



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 04-11-2020 / Versión: 009
Código: GE-NA-FM-042

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:	2020		PERIODO EVALUADO:	Enero - Diciembre 2020					ACUMULADO		
	PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO		OBJETIVOS TÁCTICOS UEN	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
AFILIADOS	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.1. Fortalecer la humanización y excelencia en la prestación del servicio al afiliado	1.1.1 Atención oportuna de trámites devolución de aportes, subsidio, cesantías y demás solicitudes	Seguimiento y control a los trámites recepcionados y pagados	Atención oportuna de requerimientos judiciales y gubernamentales	Tiempo global de trámite	100% (5 días)	96,39%	96,39%	Al 31 de diciembre de 2020, se gestionaron 94,011 trámites, de los cuales 90,615, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 96,39%, quedando 3,396 por fuera del rango debido a la contingencia presentada por la pandemia, entre otros aspectos.	
				Seguimiento y control requerimientos judiciales y gubernamentales	Atención oportuna de requerimientos judiciales y gubernamentales	Respuestas oportunas	100%	99,32%	99,32%	Al 31 de diciembre de 2020, se atendieron 5,660 requerimientos judiciales, de los cuales 5,622 requerimientos fueron procesados en 5 días o menos, correspondiente al 99,32%.	
				Seguimiento y control solicitudes SAC	Oportunidad y Calidad en las respuestas	Solicitudes atendidas	100%	100,00%	100%	Durante 2020, se brindó respuesta oportuna a las 27,082 solicitudes recibidas de los consumidores financieros en el SAC, cumpliendo con la meta prevista.	
		1.2. Garantizar la atención oportuna y de calidad en la gestión de trámites de afiliados.	1.2.1 Plan de acercamiento estratégico a los afiliados con potencial V14 y V8 en cumplimiento de la MEGA	Gestión comportamiento de ejecución metas V14 y V8	Medición índice de satisfacción al afiliado frente a los trámites y servicios	Índice de satisfacción del afiliado	Índice de satisfacción del afiliado	100% (24.5/5)	4,67 puntos	100%	Durante 2020, la encuesta del Índice de Satisfacción al Afiliado presentó un resultado promedio de 4,67, superando la meta establecida 4,5 puntos
					Eficacia contacto afiliados potenciales	100% población potencial contactada	148,70%	100%	Durante 2020, se realizaron 451,154 contactos de una población potencial de 303,400 afiliados a través del envío de SMS, correos electrónicos, publicaciones en redes sociales, página web de la Entidad y Centro de Contacto al Ciudadano, superando la meta prevista.		
					Soluciones de vivienda V14	100% (18.080 soluciones de vivienda V14)	87,96%	87,96%	Al 31 de diciembre de 2020, se tramitaron 15,903 soluciones de vivienda a través del modelo V14, correspondiente al 87,96% de la meta prevista para el año en 18,080.		
Soluciones de vivienda V8	100% (6.275 soluciones de vivienda V8)	64,89%	64,89%	Al 31 de diciembre de 2020, se tramitaron 4,072 soluciones de vivienda a través del modelo V8, correspondiente al 64,89% de la meta prevista para el año en 6,275.							
AFILIADOS	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.3. Cumplir con las soluciones de vivienda Héroe y Leasing programadas para la vigencia 2020	1.3.1 Fortalecimiento del modelo leasing habitacional y ampliación de su cobertura	Incremento en el número de contacto de afiliados	Soluciones de vivienda Leasing Habitacional	100% (170 créditos leasing aprobados)	135,29%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se aprobaron 230 créditos para vivienda leasing, superando la meta prevista en una relación de 230/170 = 135,30%		
				Incremento en el número de visitas							
				Incremento en el número de aprobaciones							
		1.4. Posicionar la marca Caja Honor.	1.4.1 Realización de eventos de activación de marca	Charlas de comunicación	Actividades de redes sociales	Cobertura posicionamiento de marca	Afiliados encuestados con posicionamiento de marca >=85%	88,00%	100%	Durante la vigencia, de 450 afiliados encuestados, 395 evidenciaron un posicionamiento de la marca, lo que equivale a un 88%, superando la meta establecida	
					Realización de eventos de activación de marca	Cobertura relacionamiento marca con bienestar	Afiliados encuestados que relacionan marca con bienestar >=85%	107,27%	100%	Durante 2020 de 5.499 afiliados encuestados, 5.014 ven en la marca atributos relacionados con el bienestar en materia de vivienda, superando la meta prevista.	
					Incremento de la presencia en canales de comunicación de las Fuerzas						
1.5. Dar a conocer las características de los modelos de solución de vivienda a los afiliados.	1.5.1 Divulgación de los modelos para solución de vivienda	Alianzas con las Oficinas de Comunicaciones de las Fuerzas.	Aumento en la frecuencia de mensajes de comunicación sobre los modelos de solución de vivienda.	Cobertura conocimiento de los modelos de solución de vivienda	Afiliados encuestados con conocimiento de los modelos >=85%	65,81%	100%	Durante 2020, se realizaron 16.497 encuestas, de las cuales se obtuvo que 10.857 participantes, concen los modelos lo que corresponde al 65,81% cumpliendo la meta establecida.			
			Empleo de herramientas de investigación.	Cobertura oferta de vivienda	Incremento del 5% frente a la vigencia anterior proyectos promocionados	188,68%	100%	Durante el 2020, se promocionaron 470 mas respecto al año anterior superando la meta prevista del 25 %, en una relación de 1000/530 = 188,68%			
			Capacitación a las Constructoras sobre los modelos de la Entidad.								
1.6. Garantizar los recursos necesarios para el pago oportuno de trámites de solución de vivienda cumpliendo con el VaR de liquidez.	1.6.1 Gestión del disponible	Monitoreo semanal del flujo de caja	Presentación del comportamiento del flujo de caja mensual	Saldo en caja	Saldo final de cierre de caja >= al VaR de liquidez	182,00%	100%	Gracias al seguimiento constante del flujo de caja y a la comunicación con las Unidades Ejecutoras para confirmar el giro de recursos, durante 2020, el saldo disponible en las cuentas de los bancos fue superior al VaR de liquidez, estando por encima de la meta establecida en el indicador con un resultado promedio del 182% de cada trimestre así: I trimestre = 153%, II trimestre = 247%, III trimestre = 178% y IV trimestre 149%.			
				Tiempo de pago expedientes misionales	Pago expedientes misionales en 1 día	100%	97,43%	97,43%	De 107.020 cuentas misionales canceladas al 31 de diciembre de 2020, 104,270 se cancelaron en un día, cumpliendo la meta en un 97,43%		

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:	PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	2020		PERIODO EVALUADO: Enero - Diciembre 2020				ACUMULADO		
			OBJETIVOS TÁCTICOS UEN	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	
AFLIADOS	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.7. Monitorear el cumplimiento de la MEGA.	1.7.1 Monitoreo al fortalecimiento del modelo leasing habitacional y cumplimiento de la MEGA empleando los medios de comunicación, visitas y capacitaciones	* Seguimiento semanal * Seguimiento mensual * Informe de Gestión trimestral * Informe de Gestión semestral * Informe de Gestión anual	Monitoreo al cumplimiento de la MEGA	100% informes programados	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se realizó monitoreo mensual a través de los informes de seguimiento, además del control semanal presentado a la Gerencia General, con el fin de poder tomar decisiones en busca de generar estrategias para cumplir con las metas de solución de vivienda establecidas en la MEGA.		
				Seguimiento a la ejecución global de la meta estratégica de soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos	Total soluciones de vivienda	100% (24.625 total soluciones de vivienda)	82,46%	82,46%	Durante 2020, se tramitaron 20.305 soluciones de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 82,46% de la meta prevista en 24.625		
				1.8. Mantener la calidad de la cartera crediticia por encima del 99.3% del total de la cartera colocada (SARC)	1.8.1 Fortalecimiento de las políticas de otorgamiento y recuperación de los créditos de vivienda (SARC).	Formulación y seguimiento cronograma SARC	Control SARC	ICC ≤ 0.7% total de la cartera	0,02%	100%	Durante 2020, se recuperó la cartera hipotecaria (colocada antes de 1994) sin incumplimientos por parte de los deudores; la cartera de Leasing Habitacional ha mantenido la calificación de cartera A. Se cumple la meta establecida
				1.9. Mantener los eventos de riesgo operativo por debajo del 25% de los gastos administrados (SARO)	1.9.1 Fortalecimiento de mecanismos de seguimiento de los controles de los procesos (SARO).	SARO: Formulación y seguimiento a cronograma SARO	Control SARO	≤ 1%	0,39%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, de los 117 eventos de riesgo operativo que se reportaron, dos afectaron el estado de resultados integral, sin embargo, estos dos eventos con pérdida corresponden al reconocimiento y pago por situaciones que se presentaron en años anteriores. Se da cumplimiento a la meta prevista
				1.10. Lograr que las operaciones sospechosas no superen el 10% de las operaciones inusuales (SARLAFT)	1.10.1 Fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo del Sistema LAFT (SARLAFT)	Detección de las operaciones inusuales que puedan generar alerta de LAFT	Nivel de Riesgo SARLAFT	≤ 10% de las OI	0,05%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados, concluyendo que solo una generó la necesidad de reportarse como operación sospechosa. Se cumple la meta establecida.
				1.11. Apalancar los servicios que ofrece la Entidad con tecnología.	1.11.1 TIC para servicios como provisión de trámites y servicios digitales	* Entendimiento del requerimiento o necesidad * Planeación de los recursos * Implementación de las mejoras a los sistemas	TIC para servicios digitales	≤ 10% de las OI	100,00%	100%	Durante la vigencia 2020 se ejecutaron las 16 actividades programadas cumpliendo con la meta prevista, como Estabilización Confronta-APP, el servicio digital de verificación de autenticación de ingreso en la APP a través de OTP; desarrollo y pruebas FUP-APP; levantamiento, desarrollo y pruebas de acuerdo con el programado para el servicio digital de verificación de autenticación de ingreso en la APP a través de OTP y Confronta, entre otras. Cumplimiento al 100%
FINANCIERA	2. Generar con rendimientos seguridad sostenibilidad financiera	2.1. Diversificar el portafolio de inversiones con políticas conservadoras.	2.1.1 Consolidación de la estrategia de inversión en deuda privada generando un spread sobre la deuda pública.	* Gestión en el vencimiento del principal de TES del 2021 * Seguimiento al mercado de capitales. * Realización de las operaciones de tesorería en deuda privada. * Búsqueda de nuevas alternativas de inversión.	TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones	IPC+3%	132,00%	100%	Para el cierre de 2020 se cumple con la meta, gracias al seguimiento constante de los mercados, flujo de caja, búsqueda de oportunidades para invertir a tasas más atractivas, gestión del disponible y a las negociaciones realizadas con los bancos aliados. IPC año corrido 1,61%, TIR promedio ponderada portafolio 6,14%		
				2.2. Gestionar el GAP de subsidios de vivienda.	2.2.1 Construcción recursos para subsidios de vivienda	* Control de la política de eficiencia administrativa * Proyección plan financiero	Provisión de recursos	100% (\$209.763 millones)	136,35%	100%	Durante la vigencia 2020, se provisionaron recursos de la utilidad operacional por \$ 269.137 millones, superando la meta establecida.
				2.3. Mantener el VaR Mercado por debajo del 0.5% del total del Portafolio de Inversión (SARM)	2.3.1 Seguimiento y control a las operaciones de Tesorería	Formulación y seguimiento a cronograma SARM.	Control SARM	VaRm ≤ 0.5% del total del portafolio de inversión	0,00%	100%	Durante 2020, la Entidad logró un control efectivo sobre el riesgo de mercado, cumpliendo con la meta prevista.
				2.4. Soportar adecuadamente los sistemas que apoyan la Gestión Financiera	2.4.1 Fortalecimiento y mejoramiento de los sistemas que apoyan la Gestión Financiera	* Entendimiento del requerimiento o necesidad * Planeación de los recursos * Implementación de las mejoras a los sistemas	Mejoramiento en los sistemas de información financiera	100% Mejoras en los sistemas de información financieros	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se ejecutaron las 23 actividades programadas como la actualización y estabilización Seven; levantamiento del requerimiento para el desarrollo de la herramienta para crédito hipotecario; estabilización de la Fase II de AVAC – Aporte Voluntario de Administración de Cesantías; se inició el levantamiento de requerimiento de crédito hipotecario; soporte y mantenimiento a los sistemas de información core del negocio como son GA2 y en Seven para actualización, se realizó definición, análisis, planeación e instalación. Se cumple la meta prevista
3.1. Ampliar el portafolio de proyectos y viviendas ofertadas para los beneficiarios del FS	3.1.1 Fortalecimiento de la oferta de vivienda con destino a los Afiliados y/o Beneficiarios	* Búsqueda de viviendas que se adapten a las exigencias de la Entidad. * Análisis en el mercado inmobiliario. * Estudio de los proyectos presentados.	Cobertura oferta de vivienda FS.	100% 182 entregas de vivienda	166,48%	100%	De la meta programada para el año de entregar 182 soluciones de vivienda a través del Fondo de Solidaridad, se entregaron 303, correspondiente a 166,48%, superando la meta prevista.				
		3.2.1 Eficiencia administrativa con gastos ≤ 1.2% de los activos administrados	Eficiencia administrativa	Gastos administrativos ≤ 1.2% de los activos administrados	0,90%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, el resultado del indicador fue 0.90%, lo que significa que los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo productivo cumplieron con la política de eficiencia administrativa al obtener un indicador inferior a la meta establecida en una relación de \$ 59.665 millones / \$ 6.624.546 millones = 0.90%				



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 04-11-2020 / Versión: 009
Código: GE-NA-FM-042

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:	2020		PERIODO EVALUADO:		Enero - Diciembre 2020			ACUMULADO		
	PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS TÁCTICOS UEN	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
APRENDIZAJE E INNOVACIÓN	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.2 Gestionar la política de eficiencia administrativa, los recursos presupuestales y la cartera crédito de vivienda	3.2.2 Seguimiento y control a la ejecución presupuestal y de recursos de terceros	* Monitoreo a la ejecución presupuestal de ingresos, gastos y de terceros * Monitoreo recaudo de créditos	Ejecución acumulada de ingresos	100% ejecución acumulada presupuesto de ingresos	107,64%	100%	El presupuesto de ingresos de la vigencia 2020 alcanzó una ejecución de \$2,065,451 millones, superando en 7.64% la meta programada de \$ 1,918,800	
						Ejecución acumulada de gastos e inversión	100% ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión	88,13%	88,13%	Durante la vigencia 2020, el presupuesto de Gastos e Inversión alcanzó una ejecución del 88,13% equivalente a \$ 75,108 millones frente a lo programado de \$ 85,216 millones.
						Ejecución compromisos recursos de terceros	100% ejecución compromisos recursos de terceros	99,36%	99,36%	Durante la vigencia 2020, el pago acumulado de terceros alcanzó una ejecución del 99,36% equivalente a \$ 2,035,706 millones frente a lo programado de \$ 2,048,821 millones.
			3.2.3 Monitoreo a la cartera de créditos de vivienda	* Clasificación de bienes y servicios * Clasificación de proveedores * Definición del abastecimiento estratégico * Diseño del abastecimiento estratégico	Eficiencia de cartera	100% créditos recaudar	100,00%	100%	Durante 2020, el total de obligaciones a recaudar correspondiente a 644, se encuentran al día en sus pagos dado que el recaudo de canon de arrendamiento es a través de libranza y cuya calificación permanece estable en categoría A, cumpliendo con la meta prevista	
			3.3 Realizar la contratación y provisión de bienes y servicios con criterios de eficiencia administrativa		Oportunidad y calidad en la contratación	100% contratos oportunos	97,77%	97,77%	Al 31 de diciembre de 2020, la entidad suscribió 179 nuevos contratos, donde 175 de ellos cumplieron con los términos establecidos conforme a las modalidades de selección aplicada, correspondiente al 97,77%	
					Evaluación de proveedores	promedio calificación proveedores ≥ 92	96,50%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se recibieron 798 evaluaciones, donde el promedio de calificación fue del 96,5 puntos; superando la meta del 92%.	
	3.4 Suministrar oportunamente los apoyos logísticos requeridos por las dependencias de la Entidad	3.4.1 Gestión oportuna de los requerimientos logísticos y el plan de mantenimiento	* Atención oportuna de los requerimientos. * Formulación y seguimiento plan de mantenimiento. * Atención solicitudes Gestor Documental	Cumplimiento ANS apoyos logístico	100% solicitudes atendidas oportunamente	100,00%	100%	Durante la vigencia 2020 y conforme a la segunda y última modificación del Plan de Compras se contrataron 219 necesidades de una programación inicial de 215 concluyéndose que hubo una eficiente y oportuna gestión por parte del proceso Gestión de Contratación.		
	3.5 Mantener el IRL (Índice de riesgo de liquidez) superior en 1 vez el VaR de Liquidez (SARL)	3.5.1 Fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo del Sistema SARL	Actividades cronograma	Control SARL	IRL > 1 veces	1,77 veces	100%	Durante 2020, se realizó el debido monitoreo constante al flujo de caja y a la estructura de balance de la Entidad, lo cual permite tener una suficiencia de liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo, cumpliendo con la meta prevista.		
	3.6 Defender los intereses de la Entidad	3.6.1 Efectividad en la gestión de defensa jurídica de la Entidad	Ejercer debida defensa técnica de la Entidad en los términos judiciales correspondientes	Éxito litigioso	Valor de condenas ≤ 25 del valor de las pretensiones a favor	0,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, no se presentaron condenas en contra de la Entidad, y su vez los fallos proferidos por las distintas instancias han sido a favor, cumpliendo con la meta prevista.		
				Eficacia acciones constitucionales	Fallos a favor acciones de tutela ≥ 85	93,52%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se presentaron 202 fallos a favor en acciones de tutela de los 216 fallos notificados correspondiente al 93,52%, superando la meta prevista del 85%.		
				Oportunidad en la defensa de los intereses de la Entidad	100% atención oportuna de tutelas y procesos judiciales	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se atendieron oportunamente los 268 procesos de acciones de tutela notificados, cumpliendo con la meta prevista.		
	4. Desarrollar las competencias del Talento Humano	4.1 Fortalecer una cultura de excelencia en la gestión e innovación en los procesos	4.1.1 Desarrollo de competencias para la innovación y consolidación del modelo de Talento Humano	* Capacitación en competencias de acuerdo con las funciones. * Medición de competencias con pruebas externas para establecer planes de desarrollo conforme al cargo. * Estrategias para fortalecer la calidad de vida	Resultado Evaluación por Competencias	Resultado evaluación por competencias ≥ 91%	92,40%	100%	De acuerdo con el resultado del cumplimiento acumulado del indicador, se evidencia la mejora en las brechas identificadas en la evaluación anterior como lo es en la competencia corporativa de Orientación al Cliente, de acuerdo a los retos estipulados las competencias trabajadas para la vigencia como Innovación, mejora continua, liderazgo y orientación a los resultados. Se cumple la meta	
Medición ambiente laboral					IAL ≥ 83%	97,60%	100%	La medición del ambiente laboral realizada por Great Place to Work arrojó el 97,6%, que destaca a Caja Honor como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, superando la meta prevista del 83%.		
Avance cumplimiento de Planes de Integración					100% (6 planes de integración ARTAH)	100,00%	100%	Durante la vigencia 2020, se realizó la evaluación y seguimiento a cada uno de los planes del Área de Talento Humano, lo cual evidenciando el cumplimiento de todas las actividades previstas y el avance esperado de acuerdo con la planeación inicial		



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 04-11-2020 / Versión: 009
Código: GE-NA-FM-042

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:	OBJETIVO ESTRATÉGICO	2020		Enero - Diciembre 2020				ACUMULADO		
		OBJETIVOS TÁCTICOS UEN	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	
INNOVACIÓN	Consolidar el modelo de felicidad laboral	4.2 Asegurar el adecuado ejercicio de la función pública	4.2.1 Desarrollo de la función preventiva y sancionadora del régimen disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> capacitación a los funcionarios en el régimen disciplinario gestión oportuna de las actividades probatorias Ejecución de las actividades procesales acorde a los términos legales Calificación oportuna de los expedientes disciplinarios 	Oportunidad en las actuaciones disciplinarias	100% actuaciones disciplinarias gestionadas oportunamente	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se gestionaron oportunamente 191 actuaciones disciplinarias, cumpliendo con la meta prevista.	
		4.3 Monitorear al cumplimiento de los planes de integración	4.3.1 Verificación mantenimiento planes de integración	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo a los siguientes planes: Plan anual de vacantes Plan previsión de recursos humanos Plan estratégico de Talento Humano Plan Institucional de capacitación Plan de incentivos institucionales Plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo PETI Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información Plan de seguridad y privacidad de la información Plan Pinar Plan de Plan de Compras Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 	Monitoreo planes de integración	100% (12 informes)	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se realizaron los doce informes de verificación a los planes de integración, de acuerdo con lo programado en la vigencia.	
PROCESOS INTERNOS	Promover la innovación transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.1 Innovar en la prestación del servicio ampliando los canales electrónicos	5.1.1 Fortalecimiento de los trámites a través de los diferentes canales virtuales de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> Implementación dos trámites a través del portal transaccional Implementación chat Bots servicio en línea 24/7 Inscripción de cuentas bancarias en línea 	Trámites automatizados	100% (2 trámites automatizados)	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, el trámite vivienda 8 se desarrolla en su totalidad en línea a través del Portal transaccional, evitando al afiliado el traslado a los Puntos de Atención a nivel nacional, asimismo, se agilizó y desarrolló en su totalidad en línea los trámites a través del Portal Transaccional, cumpliendo con la meta prevista.	
		5.2 Automatizar los procedimientos de las Áreas de la SUAOP	5.2.1 Diseño plan de automatización de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de necesidades por proceso de los procedimientos a automatizar Coordinación con la Oficina Asesora de informática el desarrollo e implementación de las mejoras 	Procedimientos automatizados	100% Procedimientos programados	100,00%	100%	Durante 2020, se integraron los sistemas de información para realizar la automatización de procedimiento de trámite en línea y pre-trámite y se realizó un ajuste en el tema de automatizar los pasos en la recepción de documentos del Procedimiento de orientación, recepción, validación y aprobación trámite leasing habitacional, cumpliendo con la meta prevista.	
		5.3 Gestionar actividades con transformación digital en cada uno de los procesos.	5.3.1 Implementación de gestión de documentos electrónicos de archivo en el marco del PINAR.	<ul style="list-style-type: none"> Construcción del Modelo de Requisitos para el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA Diseño de los procedimientos y flujos documentales para el proceso seleccionado como prueba piloto. 	Gestión documental electrónica	100% (actividades programadas gestión documental electrónica)	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se ejecutaron las 27 actividades programadas en temas relacionados como despliegue de firma digital en otros procesos, capacitación a funcionarios, actualización de instrumentos archivísticos, selección esquema de metadatos, actividades relacionadas con la prueba piloto; identificación de necesidades de interoperabilidad; construcción del modelo SGDEA; actualización de procedimientos el Área de Gestión Documental; diseño de flujos documentales en el Gestor Documental, construcción del plan de gestión del riesgo para la implementación de los procedimientos, puesta a punto del plan piloto aplicado con Gestión Documental Electrónica, entre otros cumpliendo con la meta prevista	
		5.4 Asesorar a los procesos en la mejora continua en el marco del MIPG	5.4.1 Consolidación del índice de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del MIPG	<ul style="list-style-type: none"> Realización de auto diagnóstico Identificación brechas Generación de recomendaciones para la mejora continua 	Resultado FURAG	FURAG ≥ 95%	97,20%	100%	El FURAG mide el índice de gestión y desempeño institucional, por parte de las Entidades del Gobierno Nacional; la medición es anual y se realizó en junio de 2020 con un puntaje del 97,2% obteniendo el primer lugar en el Sector Defensa y segundo a nivel nacional.	
			5.4.2 Monitoreo salidas no conformes en los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación de reportes de salidas no conformes por proceso Verificación tratamientos Establecer escalas de cumplimiento con cada proceso 	Registro y control consolidado salidas no conformes	100% (4 informes consolidados de SNC)	100,00%	100%	Se realizaron y publicaron los cuatro informes consolidados de salidas no conformes de los procesos programados para la vigencia 2020, cumpliendo con la meta prevista.	
5.4.3 Ejecución actividades Rendición de Cuentas y participación ciudadana.	5.4.3.1 Ejecución actividades Rendición de Cuentas y participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> Formulación y ejecución estrategia Rdc Formulación y ejecución actividades Participación Ciudadana 	Actividades de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	100% ejecución de las actividades de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	100,00%	100%	Durante el I y II trimestre de 2020, se realizaron las 10 actividades programadas para el año 2020, como elaboración del Plan de Rendición de Cuentas 2019, publicación del folleto informativo de la gestión de la Entidad, generar actividades de participación ciudadana, elaboración presentación para la Audiencia Pública y realizar la evaluación, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.			
5.5 Monitorear el cumplimiento del PEI y PAI	5.5.1 Seguimiento y control de la ejecución del PEI Y PAI			<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gestión trimestral Informe de Gestión semestral Informe de Gestión anual Informe de actividades de analítica de datos 	Cumplimiento PEI	Cumplimiento PEI ≥96%	99,04%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, el cumplimiento de los objetivos estratégicos registró el 99,04%, superando la meta del 96%.	
				Cumplimiento PAI	Cumplimiento PAI ≥96%	98,96%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, el PAI registró un resultado promedio de 98,96% cumpliendo con la meta prevista; por perspectiva: Afiliados = 96,59%; Financiera = 100%; Aprendizaje e Innovación = 99,23% y Procesos Internos = 100%.		

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:	2020	PERIODO EVALUADO:	Enero - Diciembre 2020	ACUMULADO					
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS TÁCTICOS UEN	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
PROCESOS INTERNOS	5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.6 Disminuir el impacto que se puede llegar presentar ante posibles ataques cibernéticos	5.6.1 Control y mitigación ataques cibernéticos	* Formulación y seguimiento a cronograma SARSI-CL * Monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgo de: * Mercado * Crédito * Liquidez * Operativo * Lavado de Activos * Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Gestión de eventos de ciberseguridad	100% eventos de ciberseguridad gestionados	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se resolvieron los eventos identificados, asimismo, se mitigaron aproximadamente dos (2) millones de sucesos de ciberseguridad a la infraestructura de la Entidad, como resultado de lo anterior, el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad se encuentra en un nivel bajo de exposición. Se cumple la meta prevista.
		5.7 Mantener el Sistema de Riesgo de la Entidad en un nivel inferior a 2 puntos de un máximo de 25 posibles	5.7.1 Mitigación del nivel de exposición de riesgo global de la Entidad	* Capacitación funcionarios * Monitoreo y actualización normatividad * Atención de requerimiento jurídicos * Análisis de causas de demandas y acciones de tutela * Diseño de estrategias de defensa * Generación política de prevención de daño antijurídica * Promoción de la prevención del daño antijurídico	Medición sistema de administración de riesgo	<= 2 Puntos	1,41 puntos	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se evidenció el cumplimiento de las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, así como la exposición de riesgo global de la Entidad que se ubica en un nivel bajo, cumpliendo con la meta prevista.
		5.8 Consolidar la gestión jurídica	5.8.1 Aseguramiento de la gestión jurídica	* Mantenimiento de la Arquitectura de TI * Monitoreo y Seguimiento a la Seguridad Informática y ciberseguridad * Implementación de servicios digitales al afiliado Ver cronograma	Fortalecimiento de la gestión jurídica	100% ejecución actividades programadas	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se ejecutaron las 45 actividades programadas correspondiente al 48,89%, como monitoreo y actualización del nomograma, actualidad jurídica Legisnet, análisis de jurisprudencias o casos, identificación de principales causas de demandas y solicitudes de conciliación y diseño de estrategias de defensa, identificación de principales causas de acciones de tutela y diseño de estrategias de defensa, seguimiento de una política de prevención del daño antijurídico y atención de necesidades jurídicas de las dependencias de la Entidad, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.
		5.9 Cumplir con la política de Gobierno digital en los componentes TIC para el Estado y TIC para la sociedad	5.9.1 Implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información-PETI alineado con el Direcciónamiento Estratégico de la Entidad y las políticas de Gobierno	* Evaluaciones realizadas a los procesos * Verificación del cumplimiento de sus objetivos e indicadores proyectados * Asesoría para el mejoramiento a través de recomendaciones en pro de la mejora de sus actividades * Recomendaciones preventivas y correctivas para la transformación del proceso	Cumplimiento PETI	100% ejecución PETI	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020 se ejecutaron las 27 actividades programadas cumpliendo con la meta prevista, como: En infraestructura, control y seguimiento de toda la plataforma tecnológica específicamente en la preparación de ambientes orientados al nuevo core, mantenimiento a racks, servidores y equipos de data center, sincronización bases de datos revisión de programación y generación de backups con procesos de restore, seguimiento y control de seguridad informática, soporte y mantenimiento a los sistemas de información, RAP - Robotización de procesos, entre otros
		5.10 Contribuir a la eficiencia y efectividad de los procesos a través del seguimiento de la implementación de las acciones que les permitan optimizar el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos estratégicos	5.10.1 Seguimiento y reporte para el cumplimiento y subsanación de las recomendaciones generadas por los Entes de Control en sus inspecciones y en el ejercicio de auditoría interna	* Informes de seguimiento PMI y PMP del periodo * Presentación y socialización del seguimiento con GERGE	Auditorías Ejecutadas	100% cumplimiento auditorías programadas	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se ejecutaron las 30 auditorías programadas para 2020, cumpliendo la meta prevista como: SARLAFT, SARC, cajas menores, Auditorías de Calidad, Área Técnica y de Promoción, Cierre de Vigencia, SARSICI, SAC, SCL, estados financieros bajo NIF, Área de Operaciones y Back Office, SARM y DIALOGO, SAC, SIGEP, y Auditorías Secundarias de la Calidad y EKOGUI, entre otras
		5.10.2 Monitoreo y acompañamiento a la Gerencia General para la verificación del cumplimiento por parte de los procesos a los PMI generados por los Entes de Control y los PMP generados por la auditoría interna	5.10.2 Monitoreo y acompañamiento a la Gerencia General para la verificación del cumplimiento por parte de los procesos a los PMI generados por los Entes de Control y los PMP generados por la auditoría interna	* Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos fortaleciendo al Talento Humano en el desarrollo de sus actividades generando valor agregado y enfoque de prevención	Seguimientos realizados a los Planes de Mejoramiento	100% seguimientos programados	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se ha ejecutado el 100% de la meta prevista, mediante el permanente seguimiento a los procesos responsables de subsanar estructuralmente las oportunidades de mejora y hallazgos encontrados del ejercicio auditor, tanto para las auditorías internas como externas y se presentaron los respectivos informes a la Gerencia.
5.11 Generar conciencia en el talento humano para el desarrollo de sus actividades enfocadas a la cultura de autocontrol y prevención	5.11.1 Seguimiento y reporte a la Gerencia General del cumplimiento de actividades que generan cultura de autocontrol y enfoque a la prevención por parte del Talento Humano	* Diseño de encuesta * Aplicación de encuesta * Tabulación de encuesta * Informe	Actividades cultura de autocontrol	100% ejecución actividades programadas	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2020, se ejecutaron las actividades programadas, cumpliendo con la meta establecida, desarrollando actividades de capacitación a los funcionarios de la Entidad en temas como, antisoborno, enfoque de prevención y autocontrol, Roles Control Interno y Comité de Auditoría y tips en la intranet y mejora continua.		
PROCESOS INTERNOS	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.1 Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del FS.	6.1.1 Contribución al desarrollo sostenible a través de la implementación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.	* Control al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos fortaleciendo al Talento Humano en el desarrollo de sus actividades generando valor agregado y enfoque de prevención	Satisfacción vivienda entregada por modelo héroe	Beneficiarios satisfechos por vivienda recibida por parte del F. S. (≥90%)	100,00%	100%	Los afiliados que durante 2020, fueron beneficiados con una solución de vivienda a través del Fondo de Solidaridad encuestados, manifestaron estar muy satisfechos con las viviendas recibidas, toda vez que cumplieron con la calidad de habitabilidad esperada, superando la meta del 90%.
		6.2 Implementar buenas prácticas de responsabilidad social como aporte al desarrollo sostenible.	6.2.1 Uso eficiente de recursos naturales como aporte a la conservación del medio ambiente	* Generación de cultura en el uso racional del papel, agua y la energía * Control al uso racional del papel, agua y energía	Control consumo agua	Consumo ≤3% frente al periodo de la vigencia anterior	ahorro de 48.23%	100%	Durante 2020, el consumo promedio de agua se redujo en un 48.23% respecto al año anterior al pasar de 1,159 m3 de 2019 a 600 m3 en 2020, cumpliendo con la meta prevista.
		6.2.2 Calidad de vida y bienestar para un desarrollo integral	6.2.2 Calidad de vida y bienestar para un desarrollo integral	* Formulación y seguimiento plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo	Control consumo energía	Consumo ≤3% frente al periodo de la vigencia anterior	ahorro de 10.55%	100%	Durante 2020, el consumo promedio de energía se redujo en un 10.55% respecto al año anterior, al pasar de 460.510 kWh de 2019 a 411.906 kWh en 2020, cumpliendo con la meta prevista.
		6.2.2 Calidad de vida y bienestar para un desarrollo integral	6.2.2 Calidad de vida y bienestar para un desarrollo integral	* Formulación y seguimiento plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo	Control consumo de papel	Consumo ≤3% frente al periodo de la vigencia anterior	ahorro de 52.35%	100%	Durante 2020, se generó un ahorro en consumo de papel en un 52.35% respecto al año anterior, al pasar de 2,768 resmas de 2019 a 1,319 resmas en 2020, correspondiente a 1,449 resmas, superando la meta prevista.
					Cumplimiento Plan SGSST	100% ejecución actividades programadas	100,00%	100%	Durante la vigencia 2020, el plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha ejecutado en un 100%, según lo estipulado en la planeación del proceso de Gestión de Talento Humano y en los tiempos del cronograma del SGSST.

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:		2020		PERIODO EVALUADO:			Enero - Diciembre 2020		ACUMULADO	
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS TÁCTICOS UEN	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	
			6.2.3 Seguimiento al cumplimiento de iniciativas de RSE	*Consolidación Plan de Gestión Ambiental *Consolidación iniciativas RSE	Cumplimiento iniciativas RSE	100% Cumplimiento iniciativas de RSE	100.00%	100%	Durante 2020, se cumplieron el 100% las actividades de RSE, como control consumo de recursos hídricos, energéticos, papel, actividades del SG-SST y satisfacción de vivienda entregadas por el modelo Héroes.	
CUMPLIMIENTO PROMEDIO										
PERSPECTIVA AFILIADOS								96,59%	Durante 2020 Caja Honor dio cumplimiento de manera satisfactoria a lo establecido en el Plan de Acción Institucional. Se destaca que producto de la pandemia generada por la COVID-19 se implementaron medidas de bioseguridad para asegurar la prestación del servicio a nivel nacional, y se ampliaron los canales virtuales para facilitar a sus aliados el acceso a la solución de viviendas. Es de resaltar que la medición realizada al Índice de Gestión de Desempeño Institucional por el Gobierno Nacional permitió mantener el posicionamiento de Caja Honor a nivel nacional y sectorial. Así mismo, se destaca el compromiso de los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos institucionales quienes reconocen a Caja Honor como un gran lugar para trabajar.	
PERSPECTIVA FINANCIERA								100,00%		
PERSPECTIVA APRENDIZAJE E INNOVACIÓN								99,22%		
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS								100,00%		
CUMPLIMIENTO PAI 2020								98,95%		

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co

Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y CREDITICIA