



Informe de Gestión y Sostenibilidad



Informe
de Gestión y
Sostenibilidad

2020

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

Doctor

CARLOS HOLMES TRUJILLO GARCÍA

Ministro de Defensa Nacional

Doctor

ALBERTO CARRASQUILLA BARRERA

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

JONATHAN TYBALT MALAGÓN GONZALEZ

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctor

LUIS ALBERTO RODRÍGUEZ OSPINO

Director del Departamento Nacional de Planeación

Desde el 16 de septiembre de 2019

General

LUIS FERNANDO NAVARRO JIMÉNEZ

Comandante General de las Fuerzas Militares

Mayor General

OSCAR ATEHORTUA 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.

JUNTA DIRECTIVA

DELEGADOS

Almirante

DAVID RENÉ MORENO MORENO

Ministerio de Defensa Nacional

Doctora

NATALIA CAROLINA RINCÓN JAIMES

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Doctora

MARCELA REY HERNÁNDEZ

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctor

JOSÉ ANTONIO PINZÓN BERMÚDEZ

Departamento Nacional de Planeación

Mayor General

LUIS EDUARDO CONTRERAS MELÉNDEZ

Comando General de las Fuerzas Militares

Brigadier General

YOLANDA CÁCERES MARTÍNEZ

Dirección de la Policía Nacional

DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS

2020

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

Coronel (RA)

RICHARD OSVALDO GONZÁLEZ VERA

Subgerente de Vivienda y Proyectos

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

Economista

JUAN MANUEL DE PIO DOCE GÓMEZ TRUJILLO

Jefe Oficina Asesora Gestión del Riesgo

Abogada

MARTHA CECILIA MORA CORREA

Jefe Oficina de Control Interno



1.1	Acerca de este Informe	10
1.2	Mensaje del Gerente General a los Grupos de Interés	12
1.3	Contenidos generales	18
	1.3.1. Perfil de la Organización	18
	1.3.2. Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional	21
	1.3.3. Grupos de Interés	30
	1.3.4. Materialidad del Modelo de Sostenibilidad	35
2.1	Asunto material: Gestión Empresarial Ética y Transparencia	44
	2.1.1. Código de Ética, Integridad y Conducta	46
	2.1.2. Rendición de Cuentas	52
	2.1.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC	54
	2.1.4. Promoción de los Derechos Humanos	70
3.1	Asunto material: Gestión Económica	73
	3.1.1. Valor económico generado y distribuido	76
	3.1.2. Indicadores financieros	79
	3.1.3. Rendimientos financieros	80
4.1	Asunto material: Solución de Vivienda	88
	4.1.1. Subsidios de vivienda	91
	4.1.2. Portafolio de Modelos de Solución de Vivienda para afiliados	93
	4.1.3. Humanización de los servicios prestados por la Entidad participación ciudadana	101
	4.1.4. Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones	106
	4.1.5. Educación financiera	111

5.
**GESTIÓN DEL
TALENTO
HUMANO**

6.
**CADENA DE
SUMINISTRO**

7.
**GESTIÓN
AMBIENTAL**

8.
ANEXOS

5.1	Asunto material: bienestar laboral	115
5.1.1.	Política de Gestión Humana	119
5.1.2.	Prácticas laborales	119
5.1.3.	Capacitación y formación	122
5.1.4.	Bienestar y beneficios	125
5.1.5.	Salud y seguridad en el trabajo	130
6.1	Asunto material: Gestión de la cadena de abastecimiento	139
6.1.1.	Manual Interno de Contratación	140
6.1.2.	Eficiencia administrativa	141
6.1.3.	Sistema de Gestión de Calidad en la selección de los proveedores	142
7.1	Asunto Material: Prevención de la Contaminación y Uso Eficiente y Sostenible de los Recursos	148
7.1.1	Política Ambiental	150
7.1.2.	Uso de tecnologías eficientes	151
7.1.3.	Campañas ambientales	152
7.1.4.	Uso eficiente de los recursos	157
7.1.5	Energía	159
7.1.6	Agua y afluentes	160
	Anexos	163



1. SOBRE CAJA HONOR

1.1. ACERCA DE ESTE INFORME

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

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor) en este tercer Informe de Sostenibilidad presenta a sus grupos de interés las acciones más destacadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, en las dimensiones económico, social y ambiental, a partir de la gestión y desempeño institucional que se ha alineado con las políticas del Gobierno Nacional, la Política de Seguridad y Defensa Nacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible “ODS” . Este documento fue elaborado con los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI, en su opción “esencial”, y presenta el detalle de los indicadores en una tabla al final del documento.

El presente resalta y comunica a los grupos de interés de la Entidad, los asuntos materiales definidos, fue revisado y aprobado por las diferentes dependencias de Caja Honor que suministraron la información para la respectiva consolidación. Los contenidos reportados se identifican a través del código correspondiente.

Se incluyeron los nuevos estándares GRI-403 sobre Salud y Seguridad en el Trabajo, los estándares GRI 303 de Agua y Afluentes y los estándares 306 de Residuos.

Se dio cumplimiento a la Circular 042 de 2012, relacionada con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de las operaciones, la Circular 007 de 2018 proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a los riesgos de ciberseguridad y la Circular 029 de 2014 en lo relativo al Sistema de Control Interno.

Caja Honor cumplió con lo establecido en los párrafos 1 y 2 del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, donde se relaciona la libre circulación de las facturas de compra de bienes o servicios recibidos que de acuerdo con la ley cumplen con los requisitos para ser utilizados como títulos valores.

De acuerdo con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, específicamente lo relacionado con la legalidad de software instalado y la vigencia, de las respectivas licencias, Caja Honor dio cumplimiento con lo establecido en el numeral 4 del artículo 1° de la Ley 603 de 2000

En el sitio web www.cajahonor.gov.co se encuentra la versión digital del Informe. Cualquier consulta será atendida por la Oficina Asesora de Planeación, en los correos electrónicos lina.rendon@cajahonor.gov.co y haydee.ardila@cajahonor.gov.co.

ACCIONES DESARROLLADAS DURANTE LA PANDEMIA



Protocolos de Bioseguridad

1. Cabinas de ozono
2. Instalación de lavamanos
3. Suministro de tapabocas y guantes
4. Tapetes de desinfección
5. Toma de temperatura



Trabajo en casa

1. Instalación Office 365
2. Acceso VPN con criterios de seguridad
3. Adecuación puestos de trabajo
4. Seguimiento de productividad
5. Liderazgo virtual y motivacional



Innovación en la prestación del servicio

1. Presencial con protocolos de seguridad
2. Ampliación de canales virtuales
3. Agendamiento de citas
4. Feria Inmobiliaria virtual y ruta del servicio
5. Trámites totalmente en línea



Operación en los procesos

1. Robotaización de procesos
2. Flujos documentales electrónicos
3. Telemercadeo campaña de modelos de vivienda
4. Estructuración crédito hipotecario
5. Monitoreo Redes Sociales



Gestión del Talento Humano

1. Programas virtuales para afianzar conocimientos
2. Salud mental en la nueva realidad
3. Reconocimiento desempeño de funcionarios
4. Promoción Interna de funcionarios
5. Actividades de bienestar virtual

1.2 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL A LOS GRUPOS DE INTERÉS

(102-14)

Caja Honor se transforma y continúa cumpliendo con la misión de hacer realidad el sueño de tener vivienda propia.

Gestión y desempeño institucional sostenible

El año 2020 es particular por el impacto abrupto a nuestra sociedad causado por la pandemia por la COVID-19. Congruentes con la misión y honrando el trabajo de nuestra Fuerza Pública, aún en tiempos de incertidumbre, cumplimos con los objetivos institucionales.

12

En Caja Honor, considerando la persona como centro de gravedad, pilar fundamental en los procesos de resiliencia e innovación, reaccionamos rápidamente poniendo en marcha mecanismos y canales de atención virtuales. Nos transformamos para estar cerca de los afiliados y no interrumpir su atención.

Aceptamos el desafío de crear estrategias, operar con seguridad y forjar futuro porque nos une el objetivo de “edificar sueños con el corazón”. Los hombres y mujeres que hacen parte de la Fuerza Pública son la razón de la motivación de cada funcionario de Caja Honor para realizar una labor idónea guiada por altos estándares de calidad.

Los Puntos de Atención a nivel nacional ubicados en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Ibagué, Bucaramanga, Cali y Florencia, rápidamente adaptaron las sedes físicas, implantaron protocolos de bioseguridad y operaron en ambientes virtuales. Asimismo, se adaptaron a la nueva situación los Puntos Móviles de Atención que llegan hasta las unidades militares y de policía.



En Caja Honor el centro de gravedad es la persona, por eso, es fundamental reconocer el aporte que realizan a la Entidad.

Para la Caja, no solo son importantes los resultados económicos, también es indispensable el equilibrio social y ambiental, porque así se contribuye al desarrollo sostenible en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Es así como Caja Honor ha logrado resultados satisfactorios en la gestión. Mantiene el primer lugar en el Sector Defensa y el segundo a nivel nacional en el Índice de Gestión y Desempeño Institucional medido a través del FURAG por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública con un puntaje consolidado de 97.2 %.

Igualmente, ICONTEC realizó auditorías a los Sistemas de Gestión certificados con las normas NTC ISO 27001:2013 y la NTC ISO 9001:2015, las cuales dieron como resultado cero no conformidades. Este resultado y la continuidad en las certificaciones da lugar a ser un ejemplo de gestión y desempeño entre las entidades del Estado.

Prácticas financieras con criterios de sostenibilidad

Caja Honor tiene un compromiso con cada uno de sus afiliados en el tiempo, lo que obliga a considerar cada actuación financiera en horizontes sostenibles de corto, mediano y largo plazo.

Actuar en principios y valores, contar con políticas institucionales sólidas y, hacer de la excelencia un hábito, ha hecho posible que la Entidad sea referente de gestión financiera empresarial. Para Caja Honor los recursos de los afiliados son sagrados, además, son símbolo de estabilidad y progreso para miles de familias. Bajo esa premisa se administran con total honestidad, transparencia y sentido de ética superior.

La utilidad operacional a diciembre de 2020 se ubicó en \$ 286.019 millones, con un incremento del 15,63 % respecto a 2019 que fue de \$ 247.350 millones. Es primordial destacar que se destinaron \$ 269.137 millones a la construcción de subsidios de vivienda, cumpliendo con la proyección del modelo financiero de la Entidad.

14

Es de resaltar que, con las utilidades operacionales de los últimos 9 años, se han destinado recursos para la construcción de los subsidios de vivienda por la suma de \$ 1.8 billones, lo que ha permitido el pago de este beneficio a los afiliados.

En 2020, se reconocieron \$ 80.364 millones de intereses a los recursos aportados en la cuenta individual de los afiliados, con la variación mensual del IPC mensual, lo que fortalece el poder adquisitivo para un mejor cierre financiero en la solución de vivienda.

La eficiencia administrativa se basa en el cuidado supremo de los recursos, por eso, en 2020, se fijó como meta gastos inferiores al 1,2 % del total de los activos administrados, cerrando en 0,90 % que equivale a \$ 59.665 millones.

Transformación e innovación: más cerca de los afiliados

En la actualidad, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, los afiliados resuelven sus inquietudes de manera rápida y sin tener que desplazarse hasta los Puntos de Atención para realizar los trámites de solución de vivienda.

En Caja Honor estamos a la vanguardia. Implementamos inteligencia artificial que reduce procesos, por ejemplo, la robotización en actividades asociadas a la operación garantiza precisión y optimización del tiempo.

Adicionalmente, se puso en marcha el chatbot, esto es, un asistente virtual, que prioriza y evoluciona la comunicación de la Entidad ante los afiliados y que funciona por medio de la página web. Por este canal, se da solución a las preguntas frecuentes las 24 horas del día. Asimismo, es una herramienta colaborativa para facilitar la gestión entre procesos.

Bienestar e impacto social para las familias de la Fuerza Pública

15

Consolidar una estrategia efectiva de atención al afiliado, innovadora y que se adapte a los desafíos, ha sido un reto importante para Caja Honor. Sin embargo, los resultados se evidencian en la satisfacción del afiliado, quienes calificaron con 4,7 sobre 5 la percepción frente a los trámites y servicios.

Durante 2020, se facilitó el acceso a 20.305 soluciones de vivienda por valor de \$ 1.517.738 millones, con un nivel de cumplimiento del 82.46 % de la meta programada de 24.625; lo que se traduce en felicidad para más de 80.000 personas, miembros de las familias de la Fuerza Pública. Por otra parte, y como retribución al esfuerzo y sacrificio a los Héroes de la Patria, Caja Honor entregó 303 soluciones de vivienda a través del Fondo de Solidaridad.

Cerramos vigencia con 303.215 afiliados, 94.011 trámites a nivel nacional, de estos, 33.748 fueron realizados de manera virtual, lo que corresponde a un 36 %. Una gran noticia es que se implementaron trámites totalmente en línea: Retiro Parcial de Cesantías y Pago de Cesantías Definitivas, con lo que se hace realidad la optimización del tiempo y el camino seguro hacia la digitalización.

Los esfuerzos de Caja Honor por tener prácticas sostenibles y eficientes en los ejercicios financieros y de gestión, se traducen en bienestar. La transformación digital permite ofrecer un portafolio virtual para que los afiliados y sus familias puedan acceder a los trámites y servicios de la Entidad.

Prácticas laborales con sentido humano

En la Entidad estamos convencidos de que el éxito en la gestión es producto de tener a la persona como centro de gravedad. La Entidad despliega iniciativas que son aliadas en la consolidación personal y profesional del equipo hu-

Aportar al bienestar de las familias de la Fuerza Pública, en materia de vivienda, es la razón de ser de Caja Honor.



mano. Desde los incentivos de bienestar para reconocer las calidades y cualidades, pasando por el cuidado íntegro de la salud, hasta llegar a un robusto plan de capacitación que les fortalece las competencias académicas a los colaboradores.

Como resultado de la aplicación de esta política, entre otros, la medición del clima laboral realizada por la firma Great Place to Work con una calificación de 97,6 %, ubica a Caja Honor como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Colombia y la número 21 a nivel latinoamericano.

Los principios y valores como elementos fundamentales de la gestión

Sin lugar a duda, 2020 fue una gran escuela para la humanidad. En las dinámicas organizacionales comprobamos que los equipos de alto rendimiento son aquellos que trabajan de forma conjunta, guiados por principios y valores, siguiendo una carta de navegación precisa, pero, sobre todo, aquellos que saben adaptarse a escenarios cambiantes.

La misión de otorgar soluciones de vivienda a los miembros de la Fuerza Pública nos honra, es una labor que se cumple con orgullo y con la convicción de seguir aportando a la construcción de un mejor país; porque la familia, el hogar, es la institución más importante de la sociedad y el núcleo de la seguridad humana.

Cordialmente,
Luis Felipe Paredes Cadena
General (RA) Caja Honor

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 de 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 Bogotá, en la Carrera 54 No. 26 - 54 CAN. Tiene, además presencia, en Medellín, Cali, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga, Cartagena y Florencia. En todos los Puntos de Atención, 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.

Puntos de Atención:

(102-6)

La Entidad ofrece sus servicios en el territorio colombiano y el objeto es 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 de los 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.

BOGOTÁ

Sede Principal Bogotá
Teléfono: (1) 746 9360 - 746 9394
Dirección: Carrera 54 No. 26-54

IBAGUÉ

Teléfono: (8) 277 0412 - 277 0552
Dirección: Calle 60 No. 8-31
Centro Comercial Acqua Power Center
Local 414.

CALI

Teléfono: (2) 668 5374
Dirección: Calle 23 norte No. 3N-80
Barrio Versalles.

FLORENCIA

Teléfono: (5) 434 8829 - Fax: 434 2824
Dirección: Calle 15 No. 16 - 47
Barrio la Vega.

BARRANQUILLA

Teléfono: (5) 4010311 - 4010312 - 4010313

Dirección: Calle 86 No. 51B-51 oficina 104.

Edificio Banco de Bogotá

BUCARAMANGA

Teléfono: (7) 697 1022 - 697 5053

Dirección: Carrera 32 No. 58-41

Barrio Conucos.

CARTAGENA

Teléfono: (5) 693 3359 - 693 9875

Dirección: Carrera 1 No. 5-12

CC. NAO Fun+Shopping, L. 039.

Barrio Bocagrande.

MEDELLÍN

Teléfono: (4) 604 1281 - 604 1284

Dirección: Carrera 76 No. 35-36

Edificio San Esteban, Barrio Laureles

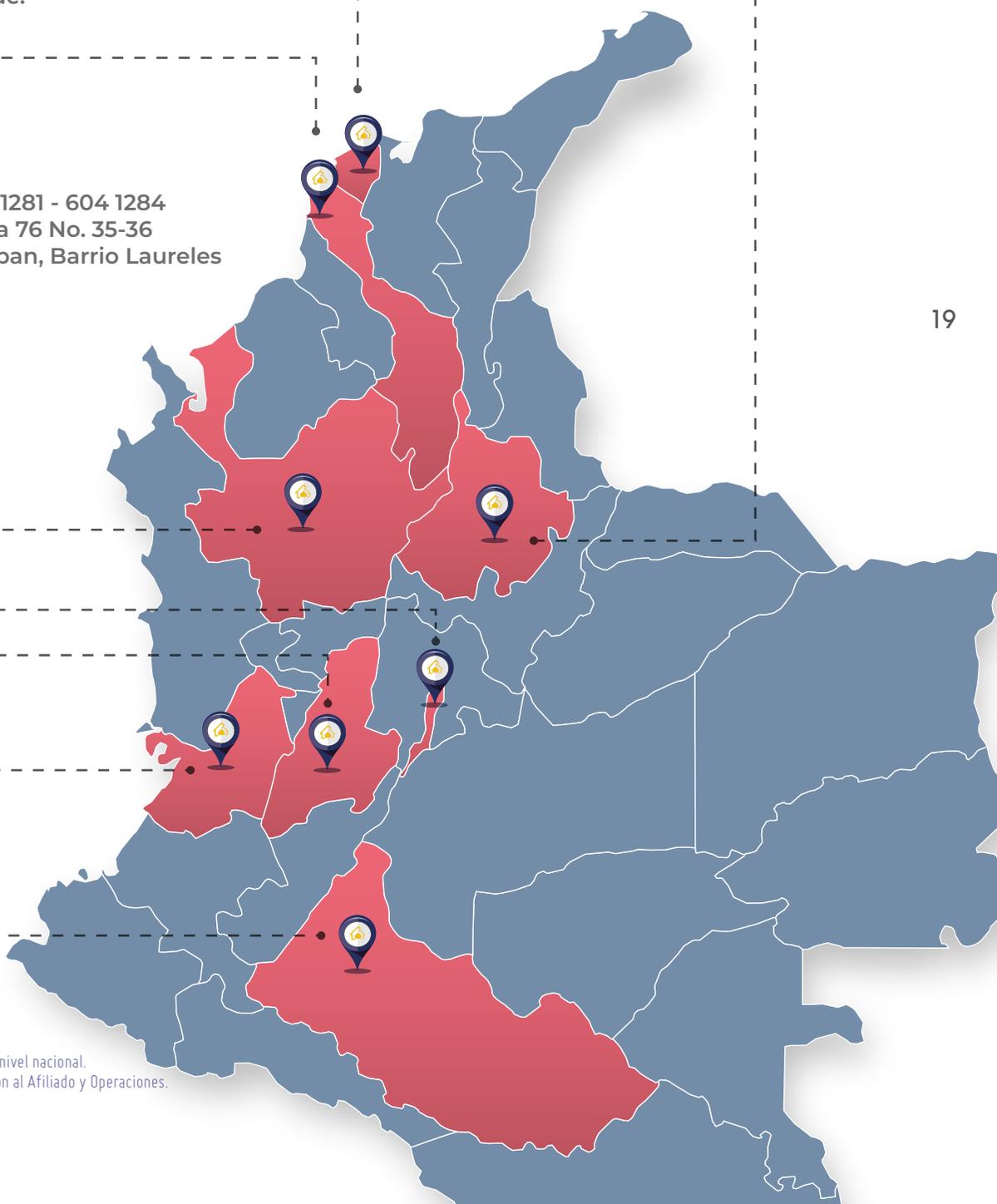


Figura 2. Puntos de Atención a nivel nacional.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.

Tamaño y servicios que ofrece la Entidad:

(102-7)



Servidores públicos 2020:

- 272 funcionarios de planta.
- 69 contratistas.
- 34 empleados temporales.



Servicios ofrecidos:

1. Solución de vivienda:

- Vivienda 14.
- Vivienda 8.
- Vivienda Leasing.
- Fondo de solidaridad.

2. Futuro: Cesantías.

3- Crédito Hipotecario.



Ingresos operacionales 2020:

\$ 431.000 millones.

Figura 3. Servicios que ofrece la Entidad.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

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), conformado por 19 entidades y empresas que son el soporte estratégico de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional de Colombia. Los sectores asociados a estas empresas son muy variados y han realizado grandes aportes a la innovación y se constituyen en pieza vital para la reactivación económica del país. En este sentido, Caja Honor, vela

por el bienestar y cumple el sueño del personal militar, policial y civil del Ministerio de Defensa al hacer realidad el sueño de tener vivienda propia a través de los modelos de solución establecidos.

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

1.3.2. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

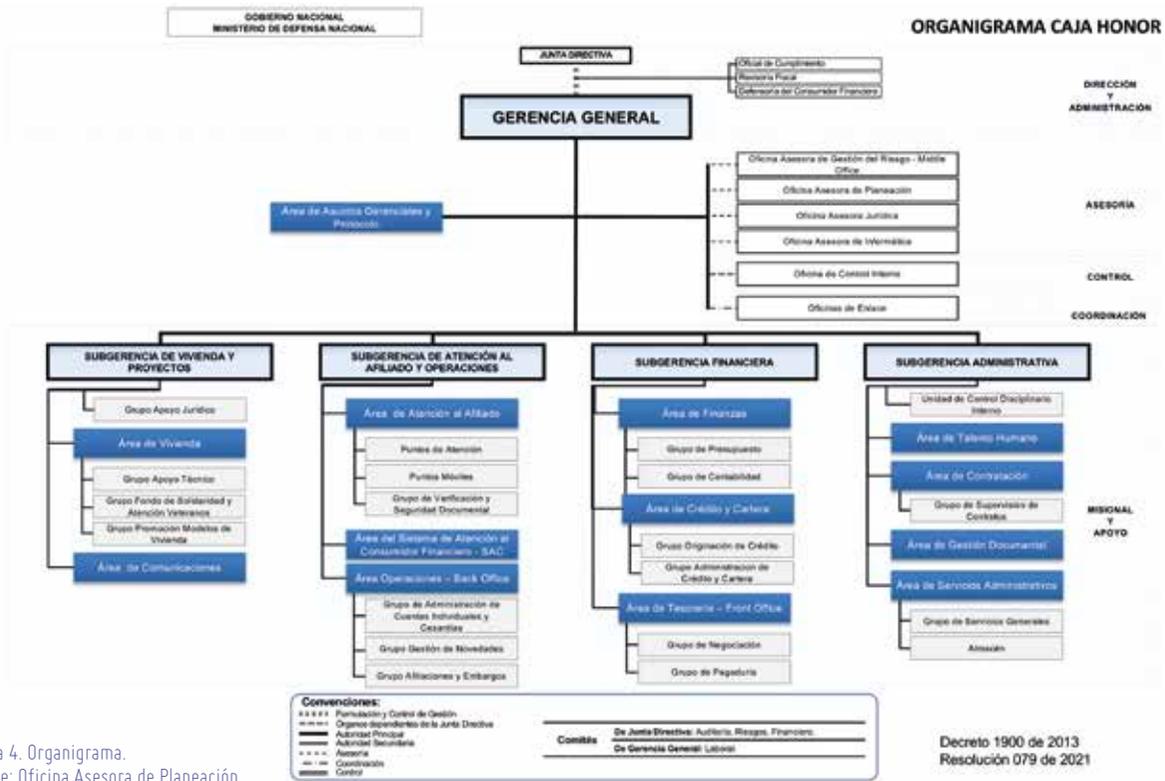
(102-18; 102-22)

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.



22

Figura 4. Organigrama.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

b) Comités: la Entidad cuenta con cuatro (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 las actividades de la Entidad: riesgo en las operaciones de tesorería, crediticio, operativo, de mercado, de liquidez, lavado de activos, legal y lo relacionado con las políticas; así como en la definición de los lineamientos de 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

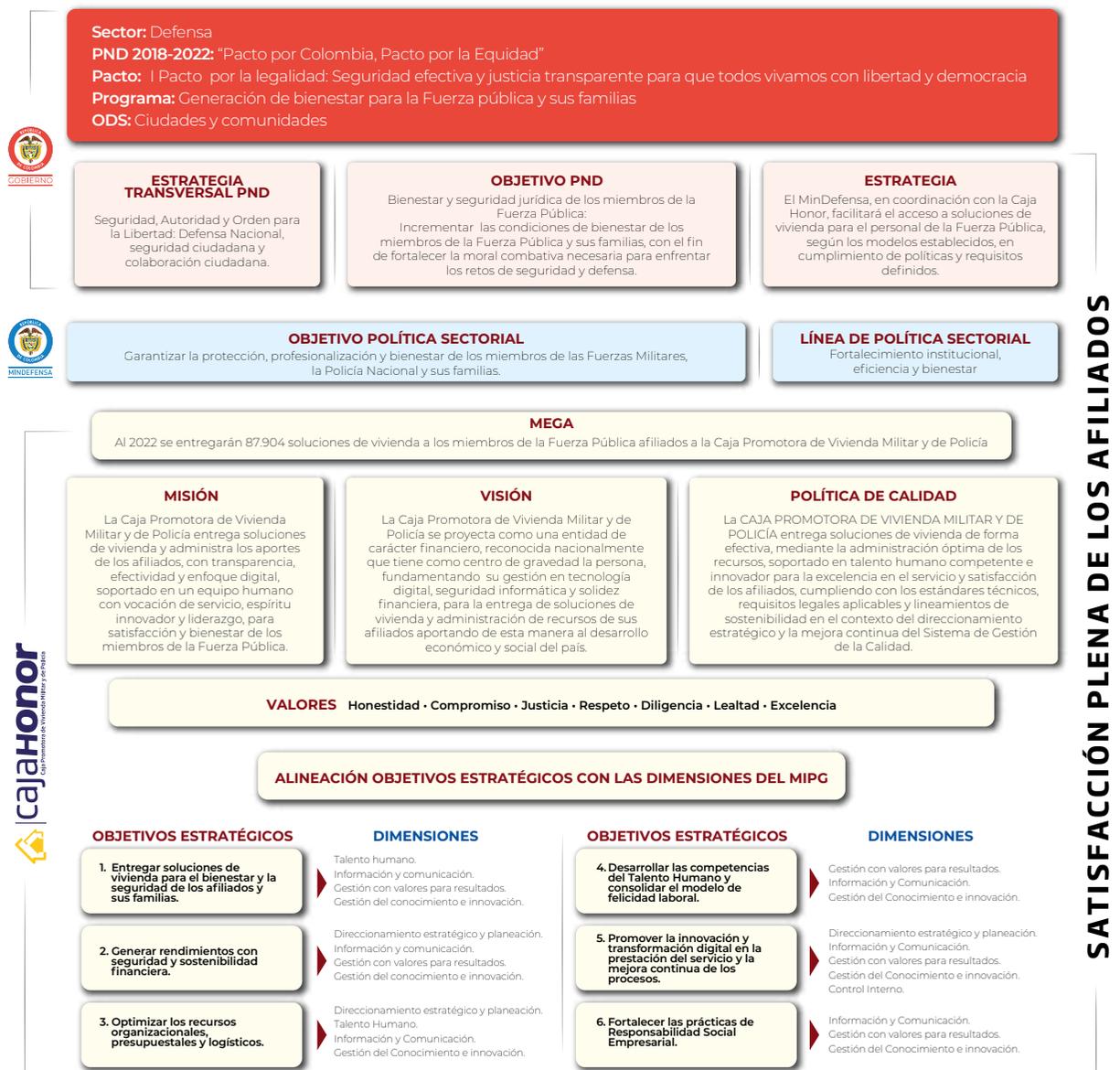


Figura 5. Direccionamiento Estratégico 2019 - 2022 BSC
 Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

La planeación con criterios de innovación y una visión clara ha sido fundamental para alcanzar las metas y cumplir con la misión de entregar soluciones de vivienda y administrar los aportes de los afiliados. Por tal razón, la gestión de la Entidad está alineada con las políticas del Gobierno Nacional, en especial las del Ministerio de Defensa Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia, y el Departamento Administrativo de la Función Pública con relación al Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para la formulación del Plan de Acción Institucional 2021 se verificó y actualizó el contexto organizacional, que permitió la definición de iniciativas según lo dispuesto en el mapa estratégico, con el propósito de crear valor, contribuir con el bienestar de los afiliados, dar continuidad a las estrategias definidas para el periodo 2019-2022 y el cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

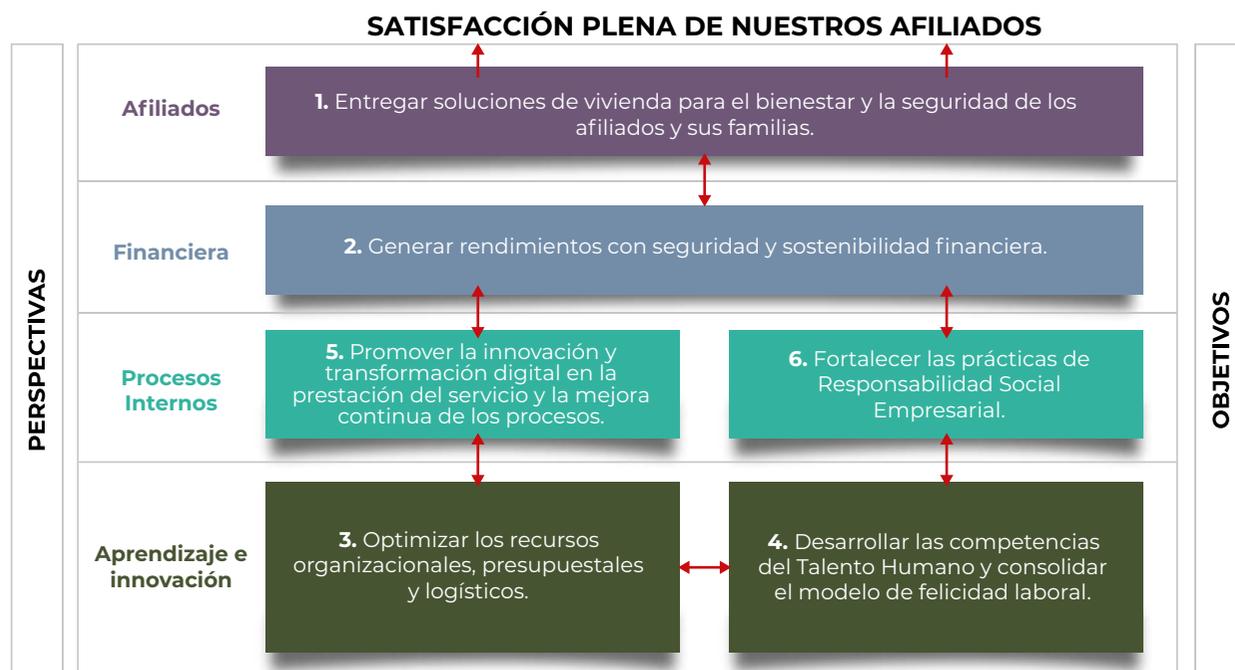


Figura 6. Mapa Estratégico 2019 - 2022 BSC.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina Asesora de Planeación es la responsable de monitorear periódicamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en la Entidad.

Mapa de Procesos Institucional:

Caja Honor comprometida con la mejora continua, cumple su misión e interactúa a través de los 17 procesos en la ejecución de sus políticas de operación para transformar las necesidades y expectativas de los afiliados en soluciones de vivienda, según la normativa aplicable.



Figura 7. Mapa de Procesos.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Asimismo, para el desarrollo de las operaciones, la Entidad cuenta con tres Unidades Estratégicas de Negocio – UEN, en donde se presentan los productos generados en cada una y los líderes responsables. (Ver Figura 6. Unidades Estratégicas de Negocio.)

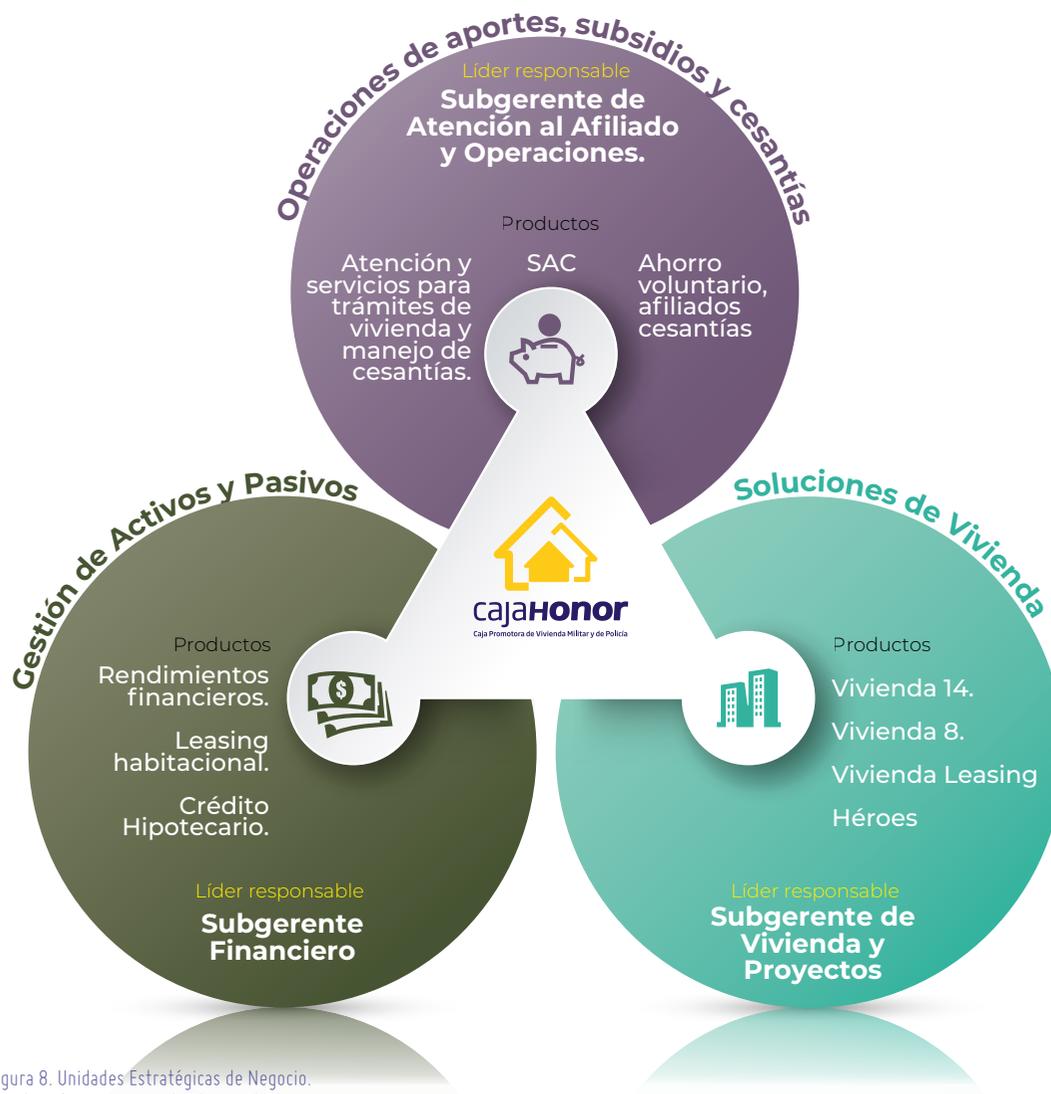


Figura 8. Unidades Estratégicas de Negocio.
 Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Los retos planteados en la Planeación Estratégica Institucional de la Entidad para 2021, son:

- Entregar 23.053 soluciones de vivienda.
- Provisionar de las utilidades operacionales, \$ 269.137 millones 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.

- Fortalecer la política institucional de gestión y desempeño “Gestión del Conocimiento y la Innovación”.
- Implementar el crédito hipotecario como cierre financiero a la solución de vivienda.
- Refactorizar el Sistema de Información CORE del negocio.
- Integrar los Sistemas de Gestión implementados en Caja Honor.

Política de Responsabilidad Social Empresarial - RSE

Caja Honor define su marco de actuación en materia de responsabilidad social, a través de un conjunto de actividades y prácticas encaminadas a establecer la relación de la Entidad con los grupos de valor y ha determinado la siguiente política:

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

27

En tal sentido, la Entidad orienta su quehacer institucional al cumplimiento de la misión y particularmente al objetivo estratégico: “Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias.”, destacando el impacto que a nivel nacional genera la entrega de viviendas a través del Modelo Fondo de Solidaridad (Héroes), que tiene como propósito generar estabilidad, entregar dignidad, facilitar el progreso de los hogares y ser un soporte para miles de familias que sintieron el conflicto armado colombiano y para quienes sufren una enfermedad catastrófica o terminal y pertenecen a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional.

Asimismo, como iniciativas establecidas dentro de la Política de Responsabilidad Social, está la gestión de Caja Honor con los colaboradores porque son ellos el

motor que impulsa y hace posible la generación de resultados, por eso, se esmera en lograr un equilibrio entre lo personal y lo profesional, de tal forma que se propicien los mecanismos para su bienestar integral, la seguridad y salud en el trabajo, y se forjen espacios para fortalecer sus competencias.

No menos importante ha sido la adopción de buenas prácticas ambientales, concienciando a través de campañas a los colaboradores sobre la importancia del consumo racional de agua, energía y papel. Para este último, ha sido fundamental la implementación de flujos electrónicos y trámites en línea, que han contribuido a la eficiencia entre procesos.

Conforme con lo anterior, para Caja Honor no solo son importantes los resultados económicos, sino también el equilibrio social y ambiental, para contribuir al desarrollo sostenible en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Otros de los aportes que hace la Entidad a la Responsabilidad Social Empresarial es a través del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que 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.



Figura 9. Objetivos de Desarrollo Sostenible.
Fuente: Organización Naciones Unidas -ONU (2016).

De acuerdo con el documento CONPES 3918 la “Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia”, define indicadores, acciones y metas que generan sinergias entre los diferentes sectores a nivel nacional, que sirven como insumo para el desarrollo de programas, proyectos e iniciativas a nivel local en torno al desarrollo sostenible; así como para garantizar el seguimiento y la rendición de cuentas frente a los avances de estos.

Caja Honor alinea los objetivos estratégicos con los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, los cuales tienen relación con la misión:



Figura 10. Alineación Objetivos Estratégicos con ODS.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).

1.3.3. GRUPOS DE INTERÉS

(102-40, 102-42)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con la capacidad organizacional para proporcionar los servicios en cumplimiento de los requisitos legales aplicables, con el fin de incrementar la satisfacción de los afiliados. Asimismo, se han identificado las necesidades y expectativas en su relacionamiento con las partes interesadas que tienen especial impacto en la gestión y se categorizan como se presenta a continuación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Supervisar el sistema financiero colombiano, para preservar la estabilidad, seguridad y confianza, promover, organizar el mercado de valores.



Caja Honor cumple la reglamentación y normatividad pertinente, atendiendo en forma diligente los informes y reportes determinados por la SFC.

ENTES DE CONTROL EXTERNOS

Ejercen control según la competencia.

Caja Honor acata e implementa lo establecido por los entes de control en pro del mejoramiento de la gestión, atendiendo oportunamente los requerimientos que estos realicen.



GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA – GSED

Agrupaa las empresas adscritasy vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional, orienta el direccionamiento estratégico con Megas ambiciosas y retadoras.



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
.....
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

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.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – MINDEFENSA

Orienta, coordina y controla a Caja Honor, en la organización, en personal, en actividades de acuerdo con la política del Gobierno Nacional.

Caja Honor colabora con el MINDEFENSA en la formulación de políticas y planes, en materia de vivienda propia para los afiliados.



AFILIADOS

Integrantes de las FF.MM y de Policía y funcionarios de Caja Honor de acuerdo con el Art. 1 de la Ley 1305 de 2009.

Son la razón de ser de Caja Honor, por lo que se les facilita 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.



PROVEEDORES

Personas jurídicas o naturales que suministran productos o servicios como apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La contratación con proveedores de bienes y de servicios, le permiten a Caja Honor apoyar el desempeño de los procesos, teniéndolos como aliados.



SERVIDORES PÚBLICOS

Funcionarios o contratistas que laboran en la Entidad, son el principal recurso y contribuyen con el logro de los objetivos institucionales.

De acuerdo con el Plan Estratégico del Talento Humano, se establece el desarrollo de las competencias y cumplimiento con la dimensión incluida en el MIPG.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

DAFP- Formula y promueve los instrumentos en empleo público, organización administrativa, control interno y racionalización de trámites, evaluando el impacto que tiene en la Función Pública.

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 los afiliados para vivienda nueva y usada.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN-DNP

Orienta, formula, monitorea y hace seguimiento a las políticas, planes, proyectos para el desarrollo económico, social y ambiental del país.



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 los afiliados para vivienda nueva y usada.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS -ICONTEC

Organismo que promueve, desarrolla y guía la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y otros documentos, con el fin de alcanzar el mejoramiento de la calidad.



la Entidad debe levantar las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión, 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.

UNIDADES EJECUTORAS

Entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional, encargadas de los giros de los aportes de los afiliados para solución de vivienda.



Caja Honor coordina las actividades relacionadas con los aportes de los afiliados, promueve modelos de solución de vivienda y las demás actividades administrativas y de carácter institucional que le correspondan.

CONSTRUCTORAS

Personas jurídicas dedicadas al negocio de la construcción, promoción y comercialización para suministro de viviendas.



Caja Honor selecciona 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.



ENTIDADES FINANCIERAS

Entidades Privadas y Públicas de carácter financiero que están dedicadas a la captación y colocación de dinero.

Caja Honor coordina con las Entidades bancarias la disponibilidad de dineros para el pago de terceros.

(102-43)

Caja Honor interactúa con los grupos de interés a través de una comunicación articulada y en doble vía con criterios de transparencia, con el fin de lograr el desarrollo sostenible de su entorno desde los ámbitos económico, social y ambiental.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
Presencial	
Sitio Web	
Redes Sociales	
Intranet	
Boletín Informativo "Nuestro Espacio"	
Revista Notivienda	
Comunicaciones Internas	
Correo Corporativo	
Comunicaciones Externas	
Emisoras FFMM y de Policía	
Unidades Ejecutoras	
Contact Center	
Línea de Transparencia	
Comunicaciones masivas	
Chat, foro y encuesta	
Comunicaciones formales	
Informes de Gestión y Sostenibilidad	

Afiliados

Funcionarios

Proveedores

Constructoras

Unidades Ejecutoras

Gobierno

Tabla 1. Interacción con Grupos de Interés.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).

(102-15)

Las expectativas identificadas durante 2020 con mayor relevancia, producto de las visitas a las Unidades Ejecutoras, las ferias inmobiliarias, las ruedas de negocios y la encuesta de satisfacción realizada a los afiliados, fueron:

- Implementar nuevos servicios a través de la APP.
- Mejorar la atención incluyente en los diferentes canales.
- Informar con anticipación la visita de los Puntos Móviles.
- Acceder a trámites totalmente en línea.
- Recibir trámites en las visitas a las Unidades Militares y de Policía.
- Ampliar convenios con constructoras.

34

Caja Honor da respuesta a las expectativas anteriormente mencionadas, mediante la implementación de acciones:

- Se definieron iniciativas en el Plan de Acción Institucional, orientado a los trámites en línea, atención incluyente, ampliación de convenios, la implementación de trámites totalmente en línea y la incorporación de nuevos servicios a través de la APP.
- En el sitio web de la Entidad y, a través de redes sociales, se publica el recorrido de los Puntos Móviles.

La participación ciudadana de los grupos de interés ha sido un aspecto clave en la formulación de las diferentes iniciativas contenidas en los planes institucionales y en la elaboración del presente informe.

El compromiso de Caja Honor es el aseguramiento de un derecho básico como es el acceso a una solución de vivienda para los afiliados, en cumplimiento de la misión, permitiendo el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial con criterios de sostenibilidad.

1.3.4. MATERIALIDAD DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD

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

Los asuntos relevantes del presente informe y los contenidos corresponden a los que han sido identificados como prioritarios para Caja Honor y continúan vigentes.

Como elemento fundamental en la identificación de los temas materiales se tuvo en cuenta el direccionamiento estratégico (misión, visión y valores), el diagnóstico en Responsabilidad Social Empresarial, los Estándares GRI, los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS.

Es necesario manifestar que los estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente y rendir cuentas de los impactos económicos, ambientales y sociales de una empresa, y esto en razón a que el desarrollo sostenible es el desafío actual a nivel mundial que abarca el medio ambiente, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción, la gobernanza y muchos otros temas de sostenibilidad.

Los asuntos fueron clasificados en seis grandes categorías: Planeación Estratégica, Económica, Ambiental, Talento Humano, Cadena de Suministro y Afiliados, las cuales permiten abarcar los asuntos de Caja Honor. Para cada una de las categorías, se definió un asunto material, con sus respectivos aspectos, así:

Planeación Estratégica



Gestión Empresarial Ética y Transparencia

- Principios éticos y valores corporativos.
- Rendición de cuentas.
- Código de integridad de la Función Pública.
- Código de ética, integridad y conducta de Caja Honor.
- Estatuto Interno.
- Conflictos de interés.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Política de riesgos de corrupción.
- Línea de denuncias.
- Derechos Humanos.
- Índice de Gestión y Desempeño Institucional.

Económica**Gestión Económica**

- Valor económico generado y distribuido.
- Indicadores financieros.
- Rendimientos financieros.

Ambiental**Prevención de la contaminación y uso eficiente y sostenible de los recursos**

- Política Ambiental.
- Campañas ambientales.
- Plan de manejo de residuos y medición de estos.
- Disposición final.
- Iniciativas tecnológicas estratégicas.
- Uso eficiente sostenible de los recursos.
- Medición y consumo sostenible de agua y la energía.

Talento Humano**Bienestar Laboral**

- Política de Gestión Humana.
- Great Place to Work.
- Plan de bienestar.
- Prácticas laborales.
- Derechos laborales.
- Política de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.
- Batería de riesgo sicosocial.
- Incidentes y accidentes en materia de salud y seguridad.
- Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo - Copasst.
- Comité de Convivencia Laboral.
- Educación en salud y seguridad, en alianza con otras organizaciones como la ARL, el Corredor de Seguros y la Caja de Compensación.

Cadena de Suministro**Gestión de la cadena de abastecimiento**

- Manual Interno de Contratación (proceso de selección y contratación; mecanismos de contratación).
- Sistema de Gestión de Calidad en la selección de sus proveedores.
- Evaluación de desempeño de proveedores.
- Número de proveedores locales.
- Riesgos de corrupción.
- Eficiencia administrativa.
- Lavado de activos SARLAFT.



- Humanización del servicio.
- Canales de comunicación y Puntos de Atención; comprendidos los de atención incluyente.
- Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones; incluida la respuesta oportuna a las solicitudes.
- Prestar un servicio de calidad con procesos enfocados al cliente.
- Portafolio de modelos de solución de vivienda para afiliados.
- Fondo de Solidaridad.
- Educación financiera.

Figura 11: Asuntos materiales.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2018).

Una vez definidos los asuntos materiales, Caja Honor ha identificado algunas acciones que es preciso desarrollar y establecer durante los próximos períodos de reporte, entre las que se encuentran:

Gestión económica: manejo eficiente de los recursos contenidos en el portafolio de inversiones de acuerdo con las políticas emanadas de la Junta Directiva para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la atención de sus trámites de solución de vivienda.

Prevención de la contaminación y uso eficiente y sostenible de los recursos: a partir de procesos de capacitación y sensibilización, implementar buenas prácticas para la contribución a la conservación y cuidado del medio ambiente.

Bienestar laboral: mantener el orgullo por trabajar en la Entidad, con énfasis en la felicidad laboral; continuar con las capacitaciones y sensibilizaciones sobre los derechos laborales, sumado a las mejoras resultantes de la medición del clima laboral y la aplicación de normas de seguridad y salud en el trabajo.

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 y buscando continuar con la implementación de procesos contractuales eficientes.

Solución de vivienda: ampliar el portafolio de viviendas nuevas y usadas, e implementar el crédito hipotecario. Asimismo, desarrollar iniciativas orientadas al cumplimiento de las metas establecidas para lograr mayor cobertura y bienestar en los miembros de la Fuerza Pública afiliados a la Entidad.

1.3.4.1 Índice de Gestión y Desempeño Institucional

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

¿Por qué es importante?

(103-1)

Es la medición anual en la implementación de las 18 políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como también el estado de avance y efectividad del sistema de Control Interno, medido a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) en donde se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales de las mencionadas políticas. Esta medición se realiza a través de las 11 entidades del Gobierno Nacional.

El modelo se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y desempeño institucional que genera valor en lo público.

Generar valor en lo público es un deber de las instituciones que sirven a Colombia.

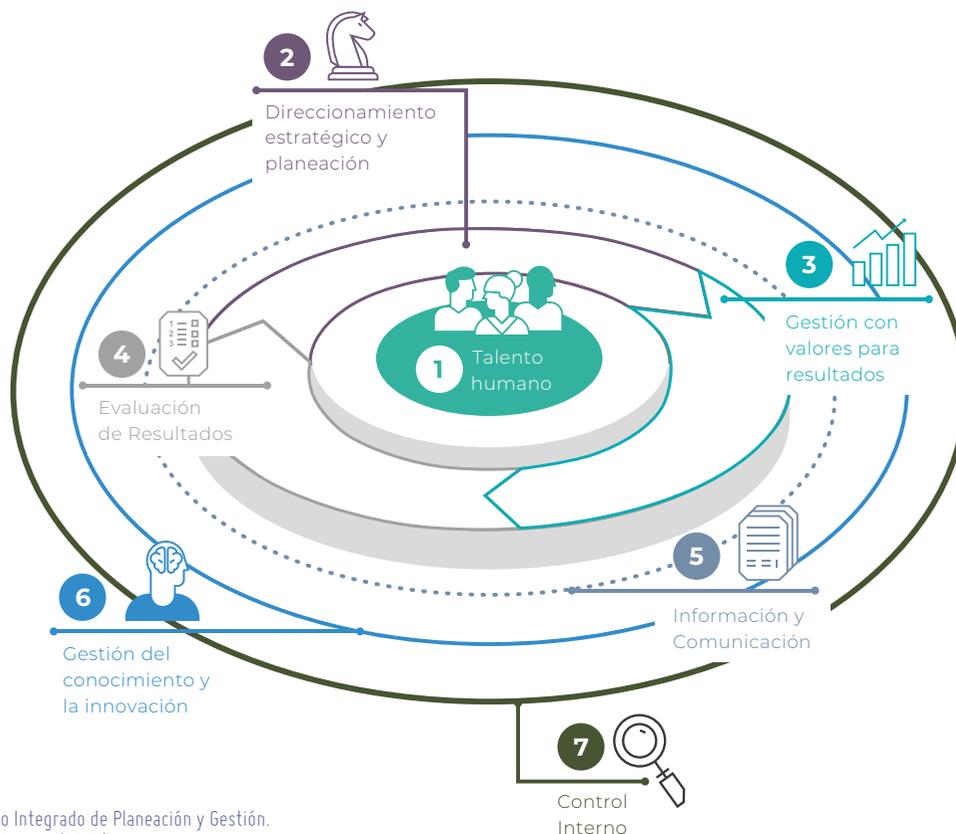


Figura 12: Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Fuente: Función Pública (2017).

¿Cómo se gestiona?

(103-2)

Previamente al reporte de la información requerida en el FURAG, la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia General, diligencia junto a los líderes de los procesos los formularios de autodiagnóstico, los cuales permiten detectar brechas frente a las políticas de gestión y desempeño evaluadas. Una vez habilitada la plataforma dispuesta por Función Pública para el cargue de la información, se asignan las preguntas a los responsables para ser contestadas en los tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación quien se encarga de validar las respuestas y la información soporte antes del cargue definitivo.

¿Cómo se evalúa?

(103-3)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la evaluación de Índice de Desempeño Institucional de 2019, medido a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG obtuvo una calificación del 97.2 %, que la ubica en el primer lugar en el Sector Defensa y segundo lugar a Nivel Nacional, como se muestra en la siguiente figura.

39

Índice de desempeño institucional



Figura 13: Índice de Desempeño Institucional.
Fuente: Función Pública (2020).

Comportamiento histórico de la Entidad

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

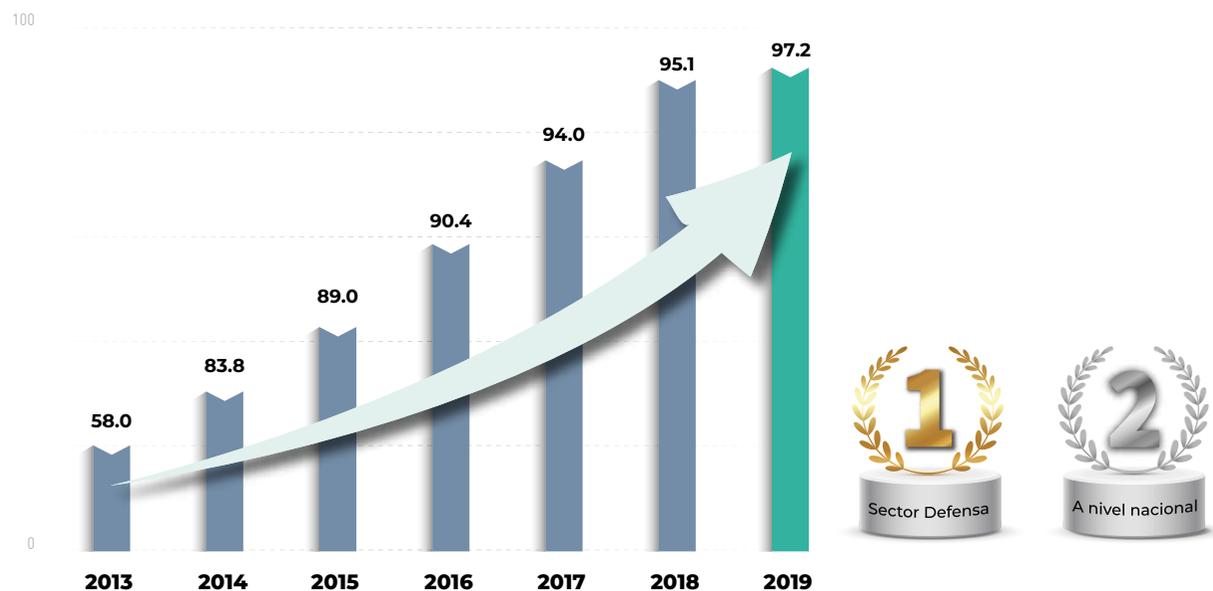


Figura 14: Comportamiento histórico FURAG.
Fuente: Función Pública (2020).

40

Resultados por dimensiones

De las siete dimensiones establecidas en el modelo, Caja Honor obtuvo puntajes entre el 90.6 % y 97.9 %.

DIMENSIONES MIPG	2019	2018
Talento Humano	95,5	94,4
Direccionamiento Estratégico y Planeación	96,3	94,9
Gestión para Recursos con Valores	97,9	96,2
Evaluación de Resultados	90,6	89,5
Información y Comunicación	96,5	94,4
Gestión del Conocimiento	92,5	89,3
Control Interno	96,6	97,2

Tabla 2: Resultado por Dimensiones.
Fuente: Función Pública (2020).

Resultados por política

De las 15 políticas evaluadas para la Entidad, 7 tienen puntajes entre 81 y 94.6, y 8 políticas obtuvieron puntajes superiores a los 95, como se muestra en el siguiente cuadro.

POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	2019	2018
Gestión estratégica del Talento Humano	NE	92,4
Integridad	95,2	89,7
Planeación Institucional	96,3	97,7
Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	NE	NE
Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	87,3	86,4
Gobierno Digital	97,5	96,5
Seguridad Digital	96,3	99,0
Defensa Jurídica	86,8	85,1
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	96,9	94,0
Servicio al Ciudadano	96,6	95,9
Racionalización de Trámites	93,5	99,0
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	94,6	92,8
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	90,6	89,5
Gestión Documental	96,1	84,2
Gestión del Conocimiento	92,5	89,3
Control Interno	96,6	97,2
Mejora Normativa	NE	NE
Gestión de la Información Estadística	81,4	NE

Tabla 3: Resultados FURAG por Políticas.
Fuente: Función Pública (2020).

41

1.3.5. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

(102-15; 102-43)

En el ejercicio de la Planeación Estratégica, la Entidad anualmente realiza la revisión y ajuste del diagnóstico institucional para cada Unidad Estratégica de Negocio-UEN, allí identifica riesgos y oportunidades, labor que se realiza de manera participativa con los diferentes procesos.

Los riesgos son debidamente gestionados de acuerdo con las políticas establecidas por la Entidad y los controles dispuestos en cada proceso. Lo anterior, permite el cumplimiento de los objetivos institucionales en término de eficiencia y eficacia.



Figura 15: Riesgos y Oportunidades.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).



ÉTICA

2. GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

2.1. ASUNTO MATERIAL: GESTIÓN EMPRESARIAL ÉTICA Y TRANSPARENCIA

ODS 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”.

¿Por qué es importante?

(103-1)

Caja Honor, como entidad financiera que administra los recursos de sus afiliados, entiende que la primera línea de defensa con la que trabaja son sus colaboradores, quienes permiten o evitan que se generen delitos de corrupción, es desde la Gerencia donde se promueven e impulsan los valores y principios de la Entidad, fomentando el respeto, la dignidad y trabajo en equipo, al igual que la gestión de ética y la transparencia, para garantizar la integridad y rentabilidad de los recursos, tomando las medidas necesarias para protegerlos de cualquier riesgo.

La Entidad confirma su responsabilidad con la ética y los valores institucionales y, afianza el liderazgo y comportamiento ético superior que se ejerce transversales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Caja Honor. Adicionalmente, se dio continuidad a las buenas prácticas de ética y transparencia a través de la suscripción del “Compromiso de Honor” donde se confirma el actuar ético y transparente de los servidores públicos, desde el momento de su vinculación con la Entidad.

Según los datos reportados por el DANE en la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional en la que 201 entidades participaron, durante 2020 Caja Honor ocupó el primer puesto en los siguientes ítems: “Prevención de Prácticas Irregulares”, “Rendición de Cuentas”, “Credibilidad en las Reglas”, “Ambiente Institucional”, “Desempeño Institucional”, y “Credibilidad Política”. Lo anterior, ubica a la Entidad en una posición muy favorable como referente en gestión de ética y transparencia.

¿Cómo se gestiona?

(103-2)

El Área de Talento Humano es la responsable de establecer los mecanismos para la gestión ética de la Entidad, a través de la socialización del Código de Ética, Integridad y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, labor que realiza en coordinación con la Unidad de Control Disciplinario Interno y el Comité de Convivencia Laboral.

El Área de Comunicaciones es la responsable de apoyar en los procesos de divulgación y la Oficina de Control Interno en el rol que le compete es la encargada de realizar 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 información publicada en la página web de la Entidad, redes sociales, correos institucionales, documentos publicados en la intranet y las capacitaciones impartidas por el Área de Talento Humano.

La Política de Integridad hace parte de la dimensión del Talento Humano establecida en el MIPG, cuyo propósito es desarrollar mecanismos que faciliten la institucionalidad con miras a garantizar un comportamiento probo de los servidores públicos y controlar las posibles conductas de corrupción, temas que son tratados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Para evaluar la gestión ética y transparencia, existen tres mecanismos: el primero, es la verificación de posibles riesgos de corrupción con cada líder de proceso. El segundo, corresponde a la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, encargada de identificar alertas de riesgo de corrupción y/o la materialización de situaciones relacionadas, para realizar el respectivo seguimiento y control. El tercero, corresponde a la Oficina de Control

Interno en su rol de tercera línea de defensa según lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno-MECI, encargada de verificar alertas de riesgos de corrupción por medio de auditorías internas.

Además, se cuenta con un canal de quejas y reclamos para la recepción de denuncias relacionadas con el comportamiento de los servidores públicos de Caja Honor. También, se cuenta con la Oficial de Transparencia, de conformidad con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA).

2.1.1. CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y CONDUCTA

(102-16)

El Código de Ética, Integridad y Conducta de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tiene como objeto establecer los valores y principios que rigen la Entidad, definiendo las conductas para un mejor desempeño ético en los servidores públicos y colaboradores de la Entidad.

46

Este código se establece para asegurar el éxito de la Entidad y crear valor a largo plazo, manteniendo relaciones sólidas con los diferentes grupos con los que se interactúa en un entorno de respeto mutuo, diálogo abierto, búsqueda de beneficio mutuo, satisfacción de necesidades y apertura al cambio, contando con Servidores Públicos competentes, motivados e interesados en el bien común.

No suple el marco legal que le aplica a la Entidad y a sus funcionarios y colaboradores, solamente complementa y fortalece dichas normas y debe interpretarse en forma armónica con el régimen constitucional y legal referente a los deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos, causales de recusación y conflicto de intereses para los servidores públicos, así como la normatividad relacionada con los delitos contra la Administración Pública.

La Función Pública en su Código de Integridad orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público y promueve el cumplimiento de los valores de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia, y justicia.

2.1.1.1. Principios Éticos y Valores Institucionales

(102-16)

Caja Honor ha definido 7 valores que rigen las actuaciones de los colaboradores con sus grupos de interés, para la generación de un clima de sana convivencia y de respeto mutuo:

Los siguientes principios básicos contienen pautas que rigen el comportamiento de los funcionarios y contratistas:



Figura 16: Valores institucionales.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

Intereses institucionales

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.

Calidad

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.

Cumplimiento de la ley

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.

48

Fiscalización

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.

Eficiencia

Desempeñar las funciones asignadas, buscando la mejora continua de los servicios, con profesionalismo, oportunidad, calidad y uso óptimo de los recursos.

Economía

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.

Imparcialidad

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)

Según lo establecido en Ley 1870 de 2017, 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 puede surgir 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. En Caja Honor se pueden presentar los siguientes conflictos de interés, entre otros:

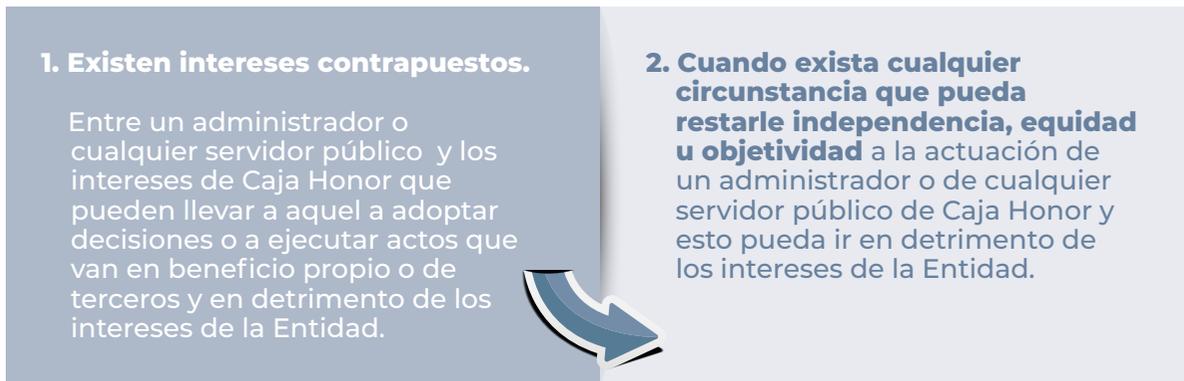


Figura 17: Conflicto de Intereses.
Fuente: Unidad de Control Disciplinario (2020).

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:

1. 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.

2. Omitir o realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
3. 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.
4. Realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés en razón de la información privilegiada o confidencial a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones.
5. 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 esto influye en el desarrollo de las actividades.
6. Ofrecer los servicios o experiencia profesional a clientes externos.
7. Usar o solicitar los recursos físicos de la Entidad para beneficio propio o de terceros.

50

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 5 aspectos descritos dentro del Código de Ética, Integridad y Conducta, estos son:

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 en el acto respectivo, 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. Adicionalmente, 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 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. Caja Honor 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 con el 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

En 2020, Caja Honor realizó por primera vez la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera virtual debido a la pandemia generada por la COVID-19. Contó con la participación de 1.641 internautas y fue transmitida por streaming, por las redes sociales 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 2019, y se fomentó la participación ciudadana, el diálogo en doble vía con sus partes interesadas, y se dio cumplimiento a la política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana en la Gestión Pública” y a los elementos de Diálogo, Información y Responsabilidad. Resultado de esta actividad, se elaboró y publicó en el



La Rendición de Cuentas es un mecanismo de participación ciudadana que fortalece el vínculo entre la Entidad, los afiliados y los grupos de interés.

sitio web de la Entidad, el Informe correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Durante diciembre de 2020, se desarrolló la Rendición de Cuentas interna; cada Subgerente y Jefe de Oficina presentó los aspectos más relevantes de la gestión durante la vigencia.

Retos 2021

La Entidad se ha fijado las siguientes metas:

- Lograr mayor aprovechamiento de canales virtuales para la participación ciudadana y la gestión institucional.
- Desarrollar iniciativas para la divulgación e interiorización del Código de Ética, Integridad y Conducta establecido en la Entidad.

2.1.3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Se desarrolla a través de 5 componentes que son monitoreados periódicamente.

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

54

Para 2020, 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.

Entre las actividades ejecutadas en 2020, están:

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, foro y encuesta 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.
- ▶ Socializaciones del mapa de riesgos de corrupción, al interior de la Entidad.

Estrategia de Racionalización de Trámites.



- ▶ Se racionalizaron 2 trámites totalmente en línea: Retiro Parcial de Cesantías y Pago de cesantías definitivas.
- ▶ La información fue actualizada en la SIUT.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.



- ▶ Se ejecutó el programa de Educación Financiera.
- ▶ Se actualizaron los protocolos de atención.
- ▶ Se adoptaron herramientas tecnológicas para atención en línea 24 horas.
- ▶ Se realizó la medición de percepción de satisfacción del afiliado.

Rendición de Cuentas.



- ▶ Se cumplió con el ejercicio permanente de Rendición de Cuentas, desarrollando de forma integral los elementos de información, diálogo y Responsabilidad vía online por la pandemia de COVID-19, se contó con la participación de 1.641 internautas.

Transparencia y Acceso a la Información.



- ▶ Se realizó seguimiento a los contenidos en página web.
- ▶ Se dio respuesta oportuna a las solicitudes de los afiliados.
- ▶ Se actualizaron registros de inventarios de activos de información y su clasificación.
- ▶ Se actualizó el esquema de publicación de información.
- ▶ Se publicó en lenguaje de señas.
- ▶ Se hizo seguimiento por Redes Sociales.

Figura 18: Actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).

2.1.3.1. Riesgos de corrupción

Para la formulación de los riesgos de corrupción se emplea como metodología reuniones con Grupos de Expertos con la participación de los líderes de los procesos. Durante 2020 se revisó la política de Riesgos de Corrupción y se socializó el mapa de corrupción. Se promovió la participación ciudadana para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, mediante el desarrollo de actividades como chat, foro y encuesta. Se hizo seguimiento y monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles.



Figura 18: Participación Ciudadana, construcción PAAC.
Fuente: Área de Comunicaciones (2020).

56

2.1.3.2. Mecanismos Anticorrupción

2.1.3.2.1. Política de Riesgos de Corrupción

La Política de Riesgos de Corrupción está alineada con la Planeación 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.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se enfoca en la identificación, evaluación y definición de controles a los riesgos de corrupción, buscando la prevención, disminución o transferencia de estos,

entendidos como la posibilidad de 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, causando un impacto inaceptable e intolerable. Para su seguimiento y control se cuenta con el apoyo de herramientas tecnológicas y personal competente.

2.1.3.2.2. Capacitaciones en materia anticorrupción

(205-2)

Caja Honor comprometida con las prácticas anticorrupción desarrolla iniciativas para la prevención, así:

- Curso de Cumplimiento, Integridad y Transparencia y curso de Código de Ética con participación de 217 funcionarios.
- Curso de reinducción Ley de Transparencia con la participación de 250 funcionarios.
- Sensibilización a los líderes de los procesos en temas de anticorrupción.
- Sensibilización de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, con la participación de 234 funcionarios de la sede Principal y 44 de los Puntos de Atención.

57

(205-1; 205-3)

La Entidad efectuó evaluación de riesgos de corrupción a los funcionarios que integran los 17 procesos.

A la evaluación anterior se le identificaron 24 riesgos de corrupción con sus correspondientes causas, todos se catalogan como significativos; los cuales están asociados a cada proceso de acuerdo con el objetivo y actividades de cada uno, asimismo para mitigar la materialización del riesgo se tienen identificados los controles asociados a las causas. En la Entidad no se han presentado casos de corrupción, ni se han recibido reportes o denuncias.

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 las funciones.

Durante 2020, la Oficina de Control Interno, desarrolló 30 auditorías programadas y 5 no programadas que generaron 81 oportunidades de mejora y 112 recomendaciones, presentó 29 informes externos y 287 internos para un total de 316. Se efectuó seguimiento y evaluación al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Institucional y por Proceso, se desarrollaron actividades de capacitación y sensibilización a los funcionarios y colaboradores de Caja Honor, en cumplimiento al rol de enfoque hacia la prevención.

58



Figura 19: Actividades desarrolladas por la Oficina de Control Interno.
Fuente: Oficina de Control Interno (2020).

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 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 y de las empresas del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED, que afectan la legitimidad de las instituciones.

Durante 2020, se socializó mediante redes sociales, página web de la Entidad y en correos institucionales, toda la información sobre la “Línea del Honor”, con el propósito de que la ciudadanía conociera esta herramienta y el uso que pueden hacer de ella.

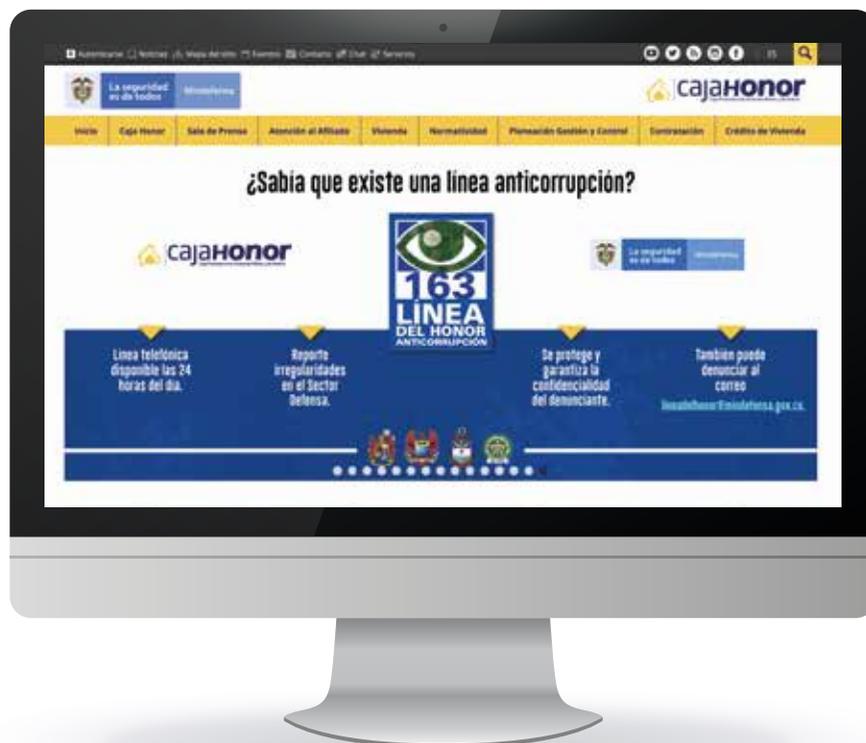


Figura 20: Línea Anticorrupción.
Fuente: Ministerio de Defensa Nacional(2020).

Asimismo, Caja Honor se vinculó a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA. Una estrategia de articulación entre entidades, creada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas mediante el uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.



Figura 21: Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción –RITA.
Fuente: Secretaría de Transparencia (2020).

Para tal fin, se designó a un funcionario para asumir el rol de Oficial de Transparencia, con las siguientes responsabilidades:

- Propender por la implementación de las políticas de transparencia, integridad y legalidad en coordinación con otras áreas de la empresa.
- Tener contacto directo y permanente con la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República para poner en conocimiento las comunicaciones recibidas por posibles hechos de corrupción.

- Cuando lo estime necesario deberá coordinar las acciones para implementar las políticas de transparencia, integridad y legalidad al interior de la Entidad.
- Durante 2020, se creó el correo exclusivo para denuncias por presuntos hechos de corrupción soytransparente@cajahonor.gov.co.



Figura 22: Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción.
Fuente: Presidencia de la República (2020).

Para la recepción de los reportes o denuncias por posibles actos de corrupción, Caja Honor dispone de un canal confiable mediante correo electrónico especial y exclusivo, denominado soytransparente@cajahonor.gov.co, que se encuentra enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia: denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.

A través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC, se ha dispuesto del canal PQRD para que los Consumidores Financieros y/o partes interesadas, puedan dar trámite a eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan impactar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno. Es importante indicar que prevalece la protección del consumidor financiero, en relación con los canales de comunicación particulares para la recepción de denuncias.

En 2020, se presentaron cero casos de denuncias frente a la gestión empresarial, la ética y transparencia, en los canales “[Línea del Honor – 163](#)” del Ministerio de Defensa Nacional, a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC, ni al correo soytransparente@cajahonor.gov.co.

2.1.3.2.5. Gestión del Riesgo

(102-30)

El proceso de Gestión del Riesgo está orientado a administrar y gestionar el Sistema de Administración de Riesgos, la Seguridad de la Información, la Ciberseguridad y la Continuidad del Negocio.

Caja Honor gestiona 6 sistemas de Administración de riesgos (SARM, SARL, SARC, SARO, SARLAFT y SARSI-CI), y el de prevención de los Riesgos de Corrupción. En la administración de estos sistemas se aplican las recomendaciones de la Superintendencia de Financiera de Colombia y los lineamientos de las políticas definidas por la Junta Directiva, y para todos se tiene en cuenta el proceso de identificación, medición, establecimiento de límites, seguimiento, control y comunicación. Con base en lo anterior, se describen los aspectos relevantes para cada uno:

Sistema de Administración de Riesgo Operacional-SARO

62

Se han identificado 78 riesgos operacionales para 17 procesos con un nivel de exposición de riesgo inherente de 8,82. Dado que se han implementado 193 controles que permiten mitigar el riesgo, se ha obtenido una calificación del nivel de riesgo residual de 1.38 puntos sobre un máximo posible de 25 puntos, lo que implica que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un nivel de riesgo bajo.

Asimismo, se fortaleció la cultura del reporte de eventos de riesgos, de acuerdo con las especificaciones establecidas en la norma; de los 117 eventos de riesgo operacional reportados, 115 no generaron pérdidas ni afectaron el estado de resultados y 2 lograron impactarlo negativamente. (Ver Tabla 4. Sistema de Administración del Riesgo).

Plan de Continuidad del Negocio

Teniendo en cuenta la normativa vigente impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio - PCN que permite establecer, implementar, operar, monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y la capacidad para

		RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgos Operacionales		Riesgo Operativo Extremo	6	Riesgo Operativo Extremo	0
		Riesgo Operativo Alto	49	Riesgo Operativo Alto	0
		Riesgo Operativo Moderado	20	Riesgo Operativo Moderado	0
		Riesgo Operativo Bajo	3	Riesgo Operativo Bajo	78
Nivel de exposición al riesgo		8.82		1.38	

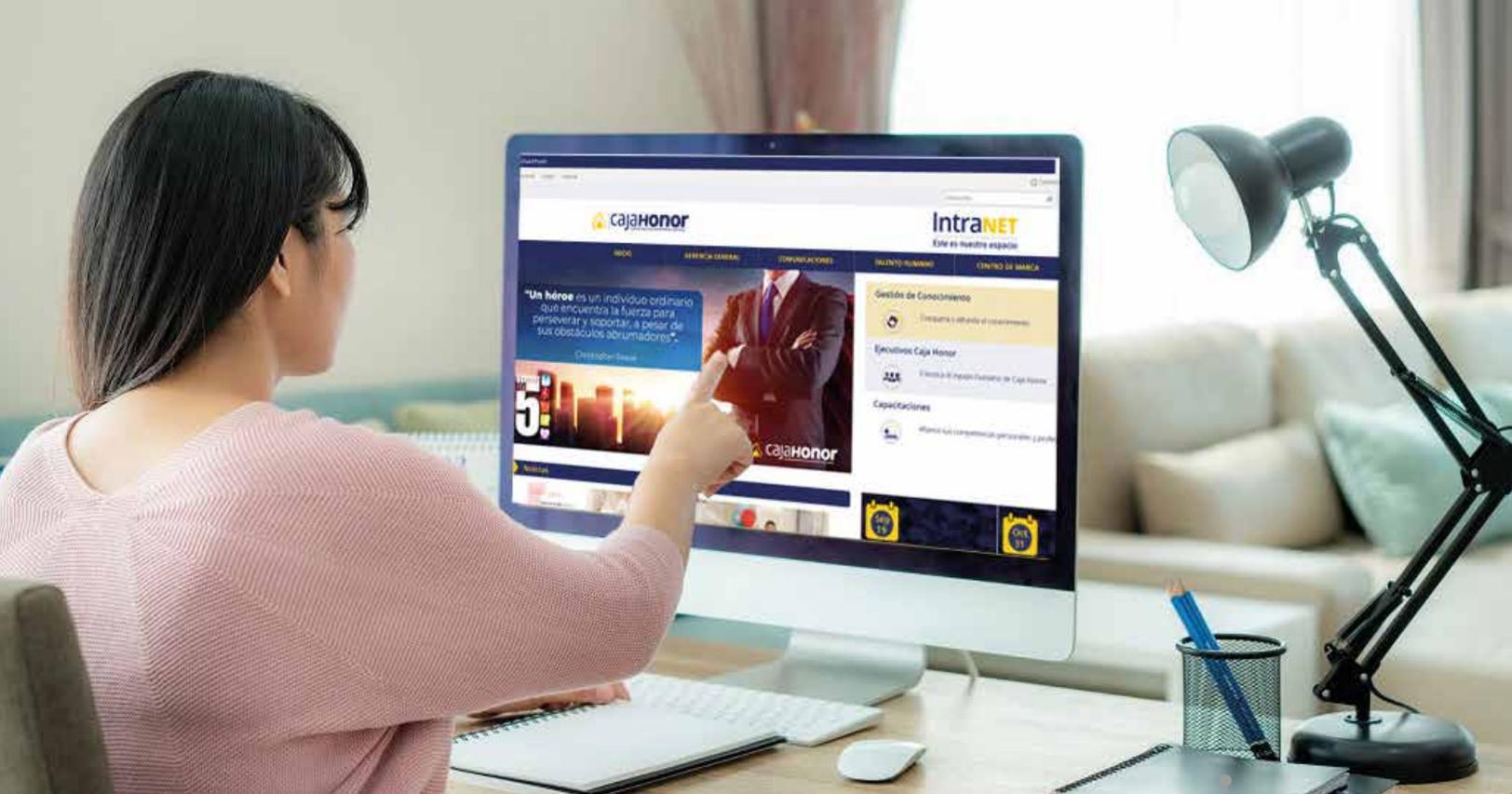
Tabla 4: Sistema de Administración del Riesgo.
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

seguir prestando el servicio a los afiliados, aun cuando ocurra un evento que interrumpa procesos y funciones críticas.

Durante 2020, se llevó a cabo la activación del Plan de Emergencias con ocasión de la declaración del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, y con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio atendiendo protocolos sanitarios, preservando la salud y la vida de los funcionarios, afiliados y el público en general.

En respuesta a la situación de emergencia, la Entidad definió la Política de Teletrabajo y activó el protocolo para trabajo en casa. Fueron implementadas la VPN y el correo electrónico a todos los funcionarios, teniendo en cuenta las medidas de seguridad de la información y ciberseguridad.

Se continuó prestando atención a los afiliados a través de [la línea de atención gratuita 01 8000 185570](#) y el [Centro de Contacto al Ciudadano \(l\) 755 7070](#); se mantuvieron las transacciones en línea a través del portal transaccional, el chat virtual, las consultas en la App y de acuerdo con las medidas gubernamentales, se dio apertura a la atención presencial en los Puntos a nivel



nacional, previa asignación de cita y en cumplimiento a las medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.

64

La infraestructura tecnológica se fortaleció y fueron implementadas herramientas colaborativas, conexiones virtuales seguras, movilidad e infraestructura flexible que permitió mejorar la capacidad instalada con ajustes menores y responder a las necesidades de la Entidad. Se activó el árbol de llamadas.

Se realizaron pruebas técnicas y funcionales al Plan de Continuidad del Negocio, en las que fue posible evaluar la infraestructura tecnológica de continuidad del centro de datos alterno. Igualmente, fueron ejecutadas las pruebas de simulación de ataques cibernéticos, como se encuentra establecido en la circular externa 007 del 2018 de la SFC, obteniendo un resultado exitoso este simulacro.

Con base en lo anterior, es importante precisar que la Entidad cuenta con la capacidad necesaria para atender la operación y el funcionamiento de todos los procesos, en caso de que llegara a presentarse un desastre interno o externo.

La transformación digital permite adaptarse a los retos de la era de la información y generar herramientas novedosas para sobrevivir al cambio.

Riesgo de Crédito - SARC

En 2020 se actualizó el Manual de Riesgo de Crédito y fue aprobado por la Junta Directiva. Allí fueron establecidas las políticas que aplican a la asunción y apetito de este riesgo. Su estricto cumplimiento permitió que, al cierre de la vigencia, la calificación otorgada a este riesgo fuera baja, a razón de que el 99,99 % de la cartera fue clasificada en categoría A.

El saldo de la cartera a diciembre de 2020 fue de \$ 59.679 millones, de los cuales \$ 59.668 millones corresponden a las colocaciones de leasing habitacional y los \$11 millones restantes al capital de la cartera hipotecaria. El cierre de cartera a corte 31 de diciembre de 2020 presentó un aumento de \$ 20.045 millones con respecto al mismo período del año anterior, correspondiente al 50.58 % en los últimos 12 meses, explicado por el desembolso de las operaciones reportadas durante el año.

El Índice de Calidad 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 de 2020 este indicador se ubicó en el 0.0187 %, y señala que de cada \$ 100 de cartera bruta colocada, \$ 0,0187 se encuentran vencidos. Respecto al año anterior, muestra una variación del 52.36 %, pasando de 0.0392 % (dic/19) a 0.0187 % (dic/20).

65

Riesgo para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

La Entidad dio cumplimiento a lo exigido en el Capítulo IV del Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica Circular Externa N°029 de 2014, modificada por la Circular Externa N°055 de 2016 y Circular Externa N°027 de 2020 “Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo” de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y en concordancia con la dinámica de la

Entidad, el perfil de riesgo residual a corte 31 de diciembre de 2020 se ubicó en nivel bajo, con una calificación de 1.33 puntos sobre un máximo posible de 25.

		RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
Riesgo LA/FT 		Riesgo Extremo	1	Riesgo Extremo	0
		Riesgo Alto	4	Riesgo Alto	0
		Riesgo Moderado	1	Riesgo Moderado	0
		Riesgo Bajo	0	Riesgo Bajo	6
Nivel de exposición al riesgo		10.50		1.33	

Tabla 5: Riesgo para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2020).

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SAR

Siguiendo los lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el capítulo XXI de la Circular Externa N°100 (CBFC), la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, utiliza el modelo y metodología estándar para la identificación, medición, monitoreo y control de la gestión del riesgo de mercado, informando de manera diaria y mensual a la Alta Dirección, al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva la posición del portafolio, el valor expuesto y las variaciones presentadas.

El Manual del SARM fue actualizado y uno de los principales cambios estuvo enfocado en la definición de nuevas políticas y directrices encaminadas a robustecer la gestión del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado basado en la normativa vigente, para preservar el perfil de riesgo bajo para la Entidad y la alineación de acuerdo con su misión y objeto social.

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 de este riesgo fue baja.

Cupos de Emisor y Contraparte

Semestralmente la Junta Directiva aprueba los cupos de emisor y contraparte mediante la aplicación de la metodología CAMEL (capital, activos, manejo gerencial, estado de utilidades y liquidez). Siguiendo los lineamientos de la Política y de la normativa vigente no se observaron incumplimientos a los límites de cupos de emisor y contraparte autorizados.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL

La Entidad cuenta con políticas, herramientas e instrumentos que permiten hacer seguimiento a este riesgo y detectar necesidades de liquidez para cubrir los compromisos institucionales y del Core del Negocio. Con base en el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) se observó que cumplió con el límite establecido al seguir una política de prioridad de fortalecimiento del flujo de caja. Lo que permitió contar con una exposición de riesgo bajo.

67

Seguridad de Administración del Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad- SARSI-CI

La Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Caja Honor propende por el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, de acuerdo con los controles y requisitos establecidos en la norma ISO 27001:2013. Durante el año 2020 se realizaron auditorías internas y externas para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma ISO/IEC 27001:2013 y como resultado se mantuvo la certificación otorgada por el ICONTEC.

La Entidad sensibilizó a los funcionarios mediante la formación y capacitación en temas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad a través de charlas, tips enviados al correo electrónico y en la intranet. Se realizó la semana de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad con la participación de invitados expertos y con la totalidad de los funcionarios activos.

Se verificó el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información, ciberseguridad y el Plan de Continuidad del Negocio, exigidos por la Entidad a 6 proveedores: uno mediante visita presencial y 5 por medios virtuales.

Durante 2020, se realizó la verificación y/o implementación de 108 controles de Seguridad Críticos-CIS, orientados a la gestión de riesgos de Ciberseguridad.

A lo largo del año se garantizó la protección de la infraestructura tecnológica de la Entidad, gracias a los diferentes anillos de seguridad informática con los que se cuenta. La implementación del Sistema de Prevención de Intrusión (IPS), permitió analizar las capas del perímetro en los dispositivos de propósito específico de Caja Honor para garantizar la seguridad en su infraestructura tecnológica, logrando de esta manera el bloqueo de millones de ataques dirigidos.

68

Logros 2020

- Mantener el nivel de exposición de riesgo bajo en toda la Entidad.
- Las pérdidas económicas por eventos de riesgo operacional fueron de \$ 58,389,851.76, lo que ubica el nivel de riesgo por pérdida económica en bajo.
- No se presentaron eventos ni se recibieron denuncias de riesgo de corrupción.
- Apoyo en la gestión y control de la diversificación del portafolio de la Entidad.
- Se realizaron ajustes y actualización de acuerdo con la normativa vigente a los Manuales de Sistemas

de Administración de Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado y Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

- Fortalecimiento de los canales digitales para la atención de nuestros afiliados, durante la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Se mantuvo la certificación ISO 27001 en todos los procesos.

Retos 2021

- El reto permanente es mantener el nivel de riesgo bajo para la Entidad.
- Mantener la certificación ISO 27001:2013 en todos los procesos y ampliarla a los Puntos de Atención.
- Iniciar proceso de certificación del Plan de Continuidad del Negocio.
- Implementar la Circular Externa No.005 de 2019 de la SFC (Manejo de información en la nube).
- Implementar la Circular Externa No.033 de 2020 de la SFC (Taxonomía única de incidentes cibernéticos).
- Fortalecer el conocimiento del cliente y actualización del SARLAFT de acuerdo con la Circular Externa No.027 de 2020 de la SFC.
- Implementar los cambios en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo contenidos en la Circular Externa No.025 de 2020 de la SFC.
- Control y seguimiento al nuevo producto Crédito Hipotecario.
- Contener la totalidad de los eventos de ciberseguridad que se puedan presentar.
- Aplicar el Marco de Apetito y Tolerancia al Riesgo para los cupos de emisor, contraparte y depositario con base en la metodología CAMEL con criterios estadísticos.

- Actualizar los Manuales de los Sistemas de Riesgos de Liquidez, Operacional y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de la Entidad.
- Implementar la aplicación IDVISION para identificación y autenticación del cliente (afiliado) y la de AQMGO que se aplicará en el *scoring* de crédito, capacidad pago y políticas para el otorgamiento de soluciones de vivienda por el modelo de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario.

2.1.4. Promoción de los derechos humanos

Por noveno año consecutivo, Caja Honor, desarrolló la campaña “Cuánto espacio hay en su corazón” que hace entrega de kits de aseo personal, durante el mes de diciembre a afiliados que se encuentran privados de la libertad. Es preciso indicar que los elementos proporcionados a este personal corresponden a donaciones realizadas por los funcionarios de la Entidad. Como práctica social se pretende afianzar la promoción de los derechos humanos y el sentido de solidaridad hacia los miembros de la Fuerza Pública.

Durante diciembre de 2020, fueron visitados 4 centros de reclusión de las Fuerzas Militares y de Policía, en Bogotá y Facatativá.

FUERZA	CRM	CANTIDAD KITS
EJÉRCITO	-Puente Aranda	26
	-Escuela de Artillería	51
	-Escuela de Comunicaciones- Facatativá	41
ARMADA	Diferentes Regiones	19
POLICÍA NACIONAL	Facatativá	56
TOTAL		193

Tabla 6 : Número de afiliados visitados.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).



En 2020, los colaboradores de Caja Honor continuarán apoyando a los afiliados que se encuentren privados de la libertad, a través del acompañamiento en la época decembrina y de la asesoría relacionada con su afiliación a la Entidad.

“Los derechos humanos son la base necesaria para que todos construyamos un mundo donde vivamos en paz, serenidad y plenitud”.

Dith Pran





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 en condición de afiliados, dando un manejo transparente y seguro a los recursos administrados en las cuentas individuales.

Para un adecuado desempeño económico y financiero, en el marco de los objetivos estratégicos establecidos para el periodo 2019-2022, fueron establecidos 2; el primero: “Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera”, a través de la gestión del portafolio de inversiones fue posible generar rendimientos iguales o superiores al IPC más el 3 %. El segundo: “Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos” mediante el cumplimiento de la política de eficiencia administrativa, se provisionaron recursos para la construcción de subsidios de vivienda, adicionalmente se efectuó seguimiento y control a la ejecución presupuestal y al 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, que facilita la adquisición de un inmueble y del modelo Leasing Habitacional, que mediante un crédito les permite a los afiliados acceder a solución de vivienda.
- **Mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y colaboradores de Caja Honor.** Una adecuada administración de los recursos y 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 el año en \$ 7 billones, con una disminución del 1,2 % frente al periodo anterior.

El portafolio de inversiones, principal activo de la Entidad cerró en \$ 6.62 billones, registrando un descenso del 1.3 % frente al mismo período del 2019 cuando se ubicó en \$ 6.71 billones; sin embargo, la inflación que impacta directamente en los rendimientos del portafolio tuvo una caída del 58 % al pasar del 3.8 % en 2019 al 1.61 % en 2020, lo que refleja la eficiente gestión para controlar el impacto de las variables económicas.

Crecimiento: 29 %

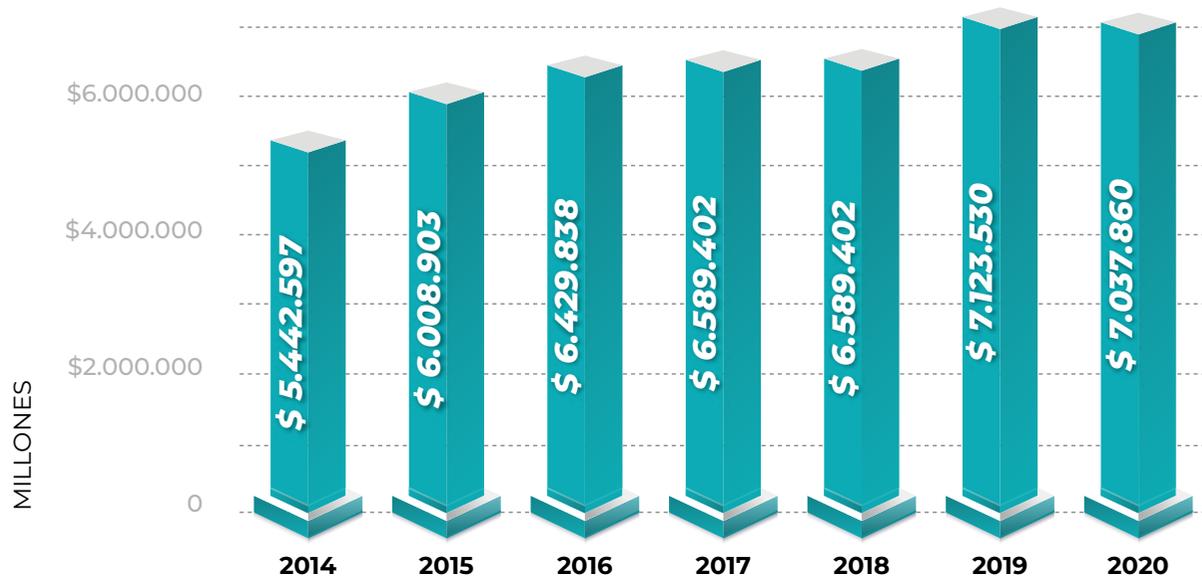


Figura 23: Histórico del Activo.
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

Pasivo

Los Pasivos ascendieron a \$ 6.7 billones, con una disminución del 1,3 % frente al periodo anterior:

La cuenta de mayor representación en los pasivos corresponde a los conceptos de ahorro, cesantías e intereses de los afiliados de Caja Honor por \$ 5.9 billones. Se reconocieron intereses por \$ 80.364 millones en las cuentas individuales de los afiliados con un IPC del 1,61 %.

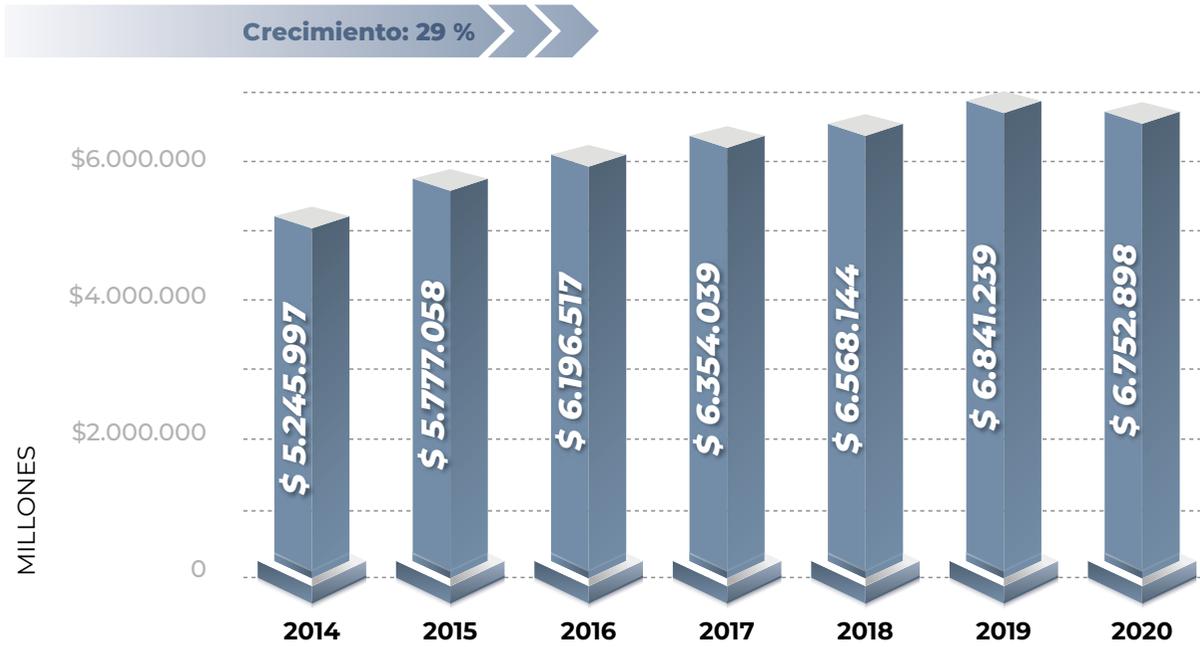


Figura 24: Histórico del Pasivo.
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

Patrimonio

A 2020 el patrimonio cerró en \$ 284.962 millones, con aumento del 0,95 %, frente al mismo periodo del año anterior que fue de \$ 282.291 millones.

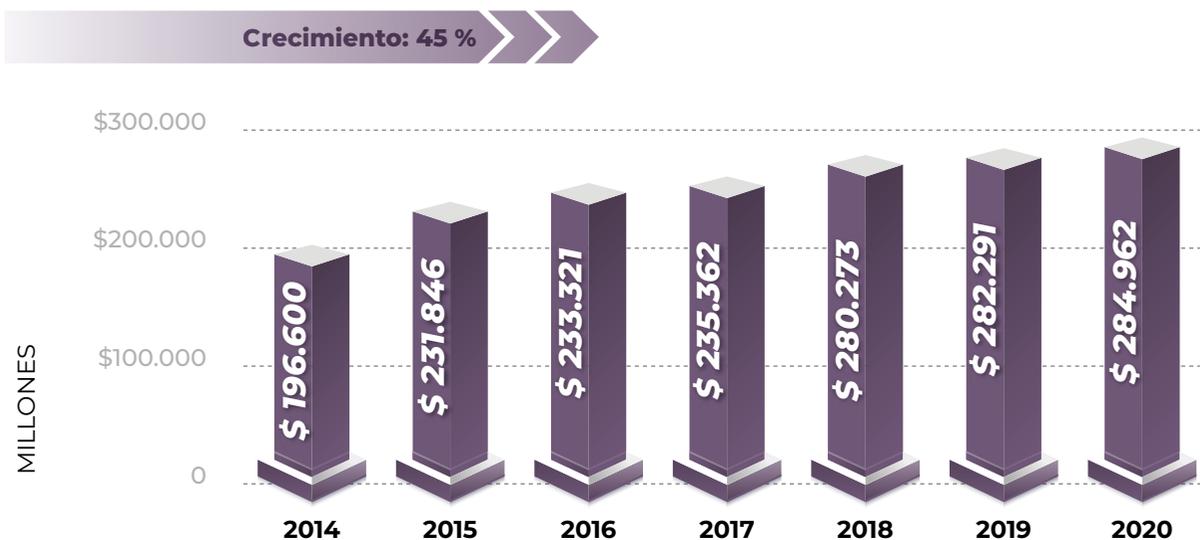


Figura 25: Histórico del Patrimonio.
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

¿Cómo se evalúa?

(103-3)

La gestión económica de la Entidad se monitorea a través del cumplimiento de los indicadores, que periódicamente son verificados por la Oficina Asesora de Planeación. Asimismo, la Revisoría Fiscal evalúa y emite dictamen sobre los Estados Financieros.

Anualmente, la Contraloría General de la República realiza la auditoría financiera que permite determinar el fenecimiento de la cuenta fiscal. Por su parte la Oficina Asesora de Riesgos, monitorea las operaciones que ejecutan las Áreas de Tesorería y Finanzas para emitir el informe al Comité Financiero, que describe las operaciones realizadas por estas; asimismo, incluye auditorías financieras en el programa de auditoría interno de la Entidad.

3.1.1. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(201-1)

76

Valor Económico Generado

a. Ingresos:

Durante 2020, la Entidad obtuvo ingresos por \$ 431.136 millones, de los cuales el 92 % correspondió a los rendimientos generados por el portafolio de inversiones, que ascendieron a la suma de \$ 398.575 millones.

Valor Económico Distribuido

b. Costos operativos

Durante 2020, la Entidad registró gastos de funcionamiento, diferentes a impuestos, tasas y beneficios a empleados, por \$ 19.652 millones frente a \$ 20.500 millones en 2019; variación que representa una disminución del 4,14 %, producto de la política de Eficiencia Administrativa.

Los gastos operacionales directos en 2020 fueron de \$ 85.453 millones, de los cuales \$ 80.364 millones corresponden al reconocimiento de intereses en las cuentas individuales de los afiliados, con la variación del IPC anual, que para 2020 se ubicó en 1.61 %.

CONCEPTO	Cifras COP	
	2019	2020
Ingresos operacionales directos	\$ 472.191.503.644	\$ 415.913.998.061
Otros ingresos operacionales	\$ 12.993.188.221	\$ 15.222.210.565
Total, ingresos operacionales	\$ 485.184.691.865	\$ 431.136.208.626
Gastos operacionales directos (intereses)	\$ 179.005.519.764	\$ 80.364.128.807
Beneficios a empleados	\$ 19.317.773.137	\$ 19.741.229.388
Comisiones	\$ 149.754.328	\$ 122.690.862
Legales	\$ 20.221.292	\$ 7.326.062
Honorarios	\$ 2.018.684.661	\$ 1.434.966.310
Impuestos y tasas	\$ 17.176.339.619	\$ 17.980.778.049
Método de participación patrimonial	\$ 405.506.399	\$ 1.297.406.431
Arrendamientos	\$ 107.909.565	\$ 69.264.790
Contribuciones, afiliaciones y transferencias	\$ 1.823.642.690	\$ 2.290.531.152
Seguros	\$ 403.429.722	\$ 466.478.391
Mantenimiento y reparación	\$ 2.514.328.244	\$ 2.377.405.684
Adecuación e instalación	\$ 475.329.424	\$ 382.918.372
Otros gastos (servicios - materiales - otros honorarios)	\$ 14.405.004.574	\$ 13.493.815.196
Gastos operacionales financieros (valoración al costo amortizado de inversiones, otras obligaciones financieras)	\$ 11.008.842	\$ 5.088.469.676
Total, gastos operacionales	\$ 237.834.452.261	\$ 145.117.409.170
Provisiones	\$ 235.027.635.948	\$ 270.788.323.703
Depreciaciones	\$ 3.057.894.034	\$ 3.087.310.450
Amortizaciones	\$ 1.990.294.133	\$ 2.352.269.369
Total, costos y gastos con depreciación y coberturas	\$ 477.910.276.376	\$ 421.345.312.693
Total, costos y gastos sin depreciación	\$ 474.852.382.342	\$ 418.258.002.242
Total, costos y gastos sin depreciación, sin coberturas, sin lleno de línea y sin provisión	\$ 237.834.452.261	\$ 145.117.409.170
Resultado Operacional	\$ 247.350.239.604	\$ 286.018.799.456
Margen Ebitda	51,1 %	66,6 %

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	Valor (COP) 2019	Valor (COP) 2020
Valor Económico Directo Generado – VEG	a. Ingresos	\$ 485.184.691.865	\$ 431.136.208.626
	b. Costos operativos	\$ 199.516.696.816	\$ 105.104.870.582
	c. Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 19.317.773.137	\$ 19.741.229.388
Valor Económico Distribuido – VED	d. Pagos al Gobierno	\$ 18.999.982.309	\$ 20.271.309.200
	Total, Valor Económico Distribuido	\$ 237.834.452.261	\$ 145.117.409.170
Valor Económico Retenido – VER	Valor Económico Generado, menos Valor Económico Distribuido	\$ 247.350.239.604	\$ 286.018.799.456

Tabla 7: Balance General.
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

c. Salarios y beneficios

Corresponde a los gastos de funcionamiento relacionados con los beneficios que se otorgan a los empleados de la Entidad; para 2020 estos gastos ascendieron a \$ 19.741 millones que representa el 13,6 % del total de gastos operacionales, con un aumento del 2,19 % con respecto a la vigencia anterior.

d. Pagos al Gobierno

Corresponde a los recursos destinados a cubrir la carga tributaria de la Entidad; entre los más representativos se encuentran el Gravamen a los Movimientos Financieros y el Impuesto de Industria y Comercio. El total de gastos por este concepto representa el 14 % del gasto global de Caja Honor, que equivale a \$ 20.271 millones.

En esta distribución se observa que los pagos por concepto de beneficios a empleados, impuestos y tasas equivalen al 28 % frente al total de gastos operacionales de la Entidad.

Valor Económico Retenido

El margen operacional corresponde al 66,3 %, reflejado en el resultado operacional que a 2020 fue de \$ 286.019 millones frente a \$ 247.350 millones en 2019, lo que representa una variación del 15,63 %.

3.1.2. INDICADORES FINANCIEROS

Para el año 2020, el resultado del indicador EBITDA fue de \$ 286.019 millones y en 2019 de \$ 247.350 millones, es decir, en el último año se presentó por este concepto, un aumento de \$ 38.669 millones. Este indicador permite demostrar que la Entidad ha logrado solventar la operación y de esta manera contribuir a la construcción de subsidios de vivienda, junto con los aportes que entrega el Ministerio de Defensa Nacional.

Del resultado operacional obtenido en 2020, se destinaron \$ 269.137 millones para la construcción de subsidios de vivienda: \$67.197 millones para Soldados Profesionales y \$201.940 millones para otras categorías, frente a \$ 234.339 millones en 2019.

RESULTADO OPERACIONAL	2018	2019	2020	VARIACIÓN	%
	\$ 260.896	\$ 247.350	\$ 286.019	\$ 38.669	15,63 %
Margen Ebitda	56,92 %	50,98 %	66,34 %		

INDICADORES DE LIQUIDEZ	2018	2019	2020
Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente).	24,24 %	21,17 %	24,13 %

INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO	2018	2019	2020
Nivel de endeudamiento (total pasivo / total activo) con los afiliados.	95,91 %	96,04 %	95,95 %
Endeudamiento financiero (pasivo financiero / total pasivo) con los afiliados.	9,96 %	10,08 %	9,18 %

INDICADOR DE RENTABILIDAD	2018	2019	2020
Margen operacional (utilidad operacional / ingresos operacionales directos).	60,01 %	52,38 %	66,77 %

ENTIDADES FINANCIERAS	2018	2019	2020	VARIACIÓN	%
Intereses reconocidos a cuenta individual (anualmente).	\$ 141.501	\$ 179.006	\$ 80.364	\$ -98.641	-55 %
Recursos para subsidios de vivienda de Caja Honor (anualmente).	\$ 246.598	\$ 234.339	\$ 269.137	\$ 34.798	15 %

Tabla 8: Indicadores financieros.
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

Razón corriente: la estructura del pasivo corriente corresponde a la devolución de los recursos de los afiliados que cumplen 168 cuotas aportadas, que accederán a la solución de vivienda (dev. cesantías y ahorro). El activo corriente a los vencimientos e intereses de los títulos en deuda pública y privada de menos de un año, así como los saldos del disponible y las cuentas por cobrar por leasing habitacional. De esta forma, los pagos exigibles menores a un año son cubiertos con el 24.13 % de los activos a corto plazo.

Nivel de endeudamiento: la Entidad sostiene un endeudamiento total con sus afiliados que está respaldado con el portafolio de inversiones, los bienes inmuebles y la cartera de vivienda. El 95.95 % del activo corresponde a los recursos de los afiliados (ahorros, cesantías, subsidios e intereses).

Endeudamiento financiero: corresponde a los intereses reconocidos a los afiliados en sus cuentas individuales sobre el total del pasivo; en este ítem las cifras más representativas son los ahorros, cesantías, intereses y los subsidios de vivienda.

80

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 los rendimientos de los créditos de vivienda.

Intereses reconocidos cuenta individual (anualmente): la Entidad reconoce el 100 % del IPC, a los aportes y cesantías 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

(201-1)

Generar rendimientos financieros le permite a la Entidad cubrir los gastos por reconocimiento de intereses a los ahorros y cesantías de los afiliados con el 100 % del IPC, actualizando en el tiempo el poder adquisitivo del dinero, así como todos los gastos en que deba incurrir para



La solidez financiera permite garantizar los subsidios de vivienda y, esto es, sinónimo de estabilidad para los hogares de la Fuerza Pública.

su funcionamiento. Una vez descontados estos gastos, la Entidad, producto de sus utilidades destina la mayor parte de estos recursos para garantizar en el mediano y largo plazo los recursos para el reconocimiento y pago de los subsidios de vivienda a los afiliados que cumplen los requisitos.

El portafolio de inversiones es el activo más representativo de la Entidad; está constituido por los aportes de los afiliados (cesantías y ahorros) y gestionado con las mejores prácticas del sector financiero, políticas conservadoras y un perfil de riesgo bajo. Para proponer de manera oportuna alternativas de inversión que faciliten la toma de decisiones, se analizan las principales variables económicas internas y externas que impactan el modelo financiero de la Entidad: la inflación, las tasas del Banco de la Republica, el PIB, el petróleo, el dólar, entre otras.

Para el año 2020 el portafolio de inversiones gestionado por el Área de Tesorería cerró en \$ 6.62 billones, registrando un descenso del 1.3 % frente al cierre del 2019 cuando se ubicó en \$ 6.71 billones; sin embargo, la inflación que impacta directamente los rendimientos del portafolio tuvo una caída del 58 % al pasar del 3.8 % en 2019 al 1.61 % en 2020, lo que refleja la gestión realizada para controlar el impacto de las variables económicas.

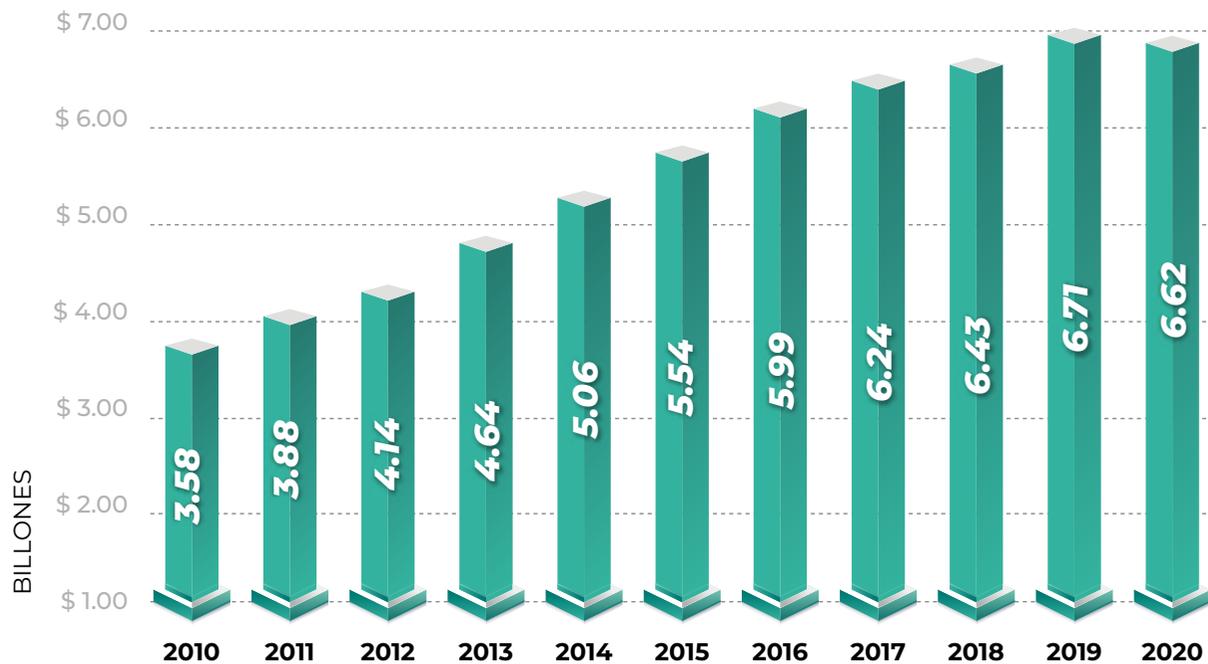


Figura 26: Histórico Portafolio de Inversiones.
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

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, que permitió 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, que permitió generar rendimientos adicionales frente a la deuda pública.
- Gestión del disponible acorde con las necesidades del flujo de caja, realizando inversiones a corto plazo que ofrecen mayor rentabilidad que las cuentas de ahorro.
- Negociación de tasas ofrecidas en las cuentas de ahorro, reduciendo el impacto de la disminución de la tasa de referencia del Banco de la República.

- Operación de manejo de deuda con el Ministerio de Hacienda que permitió el rebalanceo de la composición del portafolio (TES, UVR y PESOS), de acuerdo con proyecciones bajistas de inflación, aumento de la rentabilidad del portafolio de inversiones y generación de rendimientos adicionales.
- Fortalecimiento del modelo Leasing Habitacional, a través de la disminución de tasas y mayor promoción del producto, que le permiten a la Entidad, mejorar el retorno de los activos y a la vez brindan alternativas a los afiliados para financiar su solución de vivienda en condiciones favorables y únicas (plazo, canon, valor crédito y tasa), en comparación con las ofrecidas en el sector financiero.
- Eficiencia administrativa; la política de la Entidad está enfocada en 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; lo que a su vez genera una cultura de aprovechamiento en la que cada peso ahorrado, contribuye a la construcción de los subsidios de vivienda.

83

Logros 2020

- A pesar de ser un año marcado por la volatilidad en los mercados financieros, Caja Honor mantuvo una rentabilidad estable gracias a sus políticas conservadoras y a su perfil de riesgo bajo.
- El portafolio de inversiones, que incluye el valor del disponible a cierre del 2020, ascendió a \$ 6.62 billones con una rentabilidad promedio ponderada del 6,14 % E.A.
- Continúa la diversificación de la composición del portafolio de inversiones, manteniendo una participación en deuda privada del 10.7 %.
- Inversiones en deuda privada de emisores con calificación AAA, por valor de \$ 464,750 millones, para un total en el portafolio de deuda privada de

\$ 535,106 millones. Fue posible lograr un spread promedio de 170 puntos básicos sobre los TES, lo que equivale a generar \$ 11.881 millones adicionales por año, en promedio.

- Con la triangulación de recursos a través del Fondo de Inversión Colectiva - FIC, se logró gestionar el disponible en entidades financieras con las mayores tasas y minimizar costos asociados a los pagos.
- Excedentes de liquidez y reinversiones en deuda privada a tasas más altas, produjeron mayores saldos en cuentas, debido a las medidas de aislamiento adoptadas por el Gobierno Nacional que impactaron los desembolsos a los afiliados.
- Los rendimientos de los títulos en deuda privada aumentaron en un 97.3 % en comparación al 2019.

Es una buena práctica de Caja Honor, comparar los resultados obtenidos con otras entidades del sector financiero con el fin de evaluar si las iniciativas, decisiones y políticas están generando valor. A continuación, se relacionan las principales cifras del sector financiero, incluidas las de la Entidad con corte al tercer trimestre de 2020:

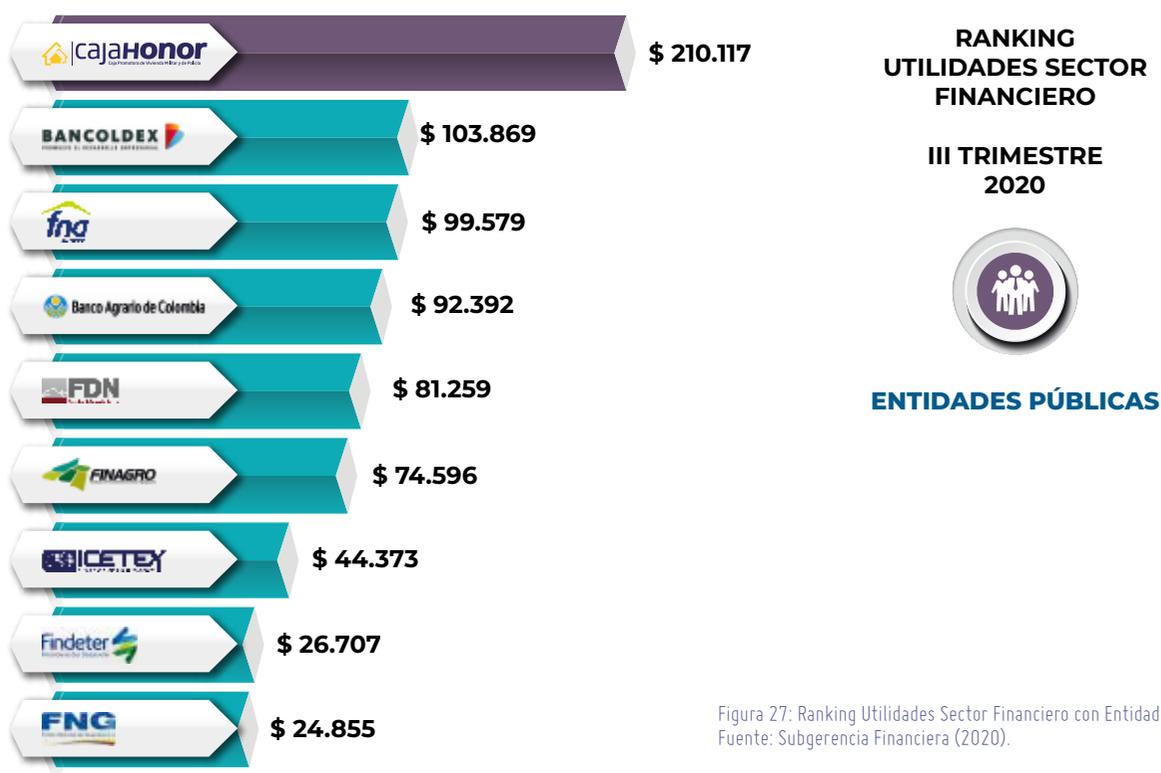


Figura 27: Ranking Utilidades Sector Financiero con Entidades Públicas. Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

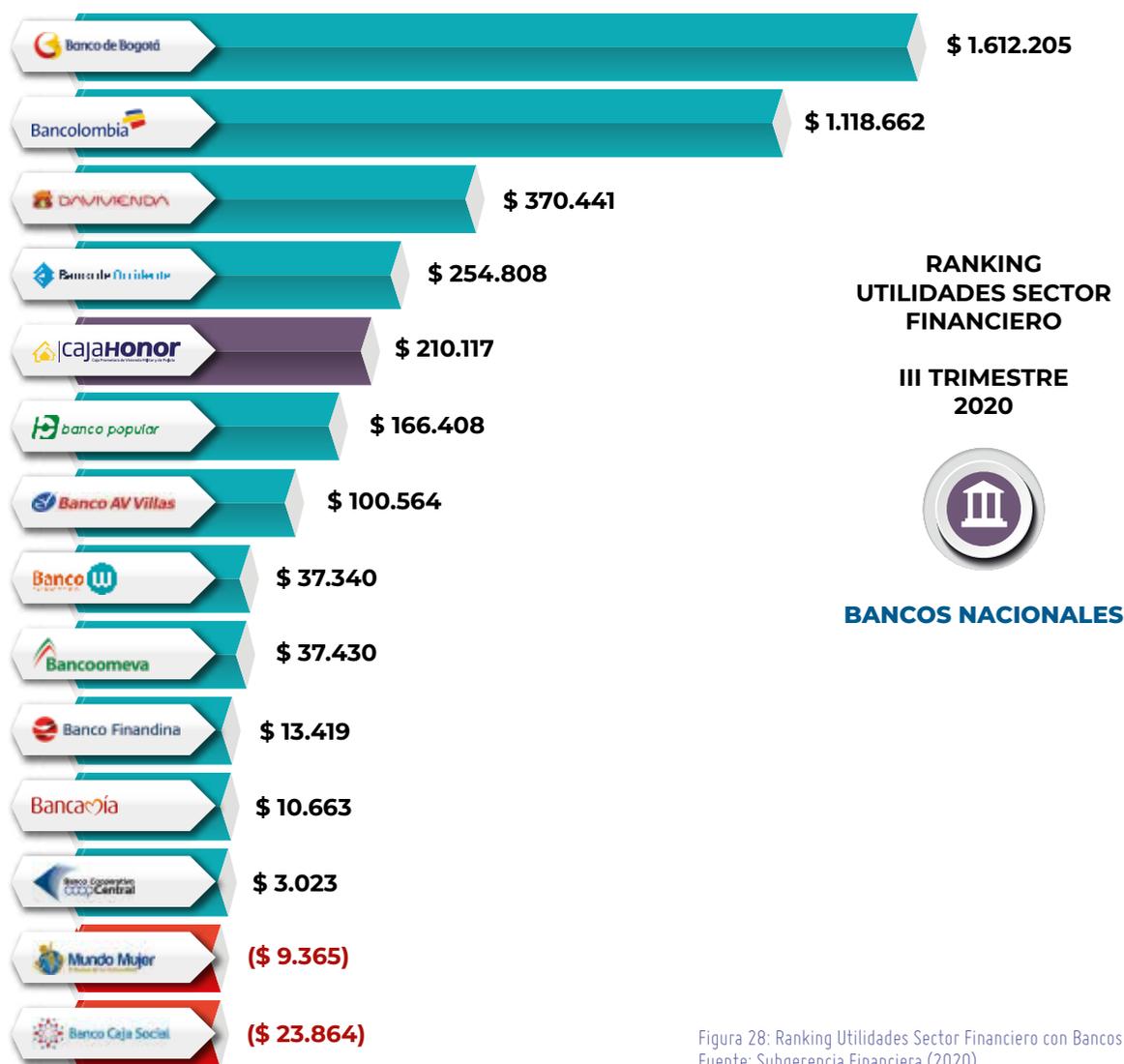


Figura 28: Ranking Utilidades Sector Financiero con Bancos Nacionales. Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

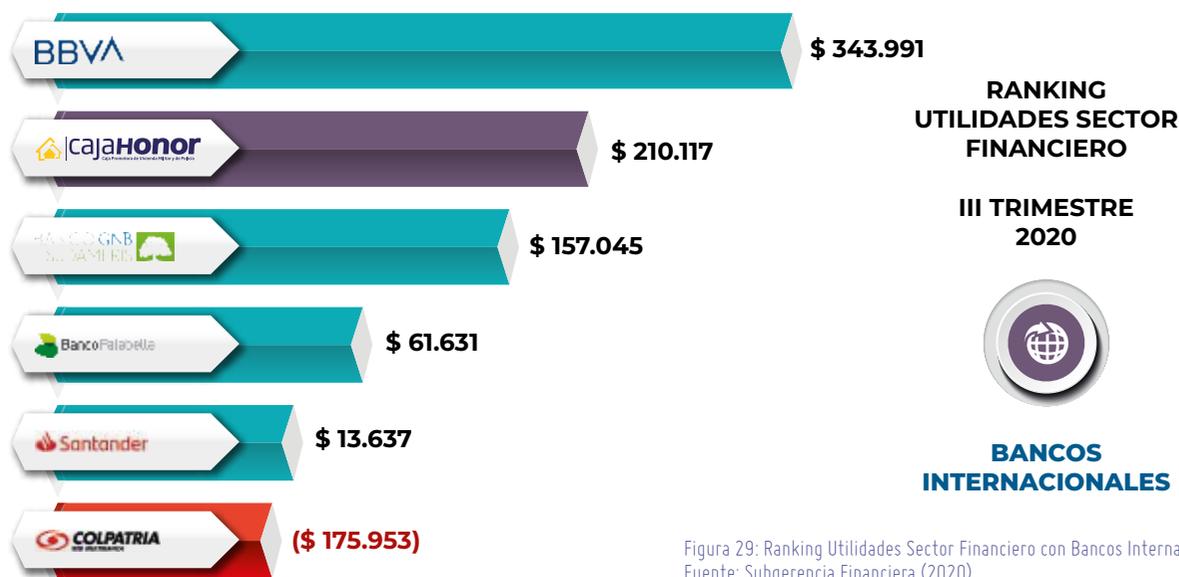


Figura 29: Ranking Utilidades Sector Financiero con Bancos Internacionales. Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

Por lo anterior, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía- Caja Honor, se caracteriza por ser una Entidad competitiva, sostenible, sólida y confiable, que genera valor, al tomar decisiones responsables y oportunas para mitigar los impactos adversos en el futuro, buscando siempre la satisfacción plena de los afiliados.

Retos 2021

Para 2021, la Entidad en función de su gestión económica y de la generación de rendimientos financieros, se ha trazado los siguientes retos:

- Inversiones en deuda privada por un valor aproximado de \$ 250.000 millones.
- Puesta en marcha del proyecto de dinamización del portafolio y robustecimiento de las políticas, adelantado durante 2020.
- 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 \$ 245.060 millones.
- Lanzamiento del modelo de crédito hipotecario.



4. GESTIÓN CON AFILIADOS

¿Por qué es importante?

(103-1)

Fieles a la filosofía “Edificamos sueños con el corazón”, durante el año 2020, Caja Honor cumplió a cabalidad con la misión institucional, al brindar un servicio cálido y oportuno a los afiliados y beneficiarios. Asimismo, al hacer posible que más familias de los hombres y mujeres de la Fuerza Pública accedieran a vivienda propia.

La emergencia sanitaria decretada por la pandemia de la COVID-19, permitió fortalecer las estrategias de comunicación y la calidad del servicio, con el propósito de garantizar el acceso de los afiliados a sus trámites de manera ininterrumpida. A continuación, se describen, algunas de las medidas que llegaron para quedarse por su importante impacto:

- La atención presencial en los 8 Puntos a nivel nacional es posible, previo agendamiento de citas y en cumplimiento estricto a las disposiciones de bioseguridad que constantemente emiten las entidades gubernamentales para dar manejo a los contagios.
- Desarrollo e implementación del Chat Bot para brindar información 24/7.
- Ampliación de la oferta de pre-trámite, trámites y servicios en línea a través del portal transaccional.
- Activación de correos institucionales para los Puntos de Atención y Puntos Móviles que permitan recepcionar y revisar los trámites y solicitudes.
- Asesoría personalizada mediante 22 líneas telefónicas a nivel nacional, que fueron dispuestas para este fin.



Innovar en materia de servicio es un deber en una época en la que los adelantos digitales facilitan millones de procesos en el mundo.

- Fortalecimiento de la herramienta tecnológica para el agendamiento de citas.
- Asesoría sobre trámites y servicios presenciales y virtuales de la Entidad, a través del contact center.
- Videoconferencias dirigidas a las unidades militares y de policía para brindar asesoría y soporte a los afiliados.
- Implementación de las rutas virtuales de los Puntos Móviles.
- Campañas de divulgación por los canales de comunicación.
- Atención bajo estrictos protocolos de bioseguridad en los Puntos de Atención y los Puntos Móviles.

¿Cómo se gestiona?

(103-2)

Actualmente, la Entidad cuenta con 9 trámites y 5 servicios publicados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, plataforma de la Función Pública, que están disponibles permanentemente para consulta de los afiliados y partes interesadas.

En cumplimiento a la política institucional de Humanización del Servicio, se han dispuesto una serie de herramientas tecnológicas para que los afiliados y los beneficiarios realicen sus trámites, de manera gratuita y segura, de manera presencial, virtual o vía telefónica.

Aspectos de la gestión de solución de vivienda

90



Cumplir con todos los requisitos para cada modelo

Una vez cumplido el número de cuotas de aportes y requisitos establecidos, el afiliado podrá acceder voluntariamente a la solución de vivienda a través del modelo de su conveniencia.



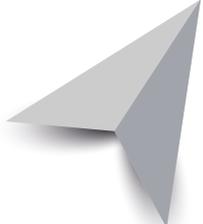
Presentar la solicitud en el Punto de Atención

Caja Honor cuenta con 8 Puntos de Atención a nivel nacional y 2 Puntos Móviles; los afiliados podrán radicar sus trámites y servicios, que serán resueltos en un tiempo no superior a 5 días hábiles.



Orientación y asesoría para los trámites de vivienda

Incluye la validación jurídica y el estudio de títulos, que permiten garantizar que el inmueble cumpla con todos los requisitos necesarios.



Herramientas tecnológicas

La Entidad ha implementado las siguientes herramientas para optimizar el servicio: el envío de extractos electrónicos, la ventanilla única y el portal transaccional; los kioscos electrónicos de autoservicio, el text to speech, la APP, el agendamiento de citas y el Chatbot.

¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Para Caja Honor es fundamental hacer seguimiento constante al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos. Para este propósito, la Oficina Asesora de Planeación monitorea el desempeño institucional, realiza apertura y seguimiento a las acciones de mejora y a las correctivas; prepara y rinde informes periódicos a la Gerencia General, a la Junta Directiva y a los entes de control externos. Por su parte, la Oficina de Control Interno da cumplimiento a lo establecido en el programa anual de auditorías. El Área de Atención al Afiliado realiza medición periódica al 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 y demás solicitudes de los afiliados y partes interesadas. Todos estos, mecanismos que permiten verificar el adecuado funcionamiento de los procesos.

Adicionalmente, el 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 al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de acuerdo con la norma NTC 27001:2013 con el fin de determinar la debida implementación de los requisitos de las normas mencionadas.

La Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, presenta a la Gerencia General el balance del cumplimiento de los indicadores estratégicos que impactan en la satisfacción de los afiliados; asimismo, reporta novedades frente a las operaciones propias desarrolladas en los procesos a cargo, planteando iniciativas que impacten en 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 sus beneficiarios. El subsidio constituye un complemento al ahorro que facilita la adquisición, construcción de vivienda o liberación de hipoteca.

Los recursos del subsidio aplican exclusivamente a 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 se actualiza anualmente, de conformidad con el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente-SMLMV establecido.

La Entidad trabaja en la construcción de subsidios para facilitar el acceso a soluciones de vivienda, previo cumplimiento de los requisitos establecidos. En 2020, Caja Honor entregó 15.903 subsidios a nivel nacional, distribuidos así:

92

CATEGORÍA DEL AFILIADO	SUBSIDIOS ENTREGADOS-2020
Oficiales	1.100
Suboficiales y Nivel Ejecutivo	9.438
Agentes	2
Soldados Profesionales e infantes de Marina	5.363
Total	15.903

Tabla 9: Subsidios entregados 2020.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).

4.1.2. PORTAFOLIO DE MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA PARA AFILIADOS

Caja Honor cuenta con los siguientes modelos de solución para facilitar el acceso a vivienda propia.

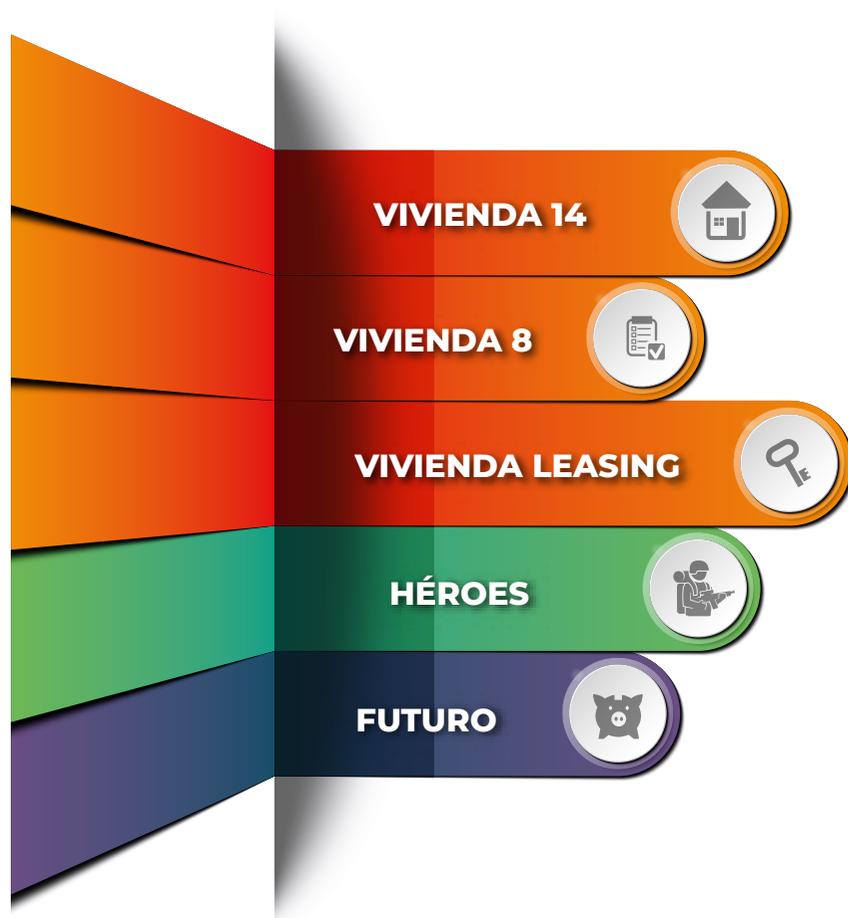


Figura 30: Portafolio modelos de solución de vivienda.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

4.1.2.1. Descripción de los modelos

4.1.2.1.1. 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 de vivienda.

Los soldados profesionales e infantes de marina que tengan quince (15) años o más de servicio, tendrán el derecho a acceder a este modelo, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos y condiciones establecidos para el efecto.

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

- Adquisición de vivienda nueva o usada.
- Construcción en sitio propio.
- Pago de crédito hipotecario.
- Adquisición en leasing habitacional (ofrecido por entidades financieras distintas a Caja Honor).

Resultados 2020

- 15.903 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de este modelo, con una inversión de \$ 1.329.667 millones.
- La implementación de pretrámites y trámites en línea, así como en el portal transaccional, garantizaron el acceso a solución de vivienda de manera ininterrumpida.

4.1.2.1.2. Vivienda 8

Pueden acceder 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.

Mediante este modelo, los afiliados podrán comprar vivienda nueva o usada, o establecer un contrato de leasing habitacional ofrecido por entidades financieras distintas a Caja Honor.



La misión de Caja Honor permite que cada año miles de afiliados puedan comprar vivienda y fortalecer su identidad familiar.

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 cobijan la totalidad del valor de la vivienda, el afiliado podrá cubrir este excedente con recursos propios o a través de crédito hipotecario, otorgado por una entidad financiera distinta a Caja Honor.

95

Resultados 2020

- 4.072 afiliados solucionaron vivienda a través del modelo, lo que representó una inversión de \$155.585 millones.
- Dentro de las estrategias e iniciativas implementadas para hacer frente a la situación de pandemia, se emitió la suspensión de términos de acreditación para los afiliados.

4.1.2.1.3. Vivienda Leasing

El modelo de Vivienda Leasing les permite a los afiliados acceder de manera anticipada (desde la cuota de aporte No. 24 o a los 2 años) a una solución

de vivienda mediante un contrato de arrendamiento durante un tiempo determinado. Al hacerse efectivo el cierre financiero del mismo, podrán ejercer la opción de compra al recibir el subsidio de vivienda y hacer el traspaso de la propiedad a su nombre.

Este modelo les permite a los afiliados que perdieron su derecho al subsidio, postularse para adquirir vivienda a través de su afiliación para administración de cesantías siempre que cumplan unos requisitos de antigüedad y aportes. Finalmente, esta modalidad le permite postularse a una segunda vivienda a quienes ya solucionaron con otros modelos y desean adquirir otro inmueble para inversión.

Resultados 2020

- Crecimiento del 12 % en el número de solicitudes aprobadas, frente a la vigencia anterior.
- Índice de preaprobación de solicitudes del 53 %.
- Aumento de un 19 % en el índice de preaprobados, frente a la vigencia anterior.
- Implementación del expediente digital.

Retos 2021

- Incrementar en un 10 % como mínimo el número de aprobaciones de Leasing Habitacional.
- Cumplimiento de la meta estratégica de vivienda programada para el año, en 190 créditos leasing aprobados.
- Disminuir tiempos de respuesta para otorgar agilidad en el proceso de compra de vivienda al afiliado.
- Mejorar la calidad en las radicaciones presentadas, minimizando los reprocesos y optimizando recursos.

- Mejorar la comunicación con los afiliados a través de capacitación permanente sobre el modelo y sus beneficios.

4.1.2.1.4. Héroes (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 haya fallecido por cualquier causa, queden o no disfrutando de asignación de retiro, pensión de supervivencia o sustitución, y 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.

A continuación, se relacionan las viviendas entregadas en lo corrido del año 2020, a través del modelo Héroes del Fondo de Solidaridad.

PROYECTO	CIUDAD	TIPO DE VIVIENDA	FECHA DE ENTREGA	VALOR VIVIENDA ENTREGADA	CANTIDAD	TOTAL VALOR VIVIENDA ENTREGADA
Altos de la Popa II	Valledupar	II-básica	12 de noviembre	\$ 75.101.923	40	\$ 3.644.892.304
		II-adeq.		\$ 80.101.923	8	
Cibeles	Armenia	II-básica	25 de agosto	\$ 58.500.000	10	\$ 585.000.000
Mirador del Jardín	Medellín	III-básica	23 de diciembre (continúa en proceso de entrega)	\$ 46.100.000	139	\$ 7.562.638.800
		II-básica		\$ 61.000.000	1	
		III-básica		\$ 54.686.940	20	
Portal del Bunde 2020	El Espinal	III-básica	8 de julio	\$ 68.000.000	4	\$ 491.000.000
		III-adeq.		\$ 73.000.000	3	
Portal del Bunde II SLP 2019	El Espinal	III-básica	14 de febrero	\$ 62.278.301	18	\$ 1.121.009.418
Portal del Bunde II SUB 2019	El Espinal	II-básica	14 de febrero	\$ 79.830.340	22	\$ 1.756.267.480
Reina Isabel	Santa Marta	III-básica	7 de septiembre	\$ 62.000.000	12	\$ 1.012.000.000
		III-adeq.		\$ 67.000.000	4	
Terranova	Santa Rosa de Cabal	II-básica	17 de noviembre	\$ 78.000.000	22	\$ 1.716.000.000
TOTAL GENERAL					303	\$ 17.888.808.002

Tabla 10: Viviendas entregadas por el modelo Héroes (Fondo de Solidaridad).
Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos (2020).

Resultados 2020

La emergencia sanitaria decretada por la propagación de la COVID-19, generó retos importantes en el cumplimiento de las metas establecidas para todos los modelos de solución de vivienda, incluido el modelo Héroes del Fondo de Solidaridad, no obstante, esto no fue impedimento para materializar la entrega de 303 viviendas durante 2020.

Logros

- La convocatoria realizada obtuvo 100 postulantes.
- En coordinación con la Presidencia de la República, se entregaron 100 viviendas de manera simultánea en 3 ciudades del país. El acto estuvo liderado por el señor Presidente, Iván Duque Márquez, en el marco de la celebración del Día del Veterano.
- Se entregaron 303 viviendas en la modalidad de adjudicación, en todo el país.
- Se entregaron 84 soluciones en la modalidad de giro de recursos.

El Gobierno Nacional y el Ministerio de Defensa Nacional acompañan la Entidad en la materialización de objetivos cada año.



Retos 2021

- Cumplir con la meta establecida que le apunta a entregar 120 soluciones de vivienda a través de este modelo.

4.1.2.1.5. Futuro

Caja Honor ejerce la administración exclusiva de las cesantías de los afiliados en 2 casos: una vez haya hecho solución de vivienda o haya perdido la calidad de afiliado por desafiliación. En ambas situaciones podrá emplearlas de acuerdo con lo que establece la ley: para mejoras en la vivienda, compra de vivienda nueva o usada, educación para el núcleo familiar, pago de créditos hipotecarios e impuestos prediales, compra o construcción sobre lote, ejercer compra de vivienda en un contrato de leasing, adquirir un seguro educativo o en acciones del Estado.

Resultados 2020

- Se procesaron 59.983 expedientes de cesantías. La relación detallada se presenta a continuación:

99

FUERZA	EXPRESS	RETIRO DE LA INSTITUCIÓN	MUERTE DEL AFILIADO	TOTAL CESANTÍAS DEFINITIVAS	COMPRA DE VIVIENDA	EDUCACIÓN	LIBERACIÓN DE GRAVAMEN HIPOTECARIO	CONSTRUCCIÓN Y MEJORA DE VIVIENDA	TOTAL CESANTÍAS PARCIALES	TOTAL CESANTÍAS
POLICÍA NACIONAL	998	134	5.582	6.714	1.499	2.372	62	18.346	22.279	28.993
EJÉRCITO NACIONAL	1.805	224	7.312	9.341	1.188	2.151	68	12.556	15.963	25.304
ARMADA DE COLOMBIA	181	15	741	937	196	532	27	2.122	2.877	3.814
FUERZA AÉREA COLOMBIANA	97	8	303	408	49	174	30	702	955	1.363
CAJAHONOR	1		24	25	12	56	1	72	141	166
GABINETE	3		45	48	5	37	1	65	108	156
COMANDO GENERAL	2	1	14	17	1	38		36	75	92
DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA			4	4	5	21		45	71	75
DIRECCIÓN CENTRO DE REHABILITACIÓN INCLUSIVA			1	1		12		7	19	20
TOTAL GENERAL	3.087	382	14.026	17.495	2.955	5.393	189	33.951	42.488	59.983

Tabla 11: Pago de cesantías.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

4.1.2.2. Resultados 2020. Modelos de Solución de Vivienda

La meta proyectada para la entrega de soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos con que cuenta la Entidad, durante el año 2020 fue de 24.625. Al cierre de la vigencia, Caja Honor otorgó 20.305 soluciones de vivienda, obteniendo de esta manera un cumplimiento del 82.46 % y beneficiando alrededor de 81.000 personas que conforman los núcleos familiares. A continuación, se detallan los resultados:

MODELO	META	EJECUCIÓN	%
VIVIENDA 14	18.080	15.903	87,96
VIVIENDA 8	6.275	4.072	64,89
HÉROES (FONDO DE SOLIDARIDAD)	100	100	100
VIVIENDA LEASING	170	230	135,29
TOTAL	24.625	20.305	82,46

Tabla 12: Soluciones de vivienda entregadas durante 2020.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).

Con respecto a la ejecución de la MEGA establecida para el periodo 2019-2022 en 87.904 soluciones de vivienda, con corte a diciembre se presentó una ejecución de 37.040 que corresponde al 42 %.

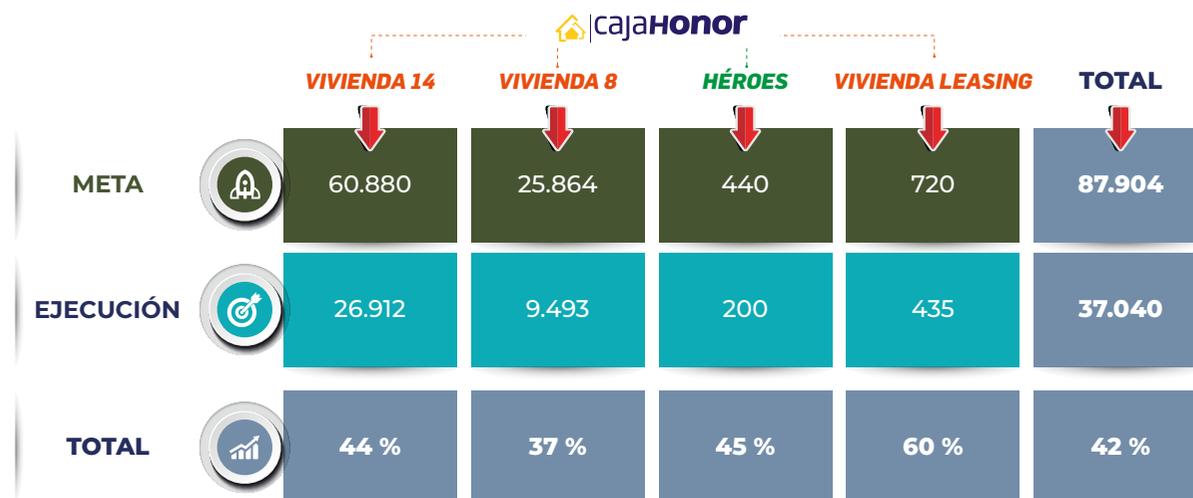


Tabla 13: Cumplimiento de la MEGA.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).

A continuación, se describen algunas de las estrategias que se llevarán a cabo para otorgar este número importante de soluciones de vivienda:

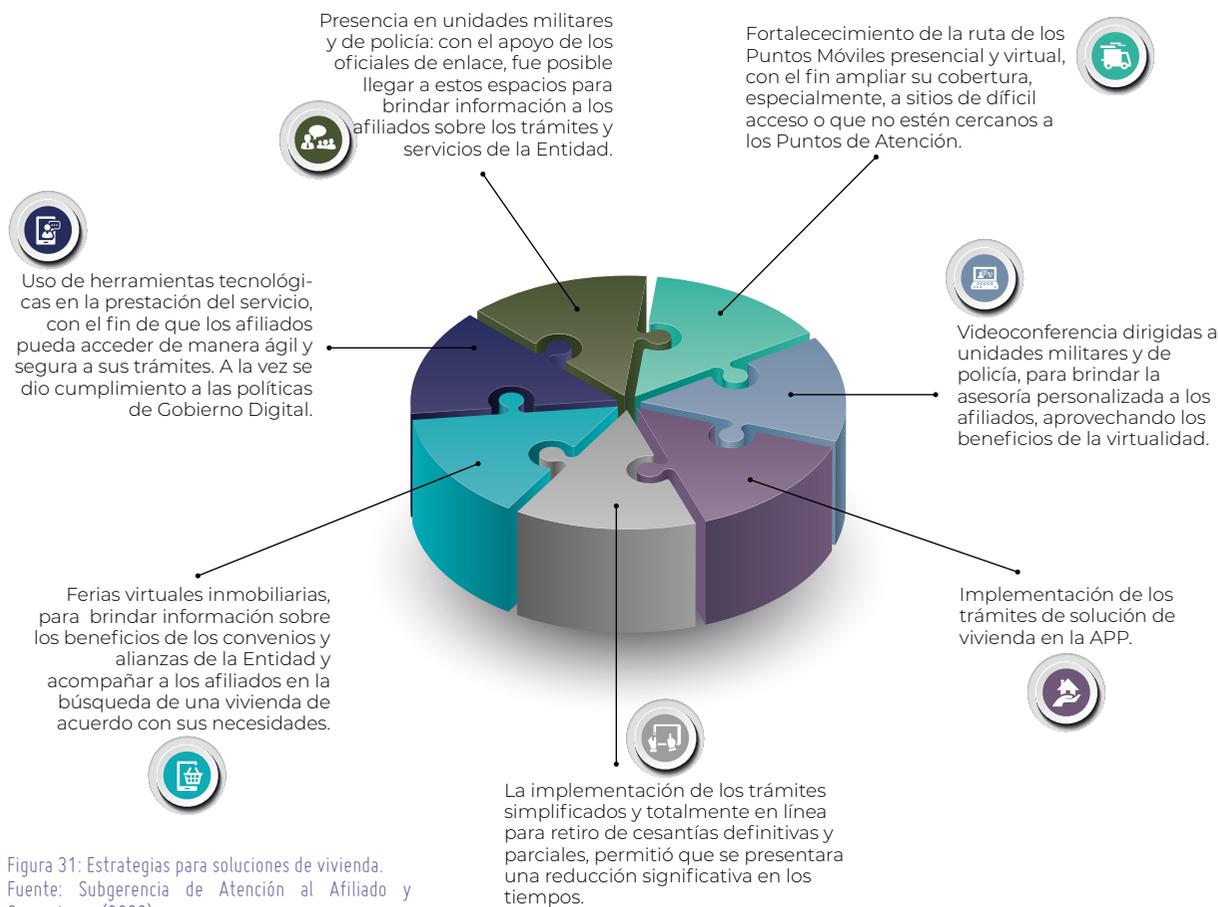


Figura 31: Estrategias para soluciones de vivienda. Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

4.1.3. HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA ENTIDAD PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Respecto a las estrategias y acciones de participación ciudadana, es importante indicar que Caja Honor diseñó los espacios para facilitar la interacción con los afiliados y beneficiarios, en procura de mejorar la calidad en el servicio. Asimismo, involucró a las partes interesadas en la proyección de los mecanismos implementados.

Foros, chat, feria inmobiliaria virtual, rendición de cuentas; visita a los Centros de Reclusión Militar, al Centro de Rehabilitación Inclusiva-DCRI, agendamiento de citas y participación en actividades de lenguaje

claro, son algunas de las acciones que permitieron dar cumplimiento a este aspecto tan relevante. A continuación, se relacionan los resultados:

EVENTO	DESCRIPCIÓN
<p>Ferias virtuales</p> 	<p>Atenciones: 19 afiliados. Llamadas: 76.</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación en la Feria Virtual de Servicios de la Dirección de Bienestar del GSED, en Barranquilla, Santa Marta y Cartagena. Participación en la Feria Inmobiliaria Virtual de Camacol en la regional Cundinamarca.
<p>Visitas</p> 	<p>Atenciones: 3100 afiliados. Trámites: 206.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bogotá: Dirección de Inteligencia de la Policía. Cantón Norte. Escuela Gonzalo Jiménez de Quesada. División de Asalto Aéreo. Complejo de la Policía de Muzú. Comando Aéreo de Combate #2 (CACOM #2). Fuerte Militar de Tolemaida. Cantón Sur. Dirección Nacional de Antinarcóticos de la Policía Nacional. Facatativá: Cantón de Comunicaciones. Tunja: Primera Brigada del Ejército. Batallón Simón Bolívar. Batallón de Caballería Silva Plazas. Batallón de Artillería Tarqui. Comando de Policía de Boyacá. Cúcuta: Comando de Policía Metropolitana. Villavicencio: Comando de Policía del Meta. Armenia: Comando de Policía del Quindío. Brigada Territorio Número 8. Batallón de Ingenieros Cisneros. Pasto: Apoyo plan Perseo difundido por la Dirección de Preservación de la Integridad y Seguridad. Cartagena: Escuela Rafael Núñez de la Policía Nacional.

EVENTO	DESCRIPCIÓN
<p>Ruta Virtual Puntos Móviles</p> 	<p>Atenciones: 1977 afiliados. Trámites: 2618.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armenia: Departamento de Policía del Quindío. • Armenia: Octava Brigada del Ejército. • Villavicencio: Departamento de Policía del Meta. • Pasto: Departamento de Policía de Nariño. • Montería: Metropolitana de Policía. • Cartagena: Batallón de Infantería Mecanizado No. 6. • Riohacha: Grupo de Acción Unificado de la Liberación. Distrito Militar Número 45.
<p>Atención Chatbot</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas formuladas: 99.647 • Preguntas resueltas por agentes: 96.658
<p>Visitas a Centros de Reclusión del Ejército Nacional, la Armada de Colombia y la Policía Nacional.</p> 	<p>193 atenciones.</p>

Figura 32: Actividades para la humanización del servicio.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

Retos 2021

Uno de los principales retos que se propuso la Entidad para el año 2021, es fortalecer los procesos de innovación en el servicio, mediante el uso de herramientas tecnológicas y de inteligencia artificial, que faciliten las condiciones de acceso de los afiliados a los diversos canales de atención con que cuenta la Entidad:

- Módulos de Autogestión para que los afiliados por cuenta propia puedan solicitar la expedición de los certificados de pago, certificados del estado de cuenta y la declaración de renta; así como la consulta de las cuentas de solución de vivienda y administración de cesantías, la actualización de los datos e inscripción de cuentas en línea.

- La App de Caja Honor optimizará su funcionamiento para facilitar el acceso de los afiliados a procesos básicos como la radicación, la consulta y la generación de certificados de trámites y servicios.
- Facilitar el acceso a trámites y servicios de los afiliados con discapacidad (Inclusión Social), a través de los canales de atención establecidos por Caja Honor.

4.1.3.1. Canales de comunicación y Puntos de Atención

Para Caja Honor es fundamental estar en permanente comunicación con los afiliados y beneficiarios. La situación de pandemia permitió evidenciar que se cuenta con las herramientas necesarias para garantizar la prestación del servicio. No obstante, promovió la implementación de nuevos canales y estrategias dirigidas a favorecer la experiencia en materia de atención a todos los afiliados, pese a las restricciones de movilidad o a las dificultades que generan los procesos de virtualidad. El Chatbot, los correos electrónicos, la asesoría personalizada vía telefónica y la interacción con nuevos canales, fueron elementos que marcaron la diferencia.

104



Figura 33: Canales de comunicación.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

Detalle de la Gestión de Trámites y Solicitudes

Durante el año 2020, se ejecutaron 174.746 atenciones, como se presenta a continuación:

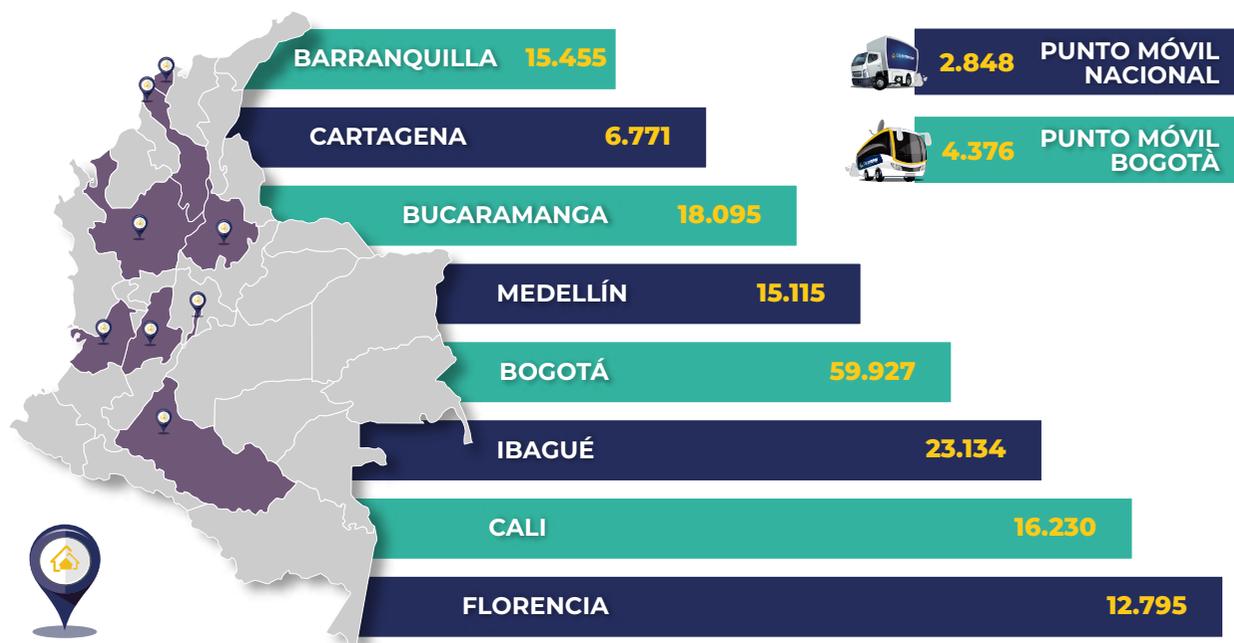


Figura 34: Atenciones por sedes a nivel nacional.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

105

Trámites por Punto de Atención

En el año 2020, se recibieron 94.011 trámites a nivel nacional. Se presentó una disminución del 12 % con respecto al año anterior.

PUNTOS DE ATENCIÓN	2020	2019	Diferencia	%
Bogotá	27.871	41.793	-13.922	-49,95 %
Calí	12.724	13.189	-465	-3,65 %
Medellín	12.565	11.393	1.172	9,33 %
Barranquilla	10.669	8.883	1.786	16,74 %
Ibagué	8.594	9.510	-916	-10,66 %
Bucaramanga	8.405	7.615	790	9,40 %
Cartagena	6.823	6.090	733	10,74 %
Florencia	4.015	3.583	432	10,76 %
Punto Móvil Nacional	1.639	2.521	-882	-53,81 %
Punto Móvil Bogotá	706	959	-253	-35,84 %
TOTAL	94.011	105.536	-11.525	-12 %

Tabla 14: Trámites por Punto de Atención.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

4.1.4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

La humanización del servicio es la carta de presentación que tiene la Entidad hacia sus afiliados. Por esta razón periódicamente se implementan mecanismos para medir el índice de satisfacción de los afiliados con relación a los trámites y servicios que presta Caja Honor. También, se han dispuesto y robustecido los canales para atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes.

- Se incentivó la programación de citas para atención presencial en cualquiera de los Puntos, a través del Centro de Contacto al Ciudadano –CCC, el Portal Transaccional y en los mismos Puntos de Atención. Esto, con el fin de minimizar y controlar la afluencia de afiliados.
- El CCC permanentemente informó a todos los afiliados las recomendaciones de autocuidado y bioseguridad para la prevención de contagios de la COVID-19.

La humanización del servicio conlleva a que el Índice de Satisfacción del Afiliado se mantenga por encima de 4.5 sobre 5.



- Constantemente se difundieron los cambios en las dinámicas de la atención presencial, teniendo en cuenta las restricciones y medidas tomadas por las autoridades de cada ciudad.
- Por medio del CCC, se instó a los afiliados a radicar sus trámites de manera virtual; asimismo, se prestó la asesoría necesaria para que pudieran hacerlo.
- En conjunto con el Defensor del Consumidor Financiero –DCF- se implementaron estrategias para generar control y seguimiento frente a las respuestas a las PQRS-D y otros servicios solicitados por los Consumidores Financieros.
- Se continuó con la ejecución del Programa de Educación Financiera, mediante la capacitación virtual a los afiliados en temáticas relacionadas con el adecuado manejo de las finanzas personales.

4.1.4.1 Encuesta de satisfacción

La encuesta de satisfacción de servicio al cliente permitió conocer la percepción que tienen los afiliados frente a atributos del servicio: orientación y respuesta, infraestructura, funcionamiento del Centro de Contacto al Ciudadano, atención de las PQRD, entre otros. Adicionalmente, se recibieron las sugerencias y recomendaciones de los afiliados para aplicar en este proceso de mejoramiento. Se obtuvo una calificación promedio de 4.7 sobre 5.0 a nivel nacional.

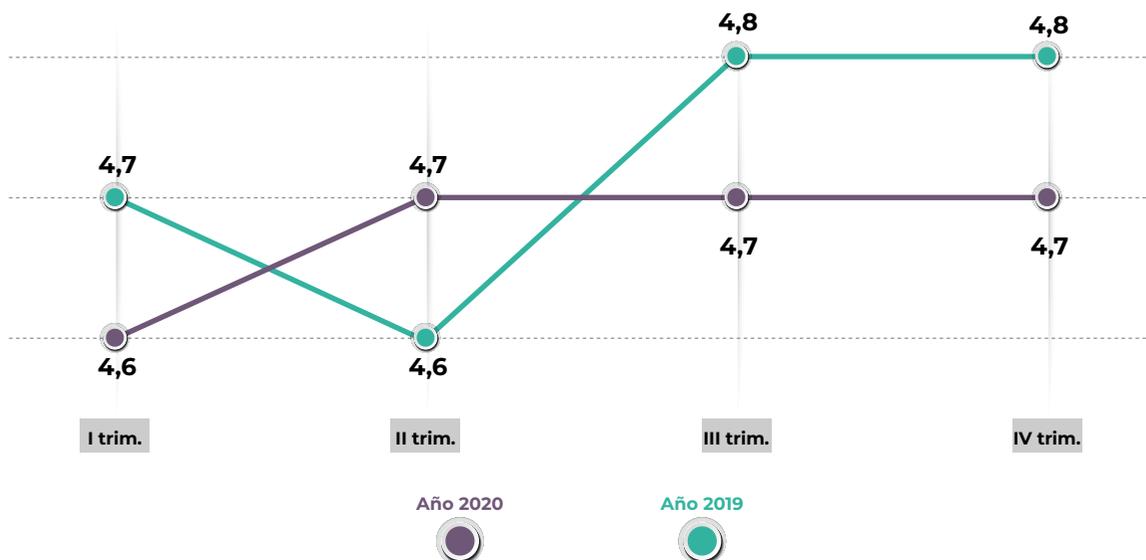


Figura 35: Encuesta de satisfacción.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

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

Caja Honor cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, encargado de recepcionar las PQRS-D que se reciben a través de los diferentes canales: Puntos de Atención, Centro de Contacto al Ciudadano -CCC, mecanismos de protección (Defensor del Consumidor Financiero-DCF y Superintendencia Financiera de Colombia-SFC) así como en la página web de la Entidad, en el módulo de PQRS-D, al que pueden acceder a través del enlace: www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/PQRD.aspx.

De acuerdo con su naturaleza, estas solicitudes son clasificadas y según el caso, se requiere apoyo a las dependencias, para emitir respuestas más claras y precisas.

108



Defensor del Consumidor: ptsilvadefensor@hotmail.com

La figura del Defensor del Consumidor, no es canal de recepción de PQRS-D, sin embargo, a través de este, se hacen llegar solicitudes del peticionario con el fin de que se realice el trámite correspondiente.

Figura 36: PQRD.

Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

Clasificación de las solicitudes

Durante 2020, se logró emitir respuestas a cada una de las 27.082 solicitudes recibidas, dentro de los términos establecidos por la ley.

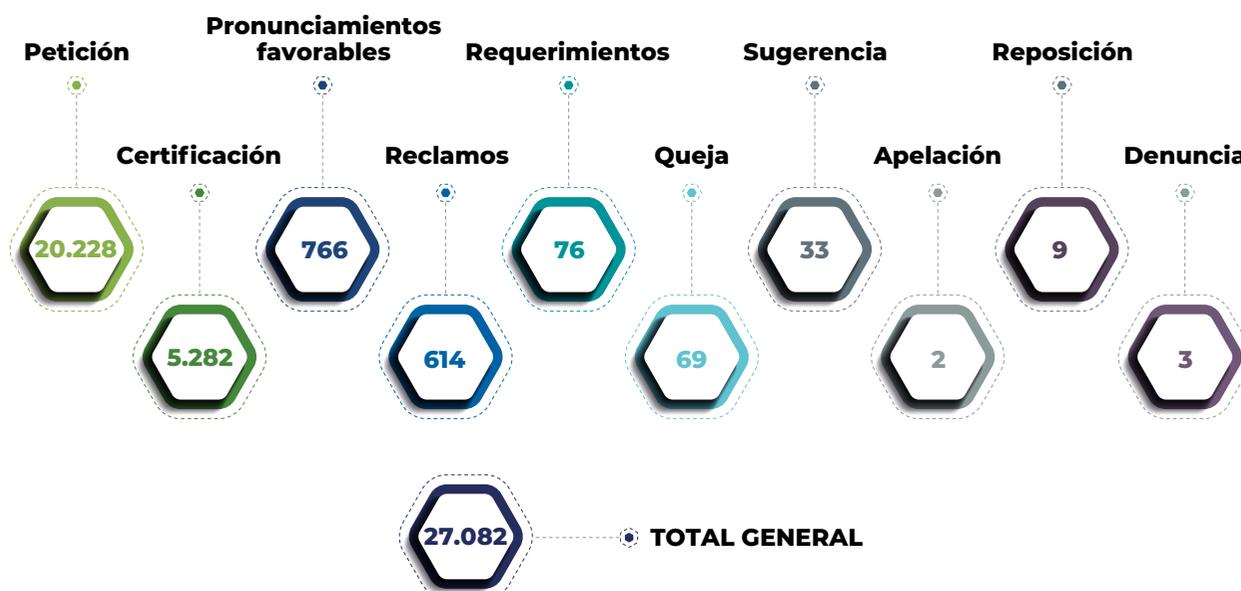


Figura 37: Clasificación de las solicitudes.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

De las 565.948 atenciones (PQRS-D, atenciones presenciales e interacciones en el CCC), realizadas por Caja Honor, sólo se registraron 69 quejas y 614 reclamos; de las cuales, 102 fueron favorables al consumidor financiero, lo que representa el 0,02 % con respecto a las atenciones y el 0,38 % de las solicitudes recibidas.

4.1.4.3. Privacidad del afiliado

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

- **Manual de Protección de Datos Personales:** incluye los principios, derechos y deberes de la Entidad; la finalidad de los datos obtenidos, los responsables de su tratamiento, así como las políticas internas de seguridad.
- **Política de Protección de Datos Personales:** garantiza la protección de los datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley e incluye el correspondiente aviso de privacidad. Esta política puede ser consultada en la página web a través del siguiente vínculo: www.cajahonor.gov.co/Paginas/Politica-de-Protecci%C3%B3n-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, velando siempre por la protección e integridad de la información.

Logros 2020

- Capacitación y formación constante a los funcionarios que tienen a su cargo la generación de respuestas a los afiliados, con el propósito de mejorar permanentemente los procesos y brindar un servicio cada vez más humano.
- Fortalecimiento del uso de la herramienta de “Programación de Citas” con el fin de evitar aglomeraciones en los Puntos de Atención y garantizar la prestación del servicio, bajo estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad.
- Realización de mesas de trabajo para el escalonamiento y tratamiento de quejas y reclamos con los procesos involucrados, con el fin de implementar mejoras que permitan emitir respuestas más claras y oportunas.

110

Retos 2021

- A través de las quejas y reclamos, solidificar las estrategias frente las dolencias favorables al consumidor financiero en un 95 %.
- Llegar con el Programa de Educación Financiera a un mayor número de afiliados, con el fin de orientarlos en la toma de mejores decisiones frente a la administración de sus recursos.
- Gestionar la sistematización, optimización y simplificación del proceso.
- Mejorar y optimizar la navegación en la sección PQRS-D y de Educación Financiera en la página web institucional, cumpliendo con los principios de lenguaje claro.



El trabajo en equipo es uno de los éxitos organizacionales que contribuye a hacer realidad los proyectos e iniciativas que impactan en los afiliados.

4.1.5. EDUCACIÓN FINANCIERA

A través del Programa de Educación Financiera **“Aprendiendo con Honor”**, se promueve la cultura del ahorro y las buenas prácticas financieras de los afiliados. La formación en esta temática que se brinda, le apunta a cumplir con la política de humanización del servicio en la Entidad.

En lo corrido del año, se ejecutaron una serie de actividades para capacitar a cada vez más afiliados:

- Campañas para incentivar el uso de la plataforma virtual.
- Capacitaciones de sensibilización.
- Participación en los espacios radiales en las emisoras de las Fuerzas.

- Generación de 15 cápsulas informativas y 2 artículos para la revista Notivivienda.
- 36 pautas para emisoras.
- Una entrevista de lenguaje claro.
- Participación en ferias.
- Actualización y publicación de una cartilla sobre la temática.
- Grabación de un video con las funciones del Defensor del Consumidor Financiero.

Citas programadas

Por medio de la herramienta de Programación de Citas fueron agendadas 17.091 visitas en lo corrido del año. Se observó que el 69,14 % de los afiliados que aplicaron a este proceso, cumplieron con el agendamiento. Esto confirma la acogida del servicio y el impacto positivo para los afiliados.

112

PERIODO	PROGRAMADAS	ATENDIDAS
I TRIMESTRE	1.014	849
II TRIMESTRE	1.609	1.084
III TRIMESTRE	6.945	4.498
IV TRIMESTRE	7.523	5.385
TOTAL 2020	17.091	11.816

Tabla 15: Programación de citas.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

Centro de Contacto al Ciudadano-CCC

Se realizaron 364.120 atenciones a través del CCC, discriminadas así:

INTERACCIONES	TRIMESTRE				TOTAL GENERAL
	I	II	III	IV	
LÍNEA NACIONAL	39.858	33.821	39.052	28.936	141.667
LÍNEA GRATUITA	37.818	31.923	40.064	32.859	142.664
CHAT	8.280	12.383	22.635	11.166	54.464
CORREO	2.996	5.312	9.565	7.452	25.325
TOTAL 2020	88.952	83.439	111.316	80.413	364.120

Tabla 16: Atenciones CCC.
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones (2020).

Se observó mayor interacción de los usuarios en las llamadas telefónicas, con una participación del 78 % a través de este canal. Las interacciones por medio de chat representaron el 15 % y el 7 % restante se atribuye a los correos electrónicos.

Retos 2021

Llegar con el programa de Educación Financiera a un mayor número de afiliados y a sus familias.

- Videos educativos con inclusión social y enfoque diferencial.
- Infografías con temas financieros.
- Talleres.
- Divulgación de cuñas publicitarias a través de las emisoras de las Fuerzas Militares y de Policía.
- Campañas a través del Centro de Contacto al Ciudadano.
- Divulgación de banners informativos, frente al adecuado manejo de las finanzas en tiempos de pandemia.
- Adivinanzas con temas financieros dirigidos a funcionarios de la Entidad.



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)

Uno de los objetivos estratégicos en la política organizacional de la Entidad, es la Gestión del Talento Humano, cuyo enfoque puntual es desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral de Caja Honor.

En un año tan desafiante como lo fue el 2020, en el que la prioridad fue el cuidado y la integridad de las personas, fue indispensable contar con prácticas laborales adecuadas y una cultura basada en valores que les permitió a los colaboradores adaptarse rápidamente al cambio. Sin perder de vista el compromiso institucional y el sello de calidad, con el que se desarrollan todas las actividades en la Entidad. Fue crucial contar con el respaldo de una empresa sostenible que ha mantenido desde siempre las condiciones laborales a sus funcionarios.

Los planes y programas formulados para la vigencia fueron ejecutados en su totalidad, con la ayuda de la tecnología y la comunicación digital que definitivamente marcó la pauta y permitió estar más cerca de los colaboradores y a sus familias. La capacidad de adaptación e inventiva se puso a prueba; la condición de trabajo en casa permitió desarrollar nuevas prácticas y espacios que muy seguramente llegaron para quedarse.

¿Cómo se gestiona?

(103-2)

La Gestión del Talento Humano se desarrolló conforme a las iniciativas estratégicas, propuestas para el 2020, que estuvieron orientadas a fortalecer la cultura en innovación, transformación digital y excelencia en el servicio, mediante programas de capacitación, desarrollo de habilidades digitales, telemercadeo y conexión mediante plataformas con el apoyo de diferentes instituciones educativas.

Para identificar el nivel de competencia en innovación con que cuentan los funcionarios, se dio apertura a un programa de formación en el que participó un grupo de gestores integrado por funcionarios de todas las áreas, que recibieron capacitación frente a temáticas asociadas al óptimo desarrollo de los procesos y a la calidad del servicio.

Otro gran reto fue la selección del personal que, por sus competencias y conocimientos integrales sobre la Entidad, podían aplicar a las convocatorias laborales internas, producto de las vacantes que se generan por la rotación de personal. En lo corrido del año, se cubrieron 24 empleos.

De esta manera, se dio cumplimiento con las políticas gubernamentales en materia de empleo, al vincular a 10 mujeres y 6 jóvenes entre los 18 y 28 años, en la planta de personal.

Caja Honor cuenta con un Modelo de Felicidad Laboral integrado por 4 ejes, direccionados al liderazgo, la comunicación y objetivos claros, a un estilo de vida y trabajo saludables y a la conformación de equipos, cuyas relaciones se basan en el respeto, la armonía y la camaradería, que como resultado permitan tener una experiencia de trabajo favorable, que se vea reflejada en el nivel productividad de las personas y en el aporte a la consecución de los objetivos institucionales.

“El trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento”.

Victor Pauchet



Comunicación con los funcionarios y contratistas

Los mecanismos establecidos para que los funcionarios manifiesten sus inquietudes y sugerencias frente a los temas de bienestar en el 2020, fueron:

- Chat institucional, a través del cual se manejó una programación semanal con actividades de integración para los funcionarios y sus familias.
- Correo institucional y comunicación de los eventos más importantes.
- Encuesta para la identificación de la percepción de bienestar de los funcionarios y contratistas de la Entidad.
- Encuesta anual de la firma Great Place to Work, enfocada a medir el ambiente laboral.
- Encuesta para percibir la manera en que los funcionarios afrontan las crisis.
- Iniciativa de “oficinas de puertas abiertas”, que busca que todos los funcionarios y contratistas puedan manifestar fácilmente sus inquietudes o sugerencias.
- Reunión mensual a cargo del señor Gerente General dirigida a todos los funcionarios de la Entidad en la que les ratifica su cercanía. Se dan conocer temas asociados a la gestión y a políticas institucionales y a la vez se genera un espacio para reconocimientos y charlas motivacionales.

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 laborales, enfocados especialmente al autocuidado y a la salud mental, que se pueden ver afectados por el trabajo en casa. Para contrarrestar estos efectos se implementó un plan de apoyo y seguimiento con personal experto en salud para acompañar a diario a los colaboradores en este cambio de rutinas.

Con fundamento en la normatividad expedida por el Gobierno Nacional en la Resolución 666 de 2020, se solicitó al personal con preexistencias de salud, debidamente certificadas por el médico tratante, implementar el trabajo en casa. Se capacitó de manera permanente a todos los funcionarios de la Entidad en la aplicación y seguimiento de los protocolos de bioseguridad para el adecuado funcionamiento de los procesos.

Esta pandemia permitió evidenciar el compromiso y la capacidad de respuesta de los funcionarios. Inicialmente con las prácticas del trabajo en casa, posteriormente con la alternancia en turnos de trabajo o con la presencialidad permanente en el espacio laboral. Siempre con un enfoque al autocuidado y al estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad.

Retos 2021

- Certificación ISO 45001 que valida los estándares en prevención y promoción de la salud del personal.
- Cultura de autogestión, innovación, transformación digital y excelencia.

118

¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Para medir el impacto de los beneficios y actividades del Plan de Bienestar sobre el ambiente y felicidad laboral, se aplicó una encuesta cada trimestre del año, que permitió al final de la vigencia, obtener una calificación favorable del 91 %, que evidencia el alto grado de satisfacción del equipo humano que conforma a Caja Honor.

La Oficina Asesora de Planeación por su parte, trimestralmente consolida los resultados de los indicadores establecidos en el Plan de Acción del proceso de Gestión de Talento Humano y da apertura a las acciones de mejora correspondientes de acuerdo con el cumplimiento de las metas. Asimismo, la Oficina de Control Interno, realiza las auditorías aplicables al proceso.

5.1.1. POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA

La política de gestión humana tiene por objetivo contar con un talento humano comprometido con la misión, visión y valores de la Entidad, que posean los conocimientos adecuados y acordes para desarrollarse en el equipo de trabajo al que pertenecen; que a la vez asuman los retos organizacionales con calidad y sentido de pertenencia.

Para el desarrollo de este proceso, Caja Honor adopta el modelo de gestión por competencias referido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, así 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)

Caja Honor cerró la vigencia 2020, con un equipo de trabajo conformado por 272 funcionarios; 15 empleados públicos y 257 trabajadores oficiales. Durante esta vigencia y para el apoyo de las operaciones en los diferentes procesos, la Entidad contó con 69 contratistas y 34 trabajadores en misión.

FUNCIONARIOS				
TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE DEDICACIÓN	HOMBRE	MUJER	
Término indefinido	Completo	101	159	
Término fijo	Completo	8	4	
TOTAL		109	163	
CONTRATISTAS Y TRABAJADORES EN MISIÓN				
TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE DEDICACIÓN	HOMBRE	MUJER	
Prestación de servicios	Completo	41	28	
Obra o labor	Completo	17	17	
TOTAL		58	45	

Tabla 17: Relación funcionarios y contratistas.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.2.2. Diversidad en funcionarios y en Órganos de Gobierno

(405-1)

La Entidad, en concordancia con las directrices del Gobierno Nacional, cuenta con una planta de personal diversa conformada por 163 mujeres, que representan el 60 % de la población, 6 funcionarios en condición de discapacidad y un 17.65 % de población joven entre los 18 y 30 años. Por otro lado, de los 103 colaboradores con los que cuenta la Entidad el 56 % son mujeres y el 44 % son hombres.

CARGO	18-30 AÑOS		30-50 AÑOS		> DE 50 AÑOS		TOTAL FUNCIONARIOS POR CARGO	% FUNCIONARIOS POR CARGO
	♂	♀	♂	♀	♂	♀		
Gerente					1		1	0,37 %
Subgerente			4				4	1,47 %
Jefe Oficina				3	2		5	1,84 %
Profesional Especializado		1	8	29	13	8	59	21,69 %
Profesional Universitario	13	20	38	57	1	7	136	50,00%
Técnico	5	4	8	19	4	7	47	17,28%
Asistencial	2	3	8	2	3	2	20	7,35%
Total funcionarios rango de edad y género	20	28	66	110	24	24	272	100,00%
Porcentaje funcionarios rango de edad y género	7,35 %	10,29 %	24,26 %	40,44 %	8,82 %	8,82 %	100 %	
Porcentaje funcionarios rango de edad	17,65 %		64,71 %		17,65 %		100 %	

Tabla 18: Tabla de personal por edades.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.2.3. Funcionarios por región

El 83.82 % de los funcionarios de planta de la Entidad se encuentran laborando en la Sede Principal, ubicada en Bogotá. El 16.18 % restante está distribuido en 7 ciudades del país, en las que se encuentran ubicados los Puntos de Atención de Caja Honor.

REGIÓN	CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO	CONTRATO A TÉRMINO FIJO	TOTAL	%
Bogotá	220	8	228	83,82 %
Bucaramanga	5	1	6	2,21 %
Barranquilla	6	1	7	2,57 %
Cali	8	0	8	2,94 %
Cartagena	4	1	5	1,84 %
Florencia	4	0	4	1,47 %
Ibagué	5	1	6	2,21 %
Medellín	8	0	8	2,94 %
TOTAL	260	12	272	100 %

Tabla 19: Funcionarios por región.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.2.4. Nuevas contrataciones de funcionarios y rotación de personal (401-1)

El índice de rotación de personal que para el año 2020 se ubicó en un 9.52 %, se configuró como el registro más bajo en las últimas vigencias. Estas novedades de retiro permitieron realizar la vinculación de 24 nuevos funcionarios; 13 de estos cargos fueron ocupados por colaboradores que cumplían con las especificaciones de los perfiles. En la modalidad de rotación por crecimiento profesional, se presentaron 29 cambios entre dependencias

A continuación, se muestra la distribución de los ingresos y retiros a la planta de personal de la Entidad:

NUEVAS CONTRATACIONES

REGIÓN	GÉNERO	RANGO DE EDAD	PERSONAS CONTRATADAS
Bogotá	♂	Entre 18 y 30 años	2
		Entre 31 y 50 años	7
		Mayores de 51 años	1
	♀	Entre 18 y 30 años	3
		Entre 31 y 50 años	7
Barranquilla	♂	Entre 18 y 30 años	1
Bucaramanga	♂	Entre 18 y 30 años	1
Cartagena	♂	Mayores de 51 años	1
Ibagué	♂	Entre 18 y 30 años	1
TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES			24

Tabla 20: Nuevas contrataciones.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

RETIROS

REGIÓN	GÉNERO	RANGO DE EDAD	PERSONAS CONTRATADAS
Bogotá	♂	Entre 18 y 30 años	9
		Entre 31 y 50 años	7
		Mayores de 51 años	2
	♀	Entre 18 y 30 años	1
		Entre 31 y 50 años	5
		Mayores de 51 años	1
Cartagena	♂	Mayores de 51 años	1
TOTAL RETIROS			26

Tabla 21: Retiros de personal.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).



Tabla 22: Total funcionarios por período.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.2.5. Licencias de maternidad y paternidad

(401-3)

Durante 2020, una mujer y 3 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)

Durante el 2020, la Entidad invirtió en la capacitación y formación de sus funcionarios \$ 621 millones, para cubrir las necesidades del personal en 3 ejes fundamentales: el Corporativo, Transversal y de Competencias Técnicas, con énfasis en la cultura de innovación, transformación digital, desarrollo de nuevas competencias y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

CARGO	# FUNCIONARIOS FORMADOS		# HORAS FORMACIÓN		PROMEDIO HORAS FORMACIÓN	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Gerente	1	0	22	0	22	0
Subgerente	4	0	73	0	18	0
Jefe Oficina	3	3	162	340	54	113
Profesional Especializado	38	22	1640	4052	43	184
Profesional Universitario	54	87	4107	6390	76	73
Técnico	20	32	1363	2198	68	69
Asistencial	15	7	834	534	56	76
TOTAL	135	178	8.201	13.514	61	76

Tabla 23: Promedio horas de capacitación
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

Dentro del Plan de Formación y Capacitación, se desarrollaron 57 programas de formación, para un total de 21.715 horas académicas y un promedio de 69 horas de capacitación por funcionario. A continuación, se detallan los resultados.

(404-2)

En 2020, el 100 % de los funcionarios de planta pudieron acceder a programas de formación y capacitación. A continuación, se presentan algunos de los programas más relevantes de acuerdo con el objeto y misión de la Entidad.

123

PROGRAMA	TEMÁTICAS
Fortalecimiento de competencias blandas	Diplomado de Documentos Electrónicos de Archivo.
	Curso de Gestión de la Experiencia del Servicio al Cliente.
	Inteligencia Emocional.
	Marketing Digital.
	Excel Básico.
	Habilidades para el Aprendizaje.
	Programación Neurolingüística.
	Lectura Rápida.
	Innovación y Gestión del Conocimiento MIPG.
	Curso de Escritura Creativa
	Programa de Facilitadores en Educación.
	Curso Modular de Atención al Cliente Sordo.
	Charla de Prestaciones Sociales.
	Programa Desarrollo de Líderes.
	Negociación Estratégica en Gestión de Compras y Contratos.
Contratación de Regímenes Especiales.	
Capacitación Pre Pensionados.	

PROGRAMA	TEMÁTICAS
Fortalecimiento de competencias propias del cargo y función	<p>Diplomado en Derecho Inmobiliario. SPSS. Integridad y Transparencia Lucha Contra la Corrupción. Curso de Auditores HSEQ. Curso de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo. Curso Actualización PHVA. Diplomado en Conciliadores en Derecho. Gestión Financiera Pública. Argumentación Jurídica. Redacción para Contextos Laborales. Documentología y Grafología. Habilidades Digitales. Diplomado Gerencia de Riesgos. Diplomado de Finanzas. Certificación CISM. Certificación ISO 45001. Curso de Responsabilidad y Servicio en el Sector Público. Curso de Telemercadeo. Curso de Redacción Virtual Semana. Diplomado en PNL. Curso de Liderazgo Efectivo en la Era Digital. Curso de Corrección de Estilo. Curso de Indicadores de Gestión. Cobro y Cartera Jaque a los Deudores. Humanización del Servicio. Vender es Liderar – Liderar es Vender. Estándares GRI Certificado. Bienestar Corporativo. Diplomado en Derecho Inmobiliario. Curso Legal de M&A y Transacciones Corporativas. Curso de actualización en Derecho Disciplinario y Casuística Aplicada. Diplomado en Gestión de Riesgo de Crédito.</p>

PROGRAMA	TEMÁTICAS
Fortalecimiento de competencias en Innovación	<p>Gestores de Innovación. Fundamentos en Innovación. Charla de ADN del Innovador. Curso de Innovación Estratégica.</p>

PROGRAMA	TEMÁTICAS
Fortalecimiento de competencias en Transformación Digital	<p>Diplomado en Complice Officer. Inducción a la Formación Virtual. Charla Transformación Digital.</p>

Tabla 24: Programas de Formación y Capacitación
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.3.2. Evaluación de desempeño

(404-3)

De acuerdo con el Modelo de Evaluación de Desempeño, la cual fue aplicada al 100 % de los funcionarios que cumplían con los criterios exigidos para su presentación, fueron evaluados 267 funcionarios. El resultado promedio obtenido fue de 92 sobre 100 ubicando al personal en un desempeño sobresaliente.

CARGO	# DE FUNCIONARIOS CON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		%
			
Subgerente	3	0	100 %
Jefes Oficina	1	3	100 %
Profesional Especializado	19	38	100 %
Profesional Universitario	52	82	100 %
Técnico	18	32	100 %
Asistencial	13	6	100 %
Total, funcionarios	106	161	100 %
Porcentaje	40 %	60 %	100 %

Tabla 25: Evaluación de desempeño funcionarios.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.4. BIENESTAR Y BENEFICIOS

(401-2)

El bienestar y la felicidad laboral de los funcionarios y colaboradores de la Entidad, ha sido prioridad del proceso de Gestión del Talento Humano en los tiempos de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, por tal razón, estos se transformaron a través de la implementación de estrategias de comunicación e integración de manera virtual, que permiten conocer las necesidades de los funcionarios y colaboradores para mejorar su calidad de vida laboral. Asimismo, la puesta en marcha de diferentes actividades recreativas, culturales, deportivas y de integración familiar.

Por esta razón, el sistema de estímulos e incentivos de la Entidad, busca contribuir a la mejora de las condiciones laborales que motivan a los funcionarios, para que

entreguen su máximo compromiso y potencial, y, logren el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por tanto, se implementaron estrategias de salario emocional, las cuales 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. Es parte del estilo de dirección, reconocer permanentemente el desempeño y la contribución de los funcionarios, por lo que, durante la vigencia se entregaron 218 reconocimientos a los funcionarios, entre los cuales, se destaca la Medalla de Bienestar como ícono insigne que hoy forma parte de la cultura organizacional, como máximo reconocimiento a la gestión para funcionarios y personal externo.

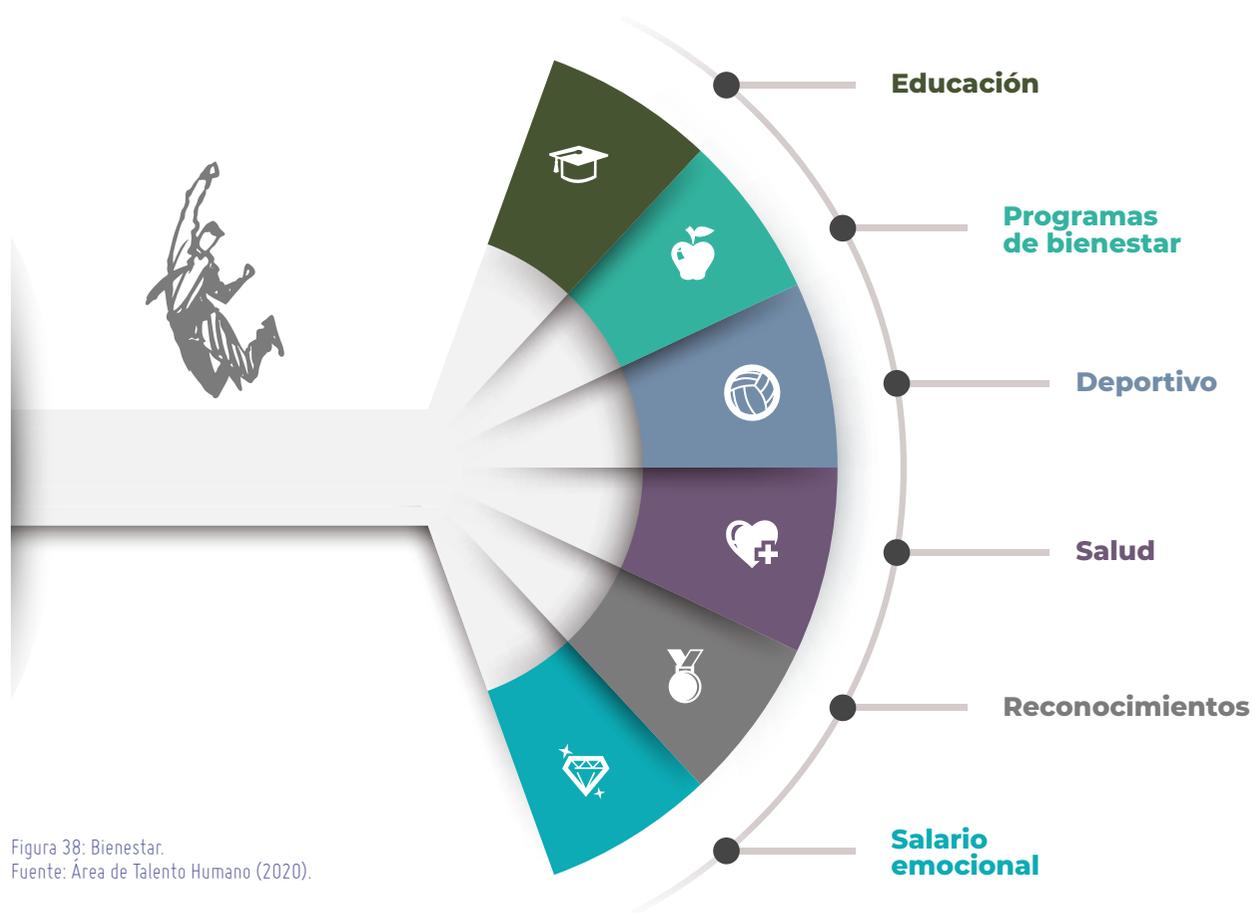


Figura 38: Bienestar.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

Otros reconocimientos otorgados a los funcionarios fueron: Premio a la Excelencia, la Transparencia, Figura del Año, Mención de Honor, Equipo del Año, Empleados del Mes y Distintivo de Tiempo de Servicio.

218 RECONOCIMIENTOS



Figura 39: Reconocimientos.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.4.1. Incentivos para educación

Caja Honor cuenta con un plan anual de capacitación a través del cual se apoya hasta en un 90 % el valor de la matrícula de la universidad en el programa seleccionado por el funcionario, siempre y cuando, se relacione con las funciones propias del cargo y se cumpla con algunos requisitos previos establecidos en la Resolución Interna 728 del 2018 y la Resolución Interna 609 del 2019.

127



Figura 40: Incentivos de educación.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

En el sistema de estímulos, la Entidad otorga apoyo educativo para los hijos de funcionarios. Para el 2020, se entregaron 60 incentivos y se invirtieron \$ 28.495.013.

5.1.4.2. Celebraciones

Los eventos se desarrollaron conforme con lo planeado y siguiendo los protocolos de bioseguridad, pero, innovando e integrando a la familia. Especialmente en reconocimientos, se desplegó una logística para la entrega de detalles y, para lo más importante, las condecoraciones que fueron impuestas por familiares desde casa.

En este desarrollo, se implementaron actividades de concursos, retos en familia, conciertos virtuales, bonos digitales, torneo interfamiliar, actividades deportivas virtuales, bonos para series de televisión y lectura, show de humor, clases de artes y artesanías, danzas y emprendimiento, celebración de profesiones, día de la familia, torneo Inter empresas, campaña de valores y, día del amor y la amistad, permitiendo mayor participación, independiente de la generación, horario y dinámica.

La felicidad laboral en Caja Honor permite que cada año se abracen objetivos trazados como Institución.



5.1.4.3. Convivencia y derechos laborales

Caja Honor promueve los derechos laborales a través de las actividades de capacitación, inducción y reinducción, en las que, durante 2020, participaron 201 personas.

Además, la Entidad cuenta con un Comité de Convivencia Laboral, el cual está encargado de intervenir en situaciones en las que, se requiera la protección y promoción de los derechos de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo, documento que tiene lineamientos claros para regular el comportamiento al interior de la Entidad. En 2020 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

El Modelo de Felicidad tiene un primer gran objetivo; el ambiente laboral. Para ello, una vez implementadas las diferentes prácticas y modelos de la administración del personal, se busca lograr la mejor percepción y favorabilidad de nuestros funcionarios, para alcanzar la felicidad laboral. Con el objetivo de verificar los logros obtenidos, se realizó la medición de ambiente laboral con la firma Great Place to Work, con un 99.25 % de participación del personal habilitado. El resultado mostró un índice de 97.6 %, aumentando un 6.4 % respecto a la medición de 2019, siendo un resultado histórico para la Entidad, obteniendo el premio a ser la décimo cuarta mejor empresa para trabajar en Colombia, y puesto 25 en América Latina, reconocimiento otorgado por la firma Great Place to Work.

129

A continuación, se muestra el histórico desde el año 2017, que se inició la medición del clima laboral.



Figura 41: Histórico clima laboral.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

Caja Honor continuará trabajando para convertirse en el mejor lugar para trabajar, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y, las tendencias en administración de personal acorde con la cultura organizacional.

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, también, el Manual de Funciones y descriptivos de cargo que aplican a la Entidad, sin importar el género o la edad. El salario base, corresponde a la categoría de Asistente 1, el cual es superior a 2 SMMLV establecidos en Colombia para el año 2020.

5.1.5. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

5.1.5.1. Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo

(403-1)

Desde el Área de Talento Humano se implementó el SGSST conforme al cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cobertura a todos los procesos a nivel nacional y partes interesadas, mediante la divulgación y comunicación de los procedimientos.

Para los contratistas y terceros, se realizó la verificación del cumplimiento de requisitos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo con el Área de Contratación y supervisores de contrato. Las acciones desarrolladas fueron:

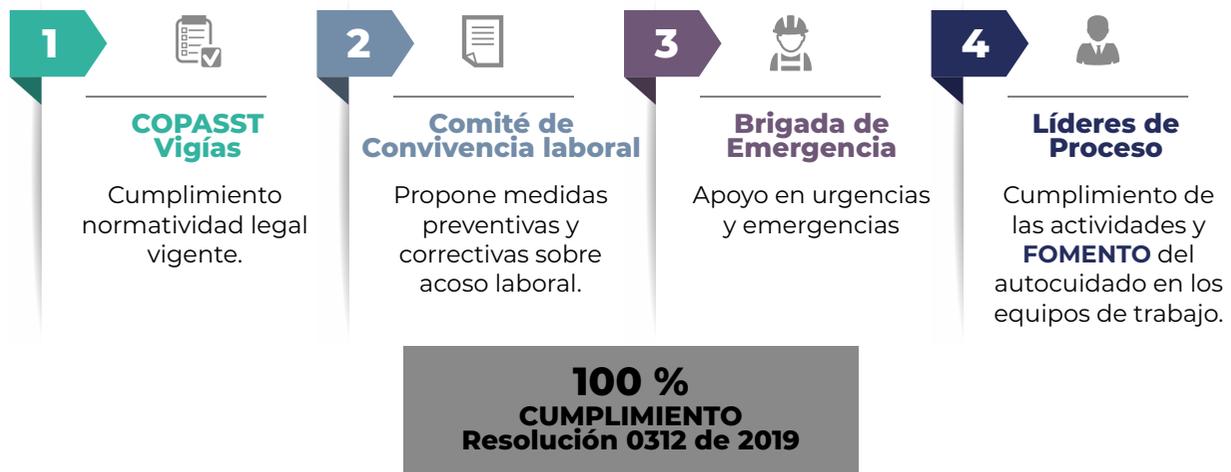


Figura 42: Acciones desarrolladas del SGSST.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.5.2. Identificación de peligro, evaluación de riesgos e investigación de accidentes

(403-2)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, con el apoyo y asesoría de ARL, establece un procedimiento para la identificación continua y proactiva de identificación de peligros, bajo la METODOLOGÍA GTC 45 ICONTEC – 2012, matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

Con base en esta metodología se hace la identificación de riesgos, lo cual, permite a la Entidad descubrir situaciones y tomar consciencia de las posibilidades y peligros que se pueden presentar. Una vez identificados los riesgos, es necesario determinar su magnitud, para establecer qué tan representativos son. Para ello, se analiza la probabilidad de ocurrencia o frecuencia y el impacto o potencial de pérdida que puede causar en caso de su materialización. De acuerdo con esta evaluación, se identificarán las opciones de tratamiento y control.

Los funcionarios y colaboradores reportan por medio de un formato al Área de Talento Humano, las condiciones y actos inseguros que se presentan, asimismo, reportan los accidentes e incidentes para tomar las acciones preventivas o correctivas según sea el caso.

5.1.5.3. Servicios de salud en el trabajo

(403-3)

Para los servicios en salud existe un convenio con la IPS CAFAM – Caja de Compensación, quienes practican los exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro, de acuerdo con sus funciones a desarrollar. La confidencialidad de sus historias clínicas y datos, permanecen en la IPS, y, se solicita certificación de custodia de historias clínicas para evidencia de ello.

También, se tiene un servicio de área protegida, el cual, apoya las urgencias o emergencias que se puedan presentar en la Entidad.

5.1.5.4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

(403-4)

Para la comunicación interna se emplean los siguientes canales:

- Reuniones mensuales dirigidas a todos los funcionarios, presididas por la Gerencia General.
- Intranet.
- Correo institucional.
- Página web y redes sociales.
- Impresos como folletos, cartillas, carteleras, entre otros.
- Sistema de información ISOLUCION.

Comunicación externa

Las comunicaciones oficiales de carácter externo se tramitan a través del gestor documental. En el proceso de Gestión Documental, se ha establecido el manual de correspondencia y archivo, en el cual, se establecen normas y procedimientos para la elaboración y trámite de la correspondencia.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

- **Copasst:** se reúne mensualmente y contribuye al análisis de la causalidad de accidentes laborales. Practica visitas periódicas a las diferentes dependencias e inspecciona los ambientes, máquinas, equipos y operaciones realizadas por los trabajadores en cada área, con el propósito de identificar los factores de riesgo y proponer alternativas de control. También, investiga condiciones de riesgo, contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades laborales (ATEL) y, ejerce seguimiento al desarrollo de las actividades del programa de Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual manera, vigila el desarrollo de las actividades que debe realizar la Entidad de acuerdo con los factores de riesgo prioritarios.

La seguridad y salud en el trabajo, así como los estilos de vida saludable, son políticas a las que Talento Humano les realiza un seguimiento riguroso.

Comité de Convivencia Laboral: es el encargado de la protección de los funcionarios sobre los riesgos sicosociales que puedan afectar la salud y el ambiente laboral, y así, prevenir los casos de acoso laboral.

Están compuestos por 4 representantes de los directivos y 4 de los funcionarios. Estos son elegidos por sus compañeros de manera democrática y la integración debe ser renovada cada dos años, de acuerdo con lo establecido en la ley.





COPASST Vigías

- **12** reuniones.
- **4** capacitaciones.
- **2** accidentes laborales investigados.
- Implementación protocolos de bioseguridad – COVID-19.
- Certificado curso 50 horas.
- **1** desfibrilador Sede Principal.
- **9** Inspecciones de seguridad.
- Participación auditoría.



Comité de Convivencia laboral

- **3** casos resueltos.
- **4** capacitaciones.
- Certificado curso 50 horas.
- Apoyo de actividades sobre salud mental.
- **4** reuniones.



Brigada de Emergencia

- **4** capacitaciones.
- Participación y apoyo al simulacro de autoprotección.
- Certificado curso 50 horas.
- Inspecciones a botiquín de Primeros Auxilios.



Líderes de Proceso

- Participación en identificación de Riesgos para prevenir accidentes.
- Compromiso actividades de capacitación.
- Compromiso cultura de autocuidado.
- Cero reporte de accidentes, condiciones y actos inseguros.

Figura 43: Labores desarrolladas por SGSST.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.5.5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

(403-5)

134

Desde el Proceso de Talento Humano se asegura la toma de consciencia a través de procedimientos de inducción y reinducción del personal, sensibilizaciones, mesas de trabajo y divulgación de información, en los siguientes temas:

- La política y objetivos del SG-SST.
- La contribución de cada proceso a la eficacia, eficiencia y efectividad.
- Las implicaciones del incumplimiento de las responsabilidades y requisitos del SG-SST.
- Los incidentes y accidentes; los resultados de las investigaciones.
- Los peligros y riesgos identificados y sus respectivos controles.
- El autocuidado y cuidado colectivo.
- Planes y programas del SG-SST.

5.1.5.6. Fomento de la salud de los trabajadores

(403-6)

Todos los funcionarios y colaboradores deben estar afiliados ante una EPS, en los programas de promoción y prevención del SGSST, se realizan diferentes actividades de salud y prevención sobre enfermedades comunes, asimismo, las EPS ofrecen servicios complementarios al interior de la Entidad, que cada uno puede adquirir de manera personal.

5.1.5.7. Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad

(403-7)

La Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST), es un conjunto de disciplinas que busca el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones y así, prevenir los accidentes y enfermedades relacionadas con las labores desempeñadas. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, a través de la identificación de los peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

135

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, adecuó sus procesos a los requisitos establecidos en el Decreto 1072 de 2015, libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6, en el cual, se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. También, los lineamientos establecidos por el Ministerio de Trabajo; Resolución 0312 de 2019, estándares mínimos de Seguridad y Salud en el trabajo, con la cual, se busca alcanzar la efectividad en todos los procesos, procurando un alto desempeño y promoviendo el bienestar de los funcionarios.

5.1.5.8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

(403-8)

Desde el Área de Talento Humano se implementó el SGSST conforme con el cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019, estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cobertura a todos los procesos a nivel nacional y partes interesadas. Con cobertura para todos los trabajadores de la Entidad.

5.1.5.9. Lesiones por accidente laboral

(403-9)

Caja Honor ha implementado un sistema de buenas prácticas para la prevención de lesiones por accidente laboral. Además, realiza los correspondientes reportes e investigaciones de los accidentes y lleva a cabo los planes de acción correctivos.

En 2020, se generaron espacios de capacitación para la promoción de la salud y la seguridad de los funcionarios, así:

En términos generales, la tasa de frecuencia de los accidentes laborales ocurridos durante 2020 es del 0.9 %. En la vigencia no se presentaron accidentes mortales, ni enfermedades laborales, con un porcentaje del 0 %.

136

PARÁMETROS	2019	2020
Tasa de fallecimiento y lesiones derivada de accidente laboral.	0 %	0 %
Tasa de lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencias.	0 %	0 %
Tasas de lesiones por accidente laboral registrado.	0 %	0 %
Principales tipos de lesiones por accidente laboral.	Golpe - caída a nivel	Golpe - caída a nivel

Tabla 26; Accidentes laborales.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

5.1.5.10. Dolencias y enfermedades laborales

(403-10)

En la Entidad no se han presentado accidentes mortales, ni se han diagnosticado enfermedades laborales.

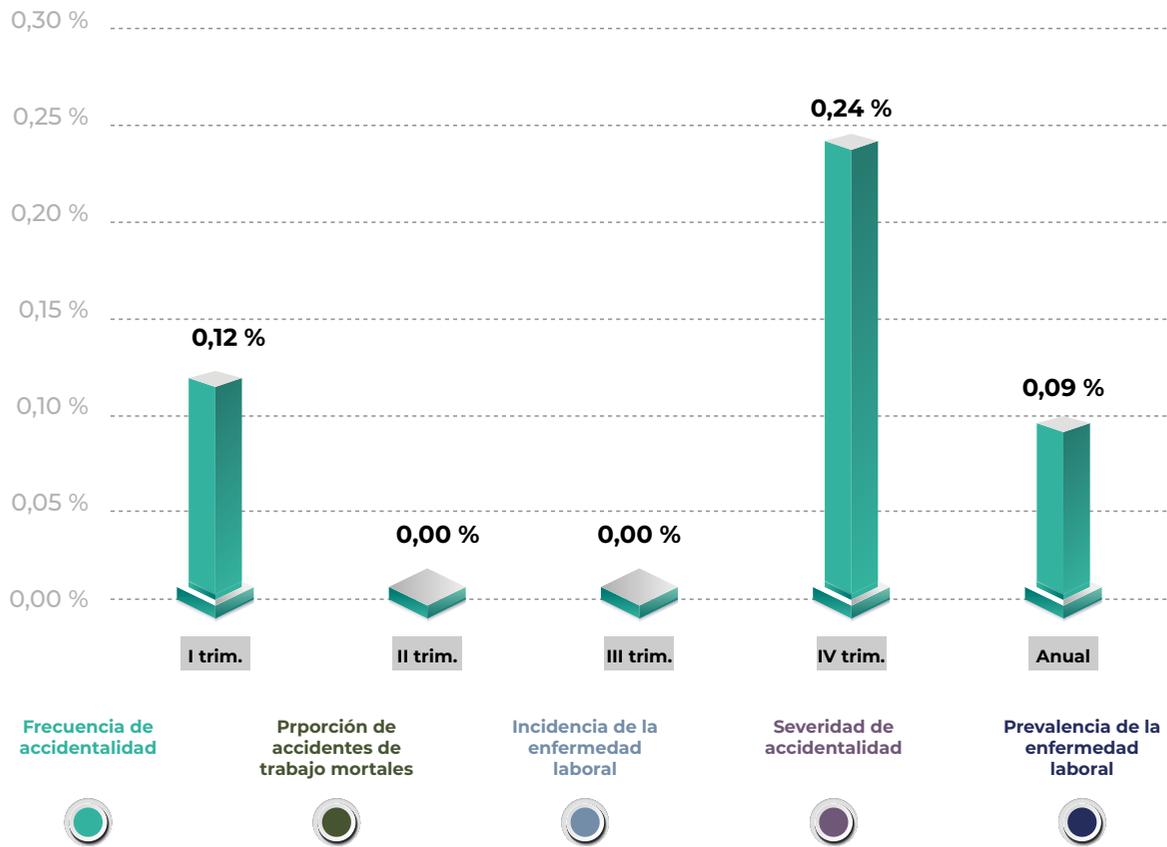


Figura 44: Dolencias y enfermedades laborales.
Fuente: Área de Talento Humano (2020).



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)

La Entidad 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 y 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 Compras; herramienta que permite planear, controlar y hacer seguimiento al suministro de bienes y/o servicios. Se aplica en los procesos de contratación, los principios de Debido proceso, Igualdad, Imparcialidad, Buena fe, Moralidad, Participación, Transparencia, Responsabilidad, Publicidad, Coordinación, Eficacia, Economía, Celeridad y Eficiencia.

Caja Honor cumplió con lo establecido en los parágrafos 1 y 2 del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, donde se relaciona la libre circulación de las facturas de compra de bienes o servicios recibidos que de acuerdo con la ley cumplen con los requisitos para ser utilizados como títulos valores.

¿Cómo se gestiona?

(103-2)

El proceso para la adquisición de bienes y servicios inicia con la elaboración del Plan de Compras, el cual, se elabora con la consolidación de necesidades previamente presentadas por las áreas usuarias, en donde describen sus bienes y servicios. Una vez identificadas las necesidades, se procede con la búsqueda en el mercado de los proveedores, se solicitan ofertas buscando optimización de recursos y competencia entre ellos, hasta llegar a su selección y contratación.

¿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, el cual, se evidencia en el Informe del Plan de Acción relacionado con esta materia y, que da cuenta del cumplimiento del Plan de Contratación; la oportunidad, el desempeño de los proveedores y de contratos con criterios ambientales. 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. Por lo que, el Área de Contratación, es auditada aproximadamente dos veces en el año. Los informes de auditoría han mostrado resultados positivos en el cumplimiento de la norma interna contractual.

140

6.1.1. MANUAL INTERNO DE CONTRATACIÓN

(102-9)

El Manual Interno de Contratación contiene las instrucciones 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 al mejor precio y en especial,

que apoyen al cumplimiento de metas y objetivos propuestos por Caja Honor, con el propósito de consolidar la planeación y el orden de la gestión contractual, impactando 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, hace 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 2020 contó con una asignación de recursos por valor de \$ 45.226 millones. Resultado de todas las acciones y gestiones adelantadas para la optimización de los recursos, se alcanzó un ahorro del 22.24 % equivalente a \$ 10.056 millones, evidenciando una eficiente labor y un adecuado manejo de los recursos.

6.1.2.1. Contratos suscritos por cada modalidad

141

Caja Honor durante el 2020 suscribió 201 contratos, cuyas modalidades de selección corresponden a:



Figura 45: Contratos suscritos por modalidad.
Fuente: Área de Contratación (2020).

6.1.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE 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 están 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 del contrato dentro del periodo evaluado, respuesta del proveedor a consultas y solicitudes por el supervisor, atención al cliente interno y conocimiento y actualización en el bien y/o servicio ofrecido. La evaluación se realiza trimestralmente hasta la finalización del plazo de ejecución del contrato.

En Caja Honor los procesos de contratación son rigurosos, así se aseguran altos estándares de calidad en bienes y servicios.



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 92 puntos / total evaluaciones proveedores período evaluado * 100, el cual arrojó el siguiente resultado:

- De enero a diciembre de 2020 se realizaron 798 evaluaciones a los proveedores, donde el promedio de las evaluaciones se encuentra en 96.5 puntos, superando la meta establecida de ≥ 92 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 99.9 % del presupuesto de Caja Honor del 2020, 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.

En el 2020, se continuó con la consolidación del grupo de analistas de compras, lo cual, ha contribuido al proceso de reducir tiempo en la búsqueda y selección de proveedores.

Asimismo, el Área impulso la fidelización de proveedores aportando más valor a la cadena de suministro, por eso se implementaron las siguientes actividades:

- Envío de correo a los proveedores y contratistas agradeciendo por los servicios prestados.
- Envío de correo con información de fecha de vencimiento contratos.

- Envío tarjeta de felicitación por celebración de aniversario.
- Envío de correo electrónico informando cómo han sido calificados sus servicios.

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 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.

Un incentivo institucional por apegarse a los lineamientos de transparencia, es premiar anualmente a una persona del equipo que sea ejemplo de este valor.



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.

145

Logros 2020

- Ahorros por \$ 10.056.387.384,00.
- Dimos el primer paso para iniciar con la conformación de los expedientes digitales de los contratos, por lo que, se diseñaron flujos documentales a través del gestor documental Workmanager para el manejo de: estudios previos, facturación proveedores, modificaciones contractuales, certificación a proveedores, cambios de supervisión y liquidación de contratos.
- Proveedores seleccionados 4 meses antes, contribuyendo a la optimización de tiempo de gestión y respuesta oportuna con los bienes y servicios requeridos por los clientes internos.

- Consolidación del grupo de analistas de compra, con el fin de generar optimización en tiempo y costos en las compras.

Retos 2021

- Creación del portal web de proveedores.
- Disminución y simplificación del proceso contractual.



7. GESTIÓN AMBIENTAL

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

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 adecuado para todas las personas.

Caja Honor ha fortalecido la consciencia ambiental con el consumo responsable de los recursos hídricos, energéticos, papel y su adecuada disposición para no generar desperdicios, contribuyendo así, a que las futuras generaciones cuenten con recursos disponibles para su disfrute, y en la misma medida en que lo hacen las del presente.

Asimismo, 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 por el Ministerio de Defensa Nacional.

“La naturaleza no es un lugar para visitar, es nuestro hogar”.

Gary Snyder



¿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, los cuales buscan que se preste un servicio y se desarrolle la operación de Caja Honor, de tal manera 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, entre las que se encuentra Gestor Documental; herramienta utilizada para producir, radicar y distribuir la información de la Entidad en formato electrónico. La Entidad cuenta con trámites y servicios totalmente en línea a través del portal transaccional, lo cual, ha dado mayor beneficio a los afiliados, disminuyendo gastos por desplazamientos.

149

¿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 y 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.

7.1.1 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

Caja Honor desarrolla acciones en búsqueda de una operación sostenible para el mejor aprovechamiento de los recursos, suscribiendo contratos y convenios con otras entidades y proveedores, haciendo énfasis en la prevención y cuidado del medio ambiente. En conjunto con la empresa Plantea Verde, se realiza la disposición de papel, después, con la Fundación Sanar, la recolección de tapas plásticas.

De acuerdo 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

La automatización de procesos y desmaterialización de formatos, así como la implementación de flujos documentales, firma digital y conformación de expedientes electrónicos de archivo, han contribuido significativamente en la optimización y agilidad en diferentes procesos, garantizando el valor probatorio de los documentos y sus aspectos de autenticidad, integridad y disponibilidad, y, como valor agregado, la contribución satisfactoria y notable en el ahorro del consumo de papel.

151

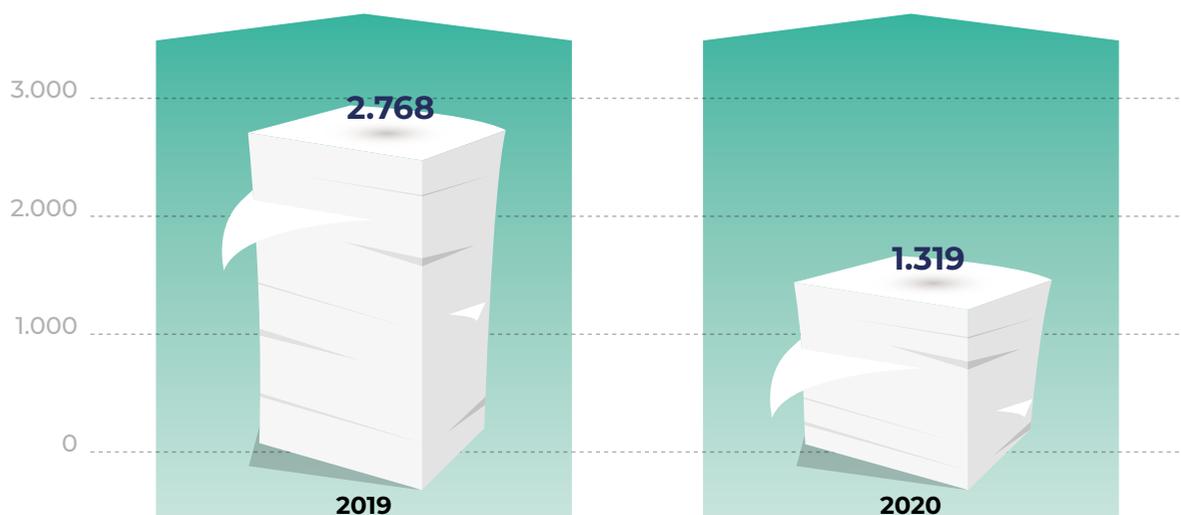


Figura 46: Ahorro consumo de papel.
Fuente: Área de Gestión Documental (2020).

La implementación y uso de tecnología más eficiente, así como la automatización de procesos, ha permitido la reducción en el consumo de papel de la Entidad, pasando de 2.768 resmas de papel en 2019 a 1.319 en 2020, disminución del 47.65 %, equivalente a 1.449 resmas.

El Área de Gestión Documental alineada al objetivo estratégico “Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos”, continuó en el 2020 la automatización de procesos y desmaterialización de formatos, a través de la implementación de diferentes estrategias aplicadas en conjunto, como: flujos documentales, firma digital y conformación de expedientes electrónicos de archivo. Objetivo que se cumplió satisfactoriamente y superando las expectativas, teniendo en cuenta que, el aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional por COVID-19, exigió al proceso duplicar esfuerzos y la capacidad operativa para la automatización inmediata de diferentes procesos misionales, estratégicos y de apoyo que le permitieran dar continuidad a las operaciones normales de la Entidad.

Retos 2021

- Indicador del Plan de Acción del Área de Gestión Documental, el cual establece un ahorro trimestral del < 3 % (menor o igual al 3 %).
- Implementación de Firma Digital y expedientes electrónicos de archivo.

152

7.1.3. CAMPAÑAS AMBIENTALES

A través de este mecanismo, la Entidad ha fomentado la prevención de la contaminación y del uso eficiente y sostenible de los recursos, sensibilizando y promoviendo a los colaboradores, afiliados, proveedores y demás grupos de interés, a que asuman comportamientos para la implementación de medidas de sostenibilidad en su diario vivir, dentro y fuera de la Entidad.

Durante 2020, la Entidad implementó las siguientes campañas y acciones ambientales:

1. **Enero:** banner para fomentar consciencia ecológica, divulgado en la intranet.



2. **Febrero:** Día Internacional de los humedales divulgado en la intranet.



153

4. **Marzo:** Día Mundial del agua, divulgado en la intranet.



4. **Abril:** Día Mundial del Reciclaje.



5. **Abril:** Día de la Tierra.



154

6. **Abril:** Conmemoración Día del Árbol.



7. Junio: Día del Medio Ambiente; “Los planes para proteger el aire y el agua, lo salvaje y la vida silvestre, son de hecho planes para proteger al hombre”.



8. Julio: Día Internacional de la Vida Silvestre.



155

9. Agosto: Día Interamericano de la Calidad del Aire



10. Septiembre: Día Internacional de la Preservación de la Capa de Ozono.



11. Octubre: Día Mundial del Ahorro de Energía.



156

12. Diciembre: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.



Retos 2021

- Desarrollar campañas ambientales para promover el ahorro de energía y agua.
- Sensibilizar a los funcionarios y colaboradores en el cuidado ambiental y la importancia de conservar los recursos naturales.
- Educar sobre la separación de residuos generados por las medidas de bioseguridad, implementadas por la Entidad, debido a la COVID-19.

7.1.4. USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

7.1.4.1 Residuos

Generación de residuos e impactos significativos relacionados (306-1- 306-4)

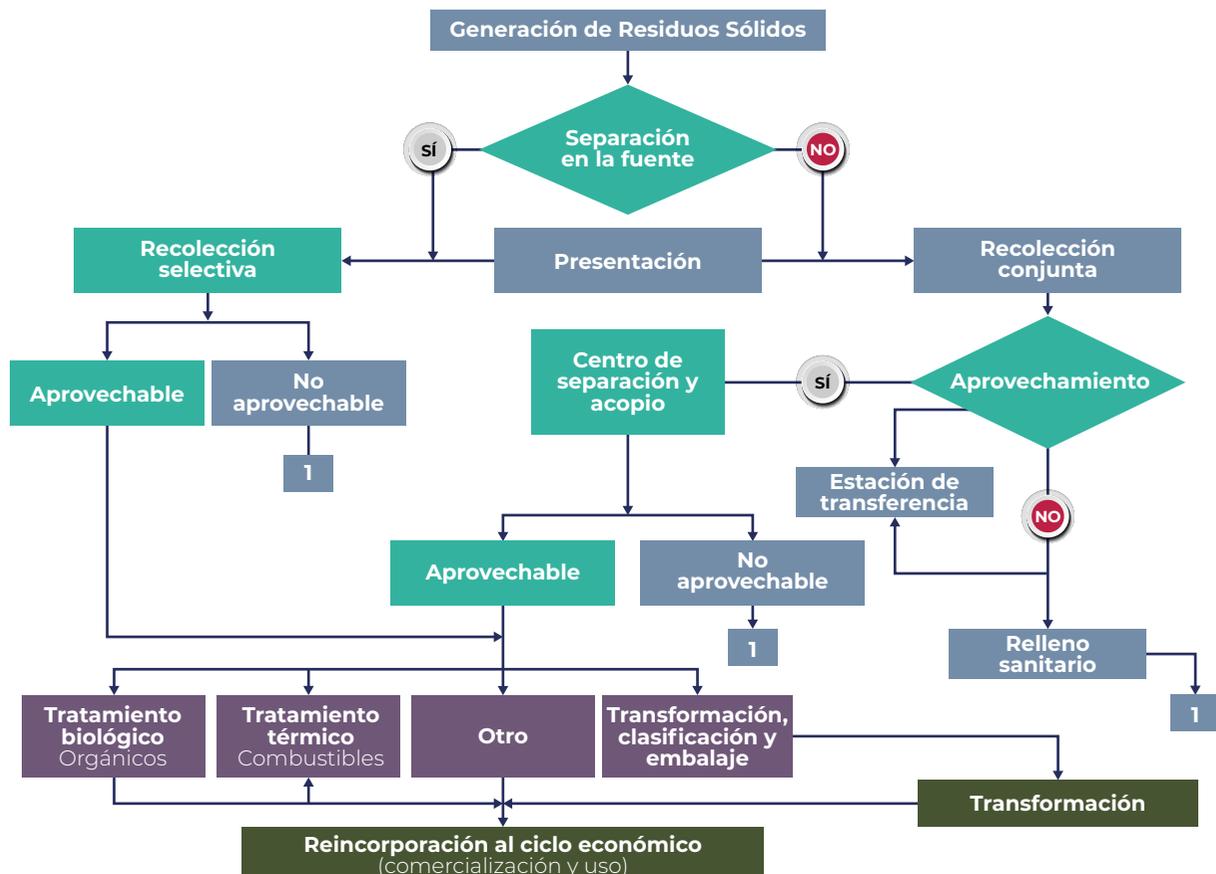


Figura 47: Flujo de residuos sólidos.
Fuente: Área de Servicios Administrativos.

Tipos de residuos generados en Caja Honor

CLASE DE RESIDUO	TIPO DE PROCESO MANEJO AMBIENTAL	NOMBRE DEL RECEPTOR	EMPRESA TRANSPORTADORA
Ordinarios.	Son recolectados y transportados por la empresa de aseo de la localidad donde se ubica la sede, y su proceso de disposición final es en el relleno sanitario.	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.
Aprovechables (cartón, plástico, papel, metal, vidrio).	Se entregan los residuos aprovechables a la Asociación de recicladores, quienes los transportan a las bodegas de reciclaje, realizan una nueva selección y comercializan, entrando de nuevo en la cadena productiva.	Gestores ambientales autorizados.	Gestores ambientales autorizados.
Bombillas de mercurio. Lámparas fluorescentes.	Se realiza la entrega al programa post - consumo, el cual se encarga del almacenamiento. Posteriormente, con un gestor ambiental autorizado, se realiza la disposición final y adecuada del residuo.	Gestores ambientales autorizados.	Gestores ambientales autorizados.
Tóner y cartuchos vacíos.	Aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final. Comprende todas las operaciones efectuadas para descontaminar, desmontar y desensamblar.	Gestores ambientales autorizados "CREAR COLOMBIA".	Gestores ambientales autorizados "CREAR COLOMBIA".
Baterías usadas.	La gestión de las baterías usadas provenientes del mantenimiento del parque automotor, está a cargo del contratista y es supervisada por Gestión Ambiental. Las baterías usadas que provienen del funcionamiento de UPS son entregadas para aprovechamiento.	RESPEL, enviados por el servicio automotriz al Gestor Ambiental "AQSERV".	RESPEL, enviados por el servicio automotriz al Gestor Ambiental "AQSERV".
RAEE (Residuos de aparatos y equipos electrónicos).	Tratamiento, aprovechamiento y disposición final. Comprenden todas las operaciones efectuadas para descontaminar, desmontar y desensamblar.	Gestores ambientales "Planeta Verde".	Gestores ambientales "Planeta Verde".
Envases vacíos de insecticidas y/o rodenticidas.	La gestión de los envases vacíos provenientes del servicio de control vectorial y de plagas, está a cargo del contratista y es supervisada por Gestión Ambiental.	RESPEL (Residuos Peligrosos), enviados por el servicio de fumigación al Gestor Ambiental.	El servicio de fumigación es realizado por el proveedor de Servicios Generales.

7.1.4.2 Residuos Generados vigencia 2020 (306-3)

INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS	UNIDAD DE MEDIDA	PESO O VOLUMEN	MÉTODO DE CÁLCULO (MEDICIÓN DIRECTA O ESTIMACIÓN, CUAL MÉTODO DE ESTIMACIÓN)
CARTÓN 	KG.	265	Directa
ARCHIVO 	KG.	225	Directa
REVISTA 	KG.	211	Directa
PET 	KG.	12	Directa
TOTAL		713	

	MÉTODO DE TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL	RESIDUOS QUE RECIBEN ESTE MÉTODO DE TRATAMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	PESO DE RESIDUOS	¿CÓMO SE DETERMINÓ EL MÉTODO DE TRATAMIENTO?
Residuos Peligrosos 	GESTOR EXTERNO AMBIENTAL PLANETA VERDE	RAE	KG.	134	Decreto 4741 de 2005. Clasificación del Residuo A1180.
	TOTALES RESIDUOS PELIGROSOS			134	

Tabla 28; Residuos generados.
Fuente: Área de Servicios Administrativos.

159

7.1.5 ENERGÍA

7.1.5.1 Consumo de energía dentro de la Organización (302-1)

El consumo de energía de la Entidad se realiza a través de la Red Nacional de Energía. En 2020, fueron consumidos 411.906 KW para la operación de Caja Honor.

CONSUMO ENERGÉTICO				
	CONSUMO	UNIDAD DE MEDIDA	CONSUMO EN JULIOS	UNIDAD DE MEDIDA MÚLTIPLOS DE JULIOS
2019	460.510	KW	1657836	kJ
2020	411.906	KW	1482861	kJ

Tabla 29; Consumo energético.
Fuente: Área de Servicios Administrativos.

En la vigencia 2020, se ve reflejada una reducción significativa del consumo de energía, debido a las novedades de aislamiento preventivo obligatorio, ordenadas por el Gobierno Nacional desde el 19 de marzo, hasta el 31 de agosto de 2020 y, aislamiento selectivo sostenible, desde el 01 de septiembre de 2020 hasta el cierre de vigencia. Adicionalmente, las campañas de sensibilización del uso racional de este recurso, realizadas a las partes interesadas, por parte de la Entidad.

De acuerdo con las políticas de sostenibilidad ambiental, la Entidad ha dado continuidad a la instalación y mantenimiento de tecnologías Led para cooperar en la disminución del consumo energético.

Retos 2021

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 2020. Lo anterior, a través del cambio de algunas luminarias y del desarrollo de campañas ambientales.

160

7.1.6 AGUA Y AFLUENTES

7.1.6.1 Interacción con el agua como recurso compartido

(303-1)

El agua potable utilizada por la Entidad es de la Red del Acueducto de la ciudad, suministrada por la empresa de servicios públicos. La empresa no genera vertimientos derivados de su objeto social. Los residuos de las baterías hidrosanitarias se arrojan a la red de alcantarillado, administrada por la empresa de servicios públicos de la ciudad.

Además, debido a que, el objeto social de la Entidad no genera alto impacto respecto al recurso hídrico, no se cuenta con la metodología de evaluación solicitada.

Caja Honor desarrolla campañas educativas al interior de la Entidad, relacionadas con los temas ambientales para sus empleados, afiliados y partes interesadas.

También, en sus contratos solicita a sus proveedores el cumplimiento de todas las políticas ambientales de acuerdo con los objetos contractuales.

Teniendo en cuenta el objeto social de la Entidad y su naturaleza jurídica, es importante mencionar que se alinea con las políticas y objetivos ambientales establecidos por el Ministerio de Defensa, el cual, efectúa el reporte sectorial al Gobierno Nacional para la verificación del cumplimiento de estas.

7.1.6.2 Consumo de agua

(303-5)

La Entidad sensibiliza a los servidores y a sus afiliados en el cuidado del agua y mide periódicamente sus consumos. Asimismo, implementa campañas de ahorro y optimización, con el objetivo de generar cambios de hábitos en las personas, y, de esta manera, cuidar el recurso hídrico.

2019	2020	VARIACIÓN
670,51 m ³	510,17 m ³	23,91 %

Tabla 30: Consumo de agua.
Fuente: Área de Servicios Administrativos.

El agua requerida para la operación de la Entidad es suministrada por la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá. En la vigencia 2020, se ve reflejada una reducción significativa del consumo de agua, debido al aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional, desde el 19 de marzo, hasta el 31 de agosto de 2020, y, aislamiento selectivo sostenible desde el 01 de septiembre de 2020, hasta el cierre de vigencia. Además, las campañas de sensibilización del uso racional de este recurso, las cuales son realizadas a las partes interesadas de la Entidad.

Retos 2021

Para el 2021, la Entidad ha definido dentro de su plan de acción ambiental, realizar el control del recurso hídrico, con el fin de lograr un consumo menor o igual al 3 %, frente al período anterior. Esto, a través del desarrollo y seguimiento de campañas ambientales.



8. ANEXOS

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
GRI 102: Contenidos Generales						
Perfil de la organización						
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.
Contenido 102-9	Cadena de suministro.	CADENA DE SUMINISTRO/ Manual interno de contratación (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.				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución.	La Entidad a través de la Política ambiental se compromete a contribuir con la protección del medio ambiente, bajo los principios de prevención, ecoeficiencia y responsabilidad social, por lo que, desarrolla actividades de sensibilización para los funcionarios, y, de esta manera, promover el ahorro de agua, luz y papel, efectuando mediciones y control de los consumos, a cargo del Área de Servicios Administrativos. También, para la adquisición de bienes y servicios, establece criterios de sostenibilidad ambiental con los proveedores.			7	
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.
Estrategia						
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).				
Ética e integridad						
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
Contenido 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).		16	10	Gobernanza.
Gobernanza						
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).				
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.	Se relacionan 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.
Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Informes de Sostenibilidad.	Acerca de este Informe: el Gerente General da la aprobación final al reporte de sostenibilidad, el cual es socializado a la Junta Directiva, revisado y aprobado por las diferentes áreas que intervinieron en el proceso de elaboración del Informe.				Gobernanza.
Participación de los grupos de interés						
Contenido 102-40	Lista de 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
Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	En lo concerniente a las relaciones laborales con sus funcionarios, la Entidad no cuenta con sindicatos ni acuerdos de negociación colectiva, se rige por lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética, Integridad y Conducta.		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).				
Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1) y a lo largo del informe.				
Prácticas para la elaboración de informes						
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	Re-expresión de la información.	No se presenta Re-expresión de la información en la elaboración del informe.				
Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Se incluyeron los nuevos estándares GRI, la serie 303-1,303-5, agua y afluentes, serie 306-1, 306-3, y 306-4 Residuos y la serie 403-1 al 403-10 salud y seguridad en el trabajo.				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
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.				
Contenido 102-56	Verificación externa.	Esta memoria no cuenta con verificación externa.				
ÉTICA Y TRANSPARENCIA						
ASUNTO MATERIAL	Gestión empresarial, ética y transparencia.	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 ¿Por qué es importante?	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).		16 y 17	10	Gobernanza.
	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).				
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA / Gestión del riesgo (Capítulo 2).				
DIMENSIÓN ECONÓMICA						
ASUNTO MATERIAL	Gestión económica.	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3).				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 ¿Por qué es importante?	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3).		8, 9 y 12.		Gobernanza.
	103-2 ¿Cómo se gestiona?	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3).				
	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).				
DIMENSIÓN SOCIAL						
GESTIÓN CON AFILIADOS						
ASUNTO MATERIAL	Solución de vivienda	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).		11	1 y 2.	Asuntos con consumidores.
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 ¿Por qué es importante?	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).				
	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).				
Indicador Propio	Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones.	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).				
GESTIÓN HUMANA						
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).				
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	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
	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 Sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-2 Identificación de peligro, evaluación de riesgos e investigación de accidentes.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-8 Cobertura sobre el sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Salud y Seguridad en el trabajo (Capítulo 5).				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
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 funcionarios y en órganos de gobierno.	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 / Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres (Capítulo 5).		8 y 10.		Prácticas laborales.
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Durante el 2020, en la Entidad no se presentó ningún caso de discriminación.		8 y 10.		Prácticas laborales.
CADENA DE SUMINISTRO						
ASUNTO MATERIAL	Gestión de la cadena de abastecimiento.	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).		12	6	Prácticas justas de operación.
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 ¿Por qué es importante?	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).				
	103-2 ¿Cómo se gestiona?	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).				
	103-3 ¿Cómo se evalúa?	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).				
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Prácticas en compras.	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).				

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
DIMENSIÓN AMBIENTAL						
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?	GESTIÓN AMBIENTAL (Capítulo 7).				
	103-2 ¿Cómo se gestiona?	GESTIÓN AMBIENTAL (Capítulo 7).				
	103-3 ¿Cómo se evalúa?	GESTIÓN AMBIENTAL (Capítulo 7).				
GRI 302: Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7) .				
GRI 303: Agua y afluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7).				
	303-5 Consumo de agua.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7).				
GRI 306: Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7).				
	306-3 Residuos generados.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7).				
	306-4 Residuos que, se ha evitado su eliminación.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7).				
Indicador propio	Consumo de resmas de papel.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso de tecnologías eficientes (Capítulo 7).				
Otros contenidos						
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico.	Caja Honor en la vigencia de 2020 no tuvo fallos en contra, donde se condenará al pago de dineros, esto se traduce en un éxito litigioso del 100%, tampoco se ha identificado incumplimiento de la legislación o normativa de la Entidad.				







Informe de Gestión y *Sostenibilidad* **2020**



CO-SC2992-1 SI-CER507703

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA