

2021



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

INFORME DE  
GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD





INFORME DE  
GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD  
2021



## SOBRE CAJA HONOR



## GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA



## DESEMPEÑO ECONÓMICO



## GESTIÓN CON AFILIADOS

1.1	Acerca de este Informe .....	11
1.2	Mensaje del Gerente General a los Grupos de Interés .....	14
1.3	Contenidos generales .....	20
	1.3.1. Perfil de la Organización .....	20
	1.3.2. Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional .....	23
	1.3.3. Grupos de Interés .....	32
	1.3.4. Materialidad del Modelo de Sostenibilidad .....	37
2.1	Asunto material: Gestión Empresarial Ética y Transparencia .....	46
	2.1.1. Código de Ética, Integridad y Conducta .....	48
	2.1.2. Rendición de Cuentas .....	54
	2.1.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC .....	56
	2.1.4. Promoción de los Derechos Humanos .....	68
3.1	Asunto material: Gestión Económica .....	71
	3.1.1. Valor económico generado y distribuido .....	75
	3.1.2. Indicadores financieros .....	78
4.1	Asunto material: Solución de Vivienda .....	82
	4.1.1. Afiliados .....	85
	4.1.2. Subsidios de vivienda .....	86
	4.1.3. Portafolio de Modelos de Solución de Vivienda para afiliados .....	87
	4.1.4. Humanización de los servicios prestados por la Entidad participación ciudadana .....	94
	4.1.5. Satisfacción del cliente .....	102
	4.1.6. Educación financiera .....	106



<b>5.1</b>	<b>Asunto material: Bienestar laboral</b>	<b>109</b>
	5.1.1. Política de Gestión Humana	112
	5.1.2. Prácticas laborales	112
	5.1.3. Capacitación y formación	116
	5.1.4. Bienestar y beneficios	119
	5.1.5. Salud y seguridad en el trabajo	124
<b>6.1</b>	<b>Asunto material: Gestión de la Cadena de Abastecimiento</b>	<b>131</b>
	6.1.1. Manual Interno de Contratación	132
	6.1.2. Eficiencia administrativa	133
	6.1.3. Sistema de Gestión de Calidad en la selección de los proveedores	134
<b>7.1</b>	<b>Asunto Material: Prevención de la Contaminación y Uso Eficiente y Sostenible de los Recursos</b>	<b>139</b>
	7.1.1. Política Ambiental	141
	7.1.2. Uso de tecnologías eficientes	142
	7.1.3. Contratos con Criterio Ambiental	143
	7.1.4. Campañas ambientales	143
	7.1.5. Uso eficiente de los recursos	150
	7.1.6. Energía	153
	7.1.7. Agua y afluentes	154
<b>8.1</b>	<b>Gestión de Comunicaciones</b>	<b>157</b>
<b>8.2</b>	<b>Gestión de Informática</b>	<b>159</b>
<b>8.3</b>	<b>Gestión Jurídica</b>	<b>161</b>
<b>9.1</b>	<b>Estados Financieros</b>	<b>164</b>
<b>9.2</b>	<b>Índice de Contenido GRI</b>	<b>168</b>

## 5 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

## 6 CADENA DE SUMINISTRO

## 7 GESTIÓN AMBIENTAL

## 8 OTROS ASUNTOS RELEVANTES EN LA GESTIÓN

## 9 ANEXOS

**Elaboración:**

Lina María Rendón Lozano  
Haydee Ardila Silva

**Diseño:**

Diana Milena Hernández Mendoza  
Paola Andrea Mejía Rivera  
Leonardo Echeverry Molano

## **JUNTA DIRECTIVA**

### PRINCIPALES

Doctor

**CARLOS HOLMES TRUJILLO GARCÍA**

Ministro de Defensa Nacional  
Hasta el 26 de enero de 2021

Doctor

**DIEGO ANDRÉS MOLANO APONTE**

Ministro de Defensa Nacional  
Desde el 02 de febrero de 2021

Doctor

**ALBERTO CARRASQUILLA BARRERA**

Ministro de Hacienda y Crédito Público  
Hasta el 03 de mayo de 2021

Doctor

**JOSÉ MANUEL RESTREPO ABONDANO**

Ministro de Hacienda y Crédito Público  
Desde el 18 de mayo de 2021

Doctor

**JONATHAN TYBALT MALAGÓN GONZALEZ**

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctor

**LUIS ALBERTO RODRÍGUEZ OSPINO**

Director del Departamento Nacional de Planeación  
Hasta 25 de julio de 2021

Doctora

**ALEJANDRA CAROLINA BOTERO BARCO**

Directora del Departamento Nacional de Planeación  
Desde agosto de 2021

General

**LUIS FERNANDO NAVARRO JIMÉNEZ**

Comandante General de las Fuerzas Militares

## **JUNTA DIRECTIVA**

PRINCIPALES

Mayor General

**JORGE LUIS VARGAS VALENCIA**

Director de la Policía Nacional

Teniente Coronel de Infantería de Marina

**LUIS FELIPE NÚÑEZ PION**

Representante de los Afiliados Uniformados de las Fuerzas Militares

Doctora

**ROSA ELVIA RENTERÍA ASPRILLA**

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

Comisario

**LELIS WALDO SUÁREZ CASTELLANOS**

Representante de los afiliados de la Policía Nacional

## **JUNTA DIRECTIVA**

DELEGADOS

Doctor

**CARLOS ANDRÉS RÍOS PUERTA**

Ministro de Defensa Nacional

Doctora

**NATALIA CAROLINA RINCÓN JAIMES**

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

**JESÚS CRISTÓBAL RUÍZ TORRES**

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctor

**JOSÉ ANTONIO PINZÓN BERMÚDEZ**

Director del Departamento Nacional de Planeación

Mayor General

**LUIS EDUARDO CONTRERAS MELÉNDEZ**

Comando General de las Fuerzas Militares

Brigadier General

**HENRY ARMANDO SANABRIA CELY**

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**

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

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

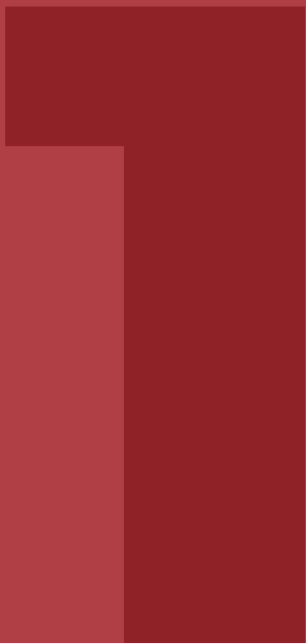
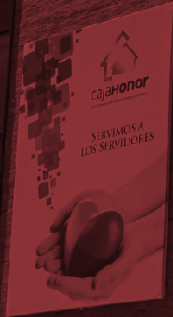
Abogada

**MARTHA CECILIA MORA CORREA**

Jefe Oficina de Control Interno



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



SOBRE CAJA HONOR

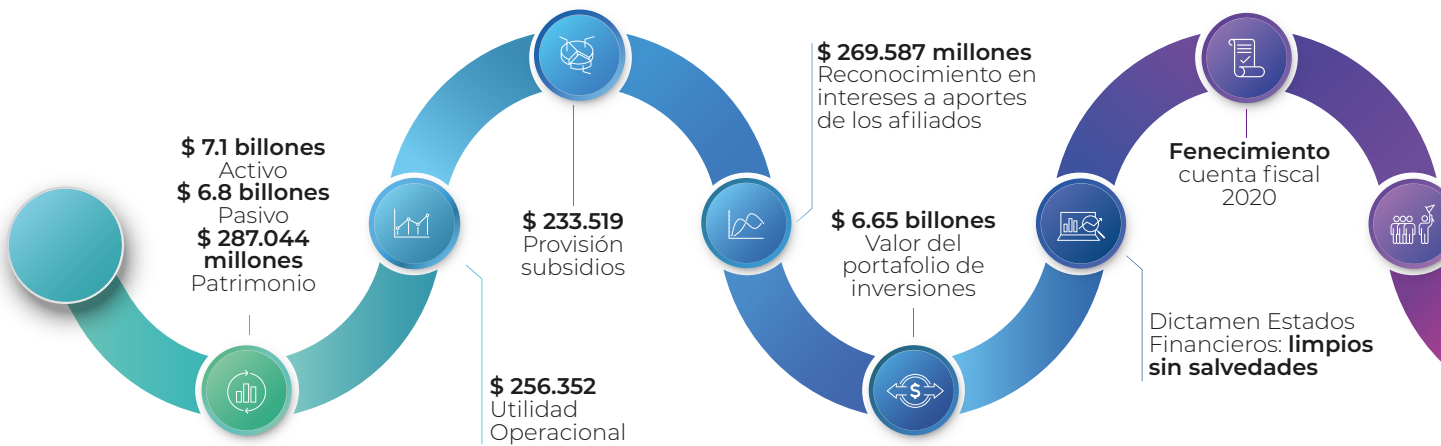
## 1.1. ACERCA DE ESTE INFORME

(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 cuarto 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 2021, en las dimensiones económico, social y ambiental, a partir de la gestión y desempeño institucional que se encuentra alineada con las políticas del Gobierno Nacional, especialmente las contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo, la Política de Seguridad y Defensa Nacional, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Estratégico Institucional.

Este informe fue elaborado con los estándares del Global Reporting Initiative – GRI, en su opción “esencial”, y presenta el detalle de indicadores en una tabla al final del documento, también incluye información propia de la gestión por procesos, resalta y comunica a los grupos de interés 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 incluye el nuevo estándar Fiscal (GRI-207) aplicable a nivel internacional para fomentar la transparencia en cuanto a cumplimiento fiscal.





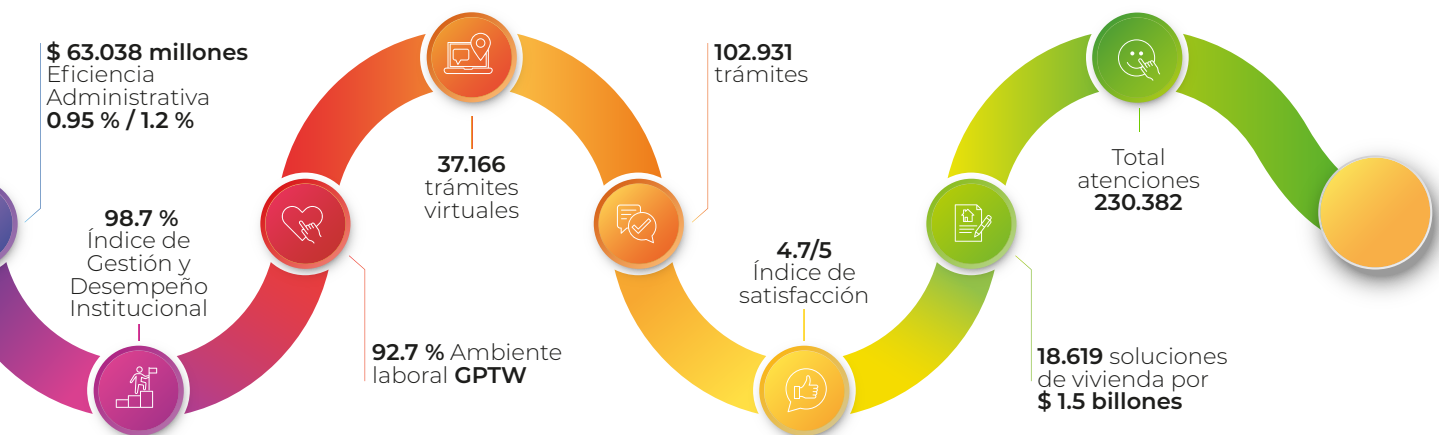
Sedio cumplimiento a la Circular 042 de 2012 relacionada con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de las operaciones, la Circular 007 de 2018 proferida por la Superfinanciera de Colombia frente a los riesgos de ciberseguridad y la Circular 29 de 2014 en lo relativo al Sistema de Control Interno.

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 facturas de compras 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, especialmente lo relacionado, con la legalidad del 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](http://www.cajahonor.gov.co) está la versión digital del Informe. Cualquier consulta será atendida por la Oficina Asesora de Planeación, en los correos electrónicos [lina.rendon@cajahonor.gov.co](mailto:lina.rendon@cajahonor.gov.co) y [haydee.ardila@cajahonor.gov.co](mailto:haydee.ardila@cajahonor.gov.co).

## Información Relevante 2021



## 1.2 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL A LOS GRUPOS DE INTERÉS

(102-14)

Caja Honor es sinónimo de bienestar y  
oportunidades para las familias de la  
Fuerza Pública.

### Administración y desarrollo institucional sustentable

El 2021 fue un año de retos que tuvo como objetivos principales para la humanidad resistencia y persistencia para salir adelante en medio de la segunda anualidad de pandemia. En Caja Honor avanzamos en equipo y con total confianza sobre la carta de navegación para sortear cada etapa de la vigencia y llegar a miles de hogares con la buena noticia de tener vivienda propia.

“Pasión, Excelencia y Transformación” fueron derroteros para afianzar las herramientas tecnológicas que contribuyeron a facilitar los procesos al interior de la Entidad y que tuvieron como finalidad ofrecer una mejor experiencia y servicio a los afiliados. También, refrendamos que nuestro funcionario es el centro de gravedad; siendo el activo institucional más importante dentro de los propósitos de fortalecimiento de la gestión.

Los canales de atención virtual se robustecieron y cobraron un lugar de importancia, por lo que fueron masivamente utilizados y reconocidos. De la misma forma, los estándares de calidad propios de la cultura organizacional de Caja Honor estuvieron presentes en todos los desarrollos y estrategias implementadas.

Para Caja Honor el cómo se logran los resultados es significativo. En el 2021 se tuvo presente el necesario balance entre lo social y ambiental, ya que se entiende y fomenta la gestión como parte del compromiso con la Sostenibilidad Empresarial.



Caja Honor avanza en equipo para cumplir con determinación la misión de garantizar vivienda propia a miles de integrantes de la Fuerza Pública.

Caja Honor acumula resultados sobresalientes en la gestión y es un referente para la administración pública. Se conserva el primer lugar en el Sector Defensa y el cuarto 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 98.7 %.

Asimismo, Caja Honor fortaleció su Sistema de Gestión Integrado, con la renovación anticipada en la NCT ISO 9001:2015 (calidad), NTC ISO 27001:2013 (seguridad de la información), con cero NC y otorgamiento en la NTC ISO 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo). La continuidad en las certificaciones y los correspondientes informes, dan cuenta de ejemplo en la gestión y desempeño entre las entidades del Estado.

## Referente en prácticas financieras

La administración honesta y transparente de los activos son reflejo de la premisa organizacional: “los recursos de los afiliados son sagrados”. El éxito de la gestión en utilidades y eficiencia administrativa se fundamenta en actuar en principios y valores, tener políticas institucionales sólidas ampliamente difundidas y hacer de la excelencia una costumbre; son estos, pilares indiscutibles para garantizar bienestar y progreso a las familias de la Fuerza Pública.

La utilidad operacional a diciembre de 2021 se ubicó en \$ 256.352 millones. Es primordial destacar que se destinaron \$ 233.519 millones a la construcción de subsidios de vivienda, con lo cual se cumple la proyección del modelo financiero de la Entidad.

Es importante resaltar que con las utilidades operacionales de los últimos 10 años se han destinado recursos para los subsidios de vivienda por la suma de \$ 2.1 billones, permitiendo de esta forma el pago oportuno de este beneficio a los afiliados.

En este mismo año, se reconocieron \$ 269.587 millones de intereses a los recursos aportados de los afiliados, con la variación del IPC mensual, lo que fortalece y mantiene el poder adquisitivo de los ahorros y posibilita un mejor cierre financiero al momento de solucionar vivienda.

La eficiencia administrativa se basa en el cuidado ético y responsable de los recursos, por eso, en 2021, se fijó como meta tener gastos inferiores al 1,2 % del total de los activos administrados. Se cumplió el objetivo propuesto, pues se cerró el gasto en 0.95 % de los activos administrados que equivale a \$ 63.038 millones.

## Facilidades para los afiliados

La transformación digital fue una respuesta a la pandemia. En Caja Honor los afiliados pueden realizar trámites y servicios con solo un clic, lo cual les evita gastos de desplazamiento y les permite acceder, de forma eficiente, a un abanico de oportunidades en línea.

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

También se implantó el asistente virtual de conversación, el chatbot Patria. Este asistente prioriza y desarrolla la comunicación de la Entidad ante los afiliados; funciona en 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 interna entre procesos.

## **Una huella en las familias de la Fuerza Pública**

La humanización del servicio es una cultura al interior de Caja Honor. Los afiliados reciben una atención efectiva, ágil, innovadora y a la altura de los desafíos que impone la época.

El reto de servir a los servidores ha permitido que la Entidad deje huella en miles de vidas cada año. 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 2021, se facilitó el acceso a 18.619 soluciones de vivienda por valor de \$ 1.5 billones, con un nivel de cumplimiento del 81 % de la meta programada de 23.053. Esto se traduce en felicidad para más de 74.000 personas, miembros de los hogares de la Fuerza Pública.

Por otra parte, y como retribución al esfuerzo y sacrificio a los Héroes de la Patria, Caja Honor entregó 156 soluciones de vivienda a través del Fondo de Solidaridad por valor de \$ 11.415 millones. Así, se muestra con hechos el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, evidenciándose el impacto positivo para aquellos que soñaron con ser propietarios de un inmueble en medio de circunstancias sociales aciagas.

La vigencia cerró con 300.741 afiliados, se llevaron a cabo 102.931 trámites a nivel nacional. De estos, 37.166 fueron realizados de manera virtual, lo que corresponde a un 36 %. Un gran anuncio es que se implementaron



trámites totalmente en línea: Pago de aportes para solución de vivienda- Primer pago y Modelo anticipado de solución de vivienda 8- (racionalización administrativa y tecnológica), con lo que se hace realidad la optimización del tiempo y el camino seguro hacia la digitalización.

## Talento humano con corazón

La Entidad prioriza las calidades y cualidades de los funcionarios, aspecto fundamental para garantizar un eficiente y efectivo servicio a los afiliados. Para ello considera desde la preservación de la salud o los incentivos laborales, hasta llegar a un plan de capacitación que explora, crea y refuerza competencias académicas dentro de la carrera profesional en Caja Honor.

En conjunto, estas iniciativas se ven reflejadas, por ejemplo, en la medición del clima laboral realizada por la firma Great Place to Work con una calificación de 92,7 %, que ubica a Caja Honor en el puesto 17 de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

Trabajar por el bienestar en materia de vivienda para la Fuerza Pública es tener el honor de construir sociedad y aportar a la seguridad de la familia.



## Principios y valores: éxito de la gestión

Sin lugar a duda, este año que acaba de pasar fue una prueba de resiliencia para los entornos organizacionales, pues sobre la marcha se adquirieron habilidades que contribuyeron a la reconstrucción de la llamada nueva normalidad.

Una vez más se comprueba que adaptarse a los cambios hace parte de las fortalezas profesionales. Salir adelante como empresa es un propósito que convoca el espíritu de equipo que, a la par, debe estar fortalecido por principios, valores, objetivos comunes y tenacidad para darle la vuelta a cualquier situación por difícil que parezca.

Para Caja Honor es un orgullo abanderar el bienestar de quienes todo lo dan y estar al servicio de los servidores, integrantes de la Fuerza Pública. Cada año es una preciada oportunidad para generar nuevas alternativas y contribuir al bienestar y a la dignidad de la familia.

La familia es epicentro de esperanza y proyección para todos los seres humanos y, en especial, para los miembros de la Fuerza Pública que ofrendan todo por el amor a la Patria y la conservación de la Institucionalidad.

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 está ubicada en Bogotá, en la Carrera 54 No. 26 – 54, CAN. Tiene, además, presencia en Medellín, Cali, Barranquilla, Ibagué, Bucaramanga y Florencia, y se cuenta con dos puntos móviles de atención que ofrecen cobertura a nivel nacional. En los Puntos de Atención, los afiliados pueden solicitar asesoría sobre los servicios que presta la Entidad, acceder a información para su trámite de solución de vivienda y efectuar el proceso de identificación biométrica.

#### 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  
Carrera 54 No. 26-54



**IBAGUÉ**

Calle 60 No. 8-31  
Centro Comercial Acqua Power Center  
Local 414.



**CALI**

Calle 23 norte No. 3N-80  
Barrio Versalles.



**FLORENCIA**

Calle 15 No. 16 - 47  
Barrio la Vega.



## BARRANQUILLA

Calle 86 No. 51B-51 oficina 104.  
Edificio Banco de Bogotá

## BUCARAMANGA

Carrera 32 No. 58-41  
Barrio Conucos.

## MEDELLÍN

Carrera 76 No. 35-36  
Edificio San Esteban, Barrio Laureles

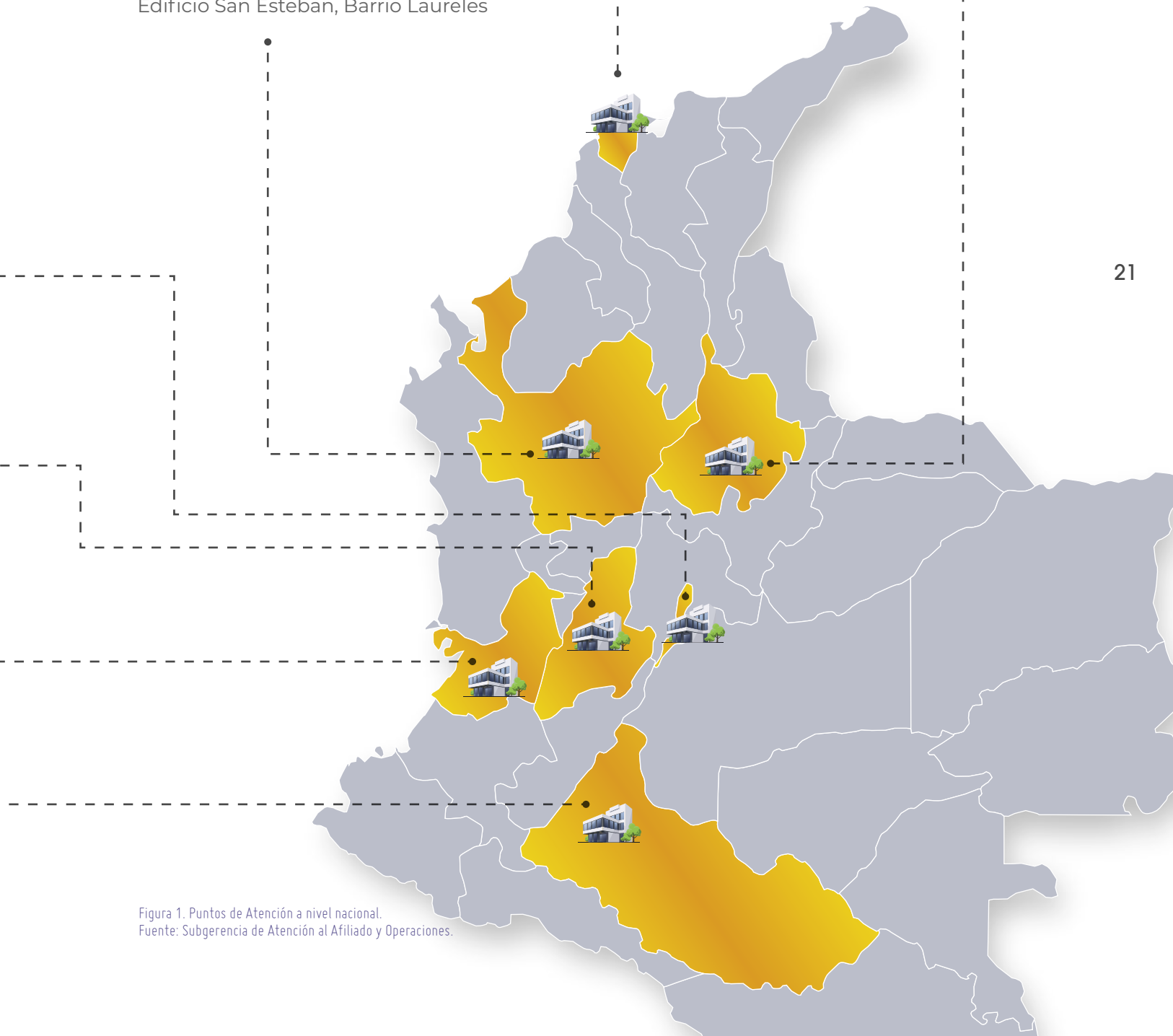


Figura 1. Puntos de Atención a nivel nacional.  
Fuente: Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.

## Tamaño y servicios que ofrece la Entidad:

(102-7)

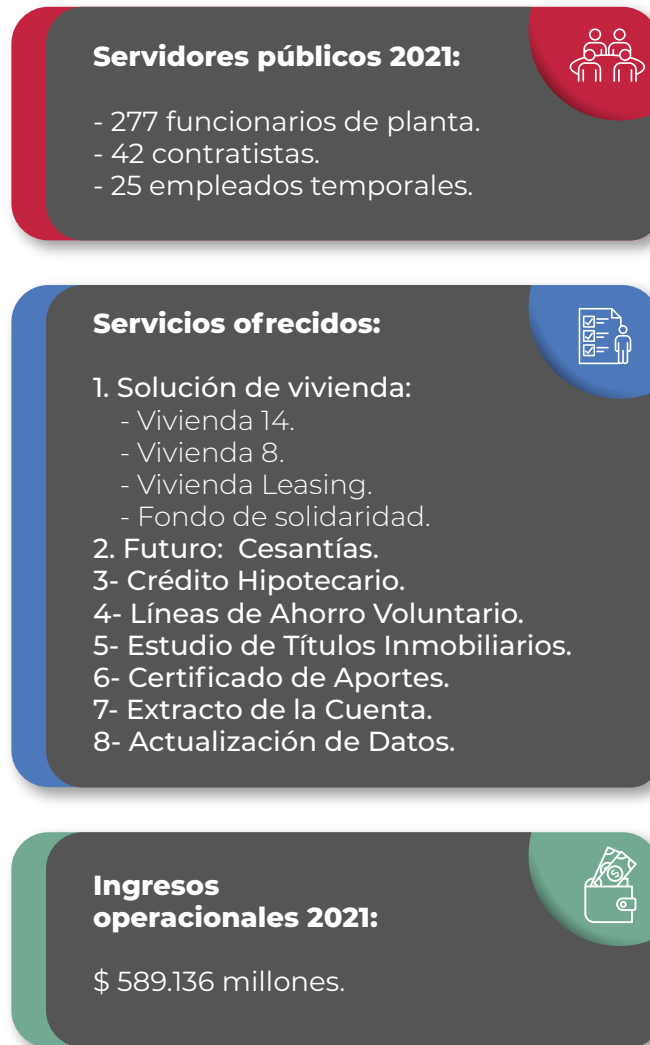


Figura 2. Tamaño y servicios.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

## 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.



Figura 3. Asociaciones GSED.  
Fuente: GSED (2020).

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:



Figura 4. Ley 973 de 2005.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

## Organigrama Caja Honor

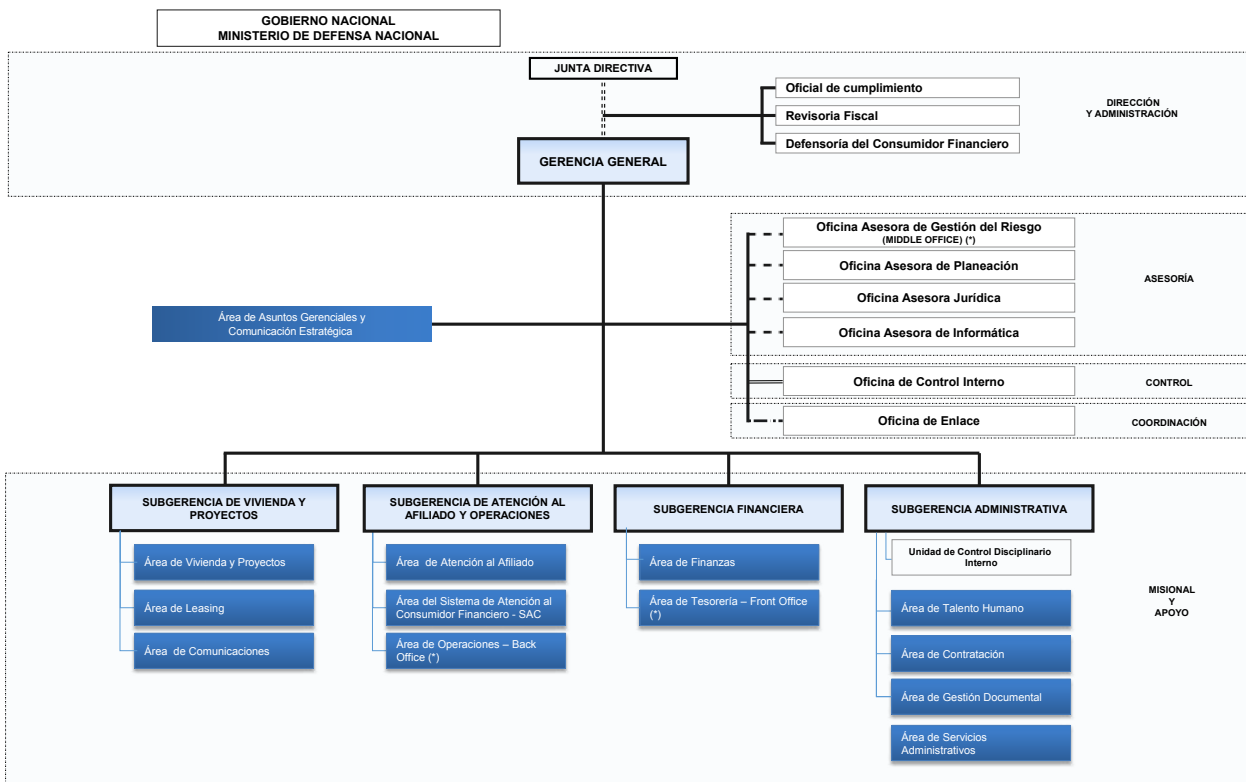


Figura 5. Decreto 1900 de 2013 y Resolución 241 de 2019.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

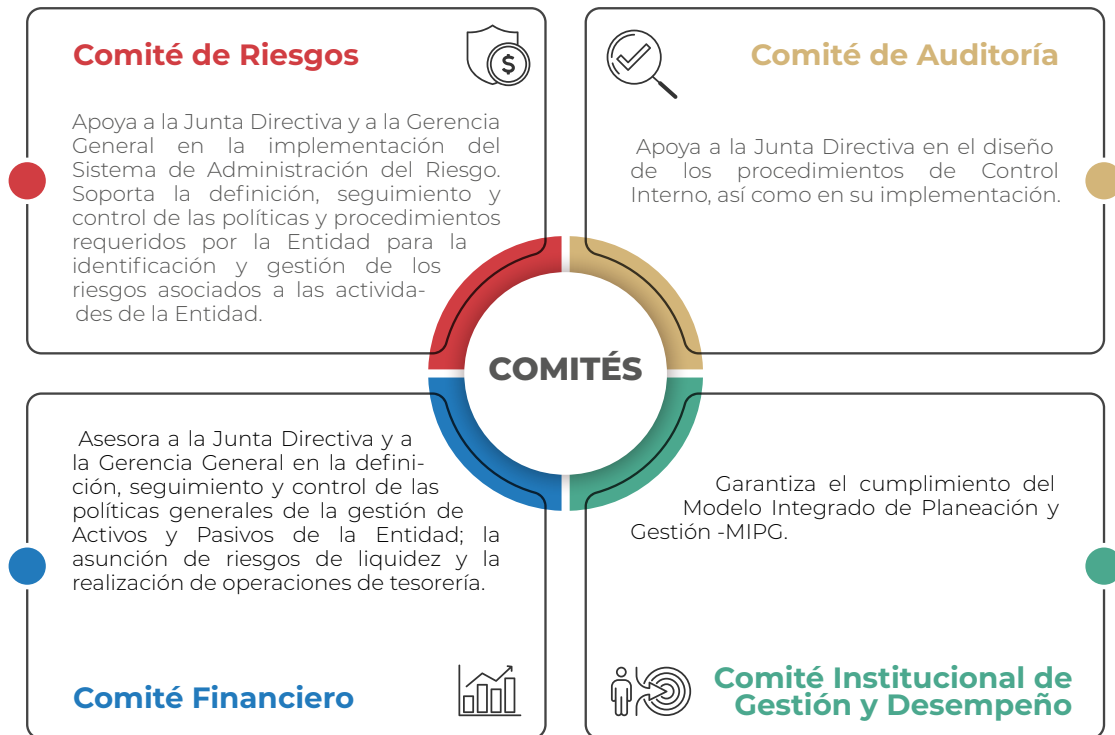


Figura 6. Código de Buen Gobierno.  
 Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

### 1.3.2.1 Direccionamiento Estratégico y Planeación 2019-2022

La gestión de la Entidad está alineada con las políticas del Gobierno Nacional dispuestas en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, 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. Es por esto que, para el periodo 2019-2022 ha definido su direccionamiento estratégico orientado a la calidad, la innovación, la transformación digital y el liderazgo a todo nivel, con el propósito claro de un trabajo armonizado y cohesionado para materializar los sueños de los militares y de policía de Colombia que ven en la Entidad la posibilidad de tener su vivienda propia.



Figura 7. Direccionamiento Estratégico de Caja Honor.  
 Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

En la formulación de la Planeación Institucional, es fundamental comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con el fin de determinar la capacidad organizacional para proporcionar productos y servicios que, de acuerdo con el marco normativo, permitan dar cumplimiento a la misión. Es por esto por lo que, de manera anual, se realiza un análisis del contexto organizacional como punto de partida para definir iniciativas, crear valor en la gestión, afrontar los desafíos del entorno y generar un impacto positivo en los afiliados.

SATISFACCIÓN PLENA DE LOS AFILIADOS



Figura 8. Mapa Estratégico 2019-2022.  
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.

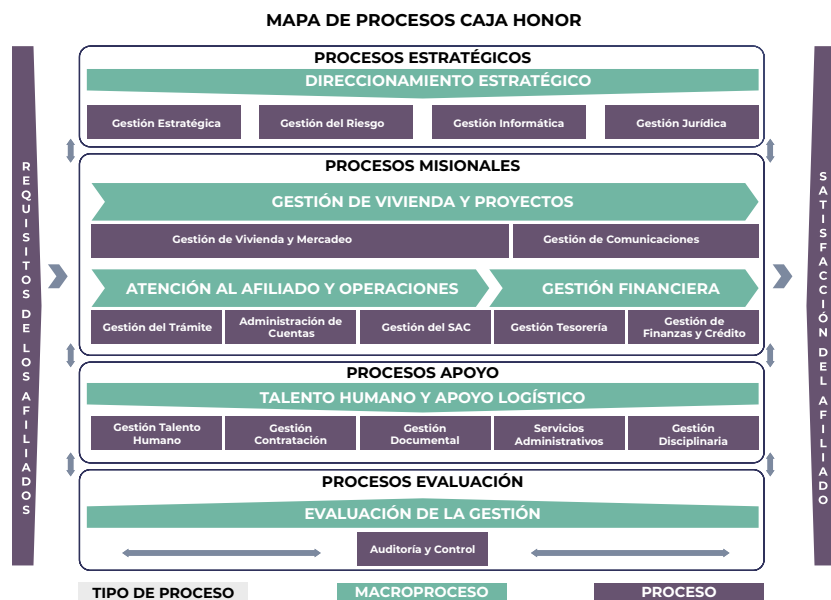


Figura 9. Mapa de Procesos.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Para determinar la conformidad de los requisitos frente a las normas, con el apoyo del equipo de auditores internos multidisciplinarios que, hacen parte de las diferentes dependencias, liderados por la Oficina Asesora de Planeación, Gestión del Riesgo y Área de Talento Humano, se realizaron auditorías internas integradas a los procesos y Puntos de Atención, lo que permitió detectar oportunidades de mejora que fueron gestionadas como aspecto fundamental en la preparación para la atención de auditorías realizadas en septiembre por el ente certificador.

ICONTEC realizó auditorías al Sistema de Gestión Integrado con el enfoque de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC 27001:2013 con cero no conformidades, renovación anticipada y ampliación del alcance a los Puntos de Atención, en la NTC ISO 45001: 2018, se detectó una no conformidad menor y, por primera vez, se obtuvo la certificación.

La Entidad cuenta con tres (3) Unidades Estratégicas de Negocio – UEN para el desarrollo de las operaciones, conforme al marco legal. A continuación, se describen los productos generados y los responsables.



Figura 10. Unidades Estratégicas de Negocio.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.



## Retos 2022

Los retos planteados en la Planeación Estratégica Institucional de la Entidad para 2022, son:

- Entregar 22.476 soluciones de vivienda.
- Provisionar de las utilidades operacionales, \$ 192.598 millones para subsidios de vivienda.
- Formular y articular con las políticas del Gobierno Nacional el Plan Estratégico Institucional 2023-2026.
- Avanzar en la transformación digital en los diferentes procesos, haciendo uso de las herramientas de la cuarta revolución industrial.
- Implementar la modificación a la estructura y planta de personal.
- Estructurar e implementar nuevas líneas de crédito.
- Refactorizar el Sistema de Información CORE del negocio.
- Avanzar en la implementación de la política de la gestión del conocimiento, la innovación y la investigación.
- Automatizar dos (2) trámites.
- Promocionar programas de MinVivienda para los Veteranos y Fuerza Pública.
- Promover la concurrencia de subsidios de vivienda en beneficio de los afiliados.
- Promover líneas de crédito y de ahorro voluntario.

29

## 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”.

En cumplimiento del objetivo estratégico: “Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias”, se destaca el impacto social que genera la entrega de viviendas a través del modelo Fondo de Solidaridad (Héroes), como iniciativa que contribuye en la seguridad que les produce a los beneficiarios y familiares tener un techo propio. El modelo beneficia a aquellos que, en cumplimiento del deber, han sido víctimas del conflicto armado, o para quienes sufren una enfermedad catastrófica o terminal y pertenecen a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional.

Asimismo, se destaca la gestión de Caja Honor con sus colaboradores porque son ellos la fuerza y el motor que impulsa la generación de resultados, por eso propicia escenarios y mecanismos de bienestar integral para lograr un equilibrio entre lo personal y lo profesional.

De forma permanente se promueven buenas prácticas ambientales, mediante campañas orientadas a sensibilizar la importancia del consumo racional de agua, energía y papel.

Conforme a lo expuesto anteriormente, para Caja Honor es importante mantener el equilibrio económico, social y ambiental para contribuir al desarrollo sostenible en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Otro 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.

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.

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



Figura 11. ODS. Fuente: Fundaciónaquae.org (2021).

## ¿Cómo estamos cumpliendo con los ODS?



Figura 12. Cumplimiento ODS.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

### 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 hace parte del Grupo Social Empresarial y Bienestar (GSED) dentro de las entidades que aportan al bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, y orienta su direccionamiento estratégico para facilitar a sus afiliados una solución de vivienda.



## **MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – MINDEFENSA**

Orienta, coordina y controla a Caja Honor, en la organización y 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 Fuerzas Militares, de la Policía Nacional 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, a quienes 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 naturales o jurídicas que suministran productos o servicios como apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La contratación con proveedores de bienes y de servicios, le permite 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**

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 cumple con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través de sus siete (7) dimensiones y diecinueve (19) políticas de Gestión y Desempeño.

### **DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN-DNP**

Orienta, formula, monitorea y hace seguimiento a las políticas, planes y 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 las viviendas otorgadas a los afiliados según las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

### **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 cuenta con un Sistema de Gestión Integrado y certificado con el enfoque de las normas técnicas de las NTC ISO 9001 27001 y 45001.

### **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 y gestión de novedades.



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 la Entidad 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 y convenios que les permita a los miembros de la Fuerza Pública acceder a los programas de vivienda y modelos de solución de vivienda de Caja Honor.

(102-43)

Caja Honor interactúa con sus grupos de interés mediante una comunicación en doble vía con el propósito de articular la gestión y desempeño institucional con criterios de eficiencia, eficacia y transparencia desde los ámbitos económico, social y ambiental.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
Presencial	
Sitio Web	
Redes Sociales	
Intranet	
Boletín Informativo "Nuestro Espacio"	
Revista Notivivienda	
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)

La Entidad fomenta espacios para la participación ciudadana en la gestión institucional, por tal razón, promueve escenarios de encuentro con afiliados y ciudadanía en general, haciendo uso de los canales presenciales y virtuales. Producto de lo anterior, durante 2021 los aportes realizados por los afiliados fueron:

- Requisitos más sencillos para acceder a trámites y servicios.
- Ampliar y divulgar el portafolio de proyectos de vivienda nueva y usada a nivel nacional.
- Mantener actualizada la información registrada para acceder a trámites y servicios por los diferentes canales.
- Mayor divulgación de trámites y servicios de Caja Honor y de los programas del Gobierno Nacional para el acceso a soluciones de vivienda y líneas de crédito.

36

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

- Creación del Grupo virtual para que los afiliados puedan acceder en tiempo real a los trámites y servicios de la Entidad.
- Convenios con entidades del sector vivienda y afines.
- Estructuración de planes de mercadeo y comunicaciones focalizados a las necesidades de los afiliados.
- Recorridos de los Puntos Móviles a nivel nacional.
- Desarrollo de la feria inmobiliaria virtual para incentivar el acceso a soluciones de vivienda.
- Ejecución de Facebook Live temáticos con énfasis en la misionalidad de la Entidad.

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



## 1.3.4. MATERIALIDAD DEL MODELO DE SOSTENIBILIDAD

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

Caja Honor en el presente informe describe los asuntos relevantes prioritarios identificados en su gestión y que se han mantenido vigentes durante el presente cuatrienio, se articulan con los estándares GRI que, representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente y rendir cuentas sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de la Entidad.

En la identificación de los asuntos materiales se determinaron las siguientes categorías: planeación estratégica, económica, ambiental, talento humano, cadena de suministro y afiliados que, serán abordadas en el siguiente informe.

### Planeación Estratégica



#### Gestión Empresarial Ética y Transparencia

- Principios éticos y valores corporativos.
- Rendición de cuentas.
- Código de Ética, Integridad y Conducta.
- 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.
- Prácticas fiscales

### 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.
- Uso eficiente y sostenible de los recursos.
- Medición y consumo sostenible de agua y energía.

## Talento Humano



### Bienestar Laboral

- Política de Gestión Humana.
- Ambiente laboral.
- Plan de bienestar.
- Prácticas laborales.
- Derechos laborales.
- Política de Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.
- 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 instituciones relacionadas.

## 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.

## Afiliados



### Solución de vivienda

- 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.
- Crédito hipotecario y líneas de ahorro.
- Fondo de Solidaridad (Héroes).
- Educación financiera.

Dentro de los asuntos materiales definidos por la Entidad se identificaron acciones relevantes que son objeto de continuidad en próximos periodos de reporte.

**Planeación estratégica:** para Caja Honor es fundamental tener claro su direccionamiento y establecer la ruta estratégica para guiar el quehacer institucional con el propósito de generar confianza entre sus grupos de interés y satisfacer necesidades y expectativas de los afiliados. Es por esto por lo que, de manera anual, se realizan ejercicios participativos para la definición de planes institucionales.

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

**Prevención y conciencia ambiental en el uso de los recursos:** mediante ejercicios de sensibilización y capacitación interna y el apoyo de externos, se propician espacios para concienciar a funcionarios, contratistas y visitantes sobre la importancia de la conservación y cuidado del medio ambiente.

**Bienestar laboral:** para Caja Honor la persona es el centro de gravedad, por tal razón un equipo competente, cohesionado y feliz irradia energía y mística como factores fundamentales en el cumplimiento de los objetivos institucionales; situación que ha sido reflejada en los resultados arrojados en la medición de ambiente laboral realizada por la firma Great Place to Work.

**Gestión de la cadena de abastecimiento:** contar con proveedores estratégicos y el apoyo logístico eficaz y eficiente ha sido fundamental para garantizar el alcance de las metas y el normal desarrollo de las operaciones en los procesos.

**Solución de vivienda:** la Entidad ha diversificado el portafolio de servicios para que el afiliado pueda acceder a su solución de vivienda a través del modelo que resulte de su conveniencia (V14, V8, Leasing y Héroes). Adicionalmente, para su cierre financiero se ha implementado el crédito hipotecario y se ampliaron las líneas de ahorro voluntario.

### 1.3.4.1 Índice de Gestión y Desempeño Institucional

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

**ODS 16 "PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS"**

#### ¿Por qué es importante?

(103-1)

Es el reflejo del compromiso de los servidores públicos con los ciudadanos y partes interesadas frente a una gestión íntegra y transparente, es por esto por lo que el Gobierno Nacional ha dispuesto el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, como herramienta que engrana la planeación estratégica, el Sistema de Gestión de la Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno.

El MIPG se estructura a través de siete (7) dimensiones y diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño que son medidas a través del Formulario Único 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 once (11) entidades del Gobierno Nacional.

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

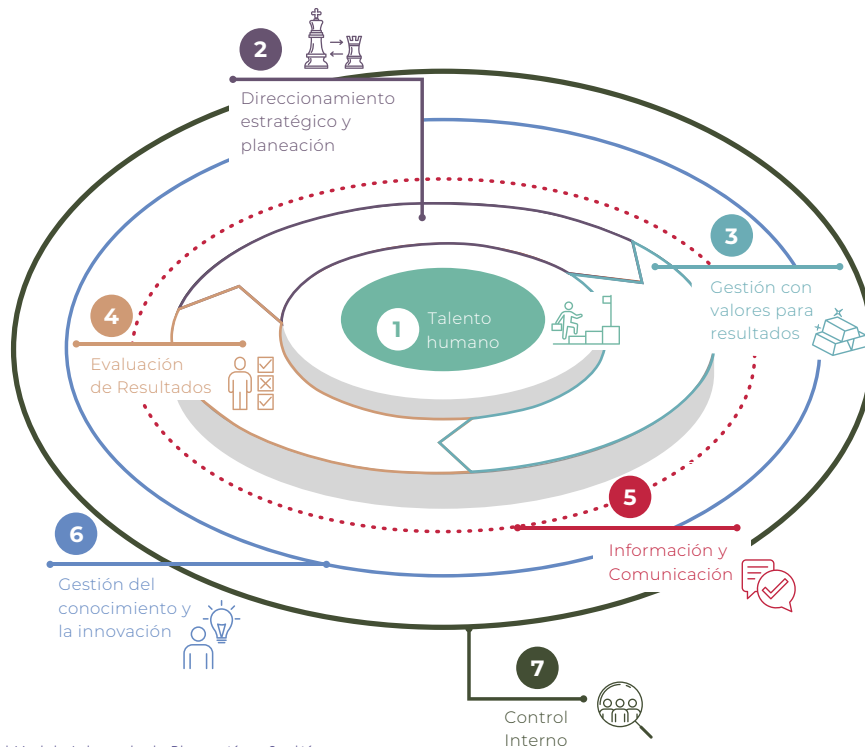


Figura 13. Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.  
Fuente: Función Pública.

## ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como herramienta de autoevaluación, ha dispuesto formularios de autodiagnóstico para cada una de las políticas de gestión y desempeño y, son insumos para que Caja Honor detecte brechas y establezca los correspondientes planes de acción.

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.

A nivel interno, se cuenta con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que sesiona trimestralmente de forma ordinaria y es el órgano encargado de monitorear el cumplimiento de las políticas dispuestas en el MIPG.

## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

En la evaluación del Índice de Gestión y Desempeño Institucional medido a través del FURAG, en los resultados del 2020 publicados por Función Pública en el año 2021, Caja Honor obtuvo una calificación del 98.7 %, que la ubica en el primer lugar en el Sector Defensa y cuarto lugar a nivel nacional, como se muestra en la siguiente figura.



Figura 14. Índice de Desempeño Institucional.  
Fuente: Función Pública (2021).

## Comportamiento histórico de la Entidad

El comportamiento histórico de las mediciones realizadas al Índice de Gestión y Desempeño a través del FURAG se presenta a continuación.

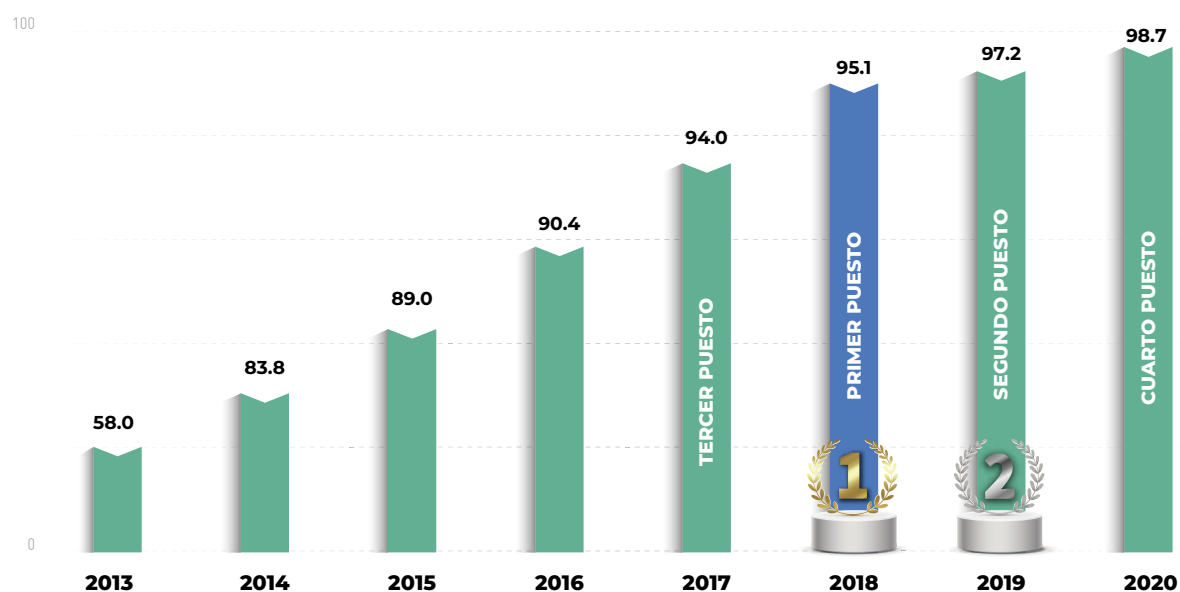


Figura 15. Comportamiento histórico FURAG.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2021).

42

## Resultados por dimensiones

Caja Honor obtuvo puntajes entre el 93.8 % y 99.7 % en las siete (7) dimensiones establecidas en el modelo.

DIMENSIONES MIPG	2020	2019
Talento Humano	<b>98,3</b>	95,5
Direccionamiento Estratégico y Planeación	<b>98,2</b>	96,3
Gestión para Resultados con Valores	<b>99,7</b>	97,9
Evaluación de Resultados	<b>93,8</b>	90,6
Información y Comunicación	<b>98,2</b>	96,5
Gestión del Conocimiento	<b>94,8</b>	92,5
Control Interno	<b>96,6</b>	96,6

Tabla 3. Resultados por dimensiones.  
Fuente: Función Pública (2021).

## Resultados por política

De las 15 políticas evaluadas para la Entidad, 6 tienen puntajes entre 87.7 y 94.8, y 9 políticas obtuvieron puntajes superiores a los 95, como se muestra en el siguiente cuadro.

POLÍTICA EVALUADA	2020	2019
Seguridad Digital	<b>98,9</b>	<b>96,3</b>
Gobierno Digital	<b>98,8</b>	<b>97,5</b>
Servicio al Ciudadano	<b>98,6</b>	<b>96,6</b>
Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	<b>98,5</b>	<b>96,9</b>
Planeación Institucional	<b>98,2</b>	<b>96,3</b>
Integridad	<b>97,4</b>	<b>95,2</b>
Control Interno	<b>96,6</b>	<b>96,6</b>
Gestión de la Información Estadística	<b>96,1</b>	<b>81,4</b>
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	<b>95,3</b>	<b>94,9</b>
Gestión del Conocimiento	<b>94,8</b>	<b>92,5</b>
Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	<b>93,8</b>	<b>90,6</b>
Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	<b>89,2</b>	<b>87,3</b>
Gestión Documental	<b>88,9</b>	<b>96,1</b>
Racionalización de Trámites	<b>88,2</b>	<b>93,5</b>
Defensa Jurídica	<b>87,7</b>	<b>86,8</b>

Tabla 4. Resultados por política de Gestión y Desempeño.  
Fuente: Función Pública (2021).

### 1.3.5. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

(102-15; 102-43)

Como parte del ejercicio de la planeación institucional y en el contexto del sistema de Gestión Integrado, de forma anual, se realiza el ejercicio de análisis del contexto organizacional en donde se identifican riesgos (amenazas) y oportunidades, que se convierten en insumos para la definición de iniciativas y la formulación de planes. Los riesgos y controles son debidamente



gestionados por los procesos de acuerdo con las políticas establecidas por la Entidad.

A continuación, se presentan las oportunidades y amenazas identificadas por Unidad de Negocio.



Figura 17: Riesgos y Oportunidades.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación (2020).



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

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, de forma permanente, articula sus acciones para una gestión ética y transparente, es por esto por lo que desde la Gerencia General se promueve e impulsa el actuar en valores y principios éticos.

Como una buena práctica de ética y transparencia, la Entidad mantiene 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 últimos datos reportados por el DANE, en la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional en la que 201 entidades participan, durante 2019, 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.

46

### ¿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 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 con relación al 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 Integrado de Planeación y Gestión-MIPG encargado de verificar alertas de riesgos de corrupción por medio de auditorías internas.

Caja Honor cuenta con un canal de quejas y reclamos para la recepción de denuncias relacionadas con el comportamiento de los servidores públicos de Caja Honor y, de acuerdo con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), que es un estrategia de articulación entre entidades, 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, ha dispuesto la designación del Oficial de Transparencia.

En la vigencia 2021 se actualizó el Código de Ética de la Entidad, incluyendo la información pertinente a la institucionalización del conflicto de intereses y se divulgó a través de campañas de comunicación y de la creación de una cartilla.

### **Gestores de Ética Integridad y Conducta**

La promoción de un actuar basado en la integridad y la transparencia fueron componentes importantes para esta vigencia; un grupo de 26 funcionarios y colaboradores, en el marco de la celebración del día del servidor público, fueron seleccionados por su actuar ético, generación de valor y carisma. A través de un acto protocolario, se realizó la imposición de un distintivo de reconocimiento que los acredita como Gestores de Ética Integridad y Felicidad. Asimismo, se contó con el acompañamiento de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en ejercicios de capacitación.

48

#### **2.1.1.1. Principios Éticos y Valores Institucionales**

(102-16)

#### **Principios Éticos**

Constituyen los fundamentos filosóficos y culturales de la Entidad, expresados en su misión, visión, planes, estrategias y valores corporativos, en los cuales, sus funcionarios encuentran el soporte y orientación que guíe su comportamiento.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, destaca los siguientes principios básicos, con el propósito de que estos, aunados a las reglas de conducta individual, sirvan de orientación al comportamiento de sus servidores públicos.

## **Intereses institucionales**

Para la Entidad, en todo caso y en todo tiempo, no hay lugar a los conflictos de interés. Siempre prima la equidad y los intereses colectivos, por encima de los individuales, respetando los de los afiliados.

## **Calidad**

Caja Honor dentro del 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, se mantiene actualizada, brinda a sus colaboradores la capacitación específica, adecúa sus operaciones a cada nueva regulación y responde por los actos ejecutados.

49

## **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.

## Valores corporativos

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha institucionalizado los valores corporativos a través del Código de Ética Integridad y Conducta, los cuales rigen las actuaciones de sus colaboradores, lo que genera un clima de sana convivencia, respeto mutuo, en la relación con sus grupos de interés que se encuentran armonizados con el Código de Integridad de los Servidores Públicos, dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

50

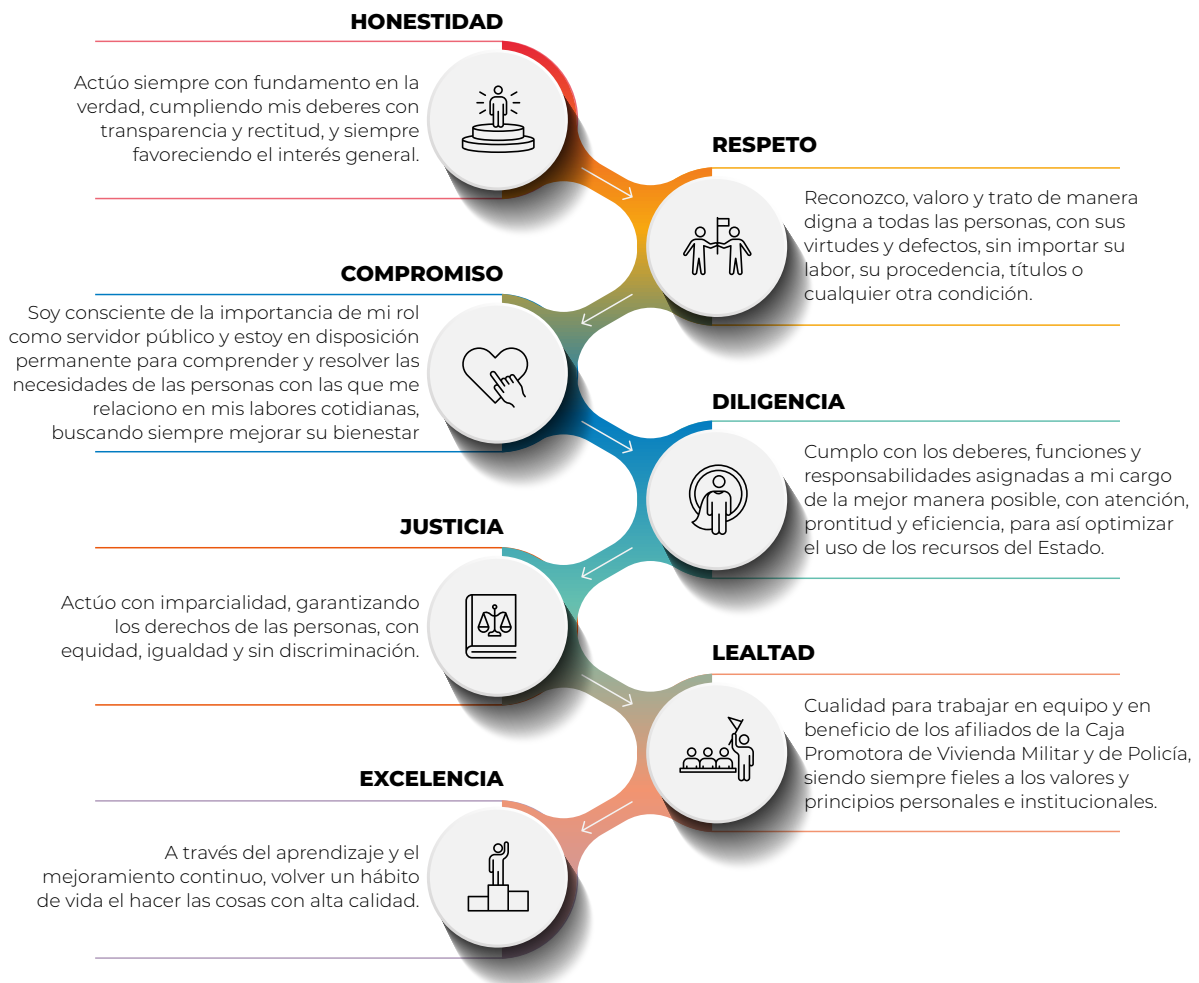


Figura 16. Valores Corporativos.  
Fuente: Código de Buen Gobierno Caja Honor.



## **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 intereses 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.

El artículo 40 de la Ley 1952 de 2019, define como conflicto de intereses “Cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público”.

Según Función Pública, los conflictos de intereses ponen en riesgo la obligación de garantizar el interés general del servicio público y afectan la confianza ciudadana en la administración pública, por esto se hace necesario promover una cultura de integridad en los servidores públicos que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado y así no incurrir en actividades que atenten contra la transparencia y la moralidad administrativa y en ocasiones puedan constituirse en actos de corrupción o faltas disciplinarias.

51

### **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 intereses debido a 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.

52

#### **2.1.1.2.2. Revelación de los conflictos de interés**

Los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, Subgerentes, Jefes de Oficina y 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 o grupo de interés que realice o pretenda ejecutar negocios con Caja Honor o con empresas en las que esta tenga participación o interés, directa o indirectamente.

#### **2.1.1.2.3. Vínculos jurídicos y económicos**

Los vínculos jurídicos y económicos entre afiliados, constructoras, proveedores y grupos de interés con los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General

y los demás servidores públicos de Caja Honor están regulados por cinco (5) aspectos descritos en el Código de Ética, Integridad y Conducta, así:

**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 ade-

cuadramente 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.

**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

(102-16)

54

Caja Honor realizó en forma virtual su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas gestión 2020, contó con la participación de 2.697 internautas y fue transmitida por *streaming*, redes sociales y en diferido a través del Canal Institucional.

En este espacio, se presentó información relevante sobre la gestión y resultados, se fomentó la participación ciudadana y el diálogo en doble vía con sus grupos de interés, dando 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 sitio web de la Entidad el Informe correspondiente.

El 12 de noviembre de 2021 en el marco de la Rendición de Cuentas, se llevó a cabo un Facebook Live, con el propósito de informar a los afiliados y ciudadanía en general, los mecanismos y canales presenciales y virtuales, con los que actualmente los afiliados pueden acceder a los trámites y servicios para su solución de vivienda. Adicionalmente, en este espacio se presentaron algunos aspectos relevantes de la gestión 2021. El evento contó con 49 visitas en vivo, 337 reacciones, 127 comentarios, 13 veces compartida, 2.300 reproducciones del video, 267 me gusta, cobertura a 4.467 personas y 1.979 interacciones.



La rendición de cuentas es un ejercicio de participación ciudadana que propicia el diálogo en torno a la gestión y resultados institucionales.

## Retos 2022

La Entidad se ha fijado las siguientes metas:

- Campaña de difusión del Código de Ética Integridad y Conducta.
- Capacitación sobre conflictos de intereses.
- Con el acompañamiento de la Secretaría de Transparencia y Gestores de Integridad, propiciar espacios orientados a la gestión empresarial, ética y transparencia.

## 2.1.3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC

**ODS 16** “Paz, justicia e instituciones sólidas”.  
(205-1,205-2, 205-3)

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Durante 2021, la Entidad formuló y ejecutó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011. Los siguientes son los componentes que hacen parte del PAAC:

- 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.
- Conflicto de intereses- Otras iniciativas.

56

El PAAC es monitoreado de forma cuatrimestral, sus actividades fueron cumplidas al 100 % como se evidencia en el siguiente enlace: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Anticorruptcion-y-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

### 2.1.3.1. Riesgos de corrupción

Durante 2021, mediante reuniones con el grupo de expertos conformado por los líderes de procesos, se realizó la actualización del mapa de riesgos de corrupción y se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la actualización de la política. Asimismo, se promovió la participación ciudadana para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a través del chat, foro y encuesta. Se hizo seguimiento y monitoreo a los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles.

## **2.1.3.2. Mecanismos Anticorrupción**

### **2.1.3.2.1. Política de Riesgos de Corrupción**

La Política de Riesgos de Corrupción fue actualizada y presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño previa aprobación de la Gerencia General. Está alineada con la Planeación Estratégica de la Entidad y busca garantizar el cumplimiento de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción.

*“La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía está comprometida en fortalecer los mecanismos para la prevención, investigación y sanción contra la corrupción, mediante la consolidación de la cultura de integridad y legalidad dirigida a todos sus colaboradores, optimizando periódicamente los controles establecidos con miras a prevenir y eliminar posibles actos de uso indebido del poder, de los recursos o de la información para beneficios particulares, que podrían afectar los intereses de la Entidad y de las partes interesadas y que causarían un impacto inaceptable e intolerable. De esta manera, la Entidad contribuye a una administración pública libre de corrupción”.*

### **2.1.3.2.2. Capacitaciones en materia anticorrupción**

(205-2)

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

- Conferencia Transparencia y Plan Anticorrupción dictado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, contando con la participación 171 funcionarios.
- Con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República se realizaron dos capacitaciones sobre integridad, en junio con la participación de 185 funcionarios y en septiembre con 157 funcionarios.
- Se efectuó sensibilización sobre conflicto de intereses, con participación 193 funcionarios.

- Curso de Cumplimiento, Integridad y Transparencia y curso de Código de Ética dictado por la Función Pública, fue presentado por 75 funcionarios de la Entidad dentro de su proceso de inducción.

*(205-1; 205-3)*

Se identificaron 25 riesgos de corrupción con sus correspondientes causas, todos se catalogan como significativos y están asociados a cada proceso de acuerdo con el objetivo y actividades de cada uno. 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, según lo reportado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.

### **2.1.3.2.3. Oficina de Control Interno**

La Oficina de Control Interno de la Entidad, de manera independiente, se encarga de evaluar y realizar seguimiento continuo a los procesos, con enfoque en riesgos, brinda acompañamiento, asesoría, fomenta la cultura de control y la relación con entes externos, permitiendo así, alcanzar la eficiencia, eficacia y transparencia en el desarrollo de las funciones.

Durante 2021, la Oficina de Control Interno, desarrolló 26 auditorías programadas: 25 finalizadas y una en desarrollo que corresponde a la auditoría de los estados financieros bajo NIIF, inició en septiembre de 2021; y 3 no programadas, para un total de 29. Se generaron 96 oportunidades de mejora y 92 recomendaciones; presentó 42 informes externos y 262 internos para un total de 304.

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.



Figura 18: 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)

El Ministerio de Defensa Nacional implementó La “Línea del Honor – 163”, que tiene como propósito promover la transparencia, lucha contra la corrupción y fortalecimiento de los valores institucionales para motivar en los servidores públicos, la ética, la disciplina, la honestidad, la responsabilidad y el respeto. Esta línea fue socializada a través de las redes sociales, página web de la Entidad y en correos institucionales.

Cualquier ciudadano puede denunciar posibles acciones irregulares, hechos de corrupción comportamientos o conductas indebidas de los servidores públicos, civiles y uniformados de cada una de las Fuerzas Públicas y de Policía Nacional y de las empresas del Grupo Social



y Empresarial de la Defensa-GSED, a través de esta línea nacional o del correo electrónico [lineadelhonor@mindefensa.gov.co](mailto:lineadelhonor@mindefensa.gov.co), que afecten la legitimidad de las instituciones.



60

Figura 19. Línea del Honor.  
Fuente: Ministerio de Defensa Nacional.

La Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, creó una estrategia de articulación entre entidades, cuya finalidad 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. Caja Honor se encuentra vinculada a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA.

La Entidad, cuenta con un funcionario designado 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 Entidad.

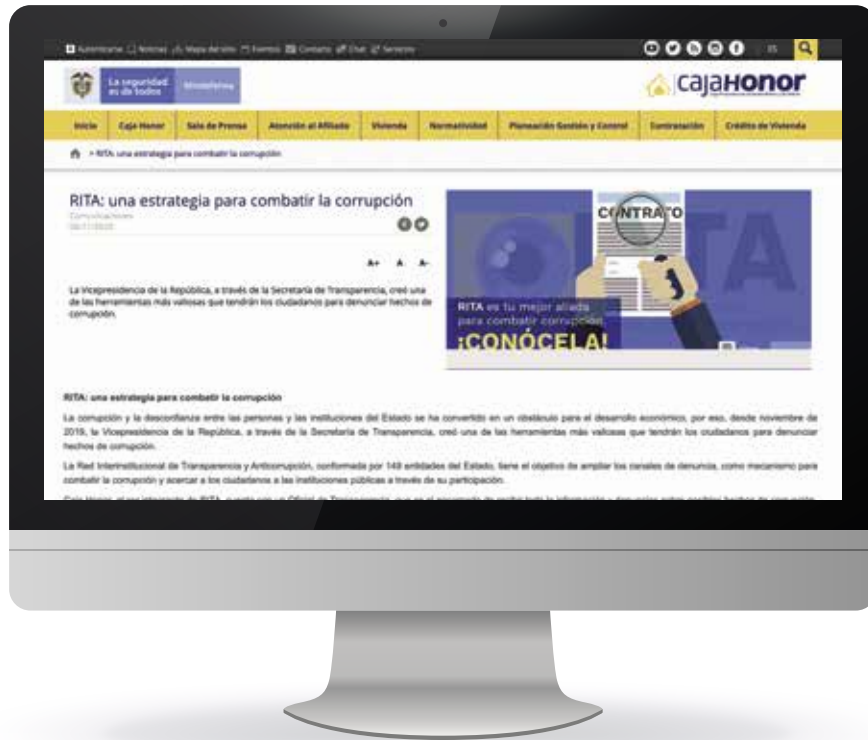


Figura 20. Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA.  
Fuente: Secretaría de Transparencia.

- 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.



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

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 Integridad 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.

Durante la vigencia se presentaron cuatro (4) casos de denuncias por el portal de internet y ventanilla única, los cuales fueron remitidos a la Unidad de Control Disciplinario Interno por la Oficial de Transparencia.

### 2.1.3.2.5. Gestión del Riesgo

(102-30)

El proceso de Gestión del Riesgo en cumplimiento de la normativa expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y las políticas de la Junta Directiva, es el responsable de administrar y gestionar los sistemas de riesgo. **Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)**

62

Se identificaron 77 riesgos operacionales para los 17 procesos con un nivel de exposición de riesgo inherente de 8.73 puntos; se implementaron 208 controles que permiten mitigar el riesgo, se obtuvo una calificación del nivel de riesgo residual de 1.58 puntos sobre un máximo posible de 25 puntos, que ubica a Caja Honor en un nivel de riesgo bajo.

Se fortaleció la cultura del reporte de eventos de riesgo operacional, de acuerdo con lo establecido en la norma; de los 170 eventos de riesgo operacional reportados, 166 no generaron pérdidas ni afectaron el Estado de Resultados de la Entidad, y 4 presentaron pérdidas económicas por \$ 14,517,893.51. (Ver Tabla 5. Nivel de Exposición al Riesgo Operacional).

### Plan de Continuidad del Negocio

De acuerdo con la normatividad vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia, Caja Honor cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio - PCN que permite establecer, implementar, operar,

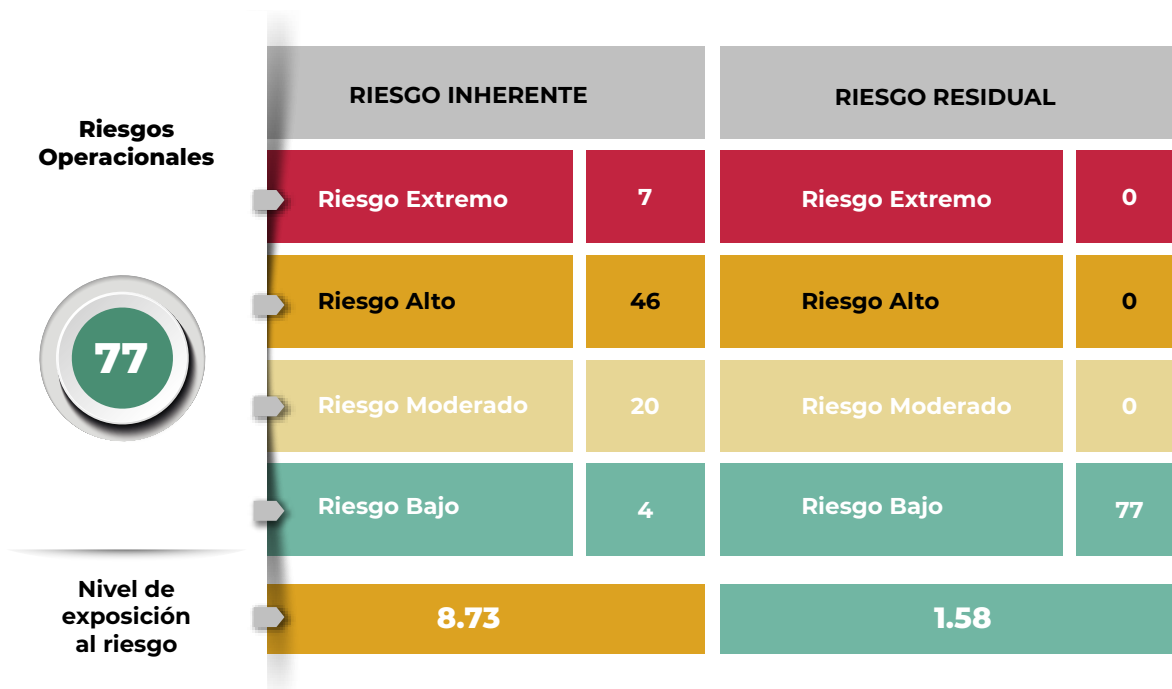


Tabla 5. Nivel de Exposición al Riesgo Operacional.  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y la capacidad para seguir prestando el servicio a los afiliados, aun cuando ocurra un evento que interrumpa procesos y funciones críticas.

Al Plan de Continuidad del Negocio se le realizaron pruebas técnicas y funcionales donde fue posible evaluar la infraestructura tecnológica de continuidad del centro de datos alterno. Igualmente, se ejecutaron pruebas de simulación de ataques cibernéticos, de acuerdo con lo establecido en la circular externa 007 del 2018 de la SFC, obteniendo resultados exitosos en los simulacros.

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

## Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC

En la vigencia se actualizó el Manual de Riesgo de Crédito y fue aprobado por la Junta Directiva; se establecieron políticas que aplican a la asunción y apetito de este riesgo. Su cumplimiento permitió que, al cierre de la vigencia, la calificación otorgada a este riesgo fuera baja, en razón a que el 99,9917 % de la cartera fue clasificada en categoría A.

El saldo de la cartera a diciembre de 2021 fue de \$ 88.929 millones, de los cuales \$ 88.452 millones corresponden a las colocaciones de Leasing Habitacional y los \$ 477 millones restantes a Crédito Hipotecario. El cierre de cartera con corte a 31 de diciembre de 2021 presentó un aumento de \$ 29.249 millones con relación al mismo período del año anterior, correspondiente al 49.01 % 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, con corte a diciembre de 2021 este indicador se ubicó en el 0.0083 %, y señala que de cada \$ 100 de cartera bruta colocada, \$ 0.0083 están vencidos. Respecto al año anterior, se observó una variación del 55.34 %, pasando de 0.0187 % a 0.0083 %.

64

## 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, durante el año 2021, no se observaron incumplimientos a los límites de cupos de emisor y contraparte autorizados.

## Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

Caja Honor 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, Circular Externa N°027 de 2020 “Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo” y Circular Externa 017 de 2021 “Modificación a las instrucciones relacionadas con los procedimientos de conocimiento del cliente previstas en la CE 027 de 2020” de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El perfil de riesgo residual con corte a 31 de diciembre de 2021 se ubicó en nivel bajo, con una calificación de 1.33 puntos sobre un máximo posible de 25.



Riesgo LA/FT	RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL	
	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 6. Nivel de Exposición Riesgo de LA/FT.  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (2021).

## Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM

Caja Honor utiliza el modelo y metodología estándar para la identificación, medición, monitoreo y control de la gestión del riesgo de mercado, informando de manera diaria a la Alta Dirección y mensual al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva la posición del portafolio, el valor expuesto y las variaciones presentadas, según lo establecido en el capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera No. 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se automatizaron procesos y herramientas de gestión de riesgo de mercado con el apoyo del equipo de *Analytics* de *Bloomberg*, se implementaron nuevos desarrollos en el software de gestión de tesorería. No se presentaron incumplimientos de políticas, límites o procedimientos al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM); lo que arrojó una exposición a riesgo de mercado baja.

## **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL**

Caja Honor cuenta con políticas, herramientas e instrumentos para hacer seguimiento a este riesgo y detectar necesidades de liquidez con el fin de cubrir los compromisos institucionales y del Core del Negocio. En la vigencia se 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. En el año 2021, se realizó la actualización del Modelo Interno de Riesgo de Liquidez, del Manual y los procedimientos del SARL.

66

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

Durante 2021 se dio cumplimiento a las políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y a los controles establecidos en la NTC ISO 27001:2013. Se realizó renovación anticipada al Sistema de Gestión y Seguridad de la Información y se amplió el alcance a los Puntos de Atención a nivel nacional conforme con la auditoría practicada por ICONTEC.

La Entidad empleó diferentes mecanismos de sensibilización y capacitación a través de charlas, correo electrónico, intranet, entre otros, con cobertura al total de funcionarios.

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 a través de medios virtuales.

Se realizó la verificación de los 108 controles de Seguridad Críticos-CIS. Se logró la protección de la infraestructura tecnológica, gracias a los diferentes anillos de seguridad informática con los que se cuenta la Entidad. El 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.

## **Logros 2021**

- El nivel de exposición de riesgo se mantuvo bajo en toda la Entidad.
- 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, Riesgo Operacional, Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Se fortalecieron los canales digitales para la atención de nuestros afiliados.
- Se logró implementar una plataforma en cloud (nube) para el tratamiento de datos de SARLAFT.

67

## **Retos 2022**

- Mantener el nivel de riesgo bajo para la Entidad, es el reto permanente.
- Mantener la certificación ISO 27001:2013 en todos los procesos y en los Puntos de Atención.
- Continuar con el proceso de certificación del Plan de Continuidad del Negocio.
- Fortalecer el conocimiento del cliente y actualización del SARLAFT de acuerdo con la Circular Externa No.027 de 2020 de la SFC.



- Mantener control y seguimiento al nuevo producto Crédito Hipotecario.
- Contener la totalidad de los eventos de ciberseguridad que se puedan presentar.
- Implementar la aplicación IDVISION para identificación y autenticación del cliente (afiliado) y la de AQMGO que se aplicará en el scoring de crédito, capacidad de pago y políticas para el otorgamiento de soluciones de vivienda por el modelo de Leasing Habitacional y Crédito Hipotecario.
- Ejecución del plan de trabajo diseñado para la implementación de la Circular Externa No.018 de 2021 de la SFC (Sistema Integrado de Administración del Riesgo - SIAR).
- Desarrollar la base de datos consolidada de las “Personas Expuestas Políticamente (PEP)”, de conformidad a lo dispuesto en el decreto 830 de 2021 y en las Circulares Externas 027 de 2020 y Circular Externa 017 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

68

## 2.1.4. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



Figura 22. Promoción derechos humanos.  
Fuente: Caja Honor.

Caja Honor, por décimo año consecutivo, desarrolló, durante el mes de diciembre, la campaña “Cuánto espacio hay en su corazón”, mediante la cual se hace entrega de kits de aseo personal a los 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 2021, se visitaron 249 afiliados que están ubicados en cuatro (4) centros de reclusión de las Fuerzas Militares y de Policía, en Bogotá y Facatativá.



FUERZA	CRM	CANTIDAD KITS
<b>EJÉRCITO</b>	-Puente Aranda	<b>29</b>
	-Escuela de Artillería	<b>59</b>
	-Escuela de Comunicaciones- Facatativá	<b>31</b>
<b>ARMADA</b>	Diferentes Regiones	<b>20</b>
<b>POLICÍA NACIONAL</b>	Facatativá	<b>90</b>
<b>ADICIONALES</b>	Varios	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>		<b>249</b>

Tabla 7. Visitas CRM.  
Fuente: CRM Unidades Ejecutoras.

Para 2022, se continuará apoyando a los afiliados privados de la libertad, a través del acompañamiento en la época decembrina y de la asesoría relacionada con su afiliación a la Entidad.



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



3

DESEMPEÑO ECONÓMICO

## 3.1. ASUNTO MATERIAL: GESTIÓN ECONÓMICA

**ODS 8** “Trabajo decente y crecimiento económico”.

### ¿Por qué es importante?

(103-1)

La Subgerencia Financiera tiene como objetivo la generación de rendimientos con seguridad a través de la Unidad Estratégica de Negocios “Gestión de Activos y Pasivos” que, encierra lo relacionado con el reconocimiento de los hechos económicos, ciclo presupuestal, administración de cartera, gestión del portafolio y el disponible. De igual forma, entre varios propósitos está la formulación de nuevos productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades los afiliados.

La filosofía **“los recursos de los afiliados son sagrados”** significa que la administración transparente de los recursos aplicando las mejores prácticas del sector financiero y cumpliendo las políticas de la alta dirección permiten la generación de rendimientos financieros de los cuales se reconoce a los afiliados con la variación del IPC mensual intereses a los aportes registrados en sus cuentas individuales, actualizando el poder adquisitivo para un mejor cierre financiero en la solución de vivienda.

De igual forma, se cubren los gastos de funcionamiento atendiendo la política de eficiencia administrativa, cuya meta es inferior al 1.2 % de los activos administrados logrando mayor eficiencia con un 0.95 %, con ahorros desde 2012 cercano a \$ 67.000 millones, cumpliendo otra de las filosofías donde cada peso ahorrado construye subsidios de vivienda, que para el caso de 2021 con una utilidad operacional de \$ 256.352 millones se provisionaron recursos por \$ 233.519 millones.

Entre los impactos asociados a la gestión económica, se encuentran:

- **Bienestar de los afiliados (Fuerzas Militares y de Policía).** Producto de la intermediación financiera y con la variación de índice de precios al consumidor 2021 de 5.62 % se reconocieron intereses a los afiliados por \$ 269.587 millones, siendo Caja Honor quizá la única Entidad en reconocer a los afiliados el 100 % de IPC.

- **Mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y colaboradores de Caja Honor.** Cumpliendo uno de los propósitos del equipo financiero en 2021, se lanzó el crédito hipotecario que se convierte en una alternativa más para los afiliados, apalancando la solución de vivienda en condiciones favorables, si se compara con las ofrecidas por las demás entidades del sector financiero.
- **Reputación de la Entidad.** Políticas conservadoras, un talento humano técnico, sistema de administración de riesgos y apoyo tecnológico, garantizan plenamente la generación segura de rendimientos financieros con transparencia y confianza para el país, el Gobierno Nacional y en especial los afiliados, mitigando de manera contundente el riesgo reputacional. Es de anotar que la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, la auditoría de la Contraloría General de la República, la auditoría interna y la Revisoría Fiscal, son garantes del compromiso institucional y del cumplimiento normativo en la administración de los activos y pasivos de la Entidad.

## ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

Con el objetivo estratégico “generación de rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera” que se ejecuta a través de la Unidad Estratégica: Gestión de Activos y Pasivos, con iniciativas e indicadores que permitieron resultados importantes en la gestión 2021. El análisis del entorno económico y el impacto en las principales variables del modelo financiero son fundamentales para proponer a la Gerencia General, Comité Financiero y Junta Directiva, políticas y estrategias financieras para la gestión de los recursos.

## INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

### Activo

Los Activos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cerraron el 2021 en \$ 7.13 billones, con un aumento del 1.28 % frente al mismo periodo de 2020.

El portafolio de inversiones principal activo de la Entidad, cerró en \$ 6.65 billones, registrando un aumento del 0.29 % frente al cierre del 2020 cuando se ubicaba en

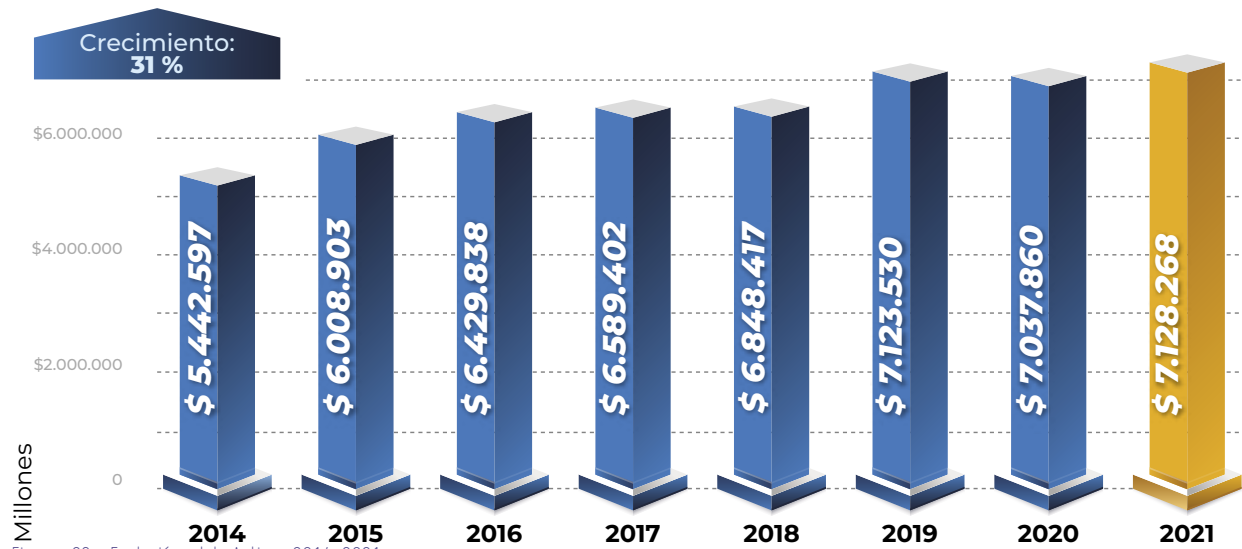


Figura 23. Evolución del Activo 2014-2021.  
Fuente: Área de Finanzas.

\$ 6.62 billones; variación que obedece al rebalanceo del portafolio en UVR con el propósito de mitigar el impacto del IPC, el cual tuvo un aumento del 249 % al pasar del 1.61 % en 2020 al 5.62 % en 2021.

La rentabilidad del portafolio fue de 8.30 % y los rendimientos fueron \$ 488.692; se invirtió en deuda privada \$ 674.111 millones con rendimientos de \$ 18.466 millones. De esta manera, se llega a un total en deuda privada de \$ 746.201 millones, con rendimientos acumulados de \$ 34.059 millones.

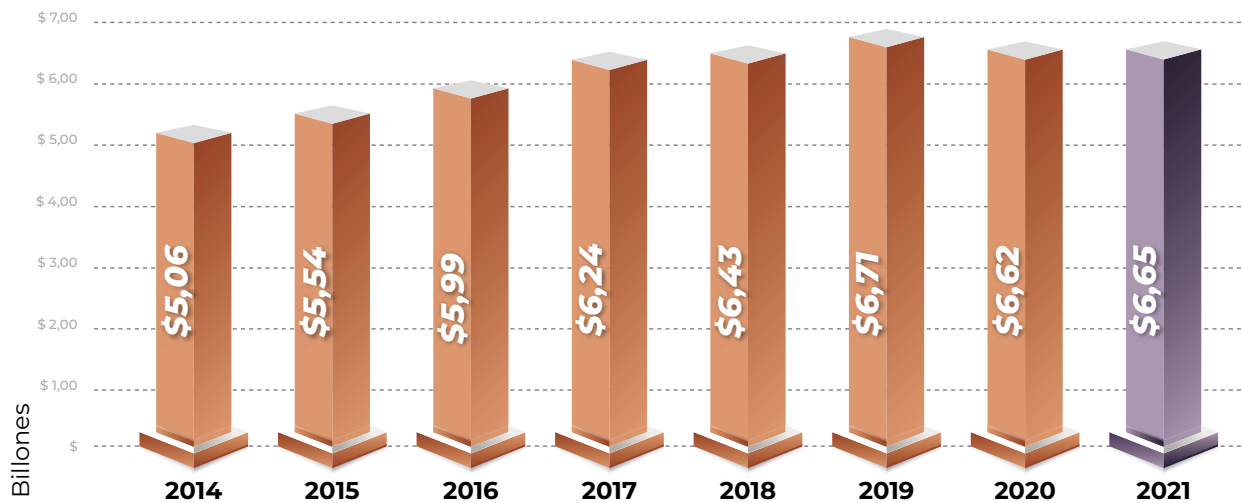


Figura 24. Evolución del Portafolio de Inversiones 2014-2021.  
Fuente: Área de Tesorería.

# Pasivo

Los Pasivos ascienden a \$ 6.84 billones, con un aumento del 1.31 % frente al periodo anterior:

La cuenta más representativa corresponde a los conceptos de ahorro, cesantías e intereses de los afiliados de Caja Honor por \$ 6.77 billones. En 2021, se reconocieron intereses por \$ 269.587 millones en las cuentas individuales de los afiliados (IPC: 5.62 %) con un aumento del 235 % frente a 2020 donde los intereses se ubicaron en \$ 80.364 millones (IPC: 1.61 %).

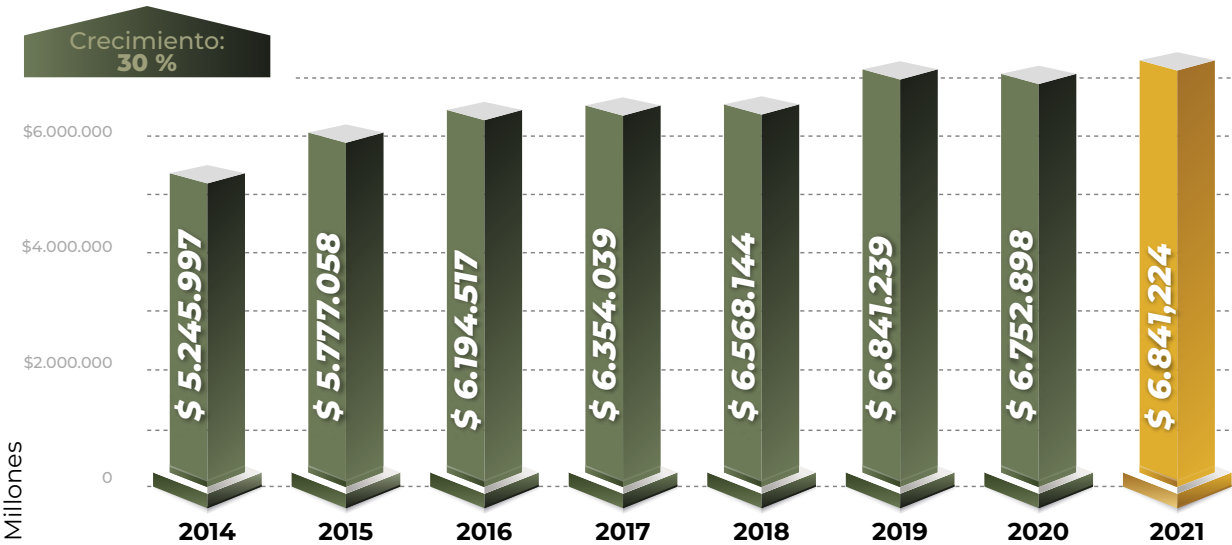


Figura 25. Evolución del Pasivo 2014-2021.  
Fuente: Área de Finanzas.

# Patrimonio

A 2021, el patrimonio cerró en \$ 287.044 millones, con aumento del 0.73 %, frente al periodo anterior, el cual fue de \$ 284.962 millones.

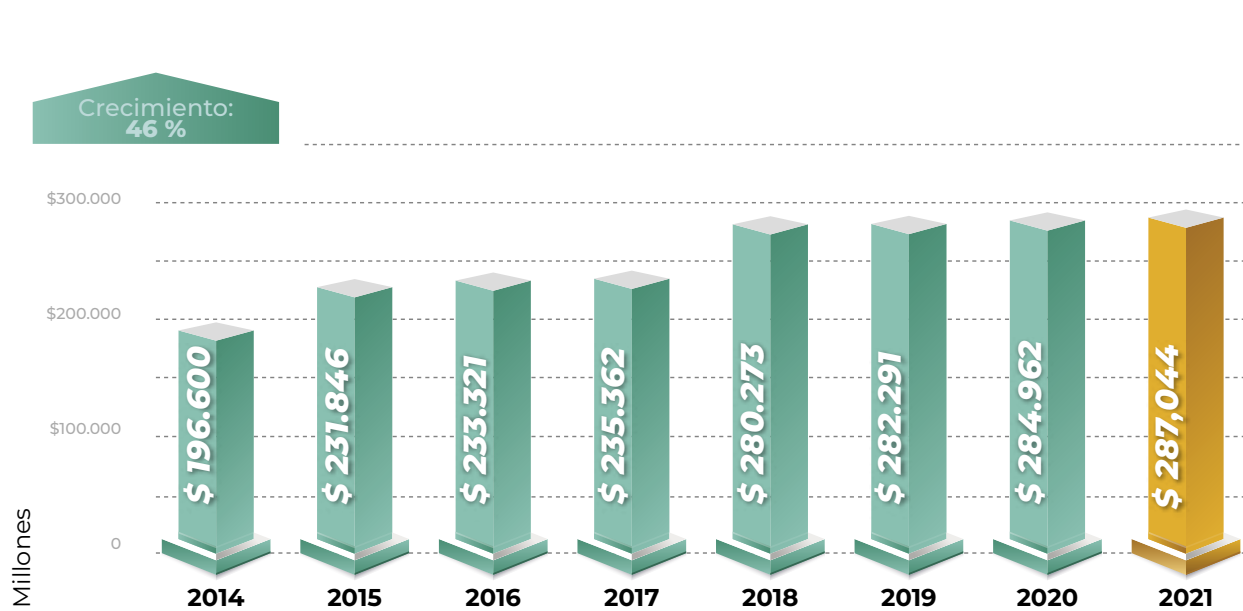


Figura 25: Histórico del Patrimonio.  
Fuente: Subgerencia Financiera (2020).

### 3.1.1. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(201-1)

#### Resultado Económico

##### a. Ingreso:

En 2021, los ingresos cerraron en \$ 589.136 millones, de los cuales el 82 % corresponden a los rendimientos generados por el portafolio de inversiones que ascendieron a \$ 488.692 millones, con un incremento de 22.78 % respecto a 2020, donde se ubicaron en \$ 398.016 millones, lo cual es resultado de la lectura apropiada del mercado de valores por parte del equipo económico de la Entidad, proponiendo estrategias que mitigarán el comportamiento alcista de la inflación, realizando dos (2) operaciones de manejo de deuda por \$ 902.220 millones.

##### b. Gastos: reconocimiento intereses afiliados

Con la variación del IPC mensual se reconocen intereses sobre los recursos registrados en las cuentas individuales de los afiliados. El valor reconocido para el 2021 fue de \$ 269.587 millones frente a \$ 80.364 millones de 2020, producto del comportamiento alcista de la inflación del último año que cerró en 5.62 % frente a 1.61 % de 2020. Actualizando el poder adquisitivo para un mejor cierre financiero en la solución de vivienda.



### c. Gastos de funcionamiento

Atendiendo la política de eficiencia administrativa donde los gastos de funcionamiento no pueden superar el 1,2 % de los activos administrados, en 2021 se logró mayor eficiencia llegando a 0.95 % que equivale a \$ 63.038 millones, con una variación del 5,65 % frente a 2020 que cerró en \$ 59.665 millones. Hace parte de la cultura organizacional la conciencia en el gasto buscando maximizar el uso de los recursos. Premisa: “Los recursos de los afiliados son sagrados”.

### d. Obligaciones tributarias

(GRI 207-4)

Como responsabilidad de las finanzas públicas con el país, la Entidad cumple con las obligaciones tributarias en calidad de sujeto pasivo. Durante 2021, el pago de impuestos y contribuciones llegó a \$ 21.732 millones, discriminado de la siguiente forma:

76

IMPUESTO	VALOR PAGADO (MILL)
Industria y comercio	\$ 6.890
Predial unificado	\$ 2.981
Gravamen a los movimientos financieros GMF	\$ 7.762
Otros (notariales y otros)	\$ 1.876
Contribuciones afiliaciones y transferencias	\$ 2.223
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 21.732</b>

Tabla 8. Obligaciones tributarias  
Fuente: Área de Finanzas.

### e. Utilidad Operacional

Producto de la gestión del portafolio de inversiones (rendimientos financieros con seguridad) y la política de eficiencia administrativa, la utilidad operacional de 2021 se ubicó en \$ 256.352 millones, frente a \$ 286.019 millones en 2020, producto del comportamiento al alza de la inflación para el último año.

En la siguiente gráfica se observa el rally de utilidades desde 2012, acumulando recursos por \$2.2 billones, de los cuales se han destinado \$ 2.1 billones a la construcción de 29.000 subsidios de vivienda (precios 2021).

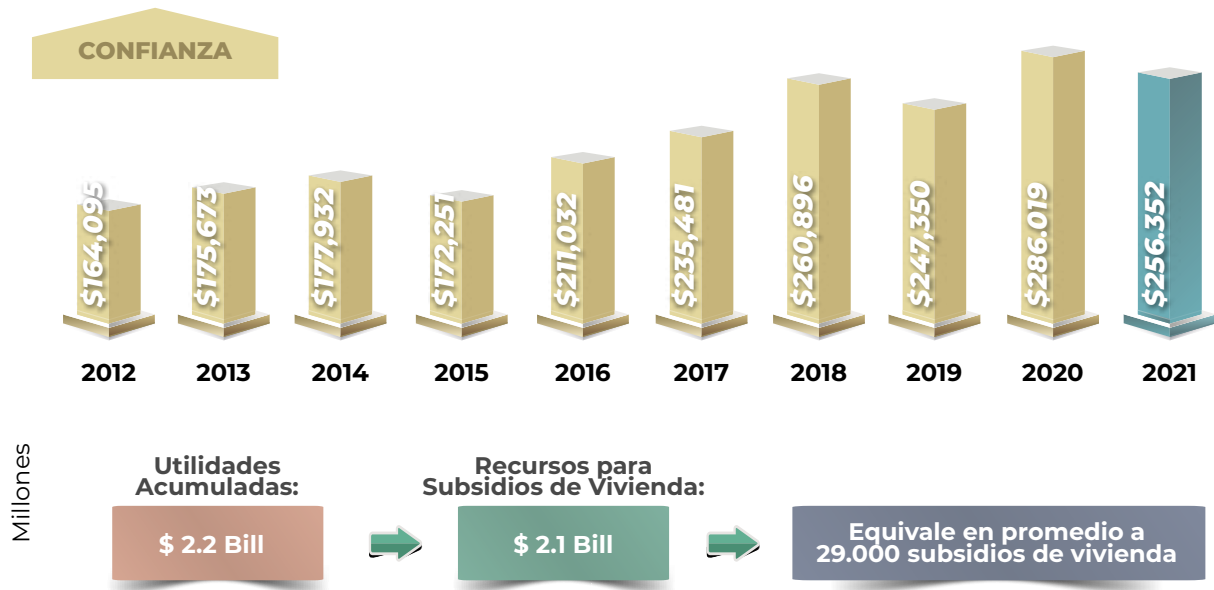


Figura 27. Utilidad Operacional.  
Fuente: Área de Finanzas.


### f. Recursos destinados a la construcción de subsidios de vivienda

De la utilidad operacional obtenida en 2021 y, como propósito superior en la gestión financiera, se destinaron \$ 233.519 millones para la construcción de los subsidios de vivienda, llegando a un acumulado desde 2012 de \$ 2.1 billones.

Existen indicadores financieros que permiten evaluar la gestión económica de la Entidad, los cuales a cierre de 2021 se ubican en:


### 3.1.2. INDICADORES FINANCIEROS

El resultado del indicador EBITDA permite evaluar el resultado de la intermediación financiera (utilidad operacional), que para 2021 fue de \$ 256.352 millones y en 2020 de \$ 286.019 millones, es decir, una disminución de \$ 29.667 millones. Dicho indicador permite demostrar que la Entidad ha logrado solventar la operación y con ello contribuir en la construcción de subsidios de vivienda.


Resultado Operacional		2021	2020
	Margen Ebitda	<b>\$ 256.352</b> 43.5 %	<b>\$ 286.019</b> 66.3 %

78

El Activo y Pasivo corriente corresponden al perfil de vencimientos del portafolio de inversiones y los recursos que se esperan entregar a los afiliados a través de los modelos de solución de vivienda, en un periodo inferior a un año, respectivamente. El resultado del indicador a cierre 2021 fue 38.93 %, es decir, que se cuenta con los recursos para cumplir con el pago de las obligaciones inferiores a un año, lo que se traduce en solidez.

Indicadores de Liquidez		2021	2020
	Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente)	<b>38.93 %</b>	<b>24.13 %</b>

El Pasivo de la Entidad corresponde principalmente a los ahorros, cesantías e intereses registrados en las cuentas individuales de los afiliados, los cuales están plenamente garantizados con el principal activo de la Entidad que corresponde al portafolio de inversiones, generando confianza.

Indicador de Endeudamiento		2021	2020
	Nivel de endeudamiento (total pasivo / total activo) con los afiliados.	<b>95.97 %</b>	<b>95.95 %</b>

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.

Indicador de Rentabilidad		2021	2020
	Margen operacional (utilidad operacional / ingresos operacionales directos)	<b>47.83 %</b>	<b>66.77 %</b>

## Logros 2021

### Logros e iniciativas desarrolladas para generar rendimientos financieros

El 2021 fue el segundo año de pandemia, tuvo una característica adicional; la reactivación económica, generando una presión en inflación que cerró en 5.62 % frente a 1.61 % en 2020. Esta situación cambió todos los escenarios en la planeación financiera de la Entidad, llevando al equipo económico a realizar una lectura exhaustiva de los mercados y sus impactos en las principales variables del modelo financiero, dando lugar a estrategias para mitigar el comportamiento alcista en la inflación. Algunas estrategias fueron:

- 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, para mitigar el impacto de inflación.
- Se realizaron dos operaciones de manejo de deuda pública con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por \$ 902.220 millones, generando una utilidad de \$ 39.665 millones.

- 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 y mediano plazo que ofrecen mayor rentabilidad que las cuentas de ahorro.
- Negociación de tasas ofrecidas en las cuentas de ahorro, anticipándose al incremento en la tasa de referencia del Banco de la República.
- Como alternativa en la gestión de activos, se lanzó en junio la línea de Crédito hipotecario, que además de generar rendimientos financieros, permite apalancar la solución de vivienda de los afiliados que requieren crédito.

## Retos 2021

Para 2022, la Entidad en función de su gestión económica y de la generación de rendimientos financieros, se ha trazado los siguientes retos:

80

- Inversiones en deuda privada por un valor aproximado de \$ 250.000 millones.
- Generar una rentabilidad del portafolio de inversiones del IPC+3 %.
- Eficiencia Administrativa. Gastos funcionamiento <1.2 % de los activos administrados.
- Destinar recursos de la utilidad operacional a la construcción de subsidios de vivienda, cercanos a \$ 192.000 millones.
- Implementar crédito de vivienda digital.
- Lanzamiento nuevas líneas de crédito (Mejoras de vivienda, educación y libre inversión) para los afiliados.
- Lanzamiento del modelo de crédito hipotecario.





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



4+

GESTIÓN CON AFILIADOS

## 4.1. ASUNTO MATERIAL: SOLUCIÓN DE VIVIENDA

**ODS 11** "Ciudades y comunidades sostenibles".

### ¿Por qué es importante?

(103-1)

Sin lugar a duda, la pandemia ha sido el reto que el mundo debió enfrentar con decisión a pesar del impacto negativo en la salud, economía y lo social. Caja Honor no fue la excepción y reaccionó rápidamente para adaptarse y volverse flexible ante la nueva normalidad y asegurar la prestación del servicio a los afiliados.

La seguridad de la familia permite construir proyectos de vida positivos, servir a la sociedad y generar progreso, es por esto por lo que nos esmeramos en facilitarles una vivienda digna, ni la pandemia fue impedimento para proporcionar felicidad y bienestar a los hogares de nuestros afiliados.

82

Continuar trabajando con ganas, honestidad, creatividad, innovación y entusiasmo para que las ilusiones de todos a aquellos que confían en Caja Honor reposen seguras y así se multipliquen las sonrisas de miles de familias que son la mejor recompensa.

### ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

Caja Honor cuenta con un equipo humano competente y multidisciplinario, con una infraestructura moderna, canales de atención presenciales y virtuales, para garantizar a los afiliados el acceso a los trámites y servicios; estamos comprometidos con brindar una atención integral a nuestros afiliados y grupos de valor, con criterios de humanización, excelencia e innovación, promoviendo la inclusión social, preferencial y la responsabilidad social.

Los requisitos para que los afiliados puedan acceder a los trámites y servicios, se encuentran disponibles en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

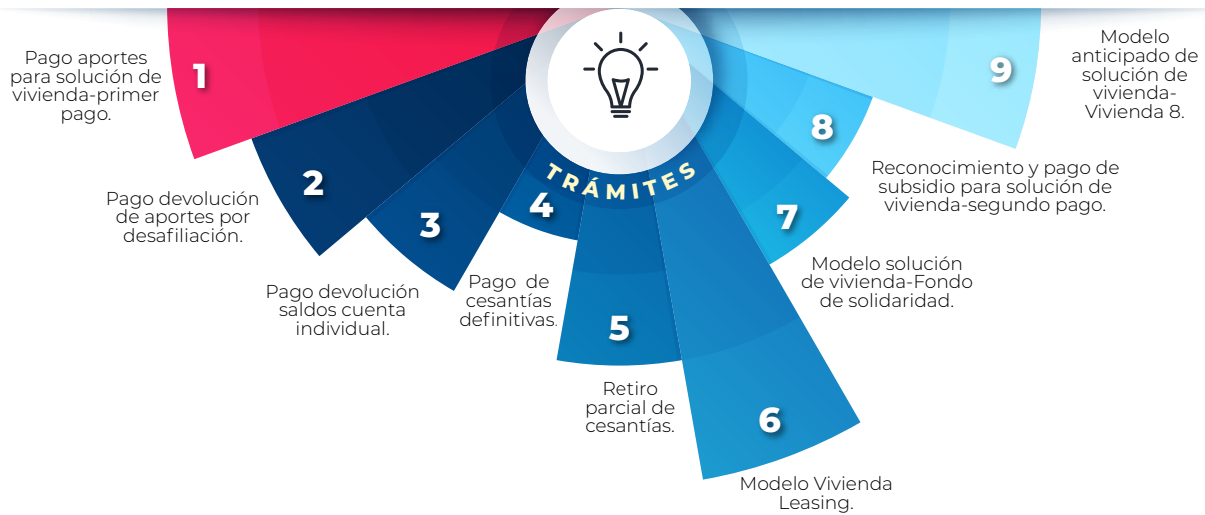


La vivienda propia es sinónimo de estabilidad, progreso, alegría personal y consolidación de proyectos de vida familiares.

servicios de Atención a nivel nacional

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

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)

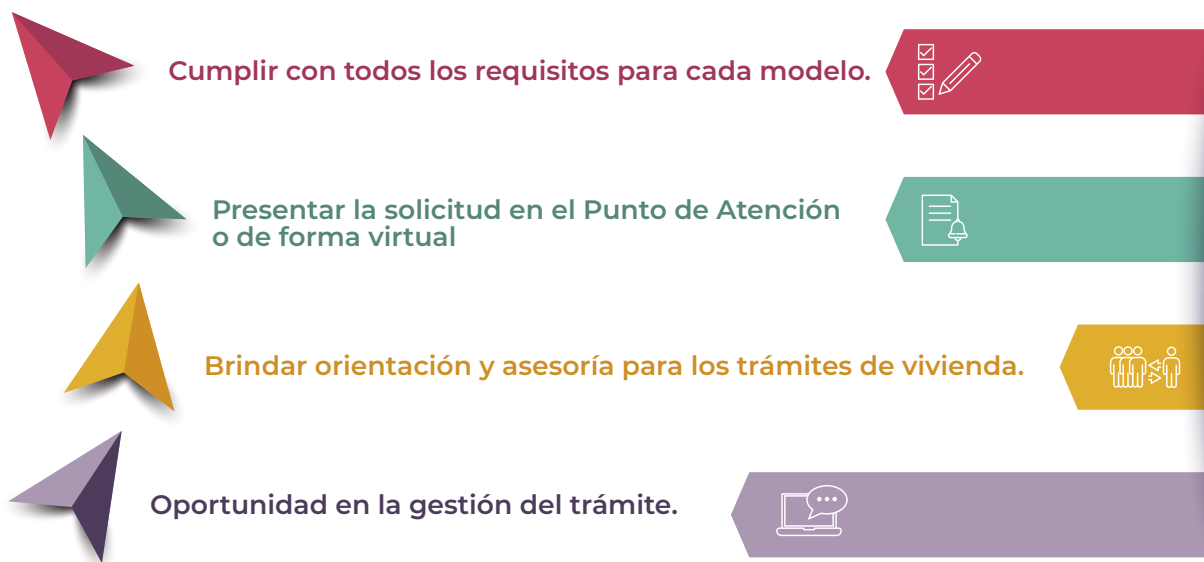


**SERVICIOS**

- 1 Estudio de títulos inmobiliarios.
- 2 Certificado de aportes registrados en la Cuenta Individual.
- 3 Extracto de Cuenta Individual
- 4 Actualización de datos de afiliados y beneficiarios.



## Aspectos de la gestión de solución de vivienda



### ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

84

La gestión y desempeño institucional es monitoreada de forma permanente por la Oficina Asesora de Planeación, dependencia que engrana los componentes de la planeación estratégica. Asimismo, articula con los diferentes procesos la preparación para el reporte en el FURAG, mecanismo que evalúa las políticas de gestión y desempeño dispuestas por el Gobierno Nacional y en coordinación con la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y el Área de Talento Humano realiza auditorías internas de conformidad con los sistemas de gestión implementados para comprobar la conformidad de los requisitos y la satisfacción del afiliado y partes interesadas.

El Área de Atención al Afiliado realiza medición trimestral 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. Estos, mecanismos permiten verificar la gestión de Caja Honor con los afiliados.

## 4.1.1. AFILIADOS

De acuerdo con la establecido en el Decreto Ley 353 de 1994 modificado por la Ley 1305 de 2009, establece como afiliados forzosos al siguiente personal:

- Los Oficiales, Suboficiales, Soldados Profesionales de las Fuerzas Militares y el personal civil al servicio del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares.
- El personal indicado en el numeral anterior, cuando se encuentre devengando asignación de retiro o pensión.
- Los Oficiales, Suboficiales, miembros del nivel ejecutivo, agentes y personal no uniformado de la Policía Nacional.
- El personal indicado en el numeral anterior, cuando se encuentre devengando asignación de retiro o pensión.
- Los servidores públicos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- En caso de fallecimiento del personal anteriormente mencionado, también son afiliados forzosos a Caja Honor, el primer beneficiario del causante reconocido como tal, siempre que quede con el disfrute de sustitución de asignación de retiro o pensión.

85

### Total de afiliados

Adiciembre, la Entidad registró un total 300.741 afiliados, de los cuales 206.186 están realizando aportes para solución de vivienda que representa el 69 % del total de los afiliados y 94.473 se les administra las cesantías, que equivalen al 31 %.



Figura 29. Afiliados a Caja Honor.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

## 4.1.2. SUBSIDIOS DE VIVIENDA

86

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.

Los subsidios de vivienda se clasifican por la categoría que ostenta el afiliado y pueden acceder al mismo una vez se cumpla con los requisitos de 14 años o 168 cuotas de aportes, así:

- **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.

En 2021, Caja Honor entregó 14.373 subsidios a nivel nacional, distribuidos así:

CATEGORÍA DEL AFILIADO	SUBSIDIOS ENTREGADOS-2021
Oficiales	1.159
Suboficiales y Nivel Ejecutivo	9.428
Agentes	100
Soldados Profesionales e infantes de Marina	3.686
<b>Total</b>	<b>14.373</b>

Tabla 9. Categoría Afiliados.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

### 4.1.3. PORTAFOLIO DE MODELOS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA PARA AFILIADOS

**ODS 11** "Ciudades y comunidades sostenibles".

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

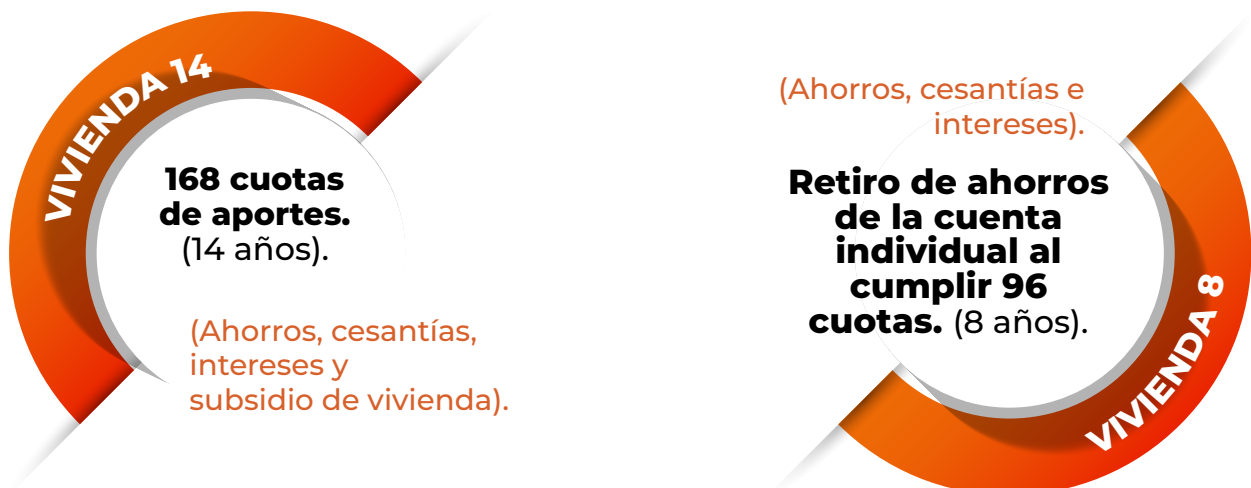


Figura 30. Modelos de solución de vivienda.  
Fuente: Área ATEAF.



Como apoyo al cierre de la solución de vivienda, Caja Honor implementó el crédito hipotecario como alternativa de financiación:

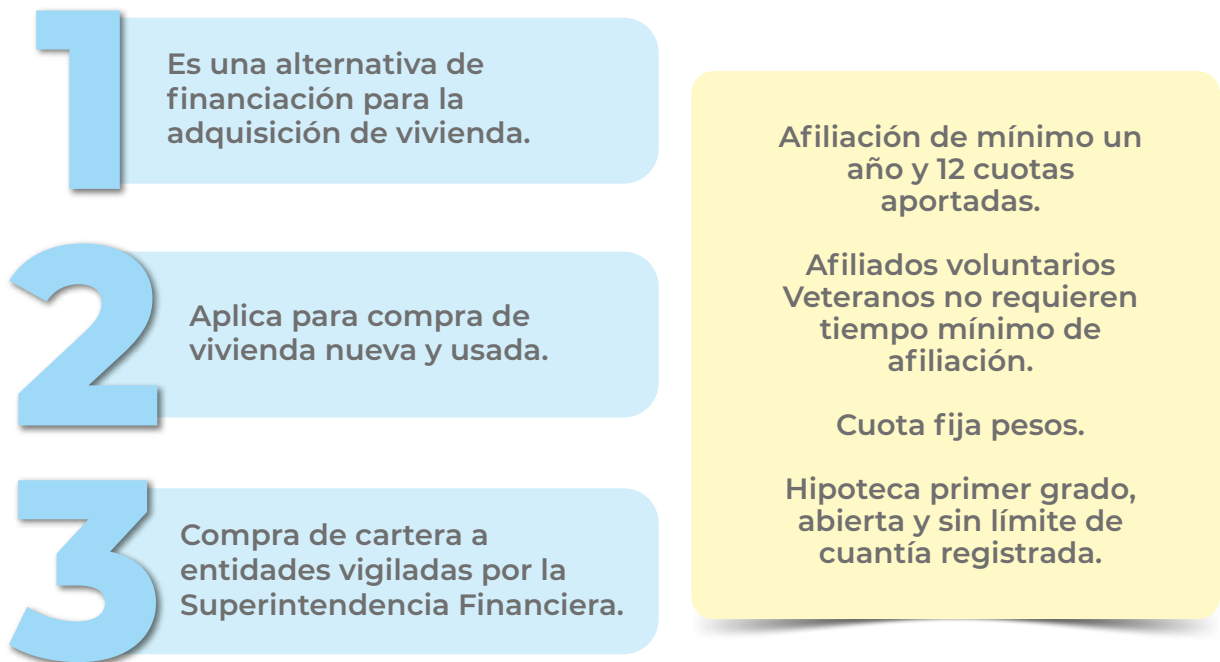


Figura 31. Crédito Hipotecario.  
Fuente: Área de Finanzas.

En cumplimiento de las políticas del Gobierno Nacional, se dispuso la afiliación voluntaria de los veteranos de la Fuerza Pública, quienes pueden acceder a los productos financieros de Caja Honor.

Línea de Ahorro AVAV	Leasing Habitacional Veteranos	Crédito Hipotecario para Veteranos
Ahorro periódico, descuento por nómina o consignación bancaria.	No hay tiempo mínimo de afiliación.	No hay tiempo mínimo de afiliación.
Genera rentabilidad.	Financiación hasta 95 %.	Tiempo crédito: máximo 15 años.
Para: compra de vivienda, mejoras, liberación de hipoteca, estudio o retiros voluntarios.	Descuento por libranza.	Descuento por libranza.
	Tasa de interés 6.2 % E.A.	Tasa de interés 7.2 % E.A.
	Cuota fija en pesos.	Cuota fija en pesos.
	Tiempo crédito: máximo 15 años.	

Figura 32. Servicios financieros veteranos.  
Fuente: Área de Vivienda.

## Logros 2021

- De forma conjunta con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se implementaron las condiciones, trámites y requisitos que permitan a los afiliados, junto con su núcleo familiar, acceder al subsidio de vivienda otorgado por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en concurrencia con el subsidio otorgado por el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA.

### 4.1.3.1. 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 través de la modalidad giro de recursos se entregaron 63 beneficios por valor de \$ 1.593.788.601,06 y se adjudicaron 156 viviendas como se relaciona a continuación:

TIPO DE VIVIENDA	PROYECTO	CIUDAD	DEPARTAMENTO	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL VALOR
III	Mirador del Jardín	Medellín	Antioquia	\$ 46.100.000	2	\$ 92.200.000
III	Mirador del Jardín 2	Medellín	Antioquia	\$ 54.686.940	1	\$ 54.686.940
I	Mirador del Llano II	Villavicencio	Meta	\$ 82.000.000	30	\$ 2.460.000.000
III	Villa Maitá	El Espinal	Tolima	\$ 68.500.000	1	\$ 68.500.000
III	Villa Maitá	El Espinal	Tolima	\$ 72.000.000	14	\$ 1.008.000.000
III	Santa Sofía	Sabanagrande	Atlántico	\$ 68.000.000	18	\$ 1.224.000.000
				\$ 74.000.000	2	\$ 148.000.000
II	Villas del Porvenir	Sabanalarga	Atlántico	\$ 86.000.000	17	\$ 1.462.000.000
III	Villas del Porvenir	Sabanalarga	Atlántico	\$ 67.000.000	18	\$ 1.206.000.000
				\$ 73.000.000	2	\$ 146.000.000
III	Santa Sofía	Sabanagrande	Atlántico	\$ 72.000.000	18	\$ 1.296.000.000
				\$ 78.000.000	2	\$ 156.000.000
II	Villas del Porvenir	Sabanalarga	Atlántico	\$ 86.000.000	3	\$ 258.000.000
III	Villas del Porvenir	Sabanalarga	Atlántico	\$ 72.950.000	18	\$ 1.313.100.000
				\$ 77.000.000	2	\$ 154.000.000
III	Mirador del Jardín	Medellín	Antioquia	\$ 46.100.000	8	\$ 368.800.000
<b>TOTAL</b>					<b>156</b>	<b>\$ 11.415.286.940</b>

Tabla 10. Vivienda entregadas modelo Héroes.  
Fuente: Grupo Fondo de Solidaridad.





¡La vivienda propia es un abrazo al corazón de los hogares! Caja Honor cree en la estabilidad, retribución y progreso para las familias de la Fuerza Pública que más lo necesitan.

#### 4.1.3.1.2. Futuro

La Entidad administra las cesantías de los afiliados en dos (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.

Se procesaron 26.251 expedientes de cesantías. La relación detallada se presenta a continuación:



FUERZA	PARCIALES						DEFINITIVAS		TOTAL
	Construcción y mejora de vivienda	Compra de vivienda	Educación	Liberación de gravamen hipotecario	Conciliación ente judicial / liquidación sociedad conyugal	Pago impuesto predial y valorización	Retiro de la institución	Muerte del afiliado	
Policía Nacional	5.830	2.610	1.538	16	39	2	6.248	243	16.526
Ejército Nacional de Colombia	1.810	1.863	2.433	11	22	2	1.165	346	7.652
Armada Nacional	326	303	334	5	0	2	216	81	1.267
Fuerza Aérea Colombiana	297	80	60	16	2		120	21	596
Gabinete	19	5	7	2	0		50	1	84
Comando General FF.MM.	19	3	7	0	0		16	2	47
Cajahonor	10	16	4	0	0	1	13		44
Dirección General Marítima	6	2	3	1	0		10	3	25
Dirección CRI	3	6	0	0	1		0		10
<b>TOTAL</b>	<b>8.320</b>	<b>4.888</b>	<b>4.386</b>	<b>51</b>	<b>64</b>	<b>7</b>	<b>8.320</b>	<b>697</b>	<b>26.251</b>

Tabla 11. Devolución cesantías.  
Fuente: Área de Operaciones-Sistema de Información IBM SPSS Modeler.

Durante la vigencia 2021, se enviaron 4.043.680 extractos, 2.744.252 para afiliados que se encuentran aportando para solución de vivienda, 1.288.948 extractos para afiliados a los cuales se les administran las cesantías y 10.480 de otros productos.

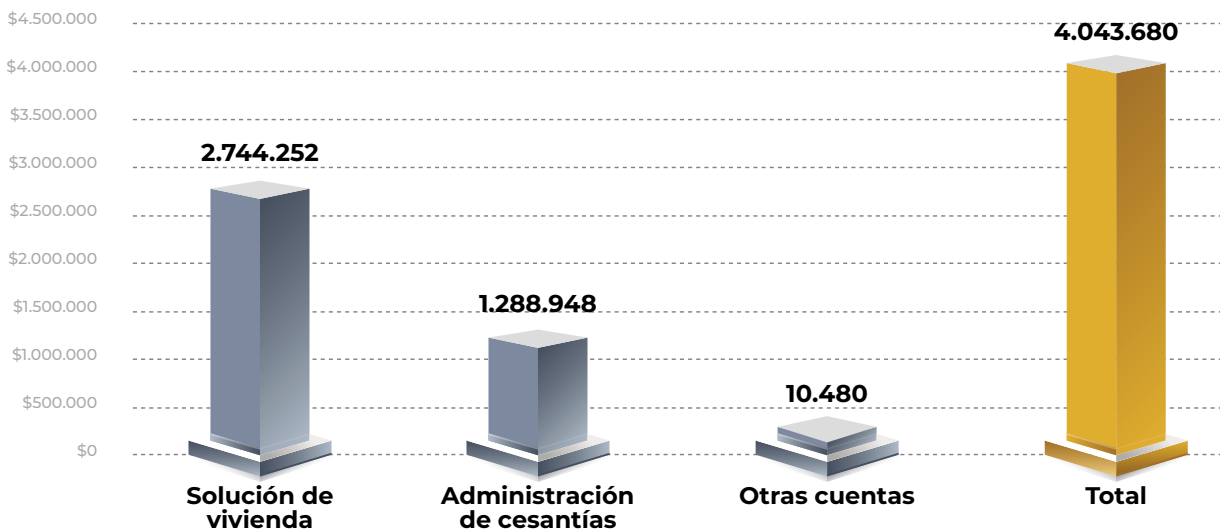


Figura 33. Envío extractos.  
Fuente: Área de Operaciones- Tomado de FSend -F1 Top Poi.

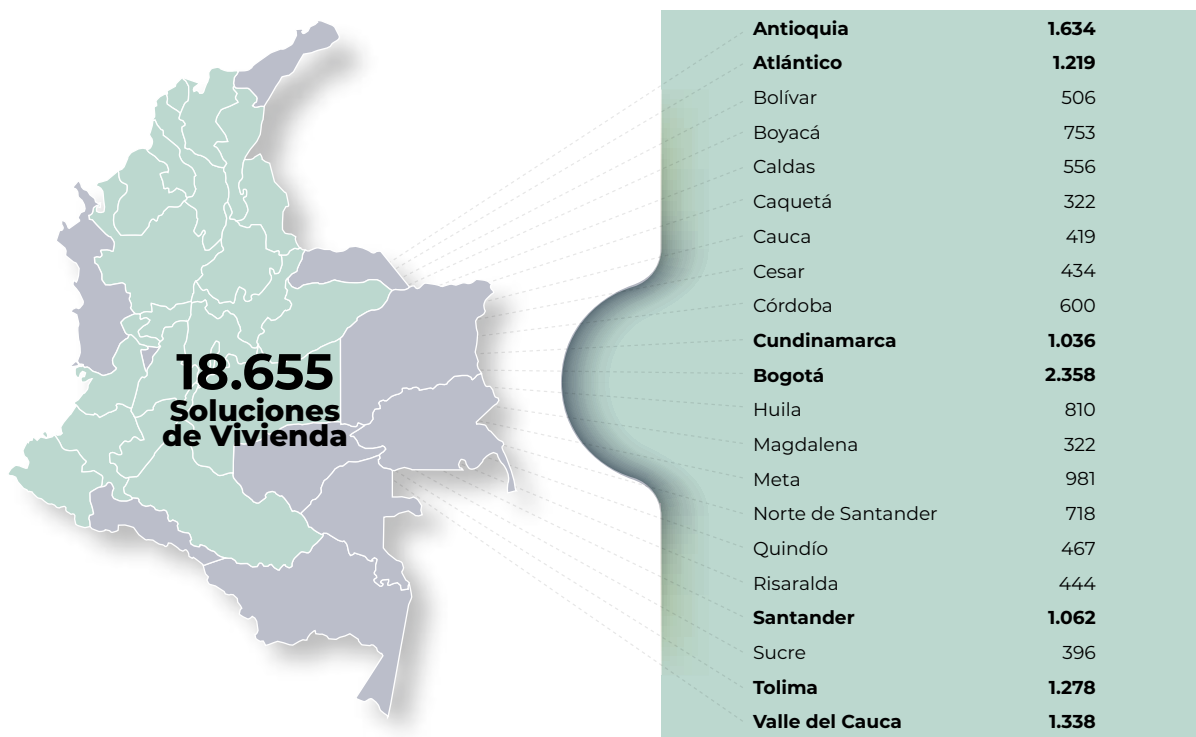
### 4.1.3.2. Ejecución Modelos de Solución de Vivienda

Durante la vigencia se proyectó la meta de otorgar 23.053 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos, con una ejecución del 81 % que corresponde a 18.619 soluciones de vivienda, así:

MODELO	META	EJECUCIÓN	%	INVERSIÓN (Millones \$)
<b>VIVIENDA 14</b>	16.300	14.373	88%	1.315.282
<b>VIVIENDA 8</b>	6.443	3.883	60%	154.945
<b>HÉROES (FONDO DE SOLIDARIDAD)</b>	120	120	100%	8.817
<b>VIVIENDA LEASING</b>	190	243	128%	28.279
<b>TOTAL</b>	<b>23.053</b>	<b>18.619</b>	<b>81%</b>	<b>1.507.323</b>

Tabla 12. Ejecución Modelos de Solución de Vivienda.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

En la siguiente tabla se puede evidenciar la distribución geográfica de las soluciones de vivienda.



Con respecto a la MEGA establecida para el periodo 2019-2022 en 87.904 soluciones de vivienda, con corte a diciembre se presentó una ejecución de 55.659 que corresponde al 63 %, de estas 38.159 corresponden a VIS y 3.126 no VIS.

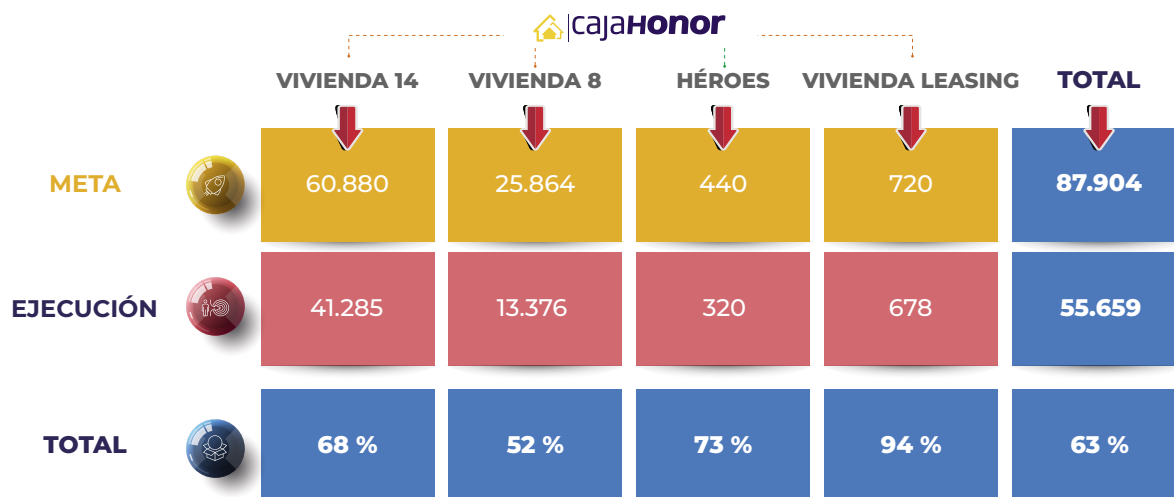


Figura 35. Ejecución MEGA 2021.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

#### 4.1.4. HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dentro de los aspectos relevantes de la estrategia y acciones de participación ciudadana, Caja Honor promovió espacios para la interacción con los afiliados en la formulación de los planes institucionales y establecimiento de acciones de mejora en el servicio con el aprovechamiento de los canales virtuales.

En la siguiente tabla se detalla las actividades de participación desarrolladas durante la vigencia.

Tabla 13. Actividades de participación Ciudadana.  
Fuente: Área de Atención al Afiliado

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>Ferias</b>	<p><b>653 afiliados fueron atendidos.</b></p> <p>Ruta del servicio “<i>Nuestro compromiso es no olvidarlos</i>”</p> <p><b>Virtual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Putumayo Sexta División.</li> <li>• San José del Guaviare Cuarta División.</li> <li>• Caquetá Sexta División.</li> </ul> <p><b>Presencial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montería Décima Primera Brigada.</li> <li>• Meta Cantón Militar.</li> <li>• Bogotá- Policía Nacional- Veteranos de la Fuerza Pública.</li> <li>• Cali Gaula Policía Nacional.</li> <li>• Hospital Militar de Medellín.</li> </ul>
<b>Visitas</b>	<p><b>3.441 afiliados fueron atendidos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pereira, Risaralda: Ley del veterano.</li> <li>• Sogamoso- Duitama, Boyacá: Ejército Nacional.</li> <li>• Bogotá: Cantón Norte.</li> <li>• Caquetá en el CRI.</li> <li>• Visitas a las diferentes escuelas en las ciudades de Bogotá Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.</li> </ul>
<b>Visitas a Centros de Reclusión del Ejército Nacional, Armada Nacional y Policía Nacional.</b>	<p><b>Caja Honor brindó acompañamiento y asesoría personalizada a 249 afiliados para solución de vivienda y trámites de cesantías.</b></p>
<b>Ruta Virtual Puntos Móviles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenciones: 22.689 afiliados.</li> <li>• Trámites: 3.892.</li> <li>• 159 visitas y atención a Unidades Militares y de Policía.</li> <li>• 11 visitas y atención a Centros de Reclusión y DCRI.</li> <li>• Departamentos de impacto en la visita de las Unidades Militares Ejército Nacional, Fuerza Aérea, Armada Nacional y Policía Nacional: Meta, Nariño, Boyacá, Córdoba, Santander y Cundinamarca.</li> </ul>
<b>Atención Chatbot</b>	<p><b>213.769 atenciones brindadas al afiliado.</b></p>

Tabla 13. Actividades de participación Ciudadana.  
Fuente: Área de Atención al Afiliado

Se realizó la encuesta de caracterización de afiliados con los criterios dispuestos por el programa de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de planeación, los resultados están publicados en el sitio web.

## Feria Virtual Inmobiliaria

El 15 de octubre se realizó el lanzamiento de la XXII Feria Inmobiliaria, siendo el segundo año consecutivo de forma virtual. Contó con 27 constructoras, 3 entidades financieras y 195 proyectos a nivel nacional. El enlace de ingreso de la feria fue [www.cajahonorferiavirtual.com](http://www.cajahonorferiavirtual.com).

# Expositores XXII Feria Inmobiliaria Caja Honor 2021

**29**  
Construtoras e inmobiliarias

**3**  
Entidades Financieras

**1**  
Empresa de servicios



Figura 36. Expositores XXII Feria Inmobiliaria Virtual.  
Fuente: Grupo Promoción Modelos de Vivienda.

## ESTRUCTURA DE LA PLATAFORMA

PANTALLA LOGIN



... CENEFA DE PATROCINADORES

PANTALLA REGISTRO



... CENEFA DE PATROCINADORES

PANTALLA BIENVENIDOS



... CENEFA DE PATROCINADORES

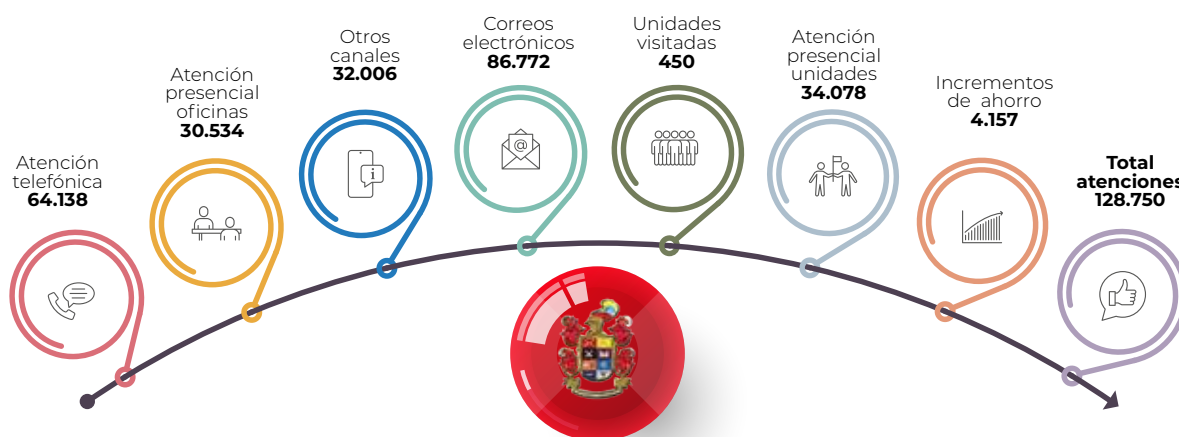
--- BANNER FIJO

Figura 37. Link ingreso Feria Virtual. Fuente: Grupo Promoción Modelos de Vivienda.

A través de este mecanismo se presentaron 59.974 visitas y 30.580 registros de afiliados, con lo cual se generaron 9.489 clientes potenciales, así: 6.560 de constructoras, 2.342 de Modelos de Vivienda y 587 de entidades financieras.

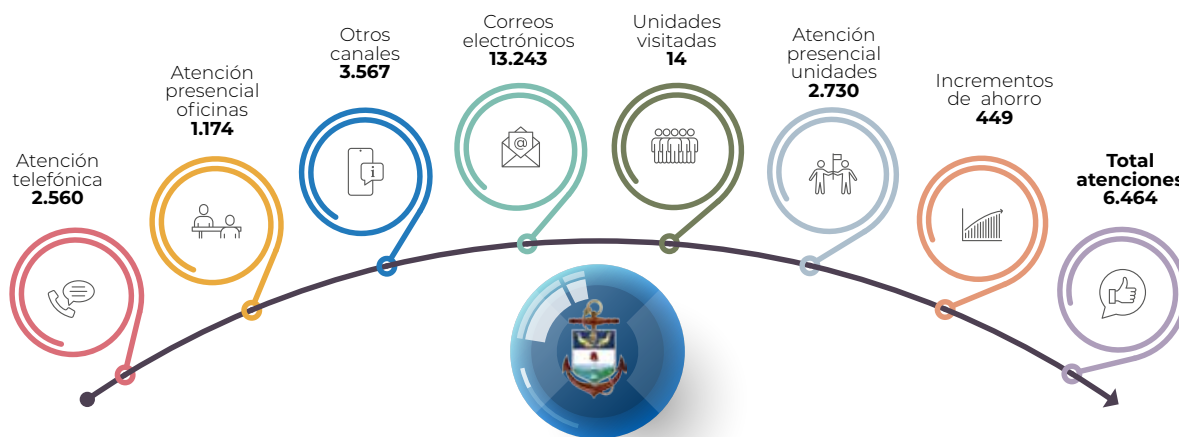
## Gestión Oficinas De Enlace

Las Oficinas de Enlace de las Fuerzas Militares y la Policía, son actores fundamentales en la gestión desarrollada por la Entidad. A continuación, se presenta información estadística de las actividades ejecutadas, según lo reportado por el Grupo Promoción Modelos de Vivienda.



### Enlace Ejército Nacional

Figura 38. Gestión desarrollada Ejército Nacional.



### Enlace Armada de Colombia

Figura 39. Gestión desarrollada Armada de Colombia.



Figura 40. Gestión desarrollada Fuerza Área



Figura 41. Gestión desarrollada Policía Nacional.

## Logros 2021

- Estructuración Grupo de Atención Virtual
- Fortalecimiento de la APP de Caja Honor para la consulta de estados de cuenta, consulta de estado de trámites y gestión de trámites.
- Incremento de agendamiento de citas para el afiliado en un 74 % con relación a la vigencia anterior.

- Desde el Portal Transaccional se garantizó el servicio para la radicación y consulta de trámites en línea.
- Asesoría virtual y videoconferencia para la solución de vivienda.
- Respuestas automáticas con el chatbot “Patria” a las solicitudes de los afiliados, aseguramiento de información, identificación del afiliado.
- Se cumplió con el servicio preferencial y programa de inclusión social.



Figura 42. Trámites y Servicios.  
 Fuente: Área de Atención al Afiliado.



### 4.1.4.1. Canales de comunicación y Puntos de Atención

Para Caja Honor es fundamental la interacción y comunicación permanente con los afiliados y beneficiarios, siendo vital contar con diferentes canales tanto presenciales como virtuales. Por tal razón, se dio cumplimiento a la normativa con respecto a emergencia sanitaria por la COVID-19, fortaleciendo los canales de comunicación, los protocolos de servicio, la atención oportuna.

100



Figura 43. Canales de servicio.  
Fuente: Área de Atención al Afiliado.

Durante el 2021, se realizaron 230.382 atenciones, con incremento del 32 % con respecto al 2020, como se presenta a continuación:

PUNTOS DE ATENCIÓN	2021	2020
Sede Principal	79.577	59.927
Punto de Atención Ibagué	27.828	23.134
Punto de Atención Barranquilla	18.545	15.455
Punto de Atención Bucaramanga	23.238	18.095
Punto de Atención Cali	17.758	16.230
Punto de Atención Florencia	15.493	12.795
Punto de Atención Medellín	17.114	15.115
Punto de Atención Cartagena	8.140	6.771
Punto Móvil Bogotá	9.870	4.376
Punto Móvil Nacional	12.819	2.848
<b>Total</b>	<b>230.382</b>	<b>174.746</b>

Tabla 14. Cuadro comparativo de atenciones.  
Fuente: Área de Atención al Afiliado.

## Trámites por Punto de Atención

101

Se recibieron 102.931 trámites a nivel nacional, con un incremento del 9 % con respecto al 2020.

PUNTOS DE ATENCIÓN	2021			2020		
	Presencial	Virtual	Total	Presencial	Virtual	Total
<b>Bogotá</b>	22.270	6.813	<b>29.083</b>	20.108	7.763	<b>27.871</b>
<b>Cali</b>	7.649	3.740	<b>11.389</b>	7.667	5.057	<b>12.724</b>
<b>Medellín</b>	7.258	8.505	<b>15.763</b>	7.440	5.125	<b>12.565</b>
<b>Barranquilla</b>	7.125	7.230	<b>14.355</b>	6.142	4.527	<b>10.669</b>
<b>Ibagué</b>	7.379	3.824	<b>11.203</b>	6.552	2.042	<b>8.594</b>
<b>Bucaramanga</b>	5.732	3.019	<b>8.751</b>	4.475	3.930	<b>8.405</b>
<b>Cartagena</b>	2.217	414	<b>2.631</b>	3.316	3.507	<b>6.823</b>
<b>Florencia</b>	3.628	1.257	<b>4.885</b>	3.002	1.013	<b>4.015</b>
<b>Móvil Nacional</b>	1.232	358	<b>1.590</b>	1.088	551	<b>1.639</b>
<b>Móvil Bogotá</b>	1.275	1.074	<b>2.349</b>	473	233	<b>706</b>
<b>Oficina Virtual</b>		932	<b>932</b>			<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>65.765</b>	<b>37.166</b>	<b>102.931</b>	<b>60.263</b>	<b>33.748</b>	<b>94.011</b>

Tabla 15. Trámites por Punto de Atención.  
Fuente: Área de Atención al Afiliado.

## 4.1.5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Entidad realiza medición del Índice de Satisfacción del Afiliado frente a los trámites y servicios, en promedio, el Índice se ubicó en 4.7 en una escala de 1 a 5. A continuación, se presenta el comparativo trimestral de acuerdo con estudio realizado por una firma externa, cuyos resultados detallados se encuentran publicados en el sitio web.

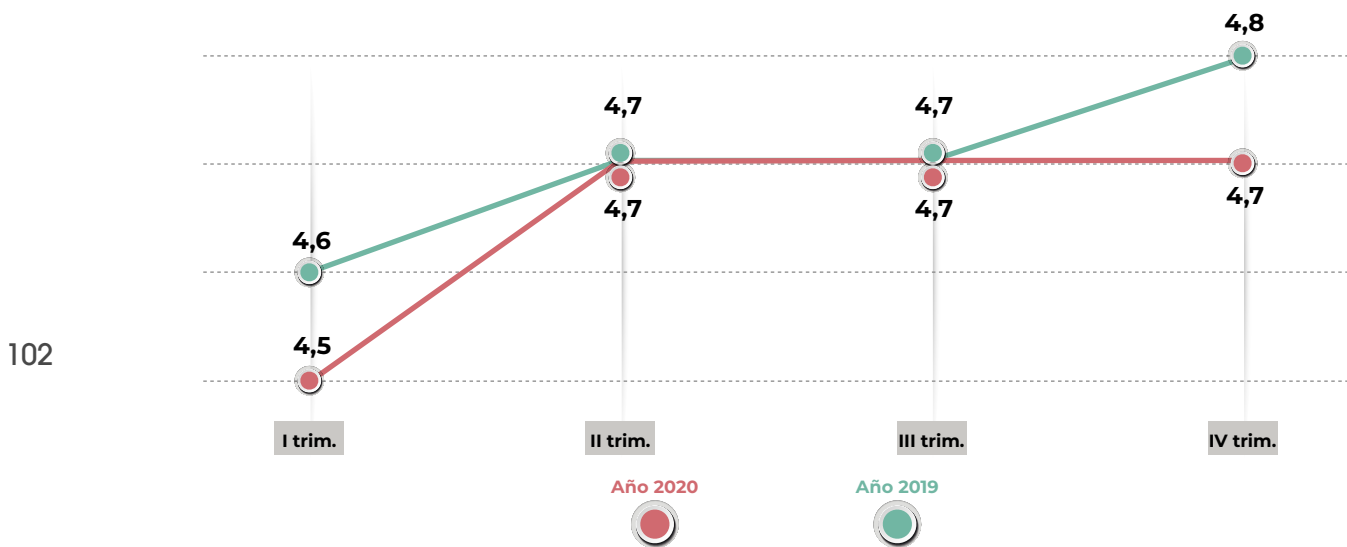


Figura 44. Índice de Satisfacción al Afiliado.  
Fuente: Qualylife.

Los resultados detallados de la medición están publicados en el sitio web.

### Retos 2022

- Fortalecer el Grupo de Atención Virtual.
- Implementar iniciativas para fortalecer la prestación del servicio a nivel nacional con herramientas de transformación digital.
- Entregar 22.476 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos.

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

El Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero es responsable de recibir las PQRSD allegadas a través de los diferentes canales: Puntos de Atención, Centro de Contacto al Ciudadano -CCC, Defensor del Consumidor Financiero y página web de la Entidad a través del enlace [www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/paginas/PQRD.aspx](http://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/paginas/PQRD.aspx).

### Canales de recepción de PQRSD

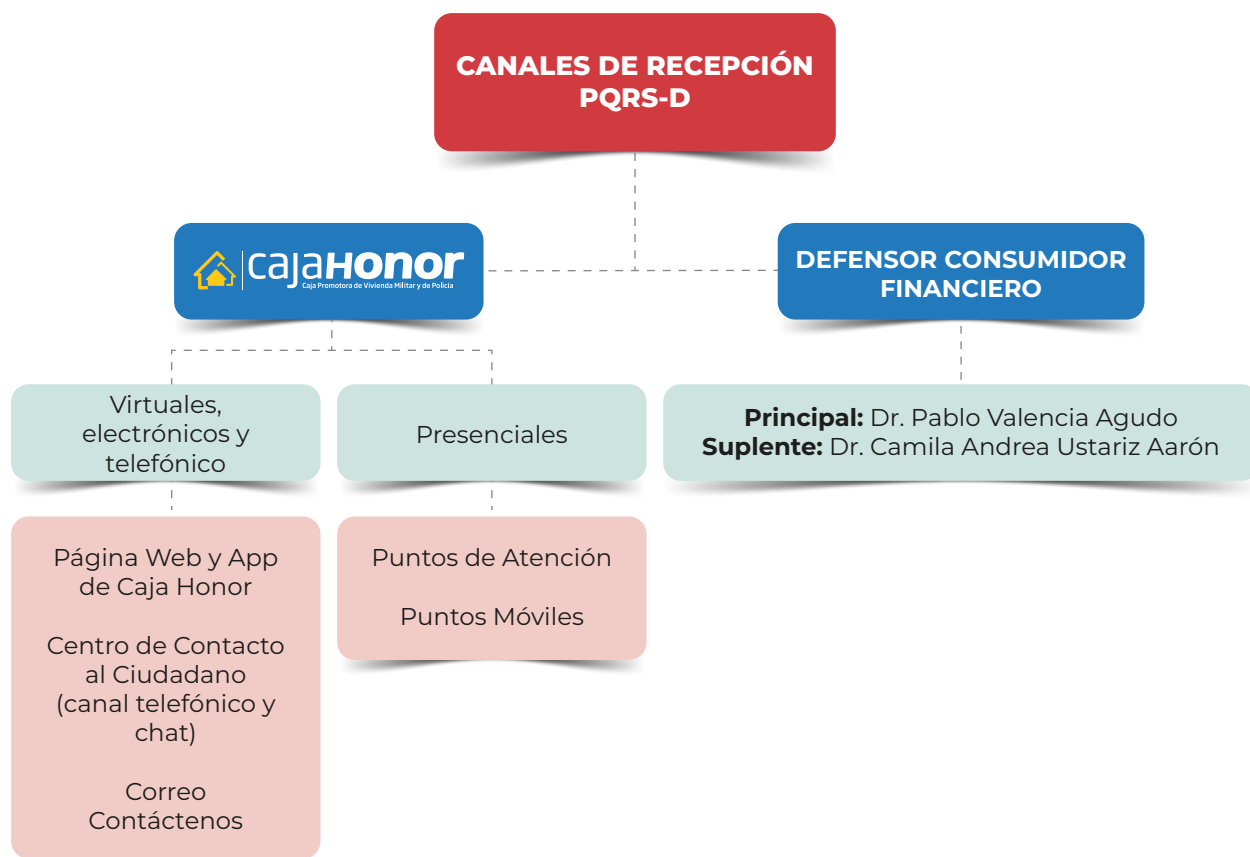


Figura 45. Canales recepción PQRSD. Fuente: Área SAC.

### Clasificación de las solicitudes

Caja Honor comprometida con la información que se brinda a los Consumidores Financieros y partes interesadas, dio respuesta oportuna a 26.938 solicitudes allegadas durante la vigencia.

CLASE DE SOLICITUD	TRIMESTRE				TOTAL
	I	II	III	IV	
Petición	5.414	5.312	5.399	5.003	<b>21.128</b>
Certificación	1.351	942	1.172	674	<b>4.139</b>
Reclamo	189	315	310	156	<b>970</b>
Felicitación	127	95	141	41	<b>404</b>
Queja	26	28	41	16	<b>111</b>
Requerimiento	12	16	22	21	<b>71</b>
Sugerencia	6	12	13	16	<b>47</b>
Agradecimiento	16	15	3	4	<b>38</b>
Recurso	1	7	3	4	<b>15</b>
Denuncia	1	2	7	-	<b>10</b>
Consulta			2	1	<b>3</b>
Reposición	2				<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.143</b>	<b>6.744</b>	<b>7.113</b>	<b>5.936</b>	<b>26.938</b>

Tabla 16. Clasificación solicitudes.  
Fuente: Área SAC.

104

De las 667.769 atenciones (PQRS-D, atenciones presenciales e interacciones en el CCC), realizadas por Caja Honor, solo se registraron 111 quejas y 970 reclamos; 108 fueron favorables al consumidor financiero, lo que representa el 0,02 % del total de atenciones por los diferentes canales y el 0,4 % de las solicitudes recibidas.

### Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)

Se realizaron 410.449 atenciones a través del CCC, discriminadas así:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TRIMESTRE				TOTAL
	I	II	III	IV	
Línea directa	54.849	71.964	64.402	61.320	<b>252.535</b>
Línea gratuita	25.913	18.521	26.353	23.988	<b>94.775</b>
Internet - Chat	11.134	8.322	7.879	5.510	<b>32.845</b>
Correo electrónico	8.055	8.059	8.285	5.895	<b>30.294</b>
<b>TOTAL</b>	<b>99.951</b>	<b>106.866</b>	<b>106.919</b>	<b>96.713</b>	<b>410.449</b>

Tabla 17. Atenciones Centro de Contacto al Ciudadano.  
Fuente: Área SAC.

Se observó mayor interacción de los usuarios en las llamadas telefónicas, con una participación del 85 % a través de este canal. Las interacciones por medio de chat representaron el 8 %, y el 7 % restante, se atribuye a los correos electrónicos.

### **4.1.5.3. Protección de datos personales y privacidad de la información**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y a lo previsto en el numeral 3 y el parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, Caja Honor cumple con las políticas de protección de la información de los datos personales y ha dispuesto los siguientes mecanismos:

- 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: <https://www.cajahonor.gov.co/Paginas/Politica-de-Protecci%C3%B3n-de-Datos.aspx>

105

### **Logros 2021**

- Se consolidó la gestión virtual, brindando soluciones efectivas a través de los canales virtuales.
- Los mecanismos de protección permitieron atender de manera resolutive las situaciones y novedades presentadas por los consumidores financieros.
- Se atendieron 20.507 citas programadas, así los afiliados accedieron a trámites y servicios.

## Retos 2022

- Fortalecimiento de la cultura del servicio, optimización y adecuación de los canales de atención a las necesidades del consumidor financiero.
- Identificación de temas de impacto, con el fin de establecer estrategias y acciones de mejora que conlleven a la satisfacción del consumidor financiero.

### 4.1.6. EDUCACIÓN FINANCIERA

Caja Honor promueve la cultura del ahorro y buenas prácticas financieras, por tal razón durante 2021 se ejecutó el programa de Educación Financiera con 666 actividades:

106

- 12 campañas para incentivar el uso de la plataforma virtual.
- 22 cápsulas financieras.
- 11 banners publicados en el grupo de Bienestar Virtual vía WhatsApp.
- 4 talleres de Educación Financiera.
- 2 capacitaciones de sensibilización.
- Publicación de 12 videos (6 de lenguajes de señas).
- 9 visitas a emisoras.
- 4 artículos para Notivienda.
- 4 charlas presenciales.
- 546 charlas realizadas por las Oficinas de Enlace (PONAL, ARC, FAC, Ejército).



- 11 artículos para sección noticias de la intranet y la web.
- 22 pautas en emisoras.
- 3 cursos de facilitadores.
- 3 asistencias a ferias.
- 1 encuesta.

## Logros 2021

- Mayor acercamiento a los consumidores financieros retomando asistencias a ferias comerciales y charlas presenciales.
- Se realizó medición de la percepción del programa de Educación Financiera lo que permite su fortalecimiento.
- Se fortaleció la atención del Centro de Contacto al Ciudadano – CCC, por lo que se consolidó como la primera línea de acción para brindar información.
- Reorganización interna del equipo de trabajo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

## Retos 2022

- Envío de mensajes de texto a los consumidores financieros, impulsando el programa de Educación Financiera y temas institucionales.
- Dar continuidad al programa de Educación Financiera y demás disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.







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



5

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

## 5.1. ASUNTO MATERIAL: BIENESTAR LABORAL

**ODS 8** "Empleo digno y crecimiento económico"

**ODS 3** "Salud y bienestar"

**ODS 4** "Educación de calidad"

### ¿Por qué es importante?

(103-1)

Caja Honor ha definido un objetivo estratégico encaminado a desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de Felicidad Laboral, es por esto por lo que en un equipo cohesionado se aprovechan los talentos y habilidades de sus integrantes, con el propósito de alcanzar metas y contribuir en el cumplimiento de la Misión

Como consecuencia de los efectos de la pandemia generada por la COVID-19, Caja Honor anticipó y fortaleció sus prácticas laborales, especialmente desde el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo con enfoque en la salud mental y la flexibilidad, así como el control de los protocolos de bioseguridad y la motivación para cumplir con plan de vacunación establecido por el Gobierno Nacional.

Se desarrollaron los planes y programas con cubrimiento al 100 % de la planta de personal en la formación de nuevas competencias en innovación, gestión de conocimiento, manejo de herramientas digitales para responder a nuevos servicios y canales de atención, la transformación de las actividades del plan de bienestar en actividades virtuales y toda la implementación de los estándares en seguridad y salud en el trabajo, prácticas que permitieron la certificación en la NTC ISO 45001:2018.

### ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

La Gestión del Talento Humano se desarrolla de acuerdo con la planeación estratégica e iniciativas establecidas para la vigencia mediante el establecimiento de planes y programas orientados a desarrollar y fortalecer las competencias para la transformación digital, innovación y excelencia en el servicio.

Se cumplió con las políticas gubernamentales en materia de empleo, al vincular a 12 mujeres y 9 jóvenes entre los 18 y 28 años, en la planta de personal.

Caja Honor cuenta con un Modelo de Felicidad Laboral integrado por cuatro (4) ejes, direccionados al liderazgo, comunicación y objetivos claros, estilo de vida y trabajo saludable 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.

## 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 2021, 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.

Llegar a la mente y al corazón de los funcionarios fomenta el sentido de pertenencia, la vivencia de valores institucionales y la comprensión del norte estratégico institucional.



- 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.
- Reunión mensual a cargo del señor Gerente General dirigida a todos los funcionarios de la Entidad, donde se da a conocer temas asociados a la gestión, políticas institucionales y se genera un espacio para reconocimientos y charlas motivacionales.

## Logros 2021

- Se realizó la vinculación de nueve (9) practicantes universitarios, quienes por su competencia fueron designados en diferentes dependencias.
- Para el desarrollo del personal mediante el plan carrera por la modalidad de competencias, se promovió de nivel a 42 funcionarios.
- Otorgamiento certificación NTC ISO 45001:2018 por parte de ICONTEC

111

## Retos 2022

- Mantener la certificación del Sistema ISO 45001:2018, fortaleciendo los controles en los procesos.
- Cultura de autogestión, innovación, transformación digital y excelencia.

## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Con fundamento en la planeación estratégica se formuló el plan de acción, que se reporta conforme con la meta, el resultado de los indicadores y, según los análisis, se establecen planes de mejoramiento o acciones de mejora, de igual manera se realiza la medición de los indicadores establecidos en cada plan y los que establece la normativa. La Oficina de Control Interno realiza auditorías al proceso y valida las evidencias de los informes presentados.

## 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 2021, con un equipo de trabajo conformado por 277 funcionarios; 15 empleados públicos y 262 trabajadores oficiales. Durante esta vigencia y, para el apoyo de las operaciones en los diferentes procesos, la Entidad contó con 42 contratistas y 25 trabajadores en misión.

FUNCIONARIOS			
TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE DEDICACIÓN	♂	♀
Término indefinido	Completo	92	150
Término fijo	Completo	20	15
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>165</b>

Tabla 18. Información planta de personal.  
Fuente: Área de Talento Humano.

CONTRATISTAS Y TRABAJADORES EN MISIÓN			
TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE DEDICACIÓN	♂	♀
Prestación de servicios	Completo	25	17
Obra o labor	Completo	16	9
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>26</b>

Tabla 19. Información de Contratistas.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 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 165 mujeres, que representan el 60 % de la población, 5 funcionarios en condición de discapacidad.

La siguiente tabla clasifica los rangos de edades del personal de la planta de personal, y el total de funcionarios por nivel de cargo.

CARGO	18-30 AÑOS		30-50 AÑOS		› DE 50 AÑOS		TOTAL FUNCIONARIOS POR CARGO	% FUNCIONARIOS POR CARGO
	♂	♀	♂	♀	♂	♀		
Gerente					1		1	0 %
Subgerente			3		1		4	1 %
Jefe Oficina				3	2		5	2 %
Profesional Especializado			9	29	14	9	61	22 %
Profesional Universitario	15	13	38	69	2	9	146	53 %
Técnico	4	4	7	17	4	6	42	15 %
Asistencial	1	2	8	3	3	1	18	6 %
<b>Total funcionarios rango de edad y género</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>65</b>	<b>121</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>277</b>	<b>100,00%</b>
Porcentaje funcionarios rango de edad y género	<b>7,22 %</b>	<b>6,86 %</b>	<b>23,47 %</b>	<b>43,68 %</b>	<b>9,75 %</b>	<b>9,03 %</b>		<b>100 %</b>
<b>Porcentaje funcionarios rango de edad</b>	<b>14,08 %</b>		<b>67,15 %</b>		<b>18,77 %</b>			<b>100 %</b>

Tabla 20. Rango edades personal de planta.  
Fuente: Área de Talento Humano.

### 5.1.2.3. Funcionarios por región

El 85,59 % de los funcionarios de planta de la Entidad están laborando en la Sede Principal, ubicada en Bogotá. El 14,40 % restante está distribuido en seis (6) 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	206	31	237	85,56%
Bucaramanga	5	1	6	2,17%
Barranquilla	6	1	7	2,53%
Cali	8	0	8	2,89%
Florencia	4	0	4	1,44%
Ibagué	5	1	6	2,17%
Medellín	8	1	9	3,25%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>35</b>	<b>277</b>	<b>100 %</b>

Tabla 21. Funcionarios por región.  
Fuente: Área de Talento Humano.

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

(401-1)

El índice de rotación de personal que para el año 2021 se ubicó en un 6,90 %, se configuró como el registro más bajo en las últimas vigencias. Estas novedades de retiro permitieron realizar la vinculación de 24 nuevos funcionarios. En la modalidad de rotación por crecimiento profesional, se presentaron 30 cambios entre dependencias y 42 personas modificación de escala.

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	5
		Entre 31 y 50 años	3
		Mayores de 51 años	3
	♀	Entre 18 y 30 años	6
		Entre 31 y 50 años	6
		Mayores de 51 años	0
Medellín	♂	Entre 31 y 50 años	1
<b>TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES</b>			<b>24</b>

Tabla 22. Nuevas contrataciones.  
Fuente: Área de Talento Humano.

RETIROS DE PERSONAL			
REGIÓN	GÉNERO	RANGO DE EDAD	PERSONAS RETIRADAS
Bogotá	♂	Entre 18 y 30 años	2
		Entre 31 y 50 años	6
	♀	Entre 31 y 50 años	7
		Mayores de 51 años	1
		Entre 31 y 50 años	2
Cartagena	♂	Mayores de 51 años	1
	♀	Entre 31 y 50 años	1
<b>TOTAL RETIROS</b>			<b>20</b>

Tabla 23. Retiros personales.  
Fuente: Área de Talento Humano.





## 5.1.2.5. Licencias de maternidad y paternidad

(401-3)

Durante 2021, cuatro (4) mujeres y un hombre ejercieron su derecho a la licencia de maternidad y paternidad, de ellos una mujer continua en licencia de maternidad y el resto del personal 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)

De conformidad con el Plan del Gobierno Nacional, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la actualización del Plan Nacional de Formación 2020 a 2030, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor), estableció dentro de sus objetivos institucionales el “Desarrollo de las competencias del Talento Humano y el fortalecimiento del modelo de felicidad laboral”, como eje fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Durante la Vigencia 2021 y, en cumplimiento del plan anual de capacitación, se logró un cubrimiento del 100 % a los funcionarios de planta en los programas de formación y capacitación, se desarrollaron 44 programas de formación con un total 1.972 horas académicas. Para una inversión total de **\$ 207.835.585**. (Ver Tabla 24. Plan anual capacitación).

(404-2)

A continuación, se presentan algunos de los programas más relevantes de acuerdo con el objeto y misión de la Entidad. *Tabla 25. Capacitaciones relevantes personal*).

	# FUNCIONARIOS FORMADOS		# HORAS FORMACIÓN		PROMEDIO HORAS FORMACIÓN	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Gerente	1	0	11	0	11	0
Subgerente	1	0	140	0	140	0
Jefe Oficina	2	3	190	224	95	75
Profesional Especializado	23	34	960	1.853	42	55
Profesional Universitario	55	89	1.324	1.652	24	19
Técnico	17	30	364	494	21	16
Asistencial	13	7	150	12	12	2
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>163</b>	<b>3.139</b>	<b>4.235</b>	<b>28</b>	<b>26</b>

Tabla 24. Plan anual capacitación.  
Fuente: Área de Talento Humano.

PROGRAMA	TEMÁTICAS
<b>Innovación y Gestión del Conocimiento</b>	Foro de Presidentes
	Avalúo y análisis de títulos para el fortalecimiento de la gestión jurídica en los trámites
	Diplomado Internacional lofoscopia forense avanzada
	Optimización del servicio al cliente e interacción digital
	Gestión del mercadeo y ventas
	Gerencia del Talento Humano
<b>Ética Pública</b>	Seminario de propósitos y objetivos
	Actualización virtual derecho disciplinario
	Reportes información financiera a la SFC márgenes de solvencia y requerimiento de capital
	Fraude riesgo tecnológico
	Planeación, evaluación y gestión de riesgos contractuales
	Claves para el manejo de los convenios y contratos interadministrativos
	Prevención del fraude y seguridad
	Indicadores de gestión
	Programa acompañamiento de líderes
	Congreso Colombiano de Contratación Pública
	Congreso de riesgo financiero
Actualización clave para la estructuración de contratos de prestación de servicios	
Taller preguntas y respuestas CUIPO	

Tabla 25. Capacitaciones relevantes personal.  
Fuente: Área de Talento Humano.

PROGRAMA	TEMÁTICAS
<b>Transformación</b>	Gestión electrónica de archivo
	Gestión de cambio
	Gestión ágil de proyectos SCRUM
	Congreso Nacional de Derecho Disciplinario
	Análisis de datos para la toma de decisiones
	Transformación en la gestión del Talento Humano

PROGRAMA	TEMÁTICAS
<b>Excelencia Técnica</b>	Sarlaft 4.0
	Protocolo comercial
	Nómina electrónica y novedades tributarias
	Programa de formación de auditores para la NTC 45001:2018
	Actualización derecho disciplinario
	Entrevista y detección conducta sospechosa
	Derecho inmobiliario
	Taller marketing e investigación de mercados
	Powers Point y herramientas web
	Ley 1952 y Ley 2094 derecho disciplinario
	Actualización ISO 27001:2013
	Auditor Interno ISO 30301:2019
	Actualización circular externa 025 de 2020
	Seminario manejo de nómina y seguridad social
	Configuración de redes
Procedimiento, pruebas y oralidad derecho disciplinario.	

Tabla 25. Capacitaciones relevantes personal.  
Fuente: Área de Talento Humano.

### 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 259 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	4	0
Jefes Oficina	2	3
Profesional Especializado	21	35
Profesional Universitario	49	81
Técnico	16	28
Asistencial	13	7
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>154</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>41 %</b>	<b>59 %</b>

Tabla 26: Evaluación de desempeño.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 5.1.4. BIENESTAR Y BENEFICIOS

(401-2)

Ejes establecidos en el plan de bienestar y bajo los cuales se desarrollan las actividades.

119



Figura 46. Plan de Bienestar.  
Fuente: Área de Talento Humano.

Para Caja Honor, la Felicidad Laboral enmarca toda una política que se traduce en la satisfacción y motivación de los funcionarios y colaboradores de la Entidad, es por ello que corresponde a uno de los pilares fundamentales en la gestión estratégica del Talento Humano y, durante el 2021, con la reactivación económica surgieron nuevas tendencias para la implementación de estrategias de interacción híbrida a través de las cuales se desarrollan actividades de bienestar, con el fin de permitir esa conciliación entre la vida laboral y familiar e incrementar la calidad de vida.

El sistema de estímulos e incentivos de la Entidad busca precisamente contribuir a esa motivación y potencializar el desempeño y compromiso institucional y que, de esta manera, se logre el cumplimiento de los objetivos a través de un buen ambiente laboral. Tras la llegada de la pandemia se incorporan los ejes propuestos desde la función pública por medio del Programa Nacional de Bienestar “servidores saludables entidades sostenibles”, entre los cuales está el cuidado de la salud mental y el equilibrio sicosocial, esto contribuyó a la creación del protocolo de atención a la salud emocional para los funcionarios y colaboradores de la Entidad. El monto asignado fue de \$ 922.390.618.

Durante la vigencia, se entregaron 317 reconocimientos a los funcionarios, entre los cuales, se destaca la Medalla de Bienestar como ícono insigne que hoy forma parte de la cultura organizacional; máximo reconocimiento a la gestión para funcionarios y personal externo.

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

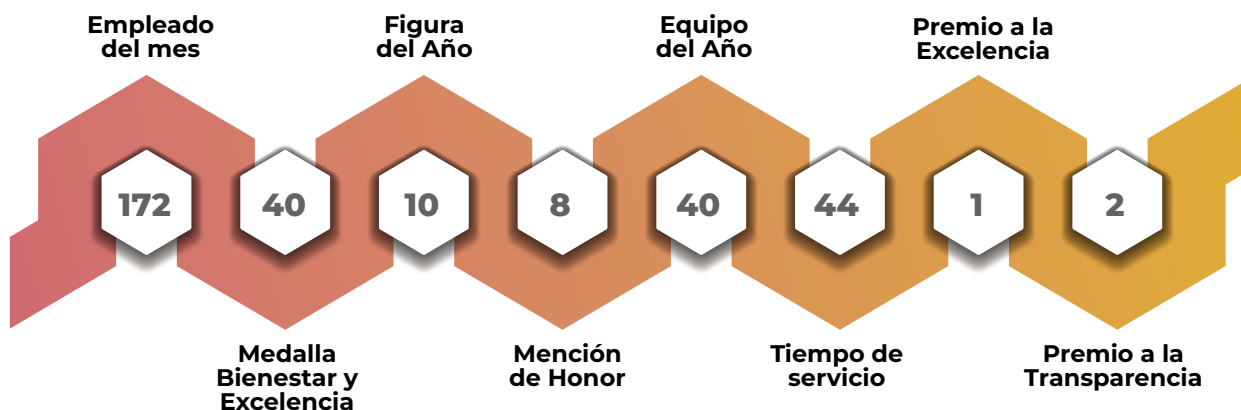


Figura 47. Reconocimientos funcionarios.  
Fuente: Área de Talento Humano.

### 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.

En el sistema de estímulos, la Entidad otorga apoyo educativo para los hijos de funcionarios. En 2021 se entregaron 90 incentivos y se invirtieron \$ 45.283.898.

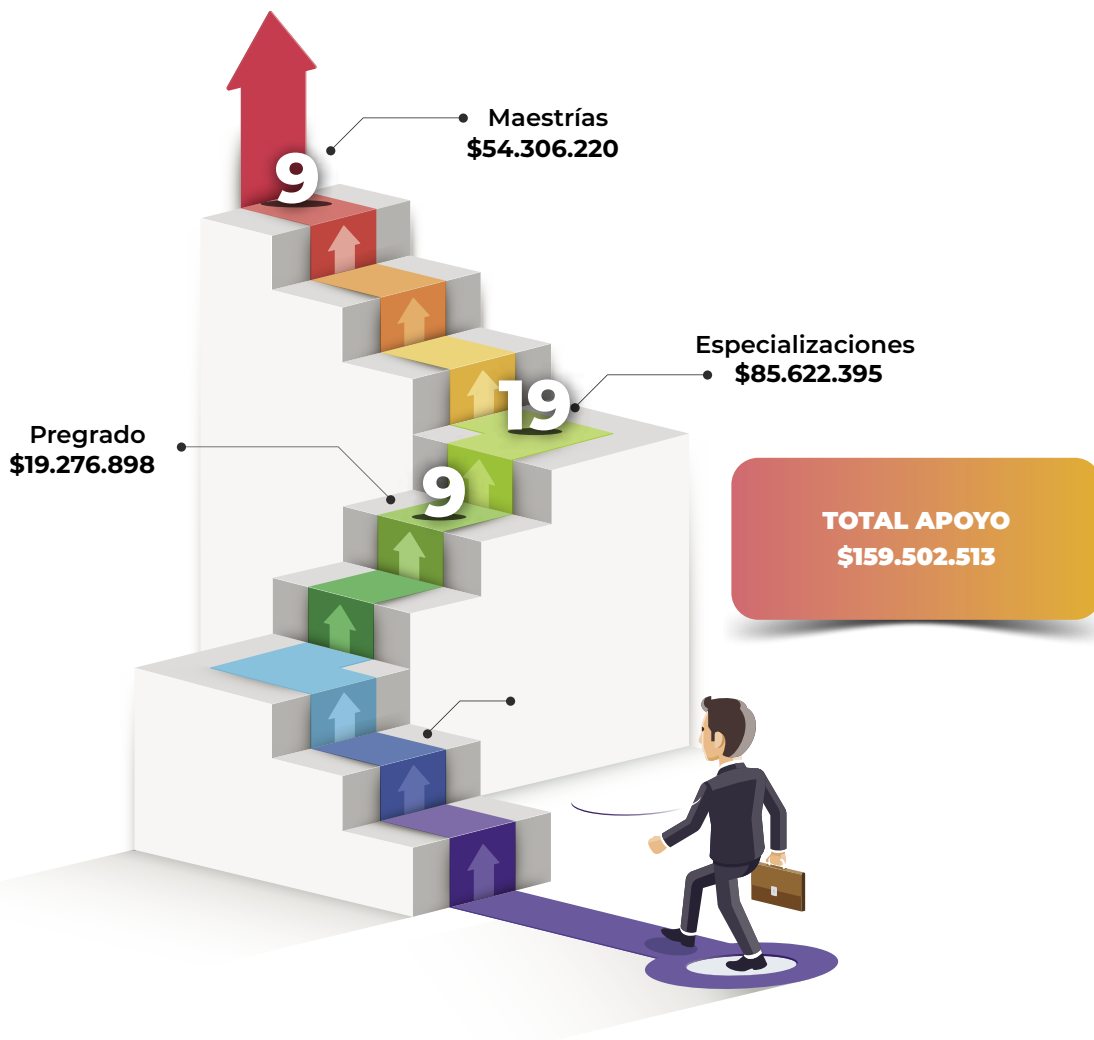


Figura 40: Incentivos de educación.  
Fuente: Área de Talento Humano (2020).

### 5.1.4.2. Celebraciones

Mediante el sistema híbrido, consistente en combinar actividades virtuales y presenciales, se desarrollaron actividades enfocadas en la adaptación y regreso a la presencialidad, la celebración del día de la familia se realizó de forma virtual y el encuentro de compañeros fue presencial. La celebración del aniversario fue híbrida.

Asimismo, se desarrollaron de forma híbrida actividades deportivas, recreativas y talleres de arte, salud mental y manejo del estrés a nivel nacional.

### 5.1.4.3. Convivencia y derechos laborales

Caja Honor efectuó charlas enfocadas en la situación presentada por la pandemia de la covid-19 y la adaptación a la misma, como afrontarla y aprovechar lo positivo, para el logro de las metas personales y las de la Entidad.

En Caja Honor el centro de gravedad es la persona, por eso las políticas de bienestar buscan fortalecer las capacidades humanas y profesionales.





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. Adicionalmente, cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo, documento que tiene lineamientos claros para regular el comportamiento al interior de la Entidad. En 2021, 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

Con el objetivo de verificar los logros obtenidos, se realizó la medición de ambiente laboral con la firma Great Place to Work, el resultado mostró un índice de 92.7 %, es decir, la décimo séptima mejor empresa para trabajar en Colombia.

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

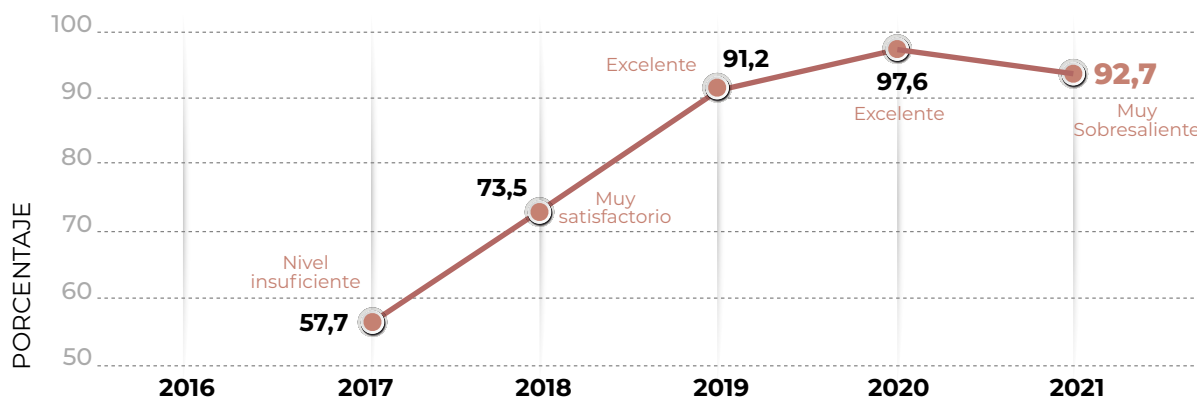


Figura 50. Histórico medición clima laboral.  
Fuente: Área de Talento Humano.

#### 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 al personal que presta sus servicios a la Entidad.

Para definir el salario, se tienen en cuenta aspectos como la formación, competencias, 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 2021.

## 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)

El SGSST en la Entidad se desarrolla a partir de la política mediante la cual establece el compromiso con la protección, prevención y promoción de la salud de los funcionarios, contratistas y colaboradores, mediante la participación, capacitación y desarrollo de actividades para prevenir lesiones y enfermedades laborales, reduciendo los peligros a través del control de los riesgos identificados, fomentando una cultura de autocuidado y estilos de vida saludable dando cumplimiento a la normatividad, políticas institucionales y demás requisitos aplicables para la mejora continua del sistema.

Para fortalecer el programa de estilos de vida saludable en el 2021, se implementó el sistema de gestión de la NTC ISO 45001:2018 con alcance a todos los procesos y Puntos de Atención a nivel nacional.

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

(403-2)

Con base en la metodología establecida en la guía GTC 45 ICONTEC – 2012, la identificación y valoración de los peligros conforme la actividad de la Entidad, se clasifica en los siguientes niveles:

NIVEL RIESGO		
Descripción	Cantidad	Porcentaje
I	2	0,37%
II	227	41%
III	318	58%
IV	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

Tabla 27. Niveles de Riesgo.  
Fuente: Área de Talento Humano.

De acuerdo con la valoración, el nivel de riesgo es aceptable en 41 % y aceptable con control específico en 58 %, controles que se gestionaron en los programas y planes del SGSST.

### 5.1.5.3. Servicios de salud en el trabajo (403-3)

125

En el programa de medicina preventiva y del trabajo, se establece convenio con la Caja de Compensación Familiar -CAFAM- salud empresarial para los exámenes médicos ocupacionales, con acuerdo de confidencialidad para el tratamiento de datos y custodia de las historias clínicas. Se cuenta con el servicio de área protegida a través del grupo empresarial EMI para atender urgencias y emergencias.

### 5.1.5.4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (403-4)

En el SGSST los canales de comunicación de consulta y participación se establecen y divulgan a través de los siguientes medios y comités encargados de contribuir y proponer estrategias de promoción, prevención e intervención en las condiciones de salud del personal.



Figura 51. Consultas Intranet de SGSST.  
Fuente: Área de Talento Humano.

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

(403-5)

En el plan de capacitación institucional se establecen los programas de formación y capacitación como un componente transversal al SGSST desde la inducción, reincidencia de la política de autocuidado y estilo de vida saludable, de igual manera, se establece formación para el personal responsable del SGSST, a los integrantes de los comités, certificación de auditores y líderes de proceso en la norma ISO 45001:2018.

### 5.1.5.6. Fomento de la salud de los trabajadores

(403-6)

En la Entidad se fomenta desde la política del cuidado de la persona y siendo eje fundamental en la gestión, por eso, se establece al SGSST bajo el programa de estilo de vida saludable, cultura que se genera a partir de campañas, programas de seguimiento epidemiológico y control a cada funcionario.

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

(403-7)

Caja Honor establece el SGSST en la planeación estratégica como una de las iniciativas en responsabilidad social, compromiso que se realiza desde la Alta Dirección asignando los recursos y haciendo el seguimiento periódico de la ejecución de los programas mediante el reporte del plan de acción, esto permite desarrollar acciones preventivas para mitigar enfermedades laborales.

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

(403-8)

Desde el liderazgo de la Gerencia General, la Subgerencia Administrativa y el Área de Talento Humano se ha implementado el SGSST conforme con el cumplimiento normativo, por ello, para el 2021 se logra el otorgamiento de la certificación NTC ISO 45001:2018, dando cobertura a todos los procesos a nivel nacional y partes interesadas de Caja Honor.

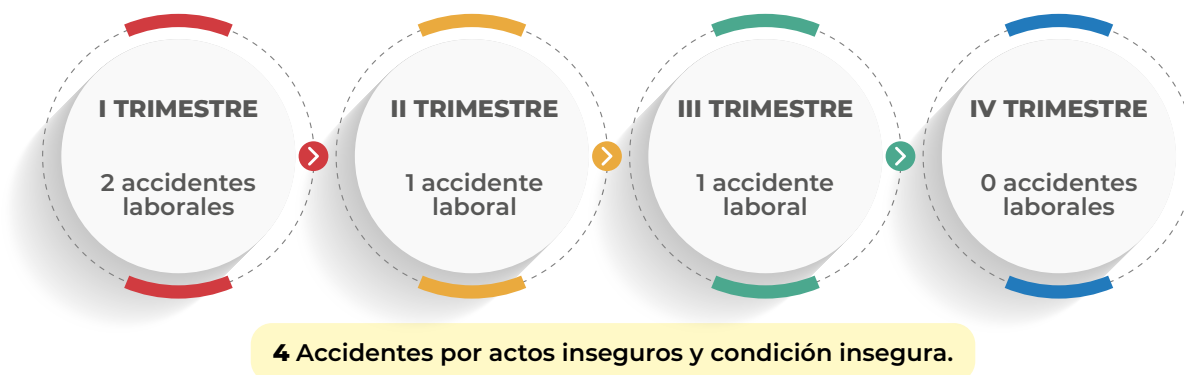
La seguridad y salud en el trabajo es el punto de partida para asegurar la integridad del talento humano.



## 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.



Lesiones	Acciones Correctivas	Lecciones aprendidas
<p><b>1. Golpe en la pierna.</b></p> <p><b>2. Esguince de pie.</b></p> <p><b>3. Golpe en cadera.</b></p>	<p>1. Se coloca tapete al ingreso para evitar resbalones por suelo mojada.</p> <p>2. Tips autocuidado caídas a nivel.</p> <p>3. Capacitación de accidentes laborales ARL.</p> <p>4. Instalación de domo para evitar suelo mojado por lluvias.</p>	<p>1. NO correr por los pasillos, ni escaleras.</p> <p>2. NO omitir la señalización de piso mojado.</p> <p>3. Notificar si el suelo se encuentra en mal estado.</p> <p>4. Fijarse en las superficies por donde se camina.</p> <p>5. Evitar usar calzado de suela resbalosa.</p>

Figura 52. Atención accidentes laborales.  
Fuente: Área de Talento Humano.

En términos generales, la tasa de frecuencia de los accidentes laborales ocurridos durante 2021 es del 0.12 %.

En la vigencia no se presentaron accidentes mortales, ni enfermedades laborales, se mantiene el porcentaje del 0 %.

PARÁMETROS	2020	2021
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 28. Lesiones por accidentes laborales.  
Fuente: Área de Talento Humano.

### 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, sin embargo, la Entidad a través de los sistemas de vigilancia epidemiológica, promueve y controla la sintomatología de acuerdo con la población.



Figura 53. Accidentes de trabajo.  
Fuente: Área de Talento Humano.



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



cajaHonor

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



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)

Para asegurar el normal desarrollo de las operaciones propias de la Entidad, se realiza la adquisición de bienes y servicios a través de la estrategia de abastecimiento estratégico, siendo esta un proceso continuo, estructurado y sistemático de generación y optimización de valor, orientado a mejorar los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades de los procesos dando cumplimiento a la política de eficiencia administrativa. 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 está 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).

Caja Honor establece el Plan de Compras alineado a la planeación estratégica como 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.

### ¿Cómo se gestiona?

(103-2)

Para la estructuración del Plan de Compras, se inicia con la consolidación de necesidades previamente presentadas por las dependencias usuarias, en donde se describen los bienes y servicios a contratar; para posteriormente



iniciar la búsqueda de proveedores en el mercado y solicitar ofertas en términos de eficiencia administrativa y calidad, hasta llegar a su selección y contratación.

## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Conforme con los lineamientos para la formulación y seguimiento de la planeación institucional, el Área de Contratación ha dispuesto indicadores de gestión para el control de las actividades propias del proceso, entre ellos: generación de contratos con impacto ambiental, ejecución plan de compras, evaluación de proveedores, oportunidad y calidad en la contratación, los cuales son reportados a la Oficina Asesora de Planeación y su registro de avance en el sistema de información establecido para tal fin.

La Contraloría General de la República y la Oficina de Control Interno realizan auditorías independientes conforme con la normatividad que les regula. Los resultados obtenidos del ejercicio auditor han sido positivos y permiten la mejora continua en el proceso.

132

## 6.1.1. MANUAL INTERNO DE CONTRATACIÓN

(102-9)

El Manual Interno de Contratación es el documento que contiene las instrucciones para la contratación de los bienes y servicios que apoyarán el cumplimiento de los objetivos institucionales de Caja Honor como Entidad exceptuada de las normas de la contratación pública y regida por el derecho privado de acuerdo con su naturaleza jurídica.

El Manual Interno de Contratación contiene las instrucciones para quienes intervienen en la ejecución del proceso contractual y sus etapas, así como los aspectos para tener en cuenta en la celebración y ejecución de los contratos.

Caja Honor ha establecido tres (3) modalidades de adquisición de bienes y servicios:

- Modalidad de Convocatoria Pública.
- Modalidad de Ofertas.
- Contratación Directa: dentro de esta última modalidad se encuentra la causal que permite las 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 compras para la vigencia 2021 contó con una asignación de recursos por valor de \$ 29.480,21 millones. Resultado de todas las acciones y gestiones adelantadas para la optimización de los recursos, se alcanzó un ahorro del 2.63 % equivalente a \$ 774.81 millones, evidenciando una eficiente labor, un adecuado manejo de los recursos y el suministro de bienes y servicios que responden a las necesidades de los procesos.

133

### 6.1.2.1. Contratos suscritos por cada modalidad

Caja Honor, durante el 2021, suscribió 214 contratos, cuyas modalidades de selección corresponden a:



Figura 54. Contratos por modalidad.  
Fuente: Área de Contratación.

### 6.1.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES

Los criterios para la selección y evaluación de proveedores están previstos en el Manual Interno de Contratación. 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.

La transparencia es uno de los principios rectores en los procesos de contratación que se llevan a cabo en la Entidad.



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 2021 se realizaron 780 evaluaciones a los proveedores, donde el promedio de las evaluaciones está en 97.94 puntos, superando la meta establecida de  $\geq 92$  puntos.

### **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 2021 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.

135

### **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, es por eso por lo que para quienes participen de las acciones establecidas en el Manual Interno de Contratación son responsables por sus actuaciones y omisiones y, en consecuencia, responden civil, fiscal, penal y disciplinariamente por las faltas que cometan en el ejercicio de sus funciones conforme con las leyes que regulan cada tema. Asimismo, debe cumplir con las normas, circulares y demás instrumentos, así como con 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.

#### 6.1.3.4. Lavado de activos - Sistema de Administración 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.

La seguridad de la información es la forma de blindar y resguardar los recursos de los afiliados.



## **Logros 2021**

- Durante la vigencia 2021 se liquidaron 220 contratos de 242 finalizados.
- Las minutas de los contratos para adquirir bienes y servicios durante el periodo de enero a junio de 2022, cuya modalidad de selección es directa, se encuentra 60 % lista, para cumplir con lo que establece la ley de garantías.

## **Retos 2022**

- Actualizar el Manual Interno de Contratación.
- Disminuir y simplificar el proceso contractual.
- Fortalecer en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo los aspectos relacionados con proveedores.





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



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 norma técnica colombiana ISO 14001 establece que el logro del equilibrio del medio ambiente, la sociedad y la economía son fundamentales para satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades. Es por esto por lo que la Responsabilidad Social Ambiental juega un papel importante en establecer mecanismos para un consumo responsable con el fin de minimizar los impactos medio ambientales.

Caja Honor fortalece de forma permanente la conciencia ambiental en el consumo responsable de los recursos hídricos, energéticos, el papel, la adecuada disposición de los residuos. Para tal fin, se cuenta con una política ambiental que expresa su compromiso frente a la conservación y cuidado del medio ambiente.

La conciencia ambiental es clave para el consumo responsable y el uso adecuado de los recursos no renovables.





## ¿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”.
- Política Ambiental del Sector Defensa.
- La Directiva Presidencial 04 de 2012 “Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública”.
- El Plan de Gestión y la Política Ambiental Institucional.

La gestión ambiental es un asunto material que impacta de forma transversal todos los procesos de la Entidad, no obstante, la Subgerencia Administrativa tiene una incidencia fundamental en el cumplimiento de la política e iniciativas establecidas en los planes institucionales.

140

## ¿Cómo se evalúa?

(103-3)

Con el fin de monitorear la efectividad de las acciones implementadas para el cuidado, prevención de la contaminación y uso eficiente de los recursos se cuenta con los siguientes mecanismos:

- De forma trimestral y en cumplimiento de las directrices del Ministerio de Defensa Nacional se reporta informe de la gestión ambiental de la Entidad.
- El Área de Servicios Administrativos realiza control y registro estadístico de los consumos de agua y energía y es reportado trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación en el avance al Plan de Acción del Proceso.
- El Área de Gestión Documental realiza control y registro estadístico del consumo de papel y es reportado trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación en el avance al Plan de Acción del

Proceso. Adicionalmente, continúa avanzando en la implementación de flujos documentales electrónicos para la optimización de procesos y consumo racional de papel.

- 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

La Entidad ha venido trabajando en procesos de sensibilización, identificación de grupos de interés y compromisos que se puedan establecer, para la protección del medio ambiente en cumplimiento del objetivo estratégico 6 “Fortalecer las prácticas de responsabilidad social empresarial” y su política ambiental, teniendo en cuenta que el derecho a gozar de un ambiente sano como premisa de una vida saludable tiene su base ambiental en la concepción de un desarrollo sostenible como impulso a la economía, sin dañar el entorno ambiental y la salud humana.

De acuerdo con lo anterior se han definido los siguientes objetivos:

- 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 uso racional del papel.
- Implementar actividades de mantenimiento correctivo y preventivo que permitan la conservación del medio ambiente.
- Gestionar ambientalmente los residuos.
- Realizar procesos de contratación con criterios de sostenibilidad.

## 7.1.2. USO DE TECNOLOGÍAS EFICIENTES

142

Como parte de la transformación digital que, es uno de los objetivos estratégicos fundamentales para la mejora y optimización de procesos, se ha venido implementando iniciativas asociadas a desmaterializar documentos análogos a digitales, automatizar procesos en el gestor documental y diseñar servicios de radicación en línea, lo que ha contribuido de forma significativa en el consumo racional del papel como se presenta en la siguiente figura.

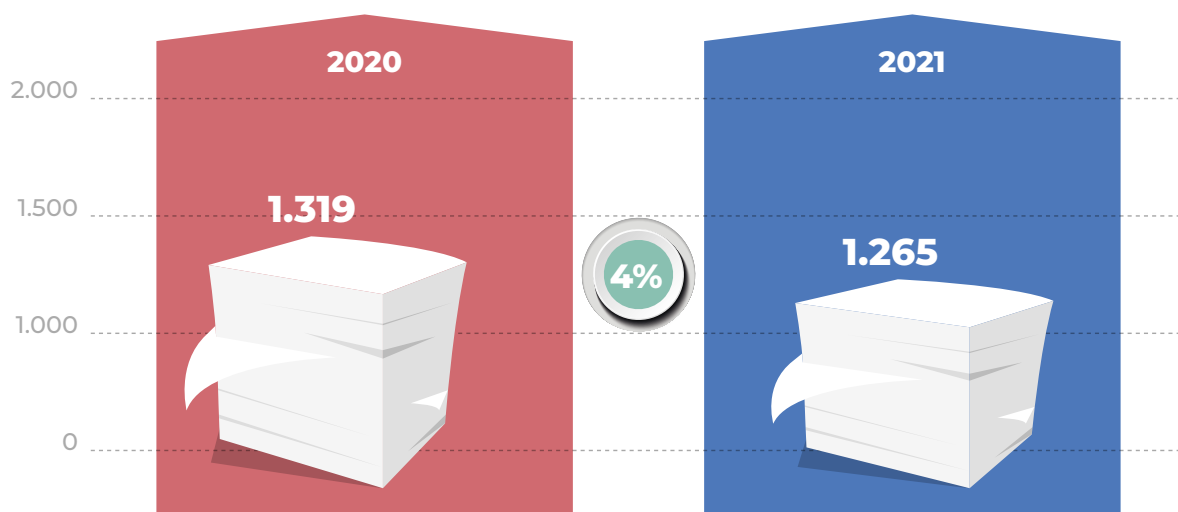


Figura 46: Ahorro consumo de papel.  
Fuente: Área de Gestión Documental (2020).

## Retos 2022

- Implementación de la firma digital de terceros, con el fin de garantizar el expediente 100 % digital con valor probatorio para los documentos, asegurando autenticidad, integridad y no repudio de la información.

### 7.1.3 CONTRATOS CON CRITERIO AMBIENTAL

El Área de Contratación dispuso la aplicación de una cláusula ambiental en los doscientos catorce contratos suscritos, y a cinco de ellos por su objeto contractual, se les exigió la evidencia o soporte relacionado al cumplimiento.

## Retos 2022

- Crear cláusulas de cumplimiento frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 7.1.4. CAMPAÑAS AMBIENTALES

143

De forma permanente se ha dado continuidad a los mecanismos para fomentar la conciencia ambiental para el uso eficiente y sostenible de los recursos. A través de estas campañas se ha logrado generar cambios comportamentales que contribuyen a reducir el impacto de la contaminación.

## 01 marzo: sensibilización



Figura 56. Sensibilización reciclaje.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 22 marzo: sensibilización



Figura 57. Sensibilización día del agua.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 16 de abril: capacitación

Sobre el uso y cuidado del agua, con una participación de 100 funcionarios y colaboradores.



Figura 58. Capacitación ciclo del agua.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 22 de abril: sensibilización



Figura 59. Sensibilización día de la tierra.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 29 de abril: sensibilización



Figura 60. Sensibilización día del árbol.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 14 de mayo: sensibilización



Figura 61. Sensibilización Día Mundial del Reciclaje.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 03 de junio: Sensibilización

La ONU declaró el 3 de junio como el Día Mundial de la Bicicleta, dado que este vehículo “constituye un medio de transporte sostenible, sencillo, asequible, fiable, limpio y ecológico que contribuye a la gestión ambiental y beneficia la salud”.





Figura 62. Sensibilización día de la bicicleta.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 05 de junio: sensibilización



Figura 63. Sensibilización Día Mundial del Medio Ambiente.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 15 julio: sensibilización



Figura 64. Sensibilización Día Internacional de las Tecnologías Apropriadas.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 30 de julio: capacitación

El manejo de los residuos sólidos ha tomado relevancia debido a los problemas ambientales que se están presentando por su inadecuada disposición final. Muchos residuos terminan en lotes baldíos proliferando los vectores, otros terminan en las orillas de los ríos contaminando el medio ambiente.






ENTIDAD/ SEDE	TÍTULO O ESPACIO FORMACIÓN	FECHA	DURACIÓN	ENTIDAD APOYA	PERSONAL CAPACITADO
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía	¿Cómo separar los residuos y dejar nuestra huella con el medio ambiente?	30 Julio 2021	1 Hora	ARL POSITIVA Profesional Diana Patricia Calderón Espinosa	110 personas (funcionarios, contratistas, aprendices y practicantes).
					

Tabla 29. Manejo de residuos sólidos.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 29 de agosto: sensibilización



Figura 65. Sensibilización Día Internacional del Ruido.  
Fuente: Área de Talento Humano.



## 11 de septiembre: sensibilización



Figura 66. Sensibilización Día Nacional de la Biodiversidad.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## 21 de octubre: sensibilización



Figura 67. Sensibilización Día Mundial de Energía.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## Fundación SANAR

se entregan 23.6 kg de tapas a fundación sanar.



Figura 68. Entrega tapas Sanar.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## Publicación página Web de la Entidad: Boletín Plan de Gestión ambiental

<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Plan-de-Acci%C3%B3n-Ambiental.aspx>



Figura 69. Boletín Plan de Gestión Ambiental.  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

## 09 de noviembre: sensibilización



Figura 70. Sensibilización Día de los Parques Nacionales Naturales.  
Fuente: Área de Talento Humano.

## Retos 2022

- Revisión y ajuste de la Política Ambiental y objetivos.
- Boletines ambientales.

150

## 7.1.5. USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

### 7.1.5.1 Residuos

#### Generación de residuos e impactos significativos relacionados

(306-1- 306-4)

Caja Honor comprometido con el medio ambiente, realiza la separación de residuos, con el fin de evitar la dispersión y generación de sustancias tóxicas, lo que permite disminuir la contaminación del agua, del aire y de los ecosistemas, recuperar materiales reutilizables logrando beneficios ambientales económicos y sociales.

En la siguiente tabla se detalla la clase de residuos, disposición y receptores.

#### 7.1.5.2 Residuos Generados vigencia 2020

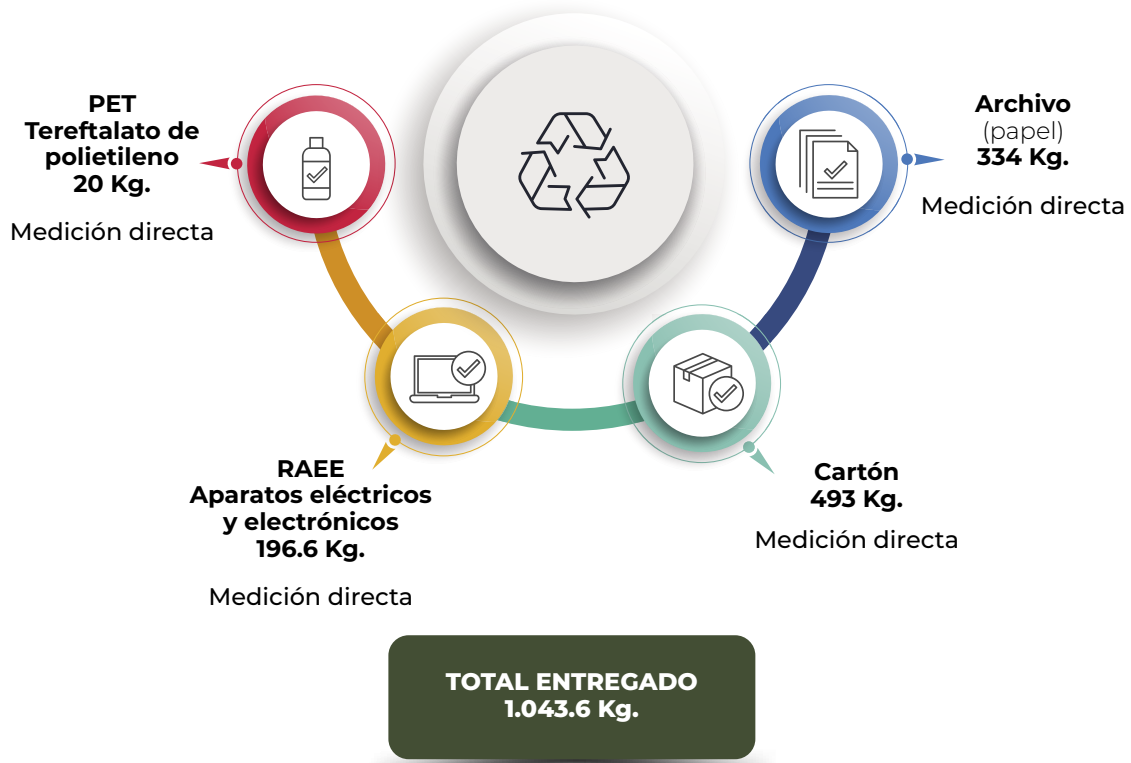
(306-3)

CLASE DE RESIDUO	TIPO DE PROCESO MANEJO AMBIENTAL	NOMBRE DEL RECEPTOR	EMPRESA TRANSPORTADORA
<b>Ordinarios.</b>	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.
<b>Aprovechables (cartón, plástico, papel, metal, vidrio).</b>	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.
<b>Bombillas de mercurio. Lámparas fluorescentes.</b>	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.
<b>Tóner y cartuchos vacíos.</b>	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".
<b>Baterías usadas.</b>	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 Yokomotor al Gestor Ambiental.	Según el Gestor Ambiental seleccionado por el servicio automotriz Yokomotor.
<b>RAEE (Residuos de aparatos y equipos electrónicos).</b>	Tratamiento, aprovechamiento y disposición final. Comprenden todas las operaciones efectuadas para descontaminar, desmontar y desensamblar.	Gestores ambientales "Planeta Verde".	Gestores ambientales "Planeta Verde".
<b>Envases vacíos de insecticidas y/o rodenticidas.</b>	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 que se realiza a través de Aseocolba al Gestor Ambiental.	El servicio de fumigación es realizado por el proveedor de Servicios Generales.

Tabla 30. Tipos de residuos generados en Caja Honor.  
Fuente: Área de Servicios Administrativos.

### 7.1.5.3 Residuos Generados vigencia 2021

(306-3)



152

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

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?
Gestor Externo Ambiental- Asociación de Recicladores Pedro León Trabuchi	RAEE	KG.	196,6	Decreto 4741 de 2005. Clasificación del Residuo A1180.
<b>TOTALES RESIDUOS PELIGROSOS</b>				<b>196,6</b>

Tabla 31. Residuos peligrosos.  
Fuente: Área de Servicios Administrativos.



## 7.1.6 ENERGÍA

### 7.1.6.1 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 2021, fueron consumidos 652.009 KW para la operación de Caja Honor.



Tabla 31. Residuos peligrosos.  
Fuente: Área de Servicios Administrativos.

Para la vigencia 2021, se ve reflejado un incremento significativo del consumo de energía en comparación con el 2020, en razón a que, para este último, solo se analizaba la Sede Principal de la Caja y no se tenían contemplados los Puntos de Atención a nivel nacional.

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 2022

- Mantener la cultura del cuidado del medio ambiente, mediante el desarrollo de acciones orientadas a su preservación.

### 7.1.7.1 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, 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 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.

### 7.1.7.2 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 sensibilización para el consumo racional, con el objetivo de generar cambios de hábitos en las personas y, de esta manera, cuidar el recurso hídrico.

Para la vigencia 2021, se ve reflejada un incremento significativo del consumo de agua en comparación con el 2020, en razón que, para este último, solo se analizaba la Sede Principal de la Caja y no se tenían contemplados los puntos de atención a nivel nacional.





Figura 73. Comparativo 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 (EAAB). Durante la vigencia 2021 se presentaron reparaciones en los equipos de medición de la Sede Principal por obsolescencia, así como, el retorno presencial a nivel nacional del 100 % del personal de la Entidad y mayor asistencia de beneficiarios para efectuar trámites ante la Entidad, circunstancias que generaron incrementos en los períodos de medición.

### **Retos 2022**

- Mantener campañas para el ahorro en el consumo.



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



OTROS ASUNTOS  
RELEVANTES EN LA GESTIÓN

Adicional a la materialidad relacionada y detalle dentro del presente informe, para Caja Honor es importante referenciar la gestión relevante de los siguientes procesos:

## 8.1 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

La comunicación organizacional es fundamental para difundir y transmitir información de calidad a los afiliados, funcionarios y grupos de valor. Se destacan las siguientes actividades:

- 40 conferencias presenciales y virtuales en las Unidades Militares sobre los modelos de solución de vivienda y canales de comunicación.
- 160 programas radiales en el Ejército Nacional, Armada de Colombia y Fuerza Aérea Colombiana sobre los modelos de vivienda y servicios prestados por la Entidad en 13 ciudades.
- 24 cápsulas enfocadas en Educación Financiera.
- 30 cuñas radiales en las emisoras institucionales.
- 2.768 publicaciones en las redes sociales institucionales sobre modelos, servicios y temas de interés para los afiliados.
- La vigencia cerró con 52.233 seguidores en las redes sociales.

157

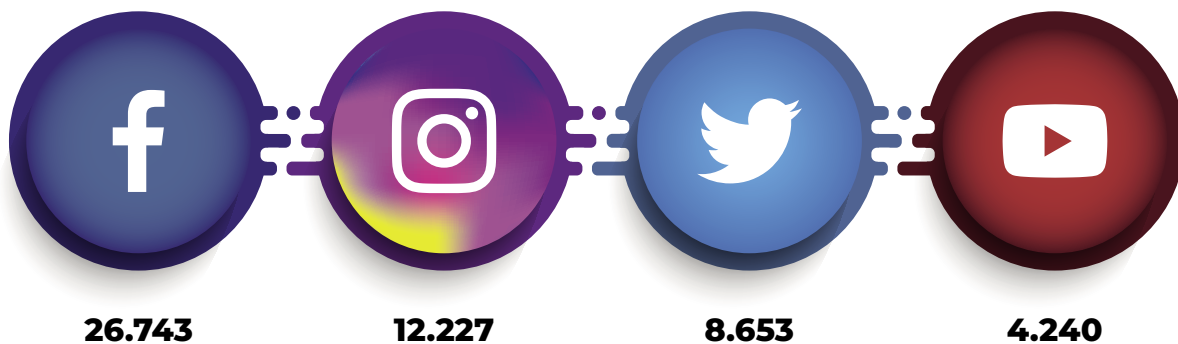


Figura 74. Gestión redes sociales.  
Fuente: Área de Comunicaciones.

- Se realizaron 10 Facebook Live como estrategia en redes sociales de participación virtual donde se manejaron temas de: modelos de solución de vivienda, feria inmobiliaria virtual y servicios presenciales y virtuales en el marco de la Rendición de Cuentas, contando con la participación de 343.700 internautas.



Figura 75. Invitación Facebook Live  
Fuente: Área de Comunicaciones.



La comunicación digital es la oportunidad para acortar las distancias y generar espacios de participación que robustecen la humanización del servicio.

## 8.2 GESTIÓN DE INFORMÁTICA

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han sido fundamentales para estar más cerca de los afiliados en tiempo de pandemia y prestar servicios ágiles y en línea, es por esto por lo que en 2021 se continuó con la dinámica de avanzar en la transformación digital en los procesos. Algunas de las actividades relevantes se enuncian a continuación:

- Fortalecimiento tecnológico con despliegue de infraestructura en la nube.
- Desarrollo de iniciativas centradas en Seguridad Informática para detectar cualquier alerta temprana de posibles ataques para proteger la información y garantizar la privacidad de los datos.
- Se efectuó el despliegue para la actualización de datos de manera no presencial, enviando la OTP (One Time Password) al correo institucional del afiliado.
- Revisión del estado y replicación de volúmenes de los sistemas de almacenamiento y ampliación de este.

159



Figura 76. Gestión informática:  
Fuente: Oficina Asesora de Informática.



- Se gestionó una mejora en la capacidad de conexión, estableciendo un ancho de banda de 20 Mbps en todas las sedes tanto en canal principal como alterno.
- Apoyo en mejorar la experiencia del servicio al afiliado habilitando servicios de negocios a canales digitales en el Portal Transaccional para el acceso a modalidades de ahorro voluntario.
- Se robusteció el chatbot con el aumento de la base de conocimiento de la herramienta.
- Se realizó la guía para la construcción de los modelos de interoperabilidad con los sistemas de información y su integración con el CORE de negocio.
- Se mantuvieron activos los diferentes servicios tecnológicos para asegurar el trabajo en casa y se garantizó la continuidad de los servicios de TI y la prestación del servicio a los afiliados.

160



## 8.3 GESTIÓN JURÍDICA

La Oficina Asesora Jurídica, en el año 2021, cumplió con su función principal de realizar la defensa de los intereses de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a través de la representación judicial y extrajudicial, de manera oportuna y cumpliendo con las siguientes actividades:

- Asesoría a la Junta Directiva, Gerencia General y demás dependencias de la Entidad de acuerdo con las necesidades presentadas.
- Emisión de conceptos jurídicos requeridos.
- Apoyo en la actualización normativa.
- Identificación y análisis de las principales causas de demandas y acciones constitucionales.
- Definición y aplicación de estrategias de defensa y emisión de recomendaciones para mantener el éxito litigioso y mitigar los riesgos que puedan afectar la gestión.

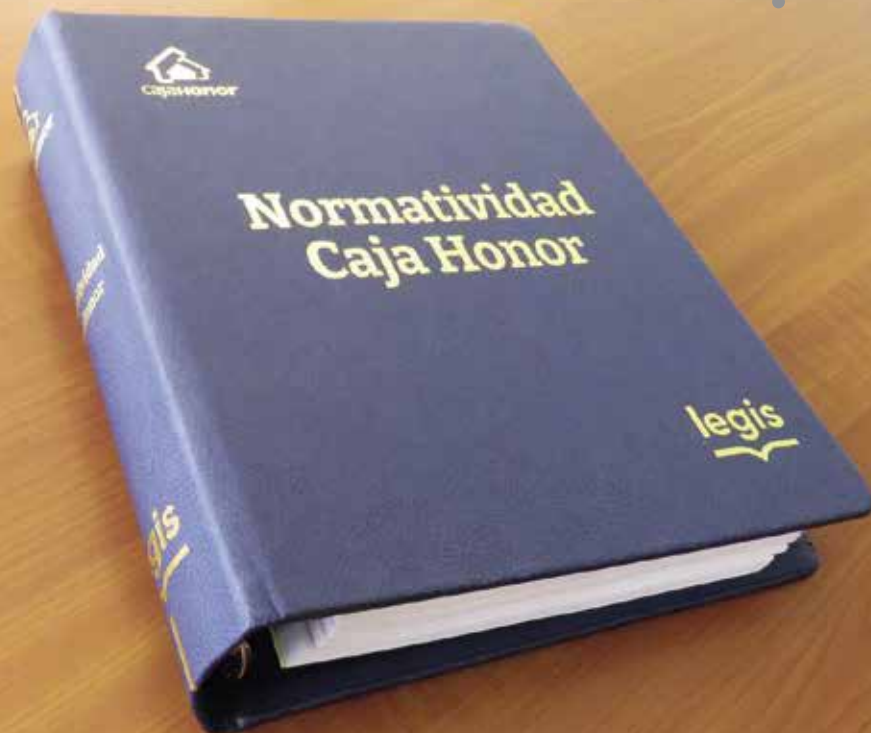
La transformación digital exige estar al nivel de los cambios mundiales en materia informática, por eso Caja Honor se adapta para impactar en el bienestar de los afiliados.





- Actualización del libro “Normatividad Caja Honor”.
- Fortalecimiento del conocimiento procesal para el ejercicio de la defensa técnica.
- Expedición del Instructivo por el por el cual se dictan lineamientos generales para el ejercicio de la Defensa Técnica de los Intereses de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- Formulación de la política de prevención de daño antijurídico 2022- 2023, con orientación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- La Entidad fue notificada de un total de 341 acciones de tutela, las cuales fueron contestadas en su totalidad de manera oportuna con 314 fallos a favor.
- Frente al ejercicio de la defensa de los intereses de la Entidad en materia judicial, se mantuvo el índice de éxito litigioso, atendiendo que de 13 fallos 9 fueron a favor por valor de \$ 380.588.239,77.
- Se apoyó a las diferentes dependencias de la Entidad en la expedición de ocho actos administrativos de carácter general, los cuales fueron registrados en el Normograma.

El respeto por las leyes garantiza la idoneidad de la Entidad para salvaguardar los recursos de los integrantes de la Fuerza Pública.





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



ANEXOS

## 9.1 ESTADOS FINANCIEROS

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA SEPARADO**  
**Periodos terminados a 31 de diciembre de 2021 y 31 de diciembre de 2020**  
(Cifras en millones de pesos colombianos)

	<u>31 Dic 2021</u>	<u>31 Dic 2020</u>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>Activos corrientes</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	175.889	174.680
Inversiones y operaciones con derivados	554.989	466.300
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero	4.182	2.035
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	23.683	34.392
Activos mantenidos para la venta	70.096	110
Otros activos no financieros	14	16
<b>Activos corrientes totales</b>	<b><u>828.853</u></b>	<b><u>677.533</u></b>
<b>Activos no corrientes</b>		
Inversiones y operaciones con derivados	5.961.204	6.030.860
Cartera de créditos y operaciones de leasing financiero	82.966	56.448
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	11.685	7.080
Propiedades de inversión	161.607	183.963
Propiedad, Planta y Equipo	80.425	79.739
Activos intangibles	1.305	2.104
Activo por impuesto diferido	223	133
<b>Activos no corrientes totales</b>	<b><u>6.299.415</u></b>	<b><u>6.360.327</u></b>
<b>Activos totales</b>	<b><u>7.128.268</u></b>	<b><u>7.037.860</u></b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>Pasivos corrientes</b>		
Pasivos financieros medidos al costo amortizado	2.112.716	2.173.241
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	15.003	633.191
Beneficios a empleados	1.149	1.080
<b>Pasivos corrientes totales</b>	<b><u>2.128.868</u></b>	<b><u>2.807.512</u></b>
<b>Pasivos no corrientes</b>		
Pasivos financieros medidos al costo amortizado	4.653.651	3.723.472
Pasivo por impuesto diferido	31.817	25.925
Otros pasivos no financieros	1.000	1.585
Provisiones por beneficios a empleados	17.719	18.406
Otras provisiones a largo plazo	8.169	175.998
<b>Pasivos no corrientes totales</b>	<b><u>4.712.356</u></b>	<b><u>3.945.386</u></b>
<b>Pasivos totales</b>	<b><u>6.841.224</u></b>	<b><u>6.752.898</u></b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital social	60.194	60.194
Reservas	44.621	44.345
Resultados acumulados	15.784	13.300
Resultado del ejercicio	2.795	2.759
Efectos por adopción por primera vez	115.897	115.897
Otras participaciones en el patrimonio	47.753	48.467
<b>Patrimonio total</b>	<b><u>287.044</u></b>	<b><u>284.962</u></b>
<b>Patrimonio y pasivos totales</b>	<b><u>7.128.268</u></b>	<b><u>7.037.860</u></b>

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL SEPARADO**  
**Para los periodos comprendidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021 y 2020**  
(Cifras en millones de pesos colombianos)

	<u>1 de enero a 31 de diciembre de 2021</u>	<u>1 de enero a 31 de diciembre de 2020</u>
Ingresos operacionales directos	535.956	415.914
Gastos operacionales directos	(269.746)	(85.453)
<b>Ganancia operacional directa</b>	<b>266.210</b>	<b>330.461</b>
Ingresos operacionales indirectos	53.180	15.222
Gastos operacionales indirectos	(63.038)	(59.665)
<b>Ganancia operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>256.352</b>	<b>286.018</b>
Depreciaciones	(2.619)	(3.087)
Amortizaciones	(2.613)	(2.352)
Apropiaciones	(234.879)	(270.788)
<b>Ganancia del ejercicio antes de impuestos</b>	<b>16.241</b>	<b>9.791</b>
<b>Impuesto a las ganancias</b>		
Impuesto corriente		
Impuesto de renta y complementarios	(7.937)	(7.293)
Impuesto diferido		
Impuesto diferido	(5.509)	261
<b>Ganancia del ejercicio</b>	<b>2.795</b>	<b>2.759</b>
<b>Otro resultado integral</b>		
Otro resultado integral por revaluación	(713)	(88)
<b>Resultado integral total</b>	<b>2.082</b>	<b>2.671</b>

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO SEPARADO**  
**Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2021 y 2020**  
 (Cifras en millones de pesos colombianos)

	<u>Capital Social</u>	<u>Reservas</u>	<u>Resultado del Ejercicio</u>	<u>Otro Resultado Integral</u>	<u>Resultados Acumulados</u>	<u>Efectos por Conversión</u>	<u>Total</u>
<b>Saldos al 01 de enero de 2020</b>	<b>60.194</b>	<b>44.074</b>	<b>2.712</b>	<b>48.555</b>	<b>10.859</b>	<b>115.897</b>	<b>282.291</b>
Ganancia/Pérdida neta del ejercicio			2.759				2.759
Inversiones al valor razonable con cambios en el ORI				(88)			(88)
Constitución de reservas		271			(271)		-
Traslado de resultados a ejercicios anteriores			(2.712)		2.712		-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>60.194</b>	<b>44.345</b>	<b>2.759</b>	<b>48.467</b>	<b>13.300</b>	<b>115.897</b>	<b>284.962</b>
<b>Saldos al 01 de enero de 2021</b>	<b>60.194</b>	<b>44.345</b>	<b>2.759</b>	<b>48.467</b>	<b>13.300</b>	<b>115.897</b>	<b>284.962</b>
Ganancia/Pérdida neta del ejercicio			2.795				2.795
Inversiones al valor razonable con cambios en el ORI				(190)			(190)
Revaluación Propiedad, Planta y Equipo				(523)			(523)
Constitución de reservas		276			(276)		-
Traslado de resultados a ejercicios anteriores			(2.759)		2.759		-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>60.194</b>	<b>44.621</b>	<b>2.795</b>	<b>47.754</b>	<b>15.783</b>	<b>115.897</b>	<b>287.044</b>

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO SEPARADO**  
**Para los periodos comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 y 2020**  
(Cifras en millones de pesos colombianos)

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
<b>Flujos de efectivo generados por las operaciones del periodo</b>		
Utilidad del periodo	2.795	2.759
<b>Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo generado por las operaciones:</b>		
Depreciación y deterioro PPYE	2.619	3.087
Amortización de otros activos	2.613	2.352
Razonable de inversiones	(190)	(88)
Revaluación de PPYE	(523)	-
Recuperación de cartera	(49)	(5)
<b>Total ajustes para conciliar la ganancia</b>	<b><u>7.265</u></b>	<b><u>8.105</u></b>
<b>Flujos de efectivo netos procedentes (Utilizados en operaciones)</b>		
(Aumento) disminución en cartera de crédito	(28.616)	(19.640)
(Aumento) disminución en cuentas por cobrar	6.104	(2.180)
(Aumento) disminución en otros activos	2	63
(Aumento) disminución en activos por impuesto diferido	(90)	83
Aumento (disminución) en provisiones litigios y demandas	(19)	584
Aumento (disminución) en provisiones subsidios de soldados profesionales	(67.197)	20.196
Aumento (disminución) en provisiones subsidios de vivienda	(100.611)	(108.113)
Aumento (disminución) en cuentas por pagar	(618.188)	(91.195)
Aumento (disminución) en beneficios a empleados	(618)	(1.704)
Aumento (disminución) en otros pasivos	(586)	(3.526)
Aumento (disminución) pasivos estimados y provisiones	5.892	(344)
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>	<b><u>(796.662)</u></b>	<b><u>(197.671)</u></b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
(Aumento) disminución Inversiones	(19.034)	96.648
(Aumento) disminución propiedades de inversión	22.356	(5.064)
(Aumento) disminución en propiedades, planta y equipo	(3.305)	(1.908)
(Aumento) disminución en activos mantenidos para la venta	(69.986)	(14)
(Aumento) disminución en activos intangibles	(1.814)	(3.304)
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>	<b><u>(71.783)</u></b>	<b><u>86.358</u></b>
<b>Flujo de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Aumento (disminución) en depósitos y exigibilidades	869.654	95.761
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de financiación</b>	<b><u>869.654</u></b>	<b><u>95.761</u></b>
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalentes	1.209	(15.552)
Efectivo y Equivalentes al principio del año	174.680	190.232
<b>Efectivo y equivalentes al final del periodo</b>	<b><u>175.889</u></b>	<b><u>174.680</u></b>

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 102: Contenidos Generales</b>						
<b>Perfil de la organización</b>						
<b>Contenido 102-1</b>	Nombre de la organización.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-3</b>	Ubicación de la sede.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-4</b>	Ubicación de las operaciones.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-5</b>	Propiedad y forma jurídica.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).				Gobernanza.
<b>Contenido 102-6</b>	Mercados servidos.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-7</b>	Tamaño de la organización.	CONTENIDOS GENERALES / Tamaño y servicios que ofrece la Entidad (Capítulo 1).				Gobernanza.
<b>Contenido 102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Información sobre los funcionarios y contratistas (Capítulo 5).		8	6	Prácticas laborales.
<b>Contenido 102-9</b>	Cadena de suministro.	CADENA DE SUMINISTRO/ Manual interno de contratación (Capítulo 6).				Prácticas justas de operación.
<b>Contenido 102-10</b>	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
<b>Contenido 102-11</b>	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 cláusulas con criterios de sostenibilidad ambiental.			7	
<b>Contenido 102-12</b>	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.				
<b>Contenido 102-13</b>	Afiliación a asociaciones.	CONTENIDOS GENERALES / Perfil de la organización (Capítulo 1).		16 y 17.	1, 8, 9 y 10.	Gobernanza.
<b>Estrategia</b>						
<b>Contenido 102-14</b>	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.
<b>Contenido 102-15</b>	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	CONTENIDOS GENERALES / Riesgos y Oportunidades (Capítulo 1).				
<b>Ética e integridad</b>						
<b>Contenido 102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2) y CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).		16	10	Gobernanza.
<b>Contenido 102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).		16	10	Gobernanza.
<b>Gobernanza</b>						
<b>Contenido 102-18</b>	Estructura de gobernanza.	CONTENIDOS GENERALES / Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional (Capítulo 1).				Gobernanza.
<b>Contenido 102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	CONTENIDOS GENERALES / Estructura de Gobierno y Planeación Estratégica Institucional (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-25</b>	Conflictos de interés.	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).		16	10	Gobernanza.

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>Contenido 102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Se relacionan a lo largo del informe.		16	10	Gobernanza.
<b>Contenido 102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).		16	10	Gobernanza.
<b>Contenido 102-32</b>	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.
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
<b>Contenido 102-40</b>	Lista de grupos de interés.	CONTENIDOS GENERALES / Grupos de interés (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-41</b>	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.
<b>Contenido 102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés.	CONTENIDOS GENERALES / Grupos de interés (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	CONTENIDOS GENERALES / Grupos de interés (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados.	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1) y a lo largo del informe.				
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
<b>Contenido 102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	ACERCA DE ESTE INFORME.				
<b>Contenido 102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-47</b>	Lista de los temas materiales.	CONTENIDOS GENERALES / MATERIALIDAD (Capítulo 1).				
<b>Contenido 102-48</b>	Reexpresión de la información.	No se presenta reexpresión de la información en la elaboración del informe.				

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>Contenido 102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes.	Se incluye el nuevo estándar GR 207 sobre enfoque de impuestos (obligaciones tributarias).				
<b>Contenido 102-50</b>	Período objeto del informe.	ACERCA DE ESTE INFORME .				
<b>Contenido 102-51</b>	Fecha del último informe.	ACERCA DE ESTE INFORME.				
<b>Contenido 102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes.	ACERCA DE ESTE INFORME.				
<b>Contenido 102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	ACERCA DE ESTE INFORME.				
<b>Contenido 102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	ACERCA DE ESTE INFORME.				
<b>Contenido 102-55</b>	Índice de contenidos GRI.	Se presenta Índice de Contenidos GRI.				
<b>Contenido 102-56</b>	Verificación externa.	Esta memoria no cuenta con verificación externa.				
<b>ÉTICA Y TRANSPARENCIA</b>						
<b>ASUNTO MATERIAL</b>	Gestión empresarial, ética y transparencia.	GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA (Capítulo 2).				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	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).				
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>	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).				
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>						
<b>ASUNTO MATERIAL</b>	Gestión económica.	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3).				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	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).				

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-1: Valor económico directo, generado y distribuido.	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3).				
<b>GRI 207: Fiscalidad</b>	207-1 Enfoque de impuestos (obligaciones tributarias)	DESEMPEÑO ECONÓMICO (Capítulo 3).		8, 9 y 12.		Gobernanza
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
<b>GESTIÓN CON AFILIADOS</b>						
<b>ASUNTO MATERIAL</b>	Solución de vivienda	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).		11	1 y 2.	Asuntos con consumidores.
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	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).				
<b>Indicador Propio</b>	Subsidios de vivienda.	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).				
<b>Indicador Propio</b>	Satisfacción del cliente y solución de reclamaciones.	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).				
<b>Indicador Propio</b>	Afiliados, total de afiliados	GESTIÓN CON AFILIADOS (Capítulo 4).				
<b>GESTIÓN HUMANA</b>						
<b>ASUNTO MATERIAL</b>	Bienestar laboral.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Capítulo 5).		8, 3 y 4.	1, 2 y 6.	Prácticas laborales.
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	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).				
<b>GRI 401: Empleo</b>	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 8.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Bienestar y beneficios (Capítulo 5).				
	401-3 Permiso parental.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO / Licencias de maternidad y paternidad (Capítulo 5).				
	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).				

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo</b>	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).				
	<b>GRI 404: Formación y Enseñanza</b>	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).				

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	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.
<b>GRI 406: No discriminación</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Durante 2021, en la Entidad no se presentó ningún caso de discriminación.		8 y 10.		Prácticas laborales.
<b>CADENA DE SUMINISTRO</b>						
<b>ASUNTO MATERIAL</b>	Gestión de la cadena de abastecimiento.	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).		12	6	Prácticas justas de operación.
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	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).				
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición</b>	204-1 Prácticas en compras.	CADENA DE SUMINISTRO (Capítulo 6).				
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>						
<b>ASUNTO MATERIAL</b>	Prevención de la contaminación y uso eficiente y sostenible de los recursos.	GESTIÓN AMBIENTAL (Capítulo 7).		12	7 y 8.	Medio ambiente.
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>	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).				
<b>GRI 302: Energía</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso eficiente de los recursos (Capítulo 7).				
<b>GRI 303: Agua y afluentes</b>	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).				
<b>GRI 306: Residuos</b>	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).				

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisiones	ODS	Principio del Pacto Global	ISO 26000
<b>Indicador propio</b>	Consumo de resmas de papel.	GESTIÓN AMBIENTAL / Uso de tecnologías eficientes (Capítulo 7).				
<b>Otros contenidos</b>						
<b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico.	Caja Honor en la vigencia de 2021 presentó 3 fallos en contra por un monto de \$ 15.768.860,35.				













# INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD 2021



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



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