reclamo	448
4	Felicitaciones	494
5	Requerimiento	76
6	Queja	56
7	Sugerencia	52
8	Denuncia	15
9	Consulta	6
	<b>Total</b>	<b>22.968</b>



#### 4.1.4.3. Privacidad del Afiliado

Conscientes de la importancia de mantener la confidencialidad de los datos personales y familiares de los usuarios, Caja Honor protege la información de sus afiliados, a través de los mecanismos descritos a continuación:

**Manual de Protección de Datos Personales:** incluye los principios, derechos y deberes de la Entidad; la finalidad que se tiene con los datos obtenidos; los responsables de su tratamiento; las políticas internas de seguridad entre otros aspectos.

**Política de Protección de Datos Personales:** garantiza la protección de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley e incluye el aviso de privacidad correspondiente. Esta política puede ser consultada en la página web a través del siguiente vínculo: <https://www.cajahonor.gov.co/Paginas/Politica-de-Proteccion-de-Datos.aspx>

La Entidad cuenta con bases de datos de afiliados, que son tratadas de acuerdo con las políticas y manuales de la Entidad, garantizando la protección e integridad de la información.

#### 4.1.5. Educación Financiera

Caja Honor ha desarrollado diferentes canales y estrategias de comunicación orientadas a proporcionar información relevante sobre los productos y servicios que ofrece, incluyendo los derechos y deberes de los consumidores, los mecanismos de protección establecidos para defender sus derechos y la información necesaria para tomar decisiones acertadas y acordes con los intereses y necesidades de cada persona dentro del mercado financiero.

##### Aprendiendo con Honor

Es el programa de Educación Financiera que brinda a los afiliados las herramientas necesarias para tomar acertadas decisiones de tipo económico y financiero para el desarrollo de nuevos y mejores hábitos.

Con el ánimo de promocionar este programa, durante 2019, se publicaron 2 boletines electrónicos con temas de educación y mecanismos de protección al Consumidor Financiero. Se realizaron 10 cápsulas informativas que fueron divulgadas en diversos medios y canales de comunicación y fue posible participar en 9 comisiones organizadas por las Oficinas de Enlace, que permitieron llegar a más de 4.150 afiliados.

#### Retos 2020

Continuar con la divulgación del Programa de Educación Financiera “Aprendiendo con Honor” en:

- Escuelas Militares, Unidades Militares y Centros de Reclusión.
- Ruedas de Negocios.
- Plataforma virtual de Educación Financiera.
- Redes sociales, boletín electrónico “Aprendiendo con Honor” y Cápsulas Financieras.
- Emisoras de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.
- Envío de información anexa al extracto de la cuenta.







## 5. Gestión del Talento Humano



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

## 5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 5.1. ASUNTO MATERIAL: BIENESTAR LABORAL ODS 8 “Empleo Digno y Crecimiento Económico” ODS 3 “Salud y Bienestar” ODS 4 “Educación de Calidad”

#### ¿Por qué es importante? (103-1)

La persona hoy es la mayor fortaleza, pues es el centro de gravedad para el éxito de la gestión. En efecto, el propósito de *desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral fueron el mayor resultado en 2019.*

Durante esta vigencia se estructuró el *Plan Estratégico para la Gestión del Talento Humano*, que incluyó los planes, programas y proyectos orientados a desarrollar personas competentes para el cumplimiento de las metas institucionales. Se fortalecieron e implementaron prácticas laborales con el fin de potencializar las dimensiones del ser (física, emocional y social), enmarcadas en el modelo de **Felicidad Laboral**. Estas políticas generaron valor integrado para la Entidad, con fundamentos transversales en vocación de servicio, espíritu innovador y

liderazgo; basados en la cultura organizacional, en principios, valores y en un comportamiento ético superior.

Todo esto se traduce en que Caja Honor, logró consolidar un modelo de Gestión basado en la Felicidad Laboral, fruto de un gran liderazgo gerencial en el que la personas, es el centro de todo. En el que las metas cumplidas y los resultados obtenidos, son producto de un Talento Humano altamente calificado para desempeñar sus funciones, sensible y dispuesto a responder a las necesidades del entorno.

#### ¿Cómo se gestiona? (103-2)

Caja Honor transformó todo el proceso tradicional de selección, que inicia con un proceso riguroso, pero que luego se convierte en un proceso de formación e inmersión en la cultura organizacional. En ese sentido, se lo-

gró fortalecer el proceso de vinculación bajo altos estándares de calidad, que permitieron durante 2019, cubrir 28 vacantes.

Todo este proceso se complementó integralmente con el desarrollo de prácticas educativas implementadas por el programa Estado Joven del DAFP, que permitió además vincular a dos practicantes universitarios.

Caja Honor en el desarrollo de las políticas del Gobierno dio estricto cumplimiento a la Ley de Inclusión Laboral, que promueve la generación de alianzas con diversas entidades sin ánimo de lucro, entre ellas, la Fundación Matamoros; el DCRI que en coordinación con el DAFP permitió contratar a 4 exmiembros de Fuerza Pública en condición de discapacidad.





Los mecanismos establecidos para que los funcionarios manifesten sus inquietudes y sugerencias frente a los temas de bienestar fueron:

Encuesta para la identificar de qué manera perciben el bienestar, los funcionarios y contratistas de la Entidad.

- Aplicación de la encuesta anual de Great Place to Work, que mide el ambiente laboral.
- Desarrollo de la iniciativa de las “oficinas de puertas abiertas”, con la que se pretende que todos los funcionarios y contratistas, puedan manifestar fácilmente sus inquietudes o sugerencias.

Reunión mensual del Gerente General con todos los funcionarios de la Entidad, en las que se abordan temas relacionados con la gestión, políticas, reconocimientos y contenidos que motivan al crecimiento personal y profesional.

En el marco del plan de bienestar e incentivos, la Entidad implementó estrategias de alto impacto, orientadas a generar cambios significativos en los estilos de vida laboral, a través de acciones de prevención y promoción, que dieron lugar al desarrollo de la **“semana de estilos de vida y trabajo saludable”**, en la que se abordaron aspectos esenciales del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, con miras a proteger la integridad de los colaboradores.

Se implementó prueba piloto de Teletrabajo con duración de 6 meses en la que fue posible evaluar las condiciones y el impacto en la calidad de vida de las personas. Para el desarrollo de esta prueba, se contó con la participación de colaboradores de la Oficina Asesora de Informática, el Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC y del Grupo Fondo de Solidaridad.

Fue posible evidenciar una mejoría en el incremento de la productividad, en la ejecución de las tareas en hasta un 50 % en comparación con el trabajo desarrollado en la oficina.



## Retos 2020

- Competitividad y calidad de vida laboral.
- Cultura de innovación y excelencia.

## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

La Oficina Asesora de Planeación trimestralmente consolida los resultados de los indicadores establecidos en el Plan de Acción del proceso de Gestión de Talento Humano y emprende las acciones de mejoramiento a las que haya lugar. Por su parte la Oficina de Control Interno de acuerdo con su rol, realiza las auditorías propias del proceso.

## 5.1.1. Política de Gestión Humana

Esta política tiene por objetivo contar con talento humano comprometido con la misión, visión y valores de la Entidad, que tengan conocimientos adecuados y acordes al equipo de trabajo al que pertenecen, que asuman el reto con calidad y sentido de pertenencia; funcionarios con deseo de superación personal y profesional.

Cargo	18-30 años		30-50 años		Mayor de 50 años		Total funcionarios por cargo	% funcionarios por cargo
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer		
Gerente					1		1	0,4 %
Subgerente			3				3	1,9 %
Jefe Oficina				3	1		4	1,45 %
Profesional Especializado		3	7	30	13	7	59	22,0 %
Profesional Universitario	20	26	32	48	1	7	134	49 %
Técnico	5	5	12	20	3	7	52	19 %
Asistencial	4	3	8	1	3	2	21	8 %
<b>Total funcionarios rango de edad y género</b>	29	37	62	102	22	23	275	100,0 %
<b>Porcentaje funcionarios rango de edad y género</b>	11 %	14 %	23 %	37 %	8 %	7 %	100,0 %	
<b>Porcentaje funcionarios rango de edad</b>	25 %		60 %		15 %		100,0 %	



Para el desarrollo de estas dimensiones, la Entidad adopta el modelo de gestión por competencias referido tanto en el sistema de calidad como en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

## 5.1.2. Prácticas laborales

### 5.1.2.1. Información sobre funcionarios y contratistas

(102-8; 405-1)

Al cierre de 2019, Caja Honor contó con 274 funcionarios de planta, de los cuales el 99 % estuvo con contrato a término indefinido y el 1 % restante, a término fijo. El 59 % de la planta está conformada por mujeres y el 42 % por hombres.

FUNCIONARIOS			
Tipo de contrato	Tiempo de dedicación	Hombre	Mujer
Término indefinido	Completo	111	160
	Parcial		
Término fijo	Completo	2	1
	Parcial		
<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>161</b>

Igualmente, Caja Honor, para el apoyo a su gestión, contó con 68 personas contratistas y con 42 trabajadores en misión, de los cuales el 43 % eran mujeres y el otro 57 %, hombres.

CONTRATISTAS Y TEMPORALES			
Tipo de contrato	Tiempo de dedicación	Hombre	Mujer
Prestación de servicios	Completo	44	24
	Parcial		
Obra o labor	Completo	19	23
	Parcial		
<b>Total</b>		<b>63</b>	<b>47</b>



### 5.1.2.2. Diversidad en funcionarios y en Órganos del Gobierno (405-1)

Caja Honor contó con 161 mujeres que corresponden al 58 % y 113 hombres equivalente a 42 % del total de la plantilla de personal. El 58 % de los funcionarios está entre los 30 a 50 años, en cargos ocupados en su mayoría por mujeres. El 49 % de los funcionarios, ostenta el cargo de Profesional Universitario.

### 5.1.2.3. Funcionarios por región

El 85 % de los funcionarios de planta de la Entidad, se encuentra laborando en la ciudad de Bogotá, donde se encuentra ubicada la Sede Principal. El 15 % restante está distribuido en las demás zonas en donde Caja Honor cuenta con Puntos de Atención, de acuerdo con lo presentado a continuación:

Región	Contrato a término indefinido	Contrato a término fijo	Total	%
Bogotá	230	3	233	85 %
Bucaramanga	5	0	5	1,9 %
Barranquilla	5	0	5	1,9 %
Cali	8	0	8	2,9 %
Cartagena	5	0	5	1,9 %
Florencia	4	0	4	1,6%
Ibagué	5	0	5	1,9 %
Medellín	8	0	8	2,9 %
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>3</b>	<b>274</b>	<b>100 %</b>



## 5.1.2.4. Nuevas contrataciones de funcionarios y rotación de personal

(401-1)

Durante 2019, se presentaron 28 nuevas vinculaciones para el reemplazo de las vacantes de los funcionarios que se retiraron de la Entidad. Igualmente, se presentaron 31 retiros, con una tasa de rotación anual del 11,31 %, distribuida como se muestra a continuación:

Nuevas contrataciones			
Región	Género	Rango de edad	Personas contratadas
Bogotá	Hombre	Entre 18 y 30 años	6
		Entre 31 y 50 años	8
		Mayores de 51 años	1
	Mujer	Entre 18 y 30 años	6
		Entre 31 y 50 años	4
Barranquilla	Hombre	Entre 31 y 50 años	1
	Mujer	Entre 31 y 50 años	0
Cali	Hombre	Entre 31 y 50 años	1
Florencia	Hombre	Entre 18 y 30 años	1
<b>Total nuevas contrataciones</b>			<b>28</b>
RETIROS			
Región	Género	Rango de edad	Personas retiradas
Bogotá	Hombre	Entre 18 y 30 años	3
		Entre 31 y 50 años	3
		Mayores de 51 años	3
	Mujer	Entre 18 y 30 años	9
		Entre 31 y 50 años	10
		Mayores de 51 años	1
Barranquilla	Mujer	Entre 31 y 50 años	1
Medellín	Mujer	Entre 31 y 50 años	1
<b>Total de retiros</b>			<b>31</b>
<b>Número total de funcionarios al inicio del período</b>		<b>277</b>	
<b>Número total de funcionarios al final del período</b>		<b>274</b>	

### 5.1.2.5. Licencias de maternidad y paternidad

(401-3)

Durante 2019, ocho mujeres y dos hombres ejercieron su derecho a la licencia de maternidad y paternidad. El 100 % se reincorporó a su trabajo después de disfrutar de este período.

### 5.1.3. Capacitación y Formación

#### 5.1.3.1. Promedio de horas de capacitación anual por funcionario

(404-1)

El Plan de Capacitación contó con una inversión presupuestal de \$ 627 millones, para ofrecer formación de alto nivel, que no solo cumpla con la preparación necesaria para desempeñar la labor profesional, sino que también se ajuste a las expectativas de crecimiento personal de los colaboradores. Este Plan se desarrolló en 3 ejes fundamentales: el Corporativo, el Transversal y de Competencias Técnicas, con énfasis en innovación y el de desarrollo de nuevas competencias y mecanismos para incorporar conocimientos.

Durante el 2019, fueron ejecutados 111 programas de formación para un total de 5.580 horas, que desarrollaron temáticas orientadas a cubrir las necesidades de capacitación identificadas por los jefes y líderes de los procesos en los planes de mejora y en las evaluaciones de desempeño. El promedio del tiempo empleado, que se presenta a continuación incluye al personal que se retiró durante el período y que fue capacitado.

Cargo	Número funcionarios formados		Número horas formación		Promedio horas formación	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerente	1	0	8	0	8	0
Subgerente	5	0	228	0	57	0
Jefe Oficina	2	3	368	524	74	105
Profesional Especializado	23	37	638	1.072	28	29
Profesional Universitario	57	91	673	1.239	12	14
Técnico	16	34	284	199	18	6
Asistencial	19	13	150	197	8	15
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>178</b>	<b>2.349</b>	<b>3.231</b>	<b>19</b>	<b>387</b>



(404-2)

A continuación, se relacionan algunas de las temáticas predilectas entre las preferencias de los colaboradores:

Programa	Temáticas
<b>Fortalecimiento de competencias blandas</b> 	Conferencia de Transparencia y Anticorrupción.
	Comunicación Efectiva.
	Curso de Escritura.
	Liderazgo.
	Liderazgo Ético.
	Derechos Humanos.
	Conciencia de Liderazgo.
	Inglés.
	Diplomado en NIIF.
	Gestión del Cambio.
<b>Fortalecimiento de competencias propias del cargo y función</b> 	Dactiloscopia.
	Amabilidad Cortesía y Respeto.
	Manual de Estilo.
	Innovando en el Liderazgo Organizacional.
	Actualización NTC-ISO 9001.
	Liderazgo.
	Trabajo en Equipo.
	Taller Conferencia Innovación.
	Conferencia en Mercado de Valores.
	Excel.
	Ortografía Básica.
	Manual de Estilo y Redacción.
	Prevención de Fraudes en Entidades Financieras- Dactiloscopia.
	Taller de Indicadores y Objetivos.
	Comunicación Voz e Imagen.
	Avalúos.
	Planeación Estratégica e Innovación.
	Excelencia en el Servicio.
	Liderazgo Innovador.
	Diplomado en Derecho.
	Liderazgo Ético.
	Diplomado en Coaching Organizacional.



### 5.1.3.2. Evaluación de desempeño (404-3)

La evaluación de desempeño fue aplicada al 100 % de los funcionarios que cumplieran con el tiempo de antigüedad exigido, equivalente a 254 funcionarios. La calificación promedio obtenida fue de 92.18 sobre 100.

Cargo	Número de funcionarios con evaluación de desempeño		Porcentaje
	Hombres	Mujeres	%
Subgerente	4	0	100 %
Jefes Oficina	2	3	100 %
Profesional Especializado	19	32	100 %
Profesional Universitario	50	77	100 %
Técnico	17	32	100 %
Asistencial	12	6	100 %
<b>Total funcionarios</b>	<b>104</b>	<b>150</b>	<b>100 %</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>	<b>100 %</b>

### 5.1.4. Bienestar y beneficios (401-2)

El sistema de estímulos e incentivos de la Entidad contribuye a mejorar las condiciones laborales que motivan a los funcionarios para que entreguen su máximo compromiso y potencial, para el logro de los objetivos institucionales, por tal razón, se implementaron estrategias de salario emocional, que fueron gestionadas por los líderes de cada equipo, quienes, con su ejemplo y motivación, se encargaron de promover las buenas relaciones interpersonales. En la ilustración se muestran los aspectos contenidos en el Plan de Bienestar.

Hace parte de los propósitos de la Alta Dirección, destacar públicamente a los funcionarios sobresalientes, como

factor de empoderamiento y sentido de pertenencia hacia la organización. Este tipo de estímulos, indudablemente incrementan el compromiso con la Entidad y por el fin supremo de la organización: llevar soluciones de vivienda a todos los miembros de la Fuerza Pública.

Hacen parte de la cultura organizacional, la imposición de la Medalla Institucional Bienestar y Excelencia a los funcionarios y a personal externo, como máximo reconocimiento en contribución a la gestión de la Entidad. También la Moneda Institucional y los Distintivos de Tiempos de Servicio, a los funcionarios que cumplen hasta 40 años en la institución.

### PORTAFOLIO DE BENEFICIOS - SATISFACCIÓN 96,17%

**EDUCACIÓN**

- Auxilios
- Incentivos
- Alianzas
- Charlas y talleres
- Formación en economía y manejo familiar

**BIENESTAR**

- Día de la familia
- Bonos
- Vacaciones
- Condolencias
- Convenios interadministrativos
- Gastos de fallecimiento
- Refrigerios
- Detalles y cuidado de la persona
- Caja de Compensación Familiar
- Asistencias

**DEPORTIVO**

- Bolos
- Fútbol
- Ping pong
- Escuelas Deportivas
- Convenios gimnasios
- Deportólogo personalizado

**SALUD**

- Condiciones de salud
- Técnicas de relajación
- Apoyo psicológico
- Atención de urgencias y emergencias

**RECONOCIMIENTOS**

- Medalla
- Moneda
- Distintivos
- Esquelas
- Empleado del mes
- Profesiones
- Equipo del año
- Premio a la excelencia
- Premio a la transparencia
- Funcionario del año
- Mención de Honor
- Empleado comercial del año

**SALARIO EMOCIONAL**

- Actividad de integración
- Medio día por cumpleaños
- Permiso por novedades personales
- Implementación horario flexible
- Uso de la bicicleta
- Permiso por matrimonio

Reconocimiento	Cantidad
Empleado del Mes	146
Profesiones	374
Medalla de Bienestar y Excelencia	17
Tiempo de Servicio	101
Equipo del año	8
Premio a la Excelencia	1
Premio a la Transparencia	4
Premio Comercial del Año	1
Funcionarios del Año	9
Mención de Honor	6
<b>Total</b>	<b>667</b>



### 5.1.4.1. Incentivos para educación

Caja Honor cuenta con un Plan Anual de Capacitación, que promueve el apoyo educativo y solventa hasta en un 90 % el valor de la matrícula en un establecimiento universitario, en el programa seleccionado por el funcionario, siempre y cuando esté relacionado con las funciones propias del cargo y cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución Interna 728 del 3 de diciembre de 2018, Artículo 31.

Así mismo, Caja Honor cuenta con un incentivo educativo que cubre hasta el 10 % en el costo de la matrícula para los hijos de los empleados públicos y trabajadores oficiales de la Entidad, y otorgó un incentivo del 5 % adicional a los 50 funcionarios que ejercieron cargos de liderazgo.

En 2019, 24 funcionarios se beneficiaron del incentivo que otorga la Entidad para programas de educación formal.

En 2019, se otorgaron 34 incentivos bajo esta modalidad.

### 5.1.4.2. Celebraciones

Las celebraciones que mayor impacto y participación registraron durante 2019 fueron: el día de la mujer, el día de la madre, el día del padre, el día de las profesiones, el día de la familia, las vacaciones recreativas, el día de los niños y la celebración de fin de año.

### 5.1.4.3. Convivencia y derechos laborales

La Entidad posee un Comité de Convivencia Laboral, que tiene a su cargo la resolución de situaciones en las que se requiera la protección y promoción de los derechos de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo, que establece los lineamientos para regular el comportamiento al interior de la Entidad y las normas de sana convivencia. En 2019 no se presentaron situaciones ni casos que pudieran vulnerar los derechos laborales de los funcionarios.

### 5.1.4.4. Ambiente Laboral - Great Place to Work -

La firma Great Place to Work, realizó la medición de ambiente laboral en la Entidad, que contó con el 95 % de participación del personal habilitado, el resultado obtenido mostró un índice del 90.7 %, con un aumento de 8.6 % de favorabilidad, respecto a la medición del año anterior. Este logro ubicó a la Entidad en la posición número 14, entre las mejores empresas para trabajar en Colombia, esto demuestra que las políticas adoptadas en beneficio de los colaboradores han sido efectivas y van por el camino correcto.



Caja Honor continuará escalando hasta convertirse en el mejor lugar para trabajar en Colombia.



### 5.1.4.5. Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres (405-2)

La retribución y compensación monetaria es un aspecto muy importante para cualquier trabajador, por eso Caja Honor se preocupa por ofrecer un salario justo y equitativo a los profesionales que prestan sus servicios a la Entidad.

Para definir el salario, se tienen en cuenta aspectos como la formación, las competencias y las responsabilidades, sin importar el género, ni la edad. El salario base de la Entidad, que corresponde a la categoría de Asistente 1, es superior al SMMLV establecido en Colombia. Para el año 2019, el salario para una persona en esa categoría superó los 2 SMMLV.

### 5.1.6. Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

#### 5.1.6.1. Política de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGGT) se encuentra enfocado en controlar y prevenir los riesgos asociados a la labor que se desempeña, reduciendo la accidentalidad y el ausentismo. Con la posibilidad de brindar entornos seguros y saludables, permitiendo alcanzar resultados eficientes, eficaces y procesos seguros fomentando estilos de vida y trabajo saludable.

En general, los colaboradores reconocen su espacio, como un ámbito laboral seguro, en el que se puede ejercer un trabajo pleno. Durante 2019, se desarrollaron las siguientes acciones enfocadas en promover este aspecto tan importante para los funcionarios:

GESTIÓN DE ERGONOMÍA Y SICOSOCIAL - CUMPLIMIENTO 100 %	HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL - CUMPLIMIENTO AL 100 %	MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO - CUMPLIMIENTO AL 100 %
<p>Se cuenta con un deportólogo que realiza pausas activas diarias y jornadas deportivas, 5 talleres de escuelas terapéuticas y realiza seguimiento a las condiciones de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11 capacitaciones realizadas a los comités.</li> <li>Nuevas elecciones periodo 2019-2021 COPASST y Comité de Convivencia Laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 jornadas saludables de promoción y prevención.</li> <li>268 vacunas aplicadas contra la influenza.</li> </ul>
<p>Prevalencia del 18 % de casos priorizados de Riesgo sicosocial y disminuye al 7 % la intervención a 36 casos de acompañamiento sicosocial con una cobertura del 96 %HI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 accidentes laborales investigados; el índice de accidentalidad en el año es de 0.18 %.</li> <li>299 exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El índice de ausentismo en enero de 2019 fue del 1.29 %. Se finalizó el año con el 1.17 %.</li> <li>Las causas principales: enfermedades respiratorias, dolores musculares y enfermedades digestivas.</li> </ul>

La Oficina de Control Interno apoyada por la ARL, llevó a cabo una auditoría que evaluó la implementación de los estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme con las especificaciones de la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015. Se obtuvo como resultado un cumplimiento del 100 %. Adicionalmente, se efectuó el diagnóstico frente a los requerimientos de la NTC-ISO 45001:2018 SG-SST con un cumplimiento del 87 %.

### 5.1.6.2. Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo - COPASST (403-1)

Este comité cumple con la normatividad vigente establecida en el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2017, y adicionalmente promueve buenas prácticas en materia de salud y seguridad en el trabajo, incentiva hábitos seguros y la cultura del autocuidado en los colaboradores de la Entidad.

El COPASST está integrado por 4 representantes de los directivos y 4 de los funcionarios que representan al 2,8 % de los empleados de la Entidad. Estos son elegidos por sus compañeros de manera voluntaria y cada dos años se debe someter a renovación.

### 5.1.6.3. Indicadores de accidentalidad y ausentismo (403-2)

Caja Honor ha implementado un sistema de buenas prácticas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales; realiza los correspondientes reportes e investigaciones de los accidentes de trabajo e implementa los planes de acción correctivos.

En 2019, se generaron espacios de capacitación para la promoción de la salud y la seguridad de los funcionarios, así:



PROGRAMA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
 <b>MEDICINA PREVENTIVA</b>	Trabajo en equipo.	13
	Estilos de vida y trabajo saludable.	16
	Ergonomía visual y síndrome de ojo seco.	139
	Tamizaje cardiovascular.	37
	Taller de autocuidado "maquillaje".	16
	Jornada de donación de sangre.	26
	Jornada de vacuna para la Influenza.	268
 <b>RIESGO SICOSOCIAL</b>	Gimnasia laboral.	336
	Socialización del resultado diagnóstico de riesgo sicosocial.	2
	Manejo del estrés y control de emociones -yoga-	18
	Charla manejo del estrés charla de liderazgo.	5
	Potencializando mi gestión.	17
	Puntualidad y manejo del cambio.	143
	Programación neurolingüística.	24
	Taller de amor propio e inteligencia emocional.	54
	Alimentación saludable.	24
	Acompañamiento a casos prioritarios de atención al PVE.	52
	Metodología Philips 66.	14
	Charla manejo de finanzas.	26
	Motivación laboral y familiar conferencia.	40
Divulgación acoso laboral.	120	
Taller de relajación y manejo de emociones.	43	
 <b>RIESGO BIOMECÁNICO</b>	Pausas activas enfocadas al estiramiento muscular.	365
	Escuelas terapéuticas.	124
	Estiramiento y relajación muscular.	438
	Jornadas deportivas.	134
	Capacitación e higiene postural.	69
	Rumba-terapia.	20
	Valoración por fisioterapeuta para directivos "Entrenamiento deportivo".	15
	Gimnasia cerebral.	372
	Jornadas nutricionista.	29
	Manejo del fuego y primeros auxilios.	15
 <b>HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	Socialización área protegida-EMI.	15
	Primeros auxilios.	20
	Organización de evacuación.	38
	Participación simulacro-02 octubre.	401
	Participación simulacro-07 diciembre.	390
	Capacitación funciones y responsabilidades.	30
	Actualización de documentos del plan de emergencia.	8
	Inspecciones y entrega de elementos brigada.	30
	Capacitación en primeros auxilios.	30
	Capacitación- evacuación.	30
	Ejercicios de evacuación.	2
	Sesiones comité convivencia laboral.	4
	Sesiones COPASST.	12

En términos generales, la tasa de frecuencia de los accidentes laborales ocurridos durante 2019 es del 0.18 % por cada 100 trabajadores. Por las 1.624.320 horas trabajadas en el año, se presentaron 22 eventos incapacitantes por enfermedad común.

### Indicadores de accidentalidad de funcionarios

Región	Accidentes leves (por caídas al mismo nivel y por sustancia química)	
	Hombre	Mujer
Bogotá	1	5

Región	Tasa de Frecuencia de Accidentes – TFA (funcionarios)	
	Hombre	Mujer
Bogotá	0,029550827	0,147754137

Número de funcionarios accidentados sobre total horas hombre trabajadas por 240.000\*.  
 \*240.000 es una constante que relaciona 50 semanas promedio laboradas en el año multiplicadas por 100 trabajadores promedio por 48 horas semanales.



### 5.1.6.4. Indicadores de ausentismo por enfermedades

La Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales – TIEP, tanto para funcionarios como para contratistas durante 2019 fue de 0 %, al igual que la Tasa de Días Perdidos – TDP, para funcionarios en relación con el tiempo total trabajado.

A continuación, los resultados 2019, en la Tasa de Absentismo Laboral – TAL, de funcionarios:

Tasa de Absentismo Laboral – TAL (funcionarios)		
Región	Hombre	Mujer
Bogotá	0.077984756	0.242782732
Barranquilla	0.4004414231	0
Cali	0.00147141	0
Cartagena	0.002942821	0.008828463
Florencia	0	0.004414231
Ibagué	0	0.002942821
Medellín	0.005885642	0.014714105
<b>Total</b>	<b>0.366381213</b>	

Número de absentismos en el año, sobre el total de horas hombre trabajadas por 240.000. \*240.000 es una constante que relaciona 50 semanas promedio laboradas en el año multiplicadas por 100 trabajadores promedio por 48 horas semanales.

Por su parte, la Tasa de Absentismo Laboral – TAL, de los contratistas (excluidos los funcionarios), para el período objeto de la presente memoria, fue de 0.366381213.





## 6. Cadena de Suministros



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

## 6. CADENA DE SUMINISTRO

### 6.1. Asunto Material: Gestión de la Cadena de Abastecimiento ODS 12 “Consumo y Producción Sostenible”

#### ¿Por qué es importante? (103-1)

Caja Honor garantiza la adquisición de los bienes y servicios a través de la cadena de abastecimiento para asegurar el normal desarrollo de las operaciones en cumplimiento de su misión, orientadas al mejoramiento continuo del servicio y la optimización de recursos. Con la anterior premisa se ha cumplido con los lineamientos Gerenciales de cumplir con la política de eficiencia administrativa lo que ha permitido optimizar recursos para la provisión de subsidios de vivienda. Este asunto material está vinculado al tercer objetivo estratégico de la Entidad, “Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos”.

Caja Honor al ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero cuenta con un régimen especial de contratación, se rige especialmente, por las normas de derecho privado, y se encuentra sometida contractualmente a las disposiciones aplicables a los establecimientos de crédito, a las compañías de seguros y a las demás entidades financieras de carácter estatal; motivo por el cual se encuentra exenta de la aplicación de las normas de la Contratación Pública (Ley 80 de 1993).

Alineado a su planeación estratégica, anualmente Caja Honor establece el Plan de Contratación, herramienta que permite planear, controlar y hacer seguimiento al suministro de bienes y/o servicios. Se aplican en los procesos de contratación los principios de imparcialidad, buena fe, participación, transparencia, economía, eficacia, eficiencia, publicidad, celeridad y responsabilidad, establecidos en el Manual Interno de Contratación.

#### ¿Cómo se gestiona? (103-2)

El proceso contractual es desarrollado a través del Área de Contratación responsable de la cadena de abastecimientos, la cual hace parte de la Subgerencia Administrativa.

El control administrativo y contable a nivel de centro de costos y unidad de negocio, se realiza a través del ERP, que facilita la generación de reportes, el trámite de los Certificados de Disponibilidad Presupuestal - CDP y el control de los pagos.

Caja Honor establece tiempos inferiores a los 30 días para el pago a proveedores.

Para los contratos suscritos, el ordenador del gasto o su delegado designa un supervisor, quien tiene a su cargo el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico del contrato.

#### ¿Cómo se evalúa? (103-3)

A través de la Oficina Asesora de Planeación se realiza el seguimiento trimestral a los indicadores del Área de Contratación, que da cuenta del cumplimiento del Plan de Contratación, la oportunidad, el desempeño de los proveedores y la firma de contratos que cumplan con los criterios de conservación ambiental, establecidos. Estos últimos se revisan semestralmente.

De otra parte, la Oficina de Control Interno cuenta con un cronograma de auditorías para las dependencias de Caja Honor, que, en dos oportunidades al año, audita al Área de Contratación.

## 6.1.1. Manual Interno de Contratación (102-9)

Este Manual contiene la reglamentación en materia de contratación para quienes intervienen en la ejecución del proceso contractual y sus etapas, así como los aspectos a tener en cuenta en la celebración y ejecución de los contratos. Caja Honor busca el cumplimiento de sus fines y competencias; la continua y eficiente prestación de sus servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ella en la consecución de dichos fines.

El Manual permite la adquisición y contratación de bienes, obras y servicios que cumplan con los criterios de vanguardia, calidad, el mejor precio y en especial, que apoyen al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por Caja Honor, con el propósito de consolidar la planeación y el orden de la gestión contractual, para impactar de manera positiva a toda la Entidad en términos de transparencia.

Caja Honor ha establecido tres modalidades de adquisición de bienes y servicios: 1) Solicitud Pública de Ofertas; 2) Solicitud Privada de Ofertas; 3) Contratación Directa. Asimismo, realiza adquisiciones a través de la tienda virtual de Colombia Compra Eficiente, siempre que la calidad y los costos sean favorables para la Entidad.

### 6.1.2. Eficiencia Administrativa

El plan de contratación para 2019 contó con una asignación de recursos por valor de \$ 32.830 millones de pesos. Resultado de todas las acciones y gestiones adelantadas para la optimización de los recursos, se alcanzó un ahorro del 10.98 % equivalente a \$ 3.604 millones, lo que evidencia una eficiente labor y el adecuado manejo de los recursos.

#### 6.1.2.1. Contratos suscritos por cada modalidad

Durante 2019, Caja Honor suscribió 213 contratos, cuyas modalidades de selección corresponden a:

Modalidad	Cantidad
Modalidad de oferta	24
Solicitud privada	1
Contratación directa	188
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>



### 6.1.3. Sistema de Gestión de la Calidad en la Selección de los Proveedores

Los criterios para la evaluación y selección de proveedores se encuentran previstos en el Manual Interno de Contratación. De igual forma, las actividades de evaluación periódica y final se encuentran documentadas en la guía del supervisor e interventor.

#### 6.1.3.1. Evaluación de desempeño de proveedores

Los criterios evaluados para determinar el desempeño de los proveedores son: Cumplimiento, calidad y oportunidad. La evaluación se realiza trimestralmente hasta la finalización del plazo de ejecución del contrato.

Criterio de Calificación		Entre 95-100 - Excelente	Entre 91-94 - Bueno	<90 - Regular	Calificación	
					Regular	
Criterio	Puntaje Máximo	Aspecto a Evaluar			Seleccione conforme el criterio	Puntaje
Cumplimiento	100 <b>Peso de la Evaluación 50%</b>	<b>Cumplimiento "Obligaciones Específicas Técnicas"</b> Selección solo una (1) de las tres (3) opciones que se emitan a continuación: El contratista cumplió con lo solicitado por la Entidad. <input type="checkbox"/> El contratista presentó inconformidades graves en el cumplimiento de especificaciones técnicas exigidas, ocasionando incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías. <input type="checkbox"/> Puntaje Obtenido / Cumplimiento Obligaciones específicas técnicas				
		<b>Cumplimiento plazo de ejecución y entrega</b> Selección solo una (1) de las tres (3) opciones que se emitan a continuación: La entrega se realizó en los tiempos pactados en el contrato. <input type="checkbox"/> La entrega se realizó en los tiempos pactados, pero se establecieron cronogramas que fueron modificaciones. <input type="checkbox"/> La entrega no se realizó en el tiempo pactado en el contrato, ocasionando incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías. <input type="checkbox"/> Puntaje Obtenido / Cumplimiento plazo de ejecución y entrega				
Calidad	100 <b>Peso de la Evaluación 20%</b>	<b>Calidad del bien, servicio u obra</b> Selección solo una (1) de las tres (3) opciones que se emitan a continuación: Cumplió con las condiciones contratadas y conforme a lo señalado en el contrato. <input type="checkbox"/> Cumplió con las condiciones contratadas y conforme a lo señalado en el contrato, pero la supervisión hizo devoluciones para correcciones, cambios y reemplazos. <input type="checkbox"/> El contratista presentó inconformidades graves en la calidad, ocasionando incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías. <input type="checkbox"/> Puntaje Obtenido / Calidad				
		<b>Respuesta a requerimientos durante la ejecución del (contrato)</b> Selección solo una (1) de las tres (3) opciones que se emitan a continuación: Fue oportuna la respuesta a los requerimientos realizados o no se tuvo la necesidad de realizarlos. <input type="checkbox"/> No respuesta a los requerimientos realizados, pero la respuesta no se dio en el tiempo establecido. <input type="checkbox"/> Nunca atendió los requerimientos realizados durante la ejecución del contrato, ocasionando incumplimiento del contrato y dando lugar a la aplicación de garantías. <input type="checkbox"/> Puntaje Obtenido / Cumplimiento plazo de ejecución y entrega				

\*NOTA: Si la evaluación del proveedor es inferior a 91 puntos a través del Área de Contratación y en coordinación con el Supervisor del Contrato, se citara al proveedor para el respectivo seguimiento.





El Área de Contratación cuenta con un indicador que resume el desempeño de los proveedores, así:

Número de proveedores con calificación mayor o igual a 90 puntos / total evaluaciones proveedores período evaluado \* 100, el cual arrojó el siguiente resultado:

- De enero a diciembre de 2019 se realizaron 802 evaluaciones a los proveedores. donde el promedio de las evaluaciones se encuentra en 96.32 puntos superando la meta establecida de  $\geq 91$  puntos.
- La evaluación del desempeño de los proveedores asegura un nivel de satisfacción de las áreas usuarias y refleja una acertada selección de contratistas.

### **6.1.3.2. Número de proveedores locales (204-1)**

Para Caja Honor, el término local para el caso de los proveedores hace referencia a los contratos suscritos con proveedores y/o empresas multinacionales que cuentan con empresas filiales o sucursales y/o socios de negocios cuyo domicilio se ubique en Colombia.

Para la Entidad, el término lugares con operaciones significativas, hace referencia a los contratos suscritos para la Sede Principal y el Punto de Atención de Bogotá.

El 100 % del presupuesto de Caja Honor del 2019, fue destinado para productos y servicios adquiridos localmente, lo que evidencia su compromiso con la dinamización de la economía del país, así como el apoyo a la industria nacional.

### **6.1.3.3. Riesgos de corrupción en la cadena de abastecimiento (102-16)**

Para Caja Honor es de vital importancia la transparencia en todas sus operaciones.

Quienes participen de las actuaciones establecidas en el Manual Interno de Contratación, deben cumplir, con las normas, circulares y demás instrumentos, así como de lo dispuesto en el Código de Ética, Integridad y Conducta y el Código de Buen Gobierno. Su ámbito de aplicación es la Alta Dirección, la Junta Directiva, los funcionarios y los contratistas, que desarrollan sus actividades en todos los procesos de la Entidad.

Adicionalmente, en los contratos suscritos con proveedores y socios de negocio, se establecen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar en el cumplimiento de los principios éticos.

### **6.1.3.4. Lavado de Activos - Sistema de Administrador de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT**

Dentro de todas sus etapas de contratación, Caja Honor aplica:

- Lo establecido en el Manual del Sistema de Administrador de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Lo descrito en las instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo del Título I, Capítulo XI de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Lo establecido en el Manual de Seguridad de Información y Ciberseguridad y en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos de Caja Honor.



## Logros 2019

### Contratos suscritos: 213.

- ✓ **Capacitaciones supervisores de contratos:** se realizaron 11 capacitaciones a los supervisores de los contratos con el fin de fortalecer los conocimientos en los aspectos de supervisión, especialmente en la aplicación de la Guía del Interventor y Supervisor.
- ✓ **Actualización del Manual Interno de Contratación (MIC):** en el mes de febrero de 2019 se actualizó el MIC con el fin de que la contratación en Caja Honor sea eficiente, rápida, especializada y que en la mayoría de los casos genere optimización de recursos.
- ✓ **Reducción de tiempos en la gestión:** el Área de Contratación para esta vigencia se propuso incrementar la celeridad y oportunidad en su gestión a través de la reducción de tiempos en la modalidad de selección de proveedores directa, pasando de 15 a 13 días hábiles.
- ✓ **Anticipación de las compras 2020:** de acuerdo con el método organizativo de la gestión contractual del Área, en el que, se anticipa la gestión 2 meses antes a la planeada, para el mes de diciembre de 2019 ya se contaba con el 100 % de proveedores seleccionados de las compras de los meses enero y febrero 2020.
- ✓ **Actualización documental:** se implementó el uso de formatos más sencillos, prácticos y fáciles de diligenciar generando un proceso de compra mucho más ágil.
- ✓ **Bienvenida a proveedor:** se creó el programa "Bienvenido proveedor" donde se orienta a los proveedores contratados por Caja Honor sobre las políticas, normativa y programas con los que cuenta la Entidad, así mismo se les capacita en los aspectos contractuales como facturación, pagos, pólizas, seguridad de la información entre otros temas.

## Retos 2020

- Adquisición de software de compras.
- Manejo de tiempos en todo el proceso de compras.
- Comités semanales de compras.

### Temáticas de capacitación:

- Facturación electrónica.
- Tiempos de devolución de la facturación a los proveedores.
- Notificación de la supervisión de contratos y presentación de los informes de supervisión.
- Sistema de seguridad y salud en el trabajo de contratistas de Caja Honor.
- Implicaciones de la supervisión de un contrato.
- Principios para poner en práctica en la supervisión de contratos.
- Consejos prácticos para que la supervisión de los contratos sea exitosa.
- Cuentas por pagar en los contratos supervisados.
- Actuaciones del supervisor de un contrato no oneroso.
- Contrato de arriendo de bienes inmuebles cuando la Entidad es la arrendadora.
- Buenas prácticas para fortalecer las relaciones con los proveedores de los contratos supervisados – Mantenimiento de una buena comunicación y establecer alertas y/o recordatorios de pago.
- ¿Cómo aprovechar al máximo las relaciones con los proveedores de contratos supervisados?
- Entrega de información oportuna a los proveedores en cuanto a su desempeño.
- ¿Cómo aprovechar al máximo las relaciones con los proveedores de contratos supervisados? – Revisar que los proveedores cumplan con los compromisos.
- ¿Cómo aprovechar al máximo las relaciones con los proveedores de contratos supervisados? – En momentos de conflicto con los proveedores, velar porque se genere un estado de gana-gana.



## 7. Gestión Ambiental

## 7. GESTIÓN AMBIENTAL

### 7.1. ASUNTO MATERIAL: PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y USO EFICIENTE Y SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

ODS

ODS 12 "Consumo y Producción Sostenible"

#### ¿Por qué es importante? (103-1)

La sociedad enfrenta desafíos ambientales que incluyen la prevención de la contaminación y el uso eficiente y sostenible de los recursos. Por tal razón, es fundamental la educación ambiental para contribuir con un planeta y un medio ambiente más sano. Caja Honor ha fortalecido la conciencia ambiental con el consumo responsable de los recursos hídricos, energéticos, papel y la adecuada disposición de los recursos, para no generar desperdicios contribuyendo así, para que las futuras generaciones cuenten con recursos disponibles para su disfrute y en la misma medida en que lo hacen las del presente.

Así mismo, la Entidad cuenta con una Política Ambiental que expresa su compromiso frente a este tema. A partir de lo anterior, se han implementado buenas prácticas ambientales, las cuales son medidas y monitoreadas internamente y por el Ministerio de Defensa Nacional.

#### ¿Cómo se gestiona? (103-2)

La gestión de la Entidad para este asunto material, parte de lo establecido en:

- El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".
- La Directiva Presidencial 04 de 2012 "*Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública*".
- El Plan de Gestión y la Política Ambiental Institucional, que promueven la prestación de servicios, en los que se refleje el compromiso de la Entidad con el cuidado y la protección del medio ambiente.

La prestación de los servicios de Caja Honor se realiza a través de la implementación de tecnologías para el uso eficiente de los recursos, dentro de





las que se encuentra el Gestor Documental, que es una herramienta utilizada para producir, radicar y distribuir la información de la Entidad en formato electrónico. La Entidad cuenta con trámites y servicios en línea a través del Portal Transaccional, que ha generado importantes beneficios a los afiliados con relación a la disminución por gastos.

### ¿Cómo se evalúa? (103-3)

Los mecanismos definidos para monitorear la efectividad de todas las acciones orientadas a la prevención de la contaminación y al uso eficiente y sostenible de los recursos son:

- Plan de Acción de Procesos – PAP, por medio del cual se lleva el registro trimestral de los consumos de papel, agua, energía. El control y seguimiento de este plan se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y sus resultados son el insumo para los informes solicitados en esta materia por el Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED y el Ministerio de Defensa Nacional.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, por medio del cual se gestiona la racionalización de los trámites en la Entidad.

- Plan de Gestión Ambiental con seguimiento semestral por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- Auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.

## I. POLÍTICA AMBIENTAL

“Contribuir con la protección del medio ambiente bajo los principios de prevención, ecoeficiencia y responsabilidad social mediante la implementación, gestión, divulgación y control de buenas prácticas ambientales aportando al mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad”.

### 7.1.1.1. Plan de Gestión Ambiental

Este plan tiene como propósito desarrollar acciones para el mayor aprovechamiento de los recursos en busca de una operación más sostenible. Incluye la suscripción de convenios con otras entidades, en donde la prevención y el cuidado del medio ambiente sea la prioridad. En este sentido, la Entidad trabaja con Ecometal para la disposición de papel y con la Fundación SANAR para la recolección de tapas plásticas.

Acorde con las políticas sectoriales, los objetivos que se han definido son los siguientes:

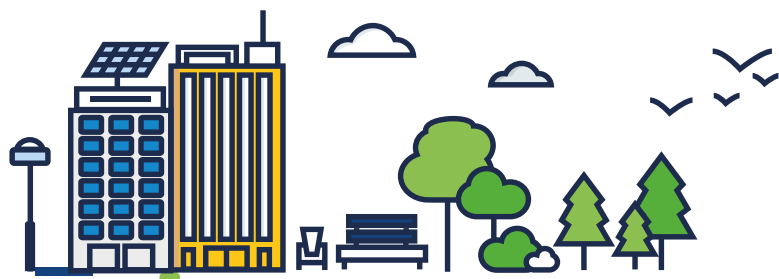
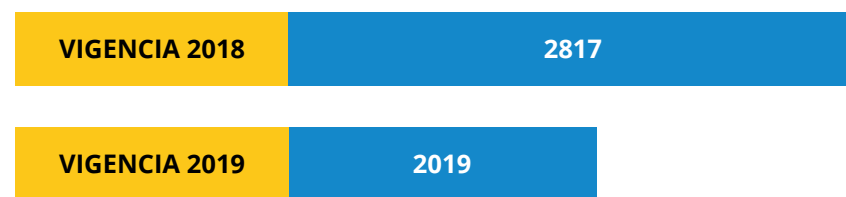
- Fomentar el desarrollo y cultura de la educación ambiental de los funcionarios sobre el cuidado del medio ambiente, su conservación y mantenimiento, mejorando su entorno de trabajo.
- Racionalizar el consumo de papel en todas las dependencias y Puntos de Atención a nivel nacional.
- Adecuar y mantener la infraestructura ambiental de Caja Honor de acuerdo con las características exigidas por la normatividad vigente.
- Controlar el consumo del recurso hídrico, energético y de papel.
- Implementar actividades de mantenimiento correctivo y preventivo que permitan la conservación del medio ambiente.
- Fomentar buenas prácticas frente al uso racional de los residuos, a través de una adecuada separación, clasificación y reutilización de los materiales aprovechables, no aprovechables y peligrosos que se generan en la Entidad.
- Garantizar el cumplimiento de los criterios ambientales en los contratos pertinentes.

### 7.1.2. Uso de Tecnologías Eficientes

A partir de la implementación del gestor documental, se ha contribuido significativamente a la optimización y agilización en los diferentes procesos, con resultados de ahorro en los índices de ahorro del papel.

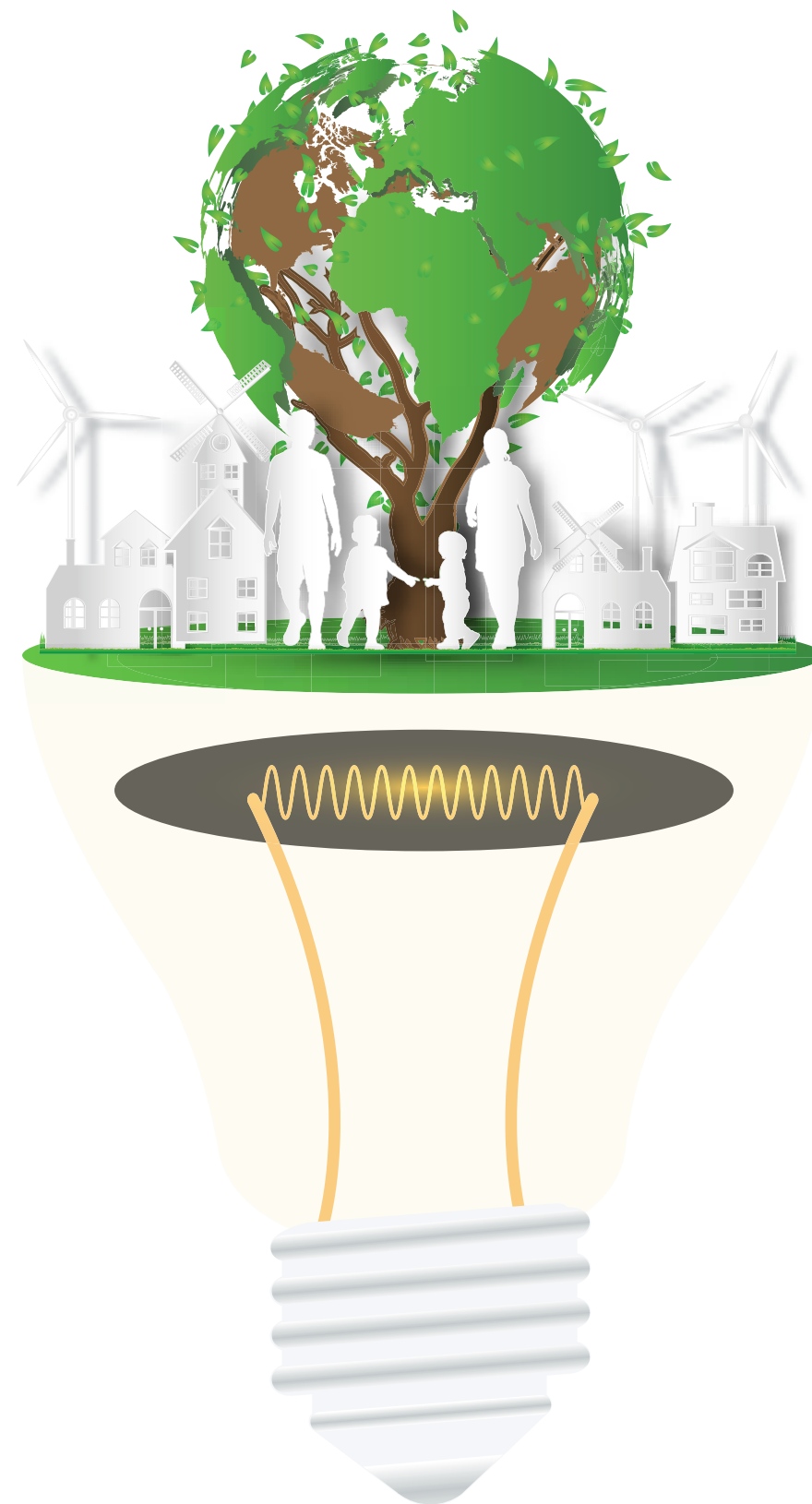
La implementación y uso de tecnología más eficientes, así como la automatización de procesos, ha permitido la reducción en el consumo del papel en la Entidad, pasando de 2.817 resmas en 2018 a 2.768 en 2019, lo que equivale a una disminución de 49 resmas.

#### CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL



### Retos 2020


- Dentro del plan de acción del área de Gestión Documental, se ha establecido un indicador de ahorro trimestral para alcanzar un consumo de papel menor o igual al 3 %.
- Extender la firma digital a los oficios de salida y la implementación de envíos a través del correo electrónico certificado.
- Inicio de la implementación del Plan de Preservación Digital.
- Actualización de la Política Ambiental.



### 7.1.3. Campañas Ambientales

La Entidad ha venido desarrollando este mecanismo de concienciación, con el que busca generar conciencia y promover acciones encaminadas a la prevención de la contaminación y del uso eficiente y sostenible de los recursos.

Durante 2019, la Entidad implementó las siguientes campañas y acciones ambientales:

Tema y/o concepto	Descripción
<p data-bbox="1055 458 1258 487"><b>Publicaciones</b></p> 	<p data-bbox="1442 281 2442 344"><b>Enero:</b> divulgación de banners con información orientada a Educación Ambiental.</p> <p data-bbox="1442 386 2442 487"><b>Febrero:</b> divulgación a través de correo sobre el Día Internacional de los Humedales: Se envía banner y comunicado sobre cómo la contaminación del aire afecta la felicidad y la salud emocional.</p> <p data-bbox="1442 529 2213 592"><b>Marzo:</b> se envía comunicado sobre Día Mundial del Agua. - Se envía dato importante sobre la Hora del planeta.</p> <p data-bbox="1442 634 2442 734"><b>Abril:</b> se envía por correo a todos los funcionarios banner sobre Día Internacional de la Tierra - Banner Día Mundial del Reciclaje.</p> <p data-bbox="1442 776 2442 839"><b>Junio:</b> banner Día Mundial del Medio Ambiente y consejos para cuidar los recursos.</p>
<p data-bbox="1034 978 1279 1007"><b>Sensibilizaciones</b></p> 	<p data-bbox="1442 877 2442 1016"><b>Enero:</b> desde la Oficina Asesora de Planeación y El Área de Talento Humano, se implementó como Responsabilidad Social Empresarial, obsequiar un Mugs personalizado a cada uno de los funcionarios, como sensibilización a disminuir el uso de vasos desechables.</p> <p data-bbox="1442 1058 2442 1159">En el segundo semestre del 2019, se adelantaron campañas informativas y de concientización al personal, mediante banner e imágenes alusivas al medio ambiente y su cuidado.</p> <p data-bbox="1442 1201 2442 1302">En el segundo semestre del 2019, se adelantaron campañas informativas y de concientización al personal, mediante banner e imágenes alusivas al medio ambiente y el cuidado del mismo.</p>
<p data-bbox="1015 1397 1297 1460"><b>Entrega de material para reciclar</b></p> 	<p data-bbox="1442 1344 2442 1407"><b>Febrero:</b> entrega a la Fundación Sanar las tapas recolectadas en la Entidad (22.8 kg)</p> <p data-bbox="1442 1448 2442 1587"><b>Julio:</b> entrega a Ecometal de 2.282.15kg de papel (archivo para destrucción) Esta acción se desarrolló con el respectivo proceso de destrucción y fue supervisado por los entes correspondientes, de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p data-bbox="1442 1629 2442 1692"><b>Agosto:</b> entrega a la Fundación Sanar de las tapas recolectadas en la Entidad (22.3 kg).</p>

## Retos 2020

- Implementación de trámites y procesos electrónicos para contribuir a la disminución del consumo del papel.
- Desarrollar campañas ambientales para fomentar el ahorro de energía y agua.

### 7.1.4. USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

#### Insumos reciclados utilizados (301-2; 306-2)

En 2019, la Entidad recicló 2.561.61 kilos de materiales que son separados internamente y recolectados por una empresa recicladora, la cual certifica su tratamiento y disposición final. El 89 % corresponde a insumos reciclados de archivo y el 11 % restante, a chatarra, plástico y revistas. Todos los residuos generados por Caja Honor son catalogados como no peligrosos.



Insumos reciclados	Unidad de medida	Peso o volumen	Método de cálculo (Medición directa o estimación)
CHATARRA	Kg	247,66	Directa
ARCHIVO	Kg	2.561,61	Directa
PLÁSTICO	Kg	31,8	Directa
<b>TOTAL</b>	<b>Kg</b>	<b>2.561,61</b>	

#### Consumo de energía (302-1)

El consumo de energía de la Entidad se hace a través de la red nacional de energía. En 2019 fueron consumidos 460.51 para la operación de Caja Honor.

Consumo energético				
	Consumo	Unidad de medida	Consumo en julios	Unidad de medida múltiplos de julios
2018	463.710	Kwh	1,66	kj
2019	460.51	Kwh	1,67	kj



## Retos 2020

La Entidad ha definido dentro de su plan de acción ambiental, realizar el control del recurso energético, esto con el fin de lograr un consumo menor o igual al 3 % frente al período 2019. Lo anterior, a través del cambio de algunas luminarias y del desarrollo de campañas ambientales.

### Agua

La Entidad sensibiliza a los servidores y a sus afiliados, en el cuidado del agua y mide periódicamente sus consumos. Así mismo, implementa campañas de ahorro y optimización, que buscan generar cambios de hábitos en las personas para cuidar del recurso hídrico.

### Consumo de agua (303-1)

2018	2019	Variación
1.899 m3	1.159 m3	38%

El agua requerida para la operación de la Entidad es suministrada por la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá. En 2019, se presentó un consumo de este recurso en Caja Honor de 1.159 m3, lo que representa un 38 % menos de agua consumida que en 2018.

Para el 2020, la Entidad ha definido dentro de su plan de acción ambiental, realizar el control del recurso hídrico, con el fin para lograr un consumo menor o igual al 3 % frente al período anterior. Esto, a través del desarrollo y seguimiento de campañas ambientales.



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Perfil de la organización</b>						
Contenido 102-1	Nombre de la organización	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)				
Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)				
Contenido 102-3	Ubicación de la sede	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)				
Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)				
Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)				Gobernanza
Contenido 102-6	Mercados servidos	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)				
Contenido 102-7	Tamaño de la organización	CONTENIDOS GENERALES / Tamaño y servicios que ofrece la Entidad (Capítulo 1)				Gobernanza
Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Información sobre los funcionarios y contratistas (Capítulo 5)		8	6	Prácticas laborales

**ÍNDICE DE CONTENIDO GRI**

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Perfil de la organización</b>						
Contenido 102-9	Cadena de suministro	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6)				Prácticas justas de operación
Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos en la Entidad ni en su cadena de suministro, durante el período objeto de esta memoria.				
Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	De acuerdo con la política ambiental de la Entidad, a partir de la cual se establece el compromiso de contribuir con la protección del medio ambiente bajo los principios de prevención, ecoeficiencia y responsabilidad social, mediante la implementación, gestión, divulgación y control de buenas prácticas ambientales, Caja Honor desarrolla diferentes actividades de sensibilización sobre aspectos e impactos ambientales y concientiza a sus servidores públicos sobre el uso y cuidado de los recursos. En este sentido, la Entidad promueve el ahorro de energía y agua y realiza la medición y control de los consumos de estos recursos, a través del Área de Servicios Administrativos. Por su parte, el Área de Contratación es la encargada de adquirir bienes y servicios ecoeficientes, así como de establecer criterios de sostenibilidad ambiental con los proveedores.			7	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Perfil de la organización</b>						
Contenido 102-12	Iniciativas externas	La Entidad no se encuentra adherida a iniciativas externas, sin embargo implementa acciones que contribuyen al cumplimiento de los principios del Pacto Global, de las metas de los ODS, de los Asuntos Materiales de la ISO 26000 y del Estándar GRI.				
Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1)		16 y 17	1, 8, 9 y 10	Gobernanza
<b>Estrategia</b>						
Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	MENSAJE DEL GERENTE GENERAL A LOS GRUPOS DE INTERÉS		16	7, 8, 9 y 10	Gobernanza
Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	CONTENIDOS GENERALES / Riesgos y Oportunidades (Capítulo 1)				
<b>Ética e integridad</b>						
Contenido 102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2) y CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6)		16	10	Gobernanza

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Ética e integridad</b>						
Contenido 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)		16	10	Gobernanza
<b>Gobernanza</b>						
Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	CONTENIDOS GENERALES / Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional (Capítulo 1)				Gobernanza
Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	CONTENIDOS GENERALES / Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional (Capítulo 1)				Gobernanza
Contenido 102-25	Conflictos de interés	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)		16	10	Gobernanza
Contenido 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	A lo largo del informe		16	10	Gobernanza
Contenido 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)		16	10	Gobernanza

**ÍNDICE DE CONTENIDO GRI**

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	ACERCA DE ESTE INFORME. El Gerente General es la persona que da la aprobación final al Reporte de Sostenibilidad, el cual se socializa con la Junta Directiva, no sin antes haber sido revisado y aprobado por las diferentes áreas que intervinieron en el proceso de elaboración del informe.				Gobernanza
Contenido 102-40	Participación de los grupos de valor	Lista de grupos de interés CONTENIDOS GENERALES / Grupos de interés (Capítulo 1)				
Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	La Entidad no cuenta con sindicatos ni acuerdos de negociación colectiva y se rige por lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética, Integridad y Conducta, en lo relativo a las relaciones laborales con sus funcionarios.		8	3	Prácticas laborales
Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	CONTENIDOS GENERALES / Grupos de interés (Capítulo 1)				
Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	CONTENIDOS GENERALES / Grupos de interés (Capítulo 1)				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1) y lo largo del informe				
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	ACERCA DE ESTE INFORME				
Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1)				
Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1)				
Contenido 102-48	Reexpresión de la información	No se presentan reexpresiones de la información en la elaboración del informe, pues este es el primer reporte de sostenibilidad de la Entidad bajo estándar GRI.				
Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentan cambios en la elaboración del informe, pues este es el primer reporte de sostenibilidad de la Entidad bajo estándar GRI.				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
Contenido 102-50	Período objeto del informe	ACERCA DE ESTE INFORME				
Contenido 102-51	Fecha del último informe	ACERCA DE ESTE INFORME				
Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	ACERCA DE ESTE INFORME				
Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ACERCA DE ESTE INFORME				
Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	ACERCA DE ESTE INFORME				
Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	Se presenta Índice de Contenidos GRI				



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
Contenido 102-56	Verificación externa	Esta memoria no cuenta con verificación externa				
<b>ÉTICA Y TRANSPARENCIA</b>						
ASUNTO MATERIAL	Gestión empresarial ética y transparencia	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)		16 y 17	10	Gobernanza
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 por qué es importante	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)				
	103-2 Cómo se gestiona	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)				
	103-3 Cómo se evalúa	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2)				
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA / Gestión del riesgo (Capítulo 2)				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA / Capacitaciones en materia Anticorrupción (Capítulo 2)				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>ETICA Y TRANSPARENCIA</b>						
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA / Gestión del riesgo (Capítulo 2)				
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>						
ASUNTO MATERIAL	Gestión económica	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3)				
DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3)	103-1 Por qué es importante	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3)				
	103-2 Cómo se gestiona	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3)		8, 9 Y 12		Gobernanza
	103-3 Cómo se evalúa	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3)				
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3)				

**ÍNDICE DE CONTENIDO GRI**

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
<b>GESTIÓN CON AFILIADOS</b>						
ASUNTO MATERIAL	Solución de vivienda	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4)		11	1 y 2	Asuntos con consumidores
	103-1 Por qué es importante	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4)				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-2 Cómo se gestiona	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4)				
	103-3 Cómo se evalúa	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4)				
Indicador Propio	Subsidios de vivienda	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4)		11		
Indicador Propio	Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4)			1 y 2	Asuntos con consumidores

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
<b>GESTIÓN HUMANA</b>						
ASUNTO MATERIAL	Bienestar laboral	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Capítulo 5)		8, 3 y 4	1, 2 y 6	Prácticas laborales
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Por qué es importante	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Capítulo 5)				
	103-2 Cómo se gestiona	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Capítulo 5)				
	103-3 Cómo se evalúa	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Capítulo 5)				
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Nuevas contrataciones de funcionarios y rotación de personal (Capítulo 5)				
GRI 401: Empleo	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 8	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Bienestar y beneficios (Capítulo 5)				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
<b>GESTIÓN HUMANA</b>						
GRI 401: Empleo	401-3 Permiso parental.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Licencias de maternidad y paternidad (Capítulo 5)				
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo	403 -1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo - COPASST (Capítulo 5)				
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Indicadores de accidentalidad y ausentismo (Capítulo 5)				
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	En Caja Honor no se realizan actividades de alto riesgo, tales como trabajo en alturas, construcciones, uso de sustancias tóxicas, agentes químicos, entre otras. Cuando se requiere la ejecución de este tipo de actividades, se suscriben contratos con entidades externas, los cuales son supervisados por el Área de Contratación. Las labores del personal de Caja Honor están catalogadas como tipo de riesgo I: actividades administrativas y IV: conductores; no presentándose a la fecha ningún tipo de enfermedad laboral. La Entidad da cumplimiento a la resolución 1565 de 2014 del Ministerio de Transporte, la cual contiene las directrices para que las organizaciones implementen un Plan estratégico de Seguridad Vial, para la reducción de la accidentalidad y la consolidación de una cultura de responsabilidad vial.				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
<b>GESTIÓN HUMANA</b>						
GRI 404: Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Capacitación y Formación(Capítulo 5)				
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Capacitación y Formación(Capítulo 5)				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Evaluación de desempeño (Capítulo 5)				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Información sobre funcionarios y contratistas (Capítulo 5)				
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Información sobre funcionarios y contratistas (Capítulo 5)		8 y 10		Prácticas laborales
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2019, en la Entidad no se presentó ningún caso de discriminación.		8 y 10		Prácticas laborales

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
<b>CADENA DE SUMINISTRO</b>						
ASUNTO MATERIAL	Gestión de la cadena de abastecimiento	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6)		12	6	Prácticas justas de operación
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	CADENA DE SUMINISTRO / Número de proveedores locales (Capítulo 6)				
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>						
ASUNTO MATERIAL	Prevención de la contaminación y uso eficiente y sostenible de los recursos	GESTIÓN AMBIENTAL (Capítulo 7)		12	7 y 8	Medio Ambiente
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Por qué es importante 103-2 Cómo se gestiona 103-3 Cómo se evalúa	GESTIÓN AMBIENTAL (Capítulo 7)				
GRI 301: Materiales	301-2 Insumos reciclados utilizados	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7)				
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7)				
GRI 303: Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7)				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI						
Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>						
<b>CADENA DE SUMINISTRO</b>						
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7)				
Indicador propio	Consumo de resmas de papel	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7)				
<b>Otros contenidos</b>						
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	Durante la vigencia 2019, no se ordenó el pago de dineros en contra de la Entidad, liderándose con éxito el 100% de los litigios por parte de la Oficina Asesora Jurídica. Se lograron 10 sentencias a favor que le evitaron a Caja Honor condenas por valor de \$ 1.017 millones, protegiendo de esta manera los recursos de la Entidad.				






**cajaHonor**  
 Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



CO-SC2992-1



SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**  
 Por nuestros Fuercos Armados,  
 para Colombia entera.



EDIFICAMOS  
**SUENOS**  
 CON EL  
**CORAZON**