



Informe de Gestión I semestre 2020

30 de julio de 2020



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR
EJERCITO NACIONAL



INFORME DE GESTIÓN I SEMESTRE DE 2020

INTRODUCCIÓN	4
1. GESTIÓN MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
1.1 Gestión Estratégica	5
1.1.1 Seguimiento al cumplimiento del PAI	5
1.1.2 Resultados FURAG.....	7
1.1.3 Rendición de Cuentas gestión 2019	9
1.2 GESTIÓN DEL RIESGO	10
1.2.1 Control SARM	10
1.2.2 Control SARC	10
1.2.3 Control SARO	11
1.2.4 Control SARL	11
1.2.5 Control SARLAFT	11
1.2.6 Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	11
1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA	12
1.3.1 Disponibilidad de Infraestructura.....	12
1.3.2 Disponibilidad servicios tecnológicos de comunicaciones	13
1.3.3 Otros aspectos de gestión.....	13
1.4 GESTIÓN JURÍDICA	13
1.4.1 Defensa intereses de la Entidad.....	13
1.4.2 Efectividad en la respuesta de las tutelas	14
2. GESTIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE VIVIENDA Y PROYECTOS	14
2.1 GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	14
2.1.1 Vivienda Leasing.....	15
2.1.2 Ejecución recursos Fondo de Solidaridad.....	15
2.1.3 Viviendas Entregadas	15
2.1.4 Otros aspectos de gestión.....	16
2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIONES	16
2.2.1 Seguidores en redes sociales	16
2.2.2 Otros aspectos de gestión	16
3. GESTIÓN MACROPROCESO ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES	17

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR



- 3.1 GESTIÓN DEL TRÁMITE 17**
 - 3.1.1 Índice Global Satisfacción del Afiliado 17
 - 3.1.2 Tiempo global de trámite 17
 - 3.1.3 Otros aspectos de gestión 18
- 3.2 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS 18**
 - 3.2.2 Control de afiliaciones y embargos 18
 - 3.2.3. Otros aspectos de gestión 18
- 3.3 GESTIÓN DEL SAC 19**
 - 3.3.1 Programa de Educación Financiera 19
 - 3.3.2 Quejas y Reclamos 19
- 4. MACROPROCESO GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO 21**
 - 4.1 GESTIÓN DE TESORERÍA 21**
 - 4.1.1 Diversificación del portafolio 21
 - 4.2 GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO 22**
- 5.1 GESTIÓN TALENTO HUMANO 27**
 - 5.1.1 Medición del Ambiente Laboral 27
 - 5.1.2 Otros aspectos de gestión 27
- 5.2 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN 27**
- 5.3 GESTIÓN DOCUMENTAL 28**
 - 5.3.1 Flujos documentales electrónicos 28
 - 5.3.2 Ahorro consumo de papel 28
 - 5.3.3 Portal Transaccional 28
 - 5.3.4 Gestión de documentos electrónicos de Archivo 28
- 5.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 29**
- 5.5 GESTIÓN DISCIPLINARIA 29**
- 5. SEGUIMIENTO MACROPROCESO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 30**
 - 6.1 AUDITORÍA Y CONTROL 30**
 - 6.1.1 Evaluaciones al Sistema de Control Interno 30
 - 6.1.3 Desarrollo de Auditorías Programadas 31
 - 6.1.4 Otros informes 31

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN 1960



INTRODUCCIÓN

La estrategia de Caja Honor está orientada a contribuir con el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, facilitando el acceso a una solución de vivienda. Caja Honor alineó su direccionamiento estratégico de acuerdo con lo establecido por el Gobierno en el *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (PND)*, *Pacto Por Colombia*, *Pacto por la Equidad* y la Política de Defensa y Seguridad así:

Pacto por la Legalidad:

- **Estrategia transversal PND:** seguridad, autoridad y orden para la Libertad: defensa nacional, seguridad ciudadana y colaboración ciudadana.
- **Objetivo PND:** bienestar y seguridad jurídica de los miembros de Fuerza Pública.
- **Estrategia PND:** el Ministerio de Defensa, en coordinación con Caja Honor, facilitará el acceso a soluciones de vivienda para el personal de la Fuerza Pública, según los modelos establecidos, en cumplimiento de políticas y requisitos definidos.

Meta de cuatrienio: 87.904 (soluciones de vivienda-Caja Honor)

Objetivo de Desarrollo Sostenible: 11 ciudades y comunidades sostenibles.

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

Línea de Política Sectorial - MDN: fortalecimiento institucional eficiencia y bienestar

Ante la situación de pandemia de Covid-19 presentada en el mundo y en el país, Caja Honor a través de sus Directivas optó por medidas de bioseguridad desde el primer momento, como fue el enviar a sus funcionarios a laborar desde casa con todos los elementos necesarios para el desarrollo de sus actividades, además aplicó todas las medidas necesarias para el ingreso a la Entidad de funcionarios, afiliados y personal de servicio acatando las recomendaciones impartidas por el Gobierno Nacional y la Alcaldía. Manteniendo una continua y eficaz prestación del servicio a los afiliados y partes interesadas.

El presente documento muestra la gestión más relevante adelantada por la Entidad durante el primer semestre de 2020 y culmina con un ejercicio comparativo de resultados respecto a la vigencia 2019, evidenciando el buen desempeño de sus procesos y la mejora continua en la prestación del servicio.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.
ESTABLECIDA EN 1990 POR LEY 1000



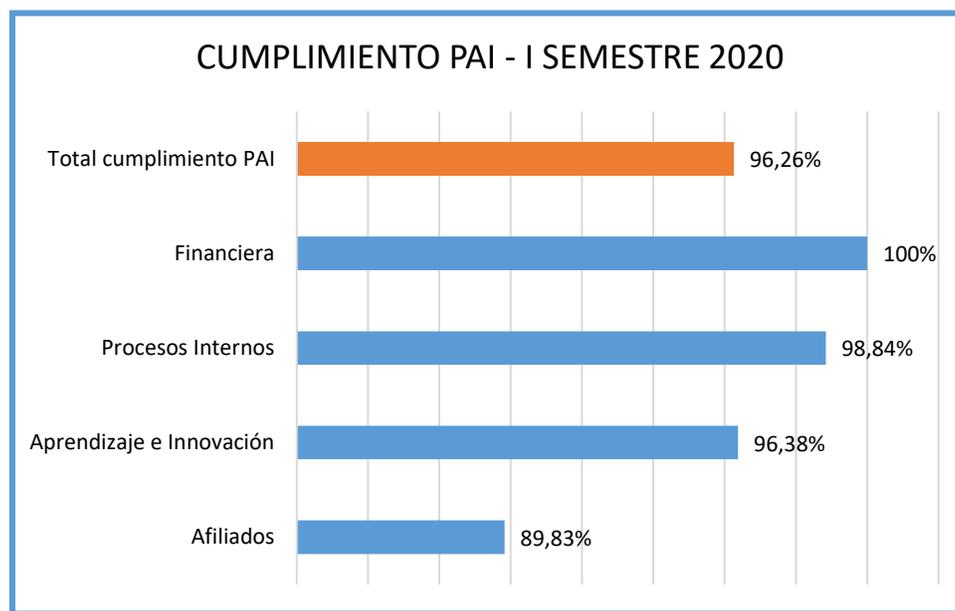
1. GESTIÓN MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Reúne los procesos Gestión Estratégica, Gestión del Riesgo, Gestión Informática y Gestión Jurídica, que son los encargados de determinar la planeación estratégica, gestionar los riesgos y oportunidades, establecer los controles, proyectar las herramientas tecnológicas para la mejora e innovación en los procesos y gestionar la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad, dentro de su marco normativo.

1.1 Gestión Estratégica

1.1.1 Seguimiento al cumplimiento del PAI

Durante el primer semestre de 2020 se logró un cumplimiento promedio del Plan de Acción Institucional del 96.26% el cual se formuló con la metodología del Balanced Score Card, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, de conformidad con las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas por el Gobierno Nacional. El resultado por perspectivas es el siguiente:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Durante la vigencia 2020 se formuló la meta de 24.625 soluciones de vivienda y a junio 30 se tramitaron 7.897 a través de los diferentes modelos, con un nivel de cumplimiento del 32.07% de la meta programada como se muestra para cada modelo de solución de vivienda en la siguiente tabla:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

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



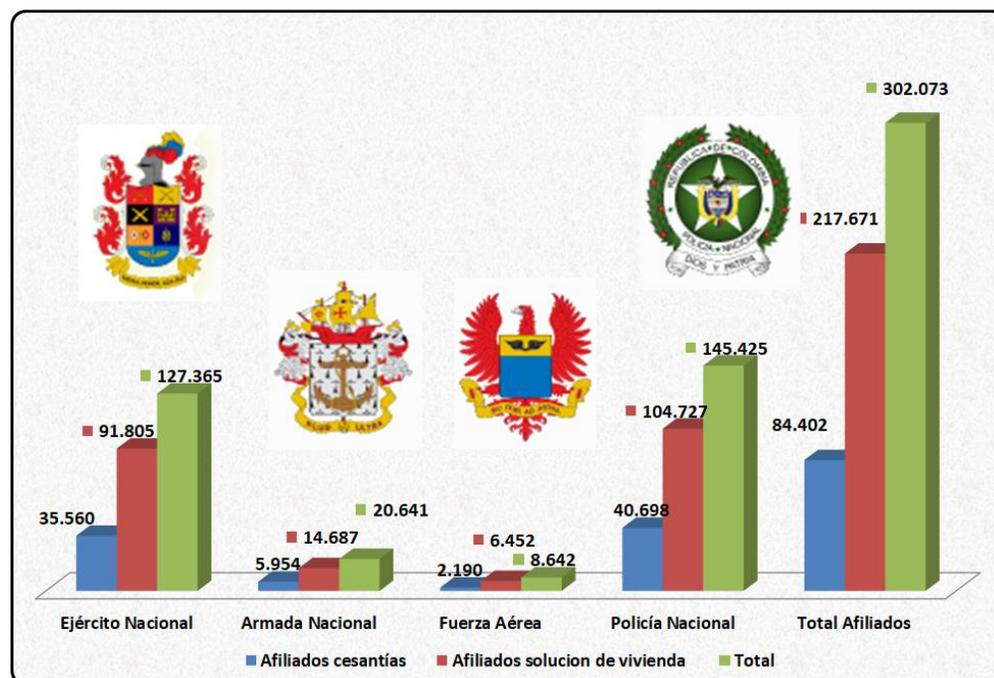
Tabla 1. Metas solución de vivienda

MODELO	META	EJECUCIÓN	%	INVERSIÓN (MILLONES \$)
VIVIENDA 14	18.080	6.183	34,20%	515.461
VIVIENDA 8	6.275	1.638	26,10%	60.680
HÉROES (FONDO DE SOLIDARIDAD)	100			
VIVIENDA LEASING	170	76	44,71%	8.193
TOTAL	24.625	7.897	32,07%	584.334

Fuente: Oficina Asesora de Planeación-Tomado del informe de ejecución de recursos de terceros

Al 30 de junio de 2020 la Entidad registró un total 302.073 afiliados, de los cuales 217.671 se encuentran realizando aportes para solución de vivienda y 84.402 se les administra las cesantías, como se muestra en la siguiente gráfica:

Afiliados aportantes



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

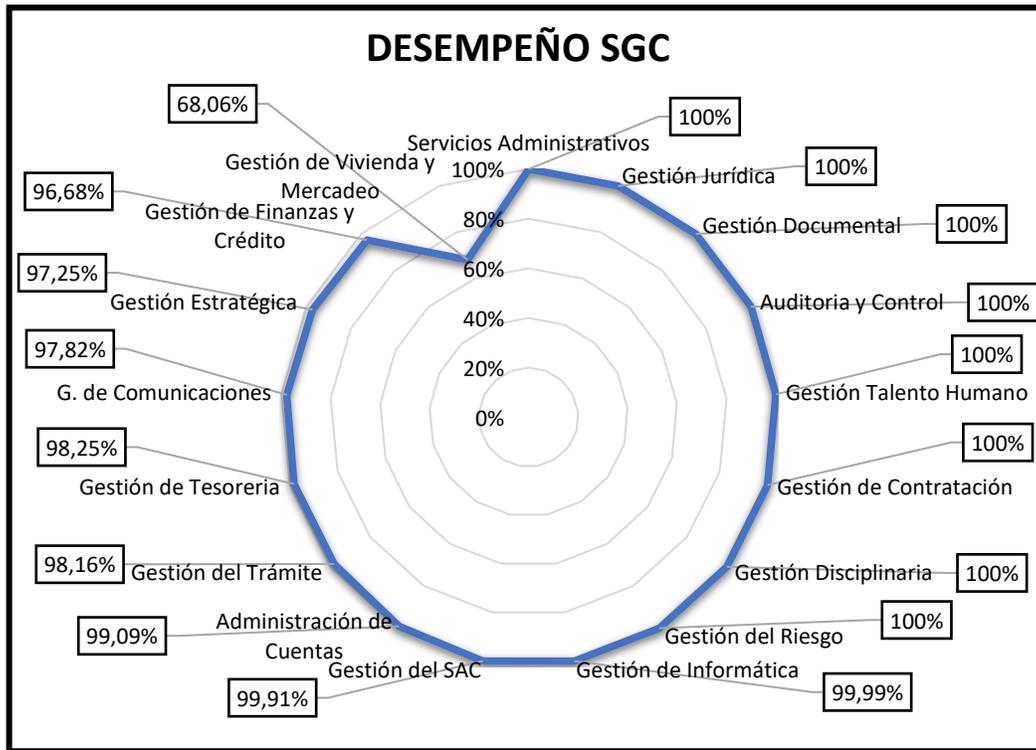


CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Desempeño del Sistema Gestión de la Calidad

Durante el primer semestre de 2020, el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad se ubicó en un 97.37% basado en el promedio de la gestión de cada uno los procesos, como se muestra a continuación:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Lo anterior permite evidenciar la mejora continua en la gestión de los procesos y la prestación del servicio.

1.1.2 Resultados FURAG

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, midió y publicó los resultados del Índice de Gestión y Desempeño Institucional de acuerdo con lo reportado a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG) para más de 3.700 entidades del orden nacional y territorial. Caja Honor alcanzó un puntaje consolidado del 97.2% destacándose como la **SEGUNDA** empresa a Nivel Nacional y el **PRIMER** puesto en el sector Defensa.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703



Resultados por Dimensiones

Tabla 2 Análisis por dimensiones

Dimensión	Puntaje Caja Honor	Puntaje Máximo Nación
Talento Humano	95,5	96,7
Direccionamiento Estratégico y Planeación	96,3	96,5
Gestión con Valores para Resultados	97,9	97,9
Evaluación de Resultados	90,6	93,7
Información y Comunicación	96,5	97,3
Gestión del Conocimiento y la Innovación	92,5	96,9
Control Interno	96,6	97,5

Fuente: Función Pública

Resultados por Políticas

Tabla 3 Análisis por políticas

POLÍTICAS	PUNTAJE CAJA	VR MÁXIMO
Gobierno Digital	97,5	97,5
Transparencia y acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción	96,9	97,6
Control Interno	96,6	97,6
Servicio al Ciudadano	96,6	96,1
Planeación Institucional	96,3	96,3
Seguridad Digital	96,3	96,8
Gestión Documental	96,1	96,6
Integridad	95,2	96,4
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	94,6	96,7
Racionalización de Trámites	93,5	96,7

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

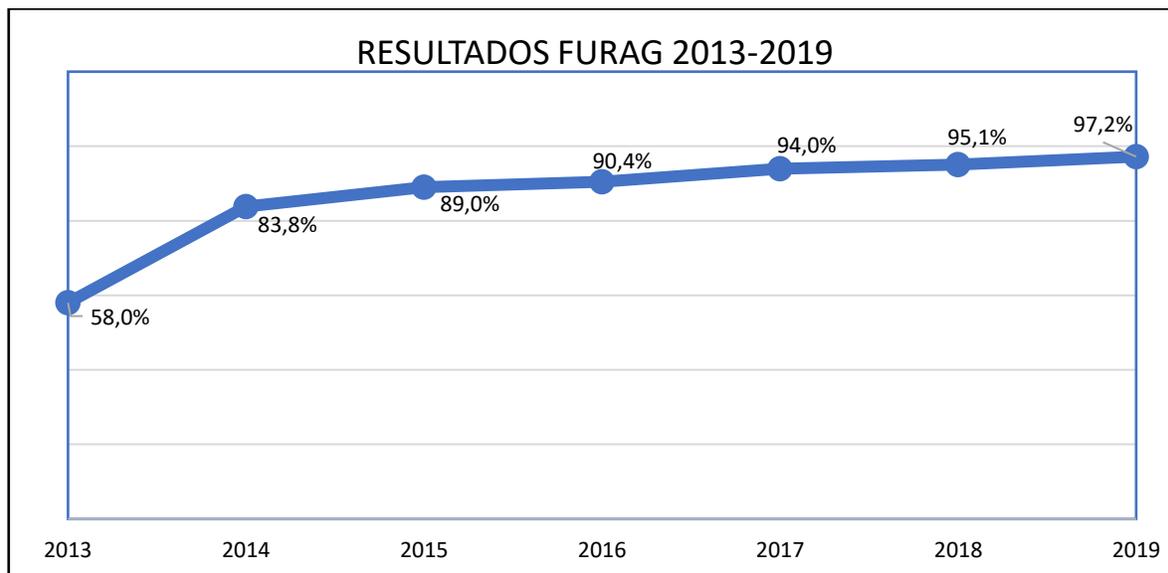
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



Gestión del Conocimiento	92,5	96,9
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	90,6	93,7
Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	87,3	88,9
Defensa Jurídica	86,8	87,7

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Resultados FURAG 2013-2019



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1.1.3 Rendición de Cuentas gestión 2019

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 8 de mayo de 2020, vía online producto de la pandemia generada por el Covid 19, transmitiendo vía streaming y redes sociales, contando con la participación de 1.641 internautas, el evento fue transmitido vía streaming y en diferido a través del Canal Institucional el día 29 de mayo.

Cabe destacar que previo a la Audiencia Pública se generaron espacios de participación ciudadana a través de foros, chat temáticos y encuesta, cumpliendo con los elementos de información, dialogo y responsabilidad. Los resultados de la ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas fueron publicados en el sitio web de la Entidad.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



1.1.4 Otros aspectos relevantes

- Se efectuó seguimiento y publicación de avance del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano con un 100% de cumplimiento.
- Se realizó seguimiento y control al reporte de las acciones abiertas en el Sistema de Gestión de la Calidad SGC



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

1.2.1 Control SARM

En cumplimiento de la política de un portafolio conservador en función de un crecimiento de la valoración de las inversiones que ha sido constante, se ha logrado un control efectivo sobre el riesgo de mercado, con un nivel de exposición bajo.

1.2.2 Control SARC

En el I semestre de 2020 se ha venido recuperando la Cartera Hipotecaria (colocada antes de 1994) sin incumplimientos por parte de los deudores; la cartera de *Leasing* Habitacional ha mantenido la calificación de cartera en A.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE COMERCIO



El saldo de la cartera al 30 de junio correspondió a \$ 47.815 millones, de este valor \$47.801 millones corresponden a desembolsos realizados por *Leasing* Habitacional y \$ 14 millones corresponden al remanente de Cartera Hipotecaria.

El perfil de riesgo crediticio de la Entidad se ubicó en nivel de riesgo bajo.

1.2.3 Control SARO

De los setenta (70) eventos de riesgo operativo que se reportaron durante el primer semestre, dos (2) afectaron el estado de resultados integral; esto obedeció a eventos ocurridos en vigencias anteriores.

Se efectuó acompañamiento en la puesta en producción del Ahorro Voluntario Afiliados de Cesantías - AVAC.

El SARO se ubicó en un nivel de exposición bajo.

1.2.4 Control SARL

Se realiza control al disponible para afrontar situaciones de estrés de liquidez para el siguiente mes cubriendo perfectamente el 100% de las obligaciones a corto plazo.

No se presentaron alertas de liquidez; asimismo, se cumplió con las políticas, límites y procedimientos, evidenciando una exposición a riesgo, baja.

1.2.5 Control SARLAFT

Durante el primer semestre se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados, concluyendo que sólo una generó la necesidad de reportarse como operación sospechosa, con el fin de evitar que la Entidad sea utilizada como vehículo para la comisión de algún delito fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Se realizó el cargue de listas restrictivas y vinculantes en nuestro sistema de información y en los diferentes cruces con nuestras bases de datos, no se generaron alertas.

1.2.6 Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



Durante el primer semestre se realizaron visitas a cuatro (4) proveedores críticos de la Entidad, realizando la revisión de la implementación de políticas y controles en el ámbito de seguridad de la información, ciberseguridad, plan de continuidad del negocio y gestión de riesgos.

Durante el primer semestre se enviaron tips de seguridad de la información a todos los usuarios acerca de:

- ✓ La importancia de guardar la información en la unidad de red M
- ✓ El buen uso del correo corporativo
- ✓ Guía de desactivación de usuarios por parte del líder del proceso.
- ✓ Se hizo alusión a las técnicas de ingeniería social, vishing, phishing, ransomware, spoofing y DOS (denegación de servicio).
- ✓ Seguridad de la Información y Ciberseguridad en trabajo en Casa
- ✓ Se implementaron las mejores prácticas de seguridad en la plataforma Antispam, se registraron 4 amenazas, se logró contener.
- ✓ Se llevó a cabo la activación del Plan de Emergencias con ocasión de la declaración del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico.
- ✓ De acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, Caja Honor diseñó el Instructivo de alivios financieros para los afiliados con créditos *Leasing Habitacional*

1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA

1.3.1 Disponibilidad de Infraestructura

La Oficina Asesora de Informática durante el primer semestre del 2020 aseguró el trabajo desde casa mediante la tecnología, aplicando un plan de contingencia para la emergencia sanitaria de COVID-19 en tiempo récord, manteniendo en operatividad los sistemas de información de Caja Honor, asegurando los recursos físicos, técnicos y humanos que interactúan y garantizan la continuidad de los servicios de TI y la prestación del servicio a los afiliados.

En lo referente a ciberseguridad y/o seguridad informática se hace uso de herramienta necesarias en alta disponibilidad para Data Center Principal y Alterno y lograr un correcto monitoreo y gestión ante un evento de contingencia.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN
COLOMBIA



1.3.2 Disponibilidad servicios tecnológicos de comunicaciones

Se garantizó la prestación de servicios de la plataforma tecnológica de Caja Honor para todo el personal autorizado, ya sea que los usuarios se encuentren en modo presencial o remoto, como también se validó la operación adecuada de Office 365, comunicación vía TEAMS, conexión VPN, se gestionó y administró el correo electrónico, Office 365, así como los ambientes virtuales, garantizando el servicio adecuado para el personal de usuarios de Caja Honor habilitados para realizar actividades en modo remoto, teletrabajo y/o home office.

Se realizó monitoreo permanente a toda la plataforma tecnológica establecida para la operación de canales, servicios y recursos y su gestión proactiva, como también se verificó permanente de comportamiento en cuanto a log de eventos que generen los equipos de conectividad, (Violaciones) y se validó diariamente la potencia y ventilación de swiches y routers que permitan evaluar el desempeño de los dispositivos de conectividad que hacen parte de la infraestructura tecnológica.

1.3.3 Otros aspectos de gestión

- Robotización de Procesos – RPA en el que se realizó levantamiento de requerimientos e historias de usuario para la construcción del robot.
- Migración de CRM Dynamics 365 a la nube,
- Implementación de la herramienta Azur DevOps de Microsoft que permite la gestión de proyectos y el trabajo de forma colaborativa, aportando mayor agilidad a la operación y notables incrementos de productividad.
- Control granular de navegación para las personas que trabajan desde casa.

1.4 GESTIÓN JURÍDICA

1.4.1 Defensa intereses de la Entidad

El índice de éxito litigioso en ejercicio de la defensa de los intereses de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía no tuvo variación y se mantuvo sobre el 100% en razón a que durante el periodo no se notificaron fallos en contra de la Entidad.

Alineado con las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia y con el fin de garantizar el debido proceso en algunas de las actuaciones administrativas adelantadas por Caja Honor que versan sobre derechos de los afiliados o expectativas de acceso a los mismos, se suspendieron

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



términos en lo relacionado con la vigencia de la solución de vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad y la acreditación dentro del Modelo Vivienda 8.

1.4.2 Efectividad en la respuesta de las tutelas

El índice de éxito litigioso en ejercicio de la defensa de los intereses de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía no tuvo variación y se mantuvo sobre el 100% en razón a que durante el periodo no se notificaron fallos en contra de la Entidad.

Respecto con la gestión de acciones constitucionales interpuestas en contra de la Entidad para el periodo 2020-1, Caja Honor fue notificada de un total de 92 acciones de tutela, las cuales fueron contestadas oportunamente y se obtuvo una efectividad por encima del 94% pues del total de fallos, 87 fueron favorables a los intereses de la Entidad.

De igual manera, en conjunto con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y en cumplimiento de las disposiciones del Gobierno Nacional, se formuló la política de prevención de daño antijurídico correspondiente a la vigencia 2020-2021, de la que se realizará el seguimiento al plan de acción diseñado para su implementación

2. GESTIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE VIVIENDA Y PROYECTOS

Compuesto por los procesos Gestión de Vivienda y Mercadeo, Gestión de Comunicaciones, tiene como finalidad la administración de la información relacionada con los modelos, y los proyectos de solución de vivienda, el mercadeo y el manejo de las comunicaciones con el afiliado y beneficiarios para facilitarles el acceso a una solución de vivienda integral, según el modelo que escojan una vez cumplidos los requisitos para tal fin.

2.1 GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO

Caja Honor no solo soluciona vivienda, sino que posibilita construir proyectos de vida con la consolidación del sueño de tener casa a los integrantes de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional a través de la promoción de los modelos Vivienda 14, Vivienda 8 y Vivienda Leasing; ofrece la posibilidad de proyectar futuro y obtener bienestar invirtiendo en un inmueble desde los dos años de antigüedad en la institución.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



2.1.1 Vivienda Leasing

El modelo Vivienda Leasing para el primer semestre de 2020, presentó una ejecución del 44.7%, dado la aprobación de 76 créditos por valor de \$ 8.193 millones frente a 170 programados para la vigencia. Se han recibido 1.141 solicitudes para análisis de crédito, de las cuales se han preaprobado 487, y 476 rechazadas por condiciones financieras.

Se han realizado 6.614 contactos con afiliados, a través de llamadas, atención de correos electrónicos y atenciones a través de las líneas de WhatsApp habilitadas para acompañar a los afiliados que se encuentran en proceso de aprobación o en proceso de búsqueda de inmueble.

2.1.2 Ejecución recursos Fondo de Solidaridad.

En beneficio de nuestros héroes fueron contratadas 79 nuevas viviendas con una inversión de \$ 6,297,570,880 millones, en las ciudades de Santa Marta - Magdalena, en Sabanalarga - Atlántico y el Espinal - Tolima, en donde nuestros beneficiarios manifestaron tener intención de adquirir viviendas.

Tabla 4 Ejecución presupuestal FS

Proyecto	Ciudad	Categoría	No. Viviendas	Valor
Portal del Bunde	El Espinal	Soldados	7	\$491.000.000
Villas del Porvenir	Sabalarga	Soldados	20	\$1.352.000.000
		Suboficiales	20	\$1.720.000.000
Altos de Santa Helena	Santa Marta	Suboficiales	32	\$2.734.570.880
TOTAL			79	\$ 6,297,570,880

Fuente; Grupo Fondo de Solidaridad

2.1.3 Viviendas Entregadas

Durante el primer semestre de 2020 los profesionales del Área Técnica y de Promoción participaron en el proceso de entrega de 40 viviendas en el Espinal Tolima por un valor de \$2,877,276,898 para los beneficiarios del modelo Héroes de las categorías Suboficial y Soldado Profesional, en los siguientes proyectos:

Tabla 5. Viviendas entregadas por el Fondo de Solidaridad – I semestre 2020

Proyecto	Ciudad	Tipo	Fecha	Cant.	Vr. Total
El Portal del Bunde	El Espinal (Tolima)	II	14-feb-2020	22	\$ 1,756,267,480
		III	14-feb-2020	18	\$ 1,121,009,418
TOTAL				40	\$ 2,877,276,898

Fuente: Grupo Fondo de Solidaridad (2020).

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



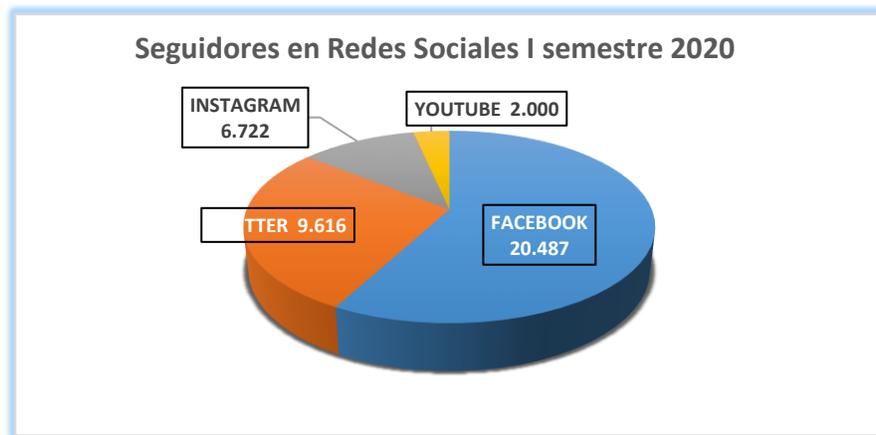
2.1.4 Otros aspectos de gestión

- Pago de 30 trámites por giro de recursos por \$ 613.586 millones
- Se envió 147.754 mensajes de texto indicando link para participar en Feria inmobiliaria organizada por Camacol & Estrenar Vivienda
- Promoción de 341 proyectos de vivienda de las pautas publicitarias que 55 empresas constructoras adquirieron.
- Apertura convocatoria Nro. 24 del Modelo Héroe y Nro. 22 Siempre Soldados.

2.2 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

2.2.1 Seguidores en redes sociales

Durante el primer semestre se logró llegar a 5.442 nuevos seguidores de 10.000 programados para el año, lo que equivale a un avance del 55.42% de la meta establecida. A junio de 2020 se cerró con un total de 38.875 distribuidos así:



Fuente: Área de Comunicaciones

2.2.2 Otros aspectos de gestión

- El I semestre de 2020 se presentaron 348.913 visitas realizadas para consulta general en el portal institucional.
- Se realizaron 306 publicaciones de las cuales 120 se programaron en la intranet y 161 en el Portal Institucional, se generaron 9 desarrollos para la elaboración de encuestas, de igual manera se publicaron 39 banner en el Portal Institucional permitiendo la divulgación de campañas como Vivienda Leasing, Vivienda 14 y Revista Notivivienda No. 68.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- Una herramienta que le permite a la Entidad estar más cerca de los afiliados es la generación de respuestas a las consultas que realizan los afiliados a través de las redes sociales, para el II trimestre se respondieron 700 comentarios en Facebook, 50 en Twitter, 30 en Instagram y 20 en YouTube para un total de 800 respuestas.

3. GESTIÓN MACROPROCESO ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES

Le corresponde la gestión y atención al afiliado en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. Igualmente, la administración de las cuentas individuales tanto de aportes como de cesantías en relación con el manejo de las nóminas, subsidios, novedades, embargos, inconsistencias y la atención de las solicitudes de los consumidores financieros. Se compone de los procesos de Gestión del Trámite, Administración de Cuentas y Gestión del SAC.

3.1 GESTIÓN DEL TRÁMITE

3.1.1 Índice Global Satisfacción del Afiliado

De acuerdo con la encuesta efectuada por una firma externa, los resultados arrojados fueron de 4.7/5 puntos para el segundo trimestre de 2020, en relación con 4.6/5 del primer trimestre.

Tabla 6 Índice de Satisfacción I Semestre

PROMEDIOS NACIONALES	ÍNDICE I TRIMESTRE	ÍNDICE II TRIMESTRE
POR PUNTO DE ATENCIÓN	4,6	4,6
POR TRIBUTO	4,7	4,8
TOTAL	4,6	4,7

Fuente: Área de Atención al Afiliado-D'vinci.

3.1.2 Tiempo global de trámite

De enero a junio se atendieron 39.376 expedientes de los cuales 37.338 están dentro de los cinco días establecidos como meta, los restantes, correspondieron a novedades que debían ser subsanadas por los afiliados.

Tabla 7 trámites

Trámites	Cantidad	%
Físicos	33.341	84,67%
En línea	6.035	15,33%
Pagados	39.376	100,00%

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Contingencia COVID-19

Producto de la Emergencia Económica, Social y Ecológica Decretada por el Gobierno Nacional se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Telemercadeo llamadas a afiliados acercamiento efectivo
- Citas programadas
- Campaña con los afiliados a cumplir requisitos para solución de vivienda 8 y 14 en el II semestre de 2020
- Atención presencial con protocolo de bioseguridad a nivel nacional

3.1.3 Otros aspectos de gestión

- Durante el I semestre 111.430 afiliados fueron atendidos a nivel nacional.
- Se implemento una Plataforma de automatización donde provee respuesta en tiempo real, a través del Portal transaccional de las cuales se han resuelto 28.292 preguntas.
- En el mes de junio se efectuaron entrevistas en las emisoras Nazareth, Maicao y Buenavista en la Guajira, Achí en Bolívar y Valledupar, donde se recibió 50 llamadas para consulta.
- Se vienen desarrollando ferias virtuales con Camacol y eventos a nivel nacional, al igual que la visita a las diferentes Unidades Militares y de Policía Nacional.

3.2 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

3.2.2 Control de afiliaciones y embargos

Se incluyó flujos documentales para remitir respuesta a los afiliados y destinatarios por medios electrónicos, disminuyendo tiempos de entrega de respuestas de solicitudes de afiliación y requerimientos judiciales hechos ante la Entidad; además se implementó la firma digital del Líder de Proceso, contribuyendo a la política de cero papel, optimización en el proceso y trazabilidad en el sistema.

3.2.3. Otros aspectos de gestión

- Se dio trámite a 516 solicitudes de afiliación.
- Se procesaron 16.538 expedientes de cesantías.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- Se atendieron 2.558 requerimientos judiciales y se pagaron 297 depósitos judiciales
- Se reportaron y validaron 35.704 novedades por activación y suspensión de ahorro voluntario y obligatorio
- Se procesaron 11.755 expedientes de aportes y subsidios.

Envío de extractos

Durante el primer semestre se enviaron 1.943.096 extractos, 1.371.935 para afiliados que se encuentran aportando para solución de vivienda, y 571.161 extractos para afiliados a los cuales se les administran las cesantías.

3.3 GESTIÓN DEL SAC

3.3.1 Programa de Educación Financiera

En cumplimiento de los objetivos institucionales y atendiendo lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, se brindó capacitación a los consumidores financieros y durante el semestre se desarrollaron las siguientes actividades:

- ✓ Elaboración y envío de 7 cápsulas financieras a todos los funcionarios y las Oficinas de Enlace de Caja Honor.
- ✓ 4 participaciones en emisoras de las Fuerzas Militares
- ✓ Participación en la feria del Hospital Militar, se dio una charla a 30 participantes
- ✓ 1 artículo en la revista Notivivienda tratando el tema: Consejos para mejorar las finanzas.
- ✓ Sensibilización a 11.615 afiliados para incentivar el uso de la plataforma virtual.

3.3.2 Quejas y Reclamos

Durante el primer semestre de las 11.658 solicitudes radicadas por los consumidores financieros, 24 fueron quejas y 316 reclamos, lo que corresponde al 2.71%. Lo anterior se detalla a continuación:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Tabla 8 Solicitudes primer semestre

No	CLASE DE SOLICITUD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	%
1	Petición	4.605	4.114	8.719	74,79%
2	Certificación	1.027	1091	2.118	18,17%
3	Felicitaciones	92	334	426	3,65%
4	Reclamo	143	173	316	2,71%
5	Requerimiento	20	10	30	0,26%
6	Queja	10	14	24	0,21%
7	Sugerencia	16	6	22	0,19%
8	Denuncia	1	2	3	0,03%
TOTAL, I SEMESTRE 2020		5.914	5.744	11.658	100%

Fuente: Workmanager

Si bien el nivel de quejas y reclamos frente al total de solicitudes no es representativo la Entidad ha venido analizando las causales que han dado origen a las mismas tomando las acciones correspondientes.

Citas programadas

Se agendaron 2.623 citas a través de la herramienta de programación de citas

Tabla 9 Agendamiento citas

PERIODO	PROGRAMADAS	ATENDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
I Trimestre	1.014	849	83,73%
II Trimestre	1.609	1.084	67,37%
TOTAL, I SEMESTRE 2020	2.623	1.933	73,69%

Atenciones hechas en el Centro de Contacto al ciudadano

Tabla 10 Atenciones de Contacto al Ciudadano

No	MEDIO DE RECEPCIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	%
1	Línea directa	39.858	33.821	73.679	43%
2	Línea gratuita	37.818	31.923	69.741	40%
3	Internet - Chat	8.280	12.383	20.663	12%
4	Correo Electrónico	2.996	5.312	8.308	5%
TOTAL I SEMESTRE 2020		88.952	83.439	172.391	100%

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



4. MACROPROCESO GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO

Tiene como propósito el manejo financiero y contable de la Entidad, la administración del portafolio de inversiones y la realización de todos los pagos. Está integrado por los procesos Gestión de Tesorería y Gestión de Finanzas y Crédito.

4.1 GESTIÓN DE TESORERÍA

4.1.1 Diversificación del portafolio

Durante el I semestre del 2020 se continuó con la diversificación del portafolio de inversiones en deuda privada, obteniendo así los siguientes logros:

- Al 30 de junio de 2020 el valor del portafolio en deuda privada (CDT's - bonos con calificación AAA), asciende aproximadamente a \$717,928 millones, presentando un aumento significativo respecto al cierre del 2019 que se ubicó en \$567,296 millones.
- Al 30 de junio de 2020, los rendimientos generados por las inversiones en deuda privada suman \$16,003 millones aproximadamente, superando los \$5,857 millones alcanzados en el primer semestre de 2019
- Con las inversiones en deuda privada realizadas durante el primer semestre de 2020, la Entidad logra obtener rendimientos en promedio de \$10,986 millones adicionales al año en comparación con un portafolio del mismo valor invertido en TES.
- Pese al exceso de liquidez en los mercados financieros y la disminución de la tasa del Banco de la República que pasó del 4.25% a inicio de año al 2.75% a junio, se logró que la rentabilidad promedio ponderada de las cuentas de ahorro al 30 de junio se ubicara en el 4.05% E.A., producto de las negociaciones realizadas con las entidades financieras.
- Se gestionó el disponible de una manera eficiente y acorde a las necesidades del flujo de caja, realizando inversiones a corto plazo en títulos de deuda privada que ofrecen una rentabilidad superior a la recibida en las cuentas de ahorro, cumpliendo el VaR de liquidez y garantizando el pago oportuno de las obligaciones propias de la Entidad.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO DE NUESTROS PROCESOS Y SISTEMAS



El portafolio de inversiones cerró en \$ 6.89 billones, registrando un crecimiento de 2.7% E.A. frente al cierre de 2019, como se observa en la siguiente gráfica.



Fuente: Área de Tesorería (valores en billones)

En cuanto a la composición del portafolio, a junio de 2020 los TES en UVR ocupan el primer lugar con un 55.01%, seguidos de los TES en pesos con un 31.93%; la deuda privada tiene una participación del 10.42% y el disponible y FIC cuentan con el 2.65%.

Por otro lado, la rentabilidad del portafolio de inversiones pasó del 7.35% en 2019 al 6.39% en junio de 2020 producto de la disminución en la inflación que pasó del 3.80% al 2.19% respectivamente. De esta forma al 30 de junio de 2020 los rendimientos alcanzan un valor de \$240,711 millones.

Los resultados financieros del I semestre del 2020 muestran a Caja Honor como una Entidad sólida y confiable en la administración de los recursos con los mejores estándares del sector financiero bajo los pilares de seguridad, liquidez y rentabilidad. Es importante mencionar que el portafolio de inversiones gracias a su composición basada en un perfil conservador, con el 100% en títulos de renta fija, calificados AAA y clasificados hasta el vencimiento ha mantenido su rentabilidad estable, incluso en épocas de crisis.

4.2 GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO

La generación de valor con sostenibilidad financiera y social, mediante atributos éticos y eficiencia en los recursos presupuestales, el análisis, autocontrol y mejora continua en los procesos, y el monitorio efectivo a las proyecciones de datos financieros, conllevan a Estados Financieros razonables e información oportuna para la toma de decisiones.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Activo

El Activo de la Entidad para el primer semestre de 2020 presentó un comportamiento positivo referente al mismo periodo 2019, la variación más significativa se presentó en enero con 3.02%, para junio el valor del Activo corresponde a \$ 7.286.502 millones.



Pasivo

El Pasivo con corte a junio de 2020 se ubica en \$ 7.000.788 millones. La siguiente grafica muestra el comparativo frente al primer semestre de 2019.



Fuente: Área de Finanzas

La cuenta más representativa del pasivo corresponde a los conceptos de ahorro, cesantías e intereses de los afiliados por valor de \$6 billones. Durante el primer semestre de 2020 se reconocieron intereses por **\$58.952** millones en las cuentas

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



individuales de los afiliados con IPC del 1,12%, lo que permite actualizar en el tiempo el poder adquisitivo para un mejor cierre financiero en la solución de vivienda.

Patrimonio

El patrimonio se ubica en \$285.714 millones. La siguiente gráfica refleja el comportamiento del Patrimonio en el primer semestre de 2020 con relación al mismo periodo de 2019.



Fuente: Área de Finanzas

Ingresos operacionales:

A junio 2020 cerró en \$253.533 millones, donde los rendimientos más representativos corresponden a la valoración del portafolio de inversiones por \$237.610 millones.

Utilidad Operacional

Al 30 de junio de 2020 la utilidad se ubica en \$164.135 millones vs \$142.272 millones al mismo periodo de 2019

Provisión de Recursos

Producto de la utilidad operacional se logró destinar recursos a junio de 2020 por \$154.768 millones para la construcción de subsidios de vivienda, incrementó 15.58% en comparación con junio 2019 donde se ubicaba en \$133.906 millones.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR
MILITARY QUALITY ESTABLISHMENT



Presupuesto:

El Presupuesto de Ingresos programado para la vigencia 2020, asciende a \$1.933.748 millones, con una ejecución del 45% equivalente a \$872.967 millones

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO 2020	PRESUPUESTO EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN
DISPONIBILIDAD INICIAL	190.232		
INGRESOS OPERACIONALES	1.926.389	872.847	45
Aportes Afiliados	1.145.793	552.239	48
Aportes Fondo de Solidaridad	10.167	8.295	82
Subsidios de Vivienda	300.884	121.235	40
Venta de Servicios	6.937	3.378	49
Rendimientos Financieros (Vto. Inversiones – Fortalecer liquidez)	462.608	187.700	41
INGRESOS NO OPERACIONALES	7.359	121	2
TOTAL, INGRESOS	1.933.748	872.967	45
TOTAL, INGRESOS MAS DISP. INICIAL	2.123.980		

Fuente: Área de Finanzas

Ingresos Operacionales:

Con corte a junio de 2020, se registró una ejecución del 45% equivalente a un recaudo de \$872.967 millones, lo que obedece a la coordinación con la Unidades Ejecutoras (MDN-FFMM-PONAL), para el envío oportuno de los recursos.

Presupuesto de Gastos y de Inversión

El presupuesto de gastos e inversión a 30 de junio del 2020 alcanzó una ejecución del 44% que equivale a \$41.381 millones, con el siguiente detalle:

Gastos Operacionales:

A junio de 2020, el porcentaje de ejecución se ubicó en el 44% que equivale a \$22.886 millones, en cumplimiento de la política de eficiencia administrativa que busca maximizar los recursos garantizando la adquisición de bienes y servicios a mejor precio.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703

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



Presupuesto de Inversión:

El valor programado ascendió a \$42.375 millones con una ejecución del 44% equivalente a \$18.495 millones

Cifra en Millones

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO 2020	PRESUPUESTO EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN
GASTOS OPERACIONALES	52.677	22.886	43
Gastos Administrativos	42.870	19.169	45
Gastos de Operación y Servicios:	9.807	3.717	38
•Otros gastos de operación y servicio	7.202	3.671	51
•Sentencias y Conciliaciones	2.605	46	2
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	42.375	18.495	44
TOTAL, PRESUPUESTO DE GASTOS Y DE INVERSIÓN	95.052	41.381	44
Disponibilidad Final	2.028.928		
TOTAL, PRESUPUESTO MÁS DISP. FINAL	2.123.980		

Tabla 2: Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversión 2020.
Fuente: Área de Finanzas

Recursos de terceros:

Para la vigencia 2020 se programaron recursos por valor de \$2.335.589 millones, con una ejecución a junio del 39% equivalente a \$911.010 millones, en articulación con las metas de soluciones de vivienda.

GESTIÓN MACROPROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y APOYO LOGÍSTICO

Reúne todos aquellos procesos que suministran los recursos necesarios para la operación de la Entidad. Está constituido por los procesos de Gestión Talento Humano, Gestión Contratación, Gestión Documental, Servicios Administrativos y Gestión Disciplinaria.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



5.1 GESTIÓN TALENTO HUMANO

5.1.1 Medición del Ambiente Laboral

Se realizó la medición de ambiente laboral a través de la firma Great Place to Work, con la participación de 264 funcionarios vinculados al mes de abril de 2020 alcanzando una cobertura de participación del 99.25%.

La medición de ambiente laboral se encuentra en la etapa de análisis de resultados y estos serán socializados en una primera fase el día 15 de julio de 2020, fecha en la cual se dará a conocer el índice de medición de ambiente laboral de la Entidad, esperando resultados satisfactorios y poder seguir posicionados como uno de los mejores lugares para trabajar de acuerdo con el ranking de Great Place to Work.

5.1.2 Otros aspectos de gestión

- Se realizó la correspondiente gestión del pasivo pensional a través de la administración del patrimonio autónomo.
- Se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo, para su publicación
- En concordancia con las normas para la Eficiente Gestión del Talento Humano, se efectuó rotación del personal, para ofrecer a los funcionarios la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente.
- En busca del desarrollo profesional y fortalecimiento de las habilidades y competencias de los funcionarios se otorgaron 24 apoyos educativos de la siguiente manera: 3 para pregrado, 18 para especialización y 3 para maestría con una inversión total de \$119.649.914.

5.2 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

- En el primer semestre se celebraron 112 contratos en las siguientes modalidades: 94 por modalidad directa y 18 por modalidad de oferta.
- En el I semestre se implementó un flujo documental para el trámite de pago de proveedores, contribuyendo a la automatización del proceso y a la política de cero papeles.
- Creación de estrategias para mejorar y fortalecer las relaciones con los proveedores como: (envío de correo de agradecimiento por servicios prestados, fecha de vencimiento de contratos, envío de tarjeta de felicitación por celebración de aniversario y calificación de servicios).

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- Se inició la planeación de compras para el 2021 de clientes internos.

5.3 GESTIÓN DOCUMENTAL

5.3.1 Flujos documentales electrónicos

La firma digital ha sido un proceso de implementación paulatina, las contingencias generadas a causa de COVID-19 impulsaron al Área de Gestión Documental en acelerar su implementación y crear formularios electrónicos que permitiera la automatización de diferentes procesos a través de los flujos documentales electrónicos junto con el proceso de firma digital ha permitido a la Entidad seguir operando sin la necesidad de interactuar con documentos físicos en su gran mayoría, pero asegurando la validez jurídica de los documentos y garantizando los atributos de autenticidad, integridad y disponibilidad

5.3.2 Ahorro consumo de papel

Durante la vigencia 2020 se evidenció un ahorro importante de 525 resmas de papel, dado por la automatización de los procesos, los cuales no solo desmaterializaron los soportes físicos, sino que contribuyeron a la optimización, gestión, trazabilidad, seguimiento y control; otorgando atributos de validez jurídica a los documentos con el fin de garantizar su posterior consulta.

5.3.3 Portal Transaccional

Mejora del servicio de pre-trámite a través del portal transaccional, lo que permite a los afiliados radicar y adjuntar sus documentos de acuerdo con el tipo de trámite requerido. Este servicio a parte de beneficiar a los afiliados para la radicación en línea genera un cambio en el proceso operativo de los documentos, teniendo en cuenta que el documento ya viene digitalizado por nuestro afiliado.

5.3.4 Gestión de documentos electrónicos de Archivo

Definición de metadatos relacionados con preservación digital. Análisis del nivel de aplicación frente a las herramientas que proporciona el gestor documental. A continuación, se relacionan algunos de los metadatos definidos.

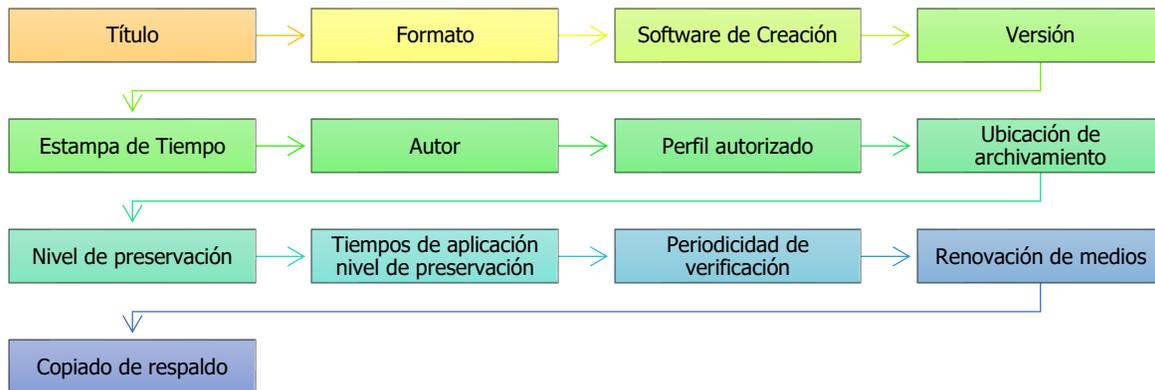
NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



5.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- De acuerdo con lo establecido en el plan de mantenimiento para la vigencia 2020, se efectuaron las actividades programas y adicionalmente se priorizó el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad de acuerdo con las normas dictadas por el Gobierno Nacional en relación con el COVID-19 y emergencia sanitaria.
- De acuerdo con el cumplimiento y seguimiento de los protocolos de Bioseguridad con el apoyo del Área de Servicios Administrativos se implementaron las canecas rojas para dispensar los elementos de protección personal desechables como los guantes y tapabocas, y así separar los residuos de manera adecuada, así mismo se continua con la separación de residuos mediante los puntos ecológicos en la Entidad.
- Se presenta disminución en el consumo de energía dada la implementación de la medida de trabajo en casa alternancia para los funcionarios y colaboradores de la entidad, así como, la atención a los afiliados a través de medios digitales.
- Se mantiene constante el consumo de agua dada las medidas de desinfección y lavado de manos que implementado por la Entidad en atención de la emergencia sanitaria establecida por el Gobierno Nacional.

5.5 GESTIÓN DISCIPLINARIA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014



- Se están llevando a cabo las diligencias probatorias (testimonios) a través del aplicativo teams y los requerimientos probatorios se hacen a través del gestor documental y correo electrónico.
- La Unidad de Control Disciplinario Interno lideró diversas estrategias de capacitación, sensibilización y pedagogía en la Ley disciplinaria y en asuntos relacionados con la precaución de conductas disciplinables a los servidores públicos y contratistas.
- En razón a la declaratoria de emergencia decretada por el Gobierno Nacional, se suspendieron los términos disciplinarios del 25 de marzo al 13 de abril de 2020, del 13 al 26 de abril de 2020 y del 11 al 25 de mayo de 2020, para un total de 48 días.
- Creación de un link en la página Web de la Entidad a fin de publicar actuaciones procesales que deben ser notificadas por estado o edicto.

5. SEGUIMIENTO MACROPROCESO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Le corresponde monitorear el desempeño de la Entidad, con el fin de evaluar la mejora continua en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Está constituido por el proceso de Auditoría y Control.

6.1 AUDITORÍA Y CONTROL

6.1.1 Evaluaciones al Sistema de Control Interno

- Seguimiento al cumplimiento con la articulación del MECI y el MIPG, respecto a las 7 dimensiones y las 18 políticas establecidas.
- Evaluaciones a los Sistemas de Administración del Riesgo (SAR) en cumplimiento al marco normativo de la SFC desarrolladas al 100 %.
- Seguimiento cuatrimestral por parte de la OFCIN al *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, publicado en el portal institucional de la Entidad.
- Cumplimiento cuatrimestral del Informe Pormenorizado del Estado Sistema de Control Interno.
- Auditorías semestrales al SCI, reportando sus resultados a la Gerencia General y Junta Directiva

6.1.2 Fortalecimiento de la cultura de autocontrol

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



La OFCIN para el I semestre de 2020, en cumplimiento del rol de *Enfoque hacia la Prevención*, realizó capacitaciones con sus respectivas evaluaciones a funcionarios y colaboradores de la CPVMP y al equipo auditor en temas como:

AUTOCONTROL CON ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN - 2020

I trimestre

- ✓ Sensibilización sobre Antisoborno, enfoque de prevención y auto control (NTC - ISO 37001)
- ✓ Tips de Control Interno con el Código de Ética del Auditor Interno.

II trimestre

- ✓ Sensibilización de Roles de Control Interno y Comité de Auditoría (Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017 y CE 029 2014 SFC) "
- ✓ Tips de Control Interno en la Intranet, con la importancia de la gestión de los PMI y PMP en SVE.

Capacitaciones Internas Equipo Auditor OFCIN

No.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1	SAC, disposiciones SFC y actualización normativa						
2	Código de Ética del Auditor, con los principios relevantes para la profesión y la práctica de auditoría interna desde la óptica internacional						
3	Normatividad Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001: 2018						
5	Indicadores de Gestión: Plan de Acción, RAE Y Formulación del PAJ						

6.1.3 Desarrollo de Auditorías Programadas

Para el I semestre de 2020 fueron programas 11 Auditorías programadas y 1 no programada, generando 36 Oportunidades de Mejora y 39 recomendaciones que permitieron diseñar e implementar planes de mejoramiento por proceso, asimismo, se encuentran en desarrollo 4 auditorías programadas y 1 no programada al corte del 30-06-2020

6.1.4 Otros informes

La Oficina de Control Interno en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales dio cumplimiento a reporte de informes a entes externos y dependencias internas de conformidad con el cronograma establecido para la vigencia 2020.

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

Elaboró:
Adm. Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado

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

Anexo 1. Datos comparativos gestión primer semestre 2020/2019

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Anexo1. Datos comparativos gestión primer semestre 2020/2019

CONCEPTO	I SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2019
CUMPLIMIENTO DE LA MEGA	24.632 soluciones de vivienda, correspondiente al 28.02 % de la MEGA de (87.904)	7.311 soluciones de vivienda, correspondiente al 8.62% de la MEGA de (87.904)
ALCANCE METAS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA VIGENCIA	7.897 soluciones de vivienda de una meta de 24.625 correspondiente al 32.07%	7.311 soluciones de vivienda de una meta de 17.750 correspondiente al 41%
AFILIADOS APORTANTES	302.073 afiliados 217.671 solución de vivienda 84.402 administración de cesantías	307.873 afiliados 223.289 solución de vivienda 84.584 administración de cesantías
ÍNDICE GLOBAL DE SATISFACCIÓN AL AFILIADO	4.65 puntos	4.60 puntos
TIEMPO GLOBAL DE TRÁMITES	5 días	5 días
TRÁMITES EN LÍNEA	Todos los 9 trámites quedaron actualizados y 4 servicios de acuerdo con la metodología de la Agencia de Gobierno digital y lenguaje claro	2 trámite en línea, Cesantías definitivas y Cesantías parciales , generando beneficios de no desplazamientos en tiempo y transporte
CUMPLIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	96.26%	99.08%
PROMEDIO DESEMPEÑO DE PROCESOS	97.37%	99.05%
RESULTADO FURAG	97.2%	95.1%
RENDICIÓN DE CUENTAS SORRE LA GESTIÓN	Audiencia Pública vía Online con la asistencia de 1.641 internauta	Audiencia Pública con la asistencia de 272 participantes
GESTIÓN JURÍDICA	92 acciones de tutela interpuestas en la Entidad, 87 falladas a favor	110 acciones de tutela interpuestas en la Entidad, 85 falladas a favor, 8 en contra y 7 pendientes
RESULTADOS CGR	No se recibieron reportes de la CGR	Fenecimiento cuenta fiscal 2018 y cuatro (4) hallazgos de tipo administrativo
FONDO DE SOLIDARIDAD	En beneficio de nuestros héroes fueron contratadas 79 nuevas viviendas con una inversión de \$ 6,297,570,880 millones, en las ciudades de Santa Marta - Magdalena, en Sabanalarga - Atlántico y el Espinal - Tolima, en donde nuestros beneficiarios manifestaron tener intención de adquirir viviendas	Durante el primer semestre de 2019 se presentó una ejecución presupuestal de \$12.117'474.011 programados para este periodo, para una ejecución del 106.65% y un cumplimiento del indicador del 100% respecto a la meta.
REDES SOCIALES	Facebook= 20.487 fans, Twitter= 9.616, Instagram= 6.722 y YouTube= 2.000	Facebook= 17.032 fans, Twitter= 8.247, Instagram= 3.189 y YouTube= 991
GESTIÓN DEL SAC	11.658 solicitudes radicadas y atendidas	11.092 solicitudes radicadas y atendidas
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	516 solicitudes de afiliación atendidas 11.755 solicitudes de aportes y subsidios 16.538 expedientes de cesantías tramitadas	11.438 solicitudes de afiliación atendidas 10.980 solicitudes de aportes y subsidios 29.359 expedientes de cesantías tramitadas
DESCONCENTRACIÓN DEL SERVICIO	111.430 afiliados atendidos a nivel nacional, 72.550 en puntos diferentes a la Sede Principal	235.085 afiliados atendidos a nivel nacional, 160.343 en puntos diferentes a la Sede Principal
PORTAFOLIO DE INVERSIONES	\$6.89 billones, rendimientos \$ 240.711 millones, Tasa 6.39% EA	\$6.62 billones, rendimientos \$ 245.396 millones, Tasa 7.14% EA
GESTIÓN FINANCIERA	Activo= \$ 7.286 billones, Pasivo= \$ 7.000 billones, Patrimonio= \$ 285.714 millones. Resultado operacional = \$ 164.135 millones Recursos para subsidios de vivienda = 154.768 millones	Activo= \$ 7.102 billones, Pasivo= \$ 6.819 billones, Patrimonio= \$ 282.936 millones. Resultado operacional = \$ 142.272 millones Recursos para subsidios de vivienda = \$ 133.906 millones

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



MEDICIÓN CLIMA LABORAL(GPTW)	97.6 %	90.7%
SISTEMAS DE GESTIÓN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Se han realizado diferentes capacitaciones y divulgaciones para fomentar una cultura de Autocuidado y Cuidado Colectivo, prevenir y contener el contagio de enfermedades y desde la Alta Dirección se adaptaron los lineamientos del Gobierno Nacional expidiendo e implementando los Instructivos 002 de marzo de 2020 y 004 de abril de 2020.	El Plan Anual de Trabajo en Seguridad y Salud en el trabajo se cumplió al 100% desde los diferentes programas del SGSTT, logrando disminuir el índice de ausentismo al 4,67% y presentando 0 casos de accidentes de trabajo.
AUTOMATIZACIÓN FLUJOS DOCUMENTALES	Flujos Documentales: La firma digital ha sido un proceso de implementación paulatina, las contingencias generadas a causa de COVID-19 impulsaron al Área de Gestión Documental en acelerar su implementación y crear formularios electrónicos que permitiera la automatización de diferentes procesos a través de los flujos documentales electrónicos junto con el proceso de firma digital ha permitido a la Entidad seguir operando sin la necesidad de interactuar con documentos físicos en su gran mayoría, pero asegurando la validez jurídica de los documentos y garantizando los atributos de autenticidad, integridad y disponibilidad	Flujos documentales: Normalización en la producción de actos administrativos en la Entidad, puesta en producción flujo de paz y salvo, actos administrativos – acreditación, notificación acreditación vivienda 8, mejoras al flujo de recurso de reposición, apelación y queja V8, mejoras al flujo de acreditación V8, control en la recepción y custodia de medios magnéticos, mejoras al flujo documental de postulaciones al Fondo de Solidaridad, solicitudes grupo gestión de novedades
PORTAL TRANSACCIONAL	348.913 transacciones realizadas	342.889 transacciones realizadas
SERVICIOS SITIOS WEB	285.689 visitas para consulta general.	207.869 visitas para consulta general.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703