



Informe de II Rendición de Cuentas Vigencia 2012-2019 y Participación Ciudadana

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

24 de Septiembre de 2019



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Tabla de contenido

Contenido	
INTRODUCCIÓN	3
1. ASUNTO	3
2. OBJETIVOS GENERALES	3
3. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	3
4. ELEMENTOS DE LA II RENDICIÓN DE CUENTAS 2012-2019 EN CAJA HONOR	5
4.1 Información	5
4.2 Diálogo	5
4.3 Responsabilidad	5
5. DESARROLLO DEL EVENTO	6
5.1 Gestión Financiera	7
5.2 Cumplimiento de las Metas Estratégicas de Vivienda	9
5.3 Información de Afiliados	11
5.4 Gestión Administrativa	14
5.5 Oficina Asesora de Planeación	17
5.6 Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	20
5.7 Oficina Asesora de Informática	22
5.8 Oficina Asesora Jurídica	23
5.9 Oficina de Control Interno	26
6. SESION DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS	27
7. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO	28
8. CONCLUSIONES	32



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



INTRODUCCIÓN

Caja Honor, en cumplimiento de las políticas del Gobierno Nacional que buscan fortalecer el sentido de la público, recuperar la legitimidad en las instituciones del Estado y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública, rinde cuentas, con el propósito de proteger y garantizar la igualdad y promover la transparencia como práctica fundamental de todos los procesos.

La Rendición de Cuentas es un espacio de interlocución entre las Entidades Públicas y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Producto de lo anterior el día 24 de septiembre de 2019, se llevó a cabo la II audiencia pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión 2012-2019

1. ASUNTO

Informe de la ejecución de la II Estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana 2012-2019.

2. OBJETIVOS GENERALES

- Presentar a los grupos de valor la información sobre la gestión de Caja Honor y sus resultados correspondientes al 2012-2019.
- Presentar a los funcionarios de la Entidad la gestión más representativa desarrollada entre el periodo 2012-2019
- Asumir la responsabilidad por los resultados aplicando acciones que permitan fortalecer la gestión institucional

3. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Caja Honor publicó e invitó a la Rendición de Cuentas en los siguientes medios:

- Publicación de la convocatoria en la página intranet de la Entidad.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

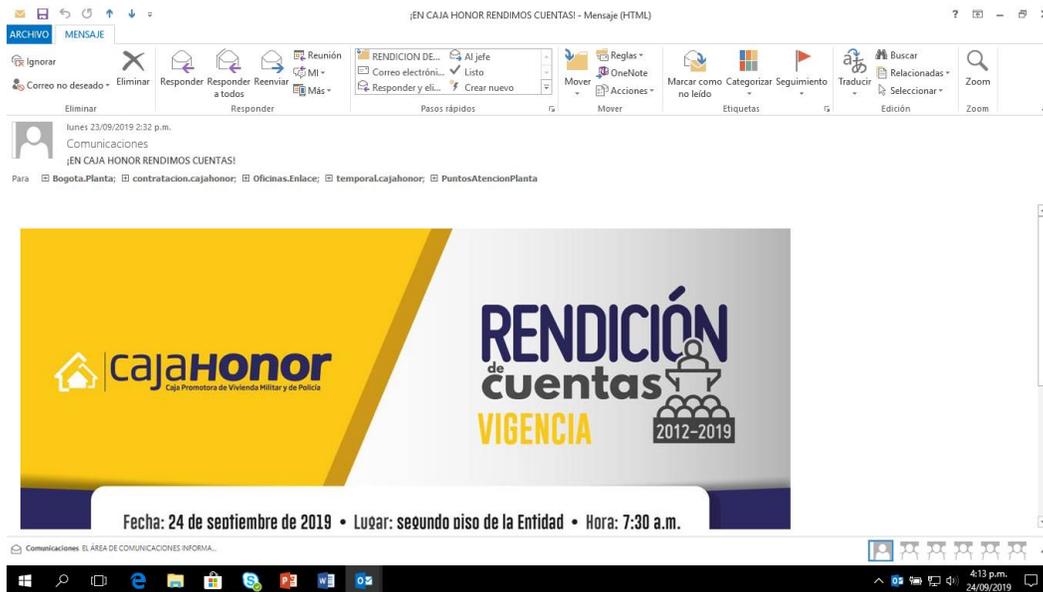
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA

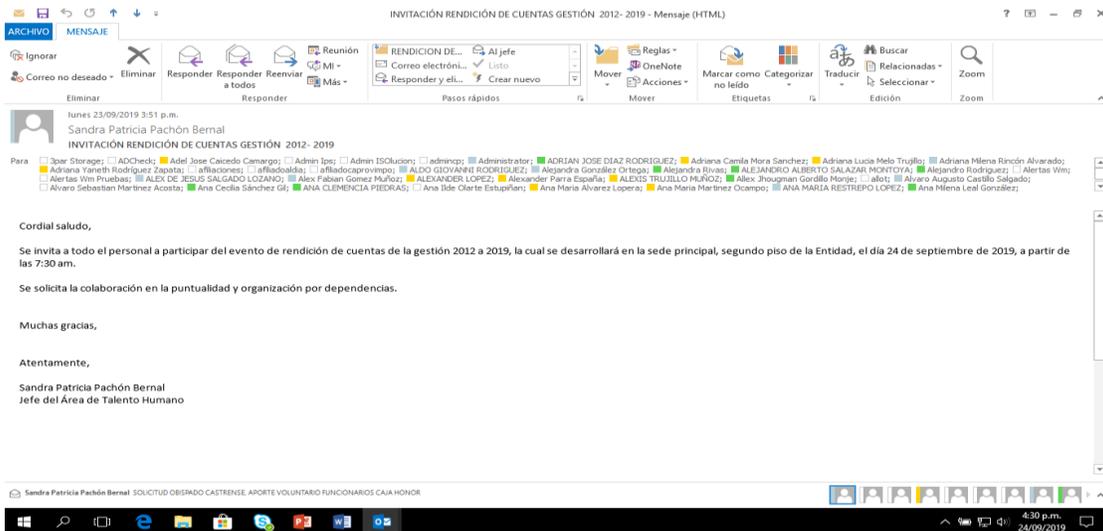


Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



- Invitación directa a los Subgerentes, Jefes de Área y funcionarios por correo electrónico de la Entidad.



CO-SC2992-1 SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



4. ELEMENTOS DE LA II RENDICIÓN DE CUENTAS 2012-2019 EN CAJA HONOR

En la II Rendición de Cuentas diseñada por Caja Honor para la vigencia 2012-2019, y dirigida a los funcionarios de la Entidad, se dio cumplimiento a los siguientes elementos: información, diálogo y responsabilidad a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad vigente, los objetivos institucionales y las Políticas de Gestión y Desempeño establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en especial a la Política de participación Ciudadana en la Gestión Pública.

4.1 Información

Hace referencia a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales y las que están asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) así como la disponibilidad, exposición y difusión de estos datos a la ciudadanía.

Caja Honor presentó a sus grupos de interés la gestión adelantada en 2012-2019, entre otros los siguientes contenidos: presupuesto, cumplimiento de metas, contratación, aspectos relevantes de la gestión y las acciones emprendidas para el fortalecimiento institucional.

4.2 Diálogo

Hace referencia a aquellas prácticas de diálogo en la que las entidades públicas, después de dar información a los grupos de valor y de interés, dan explicaciones o responden inquietudes frente a la gestión y lo hacen a través de espacios (presenciales, generales o virtuales) manteniendo un contacto directo.

4.3 Responsabilidad

Este elemento hace referencia a los resultados de gestión por los cuales deben responder las entidades, asumiendo mecanismos de mejora en los planes institucionales para atender las sugerencias, compromisos, e inquietudes que fueron identificados en los espacios de dialogo.

También hace referencia a la capacidad que tienen las autoridades para responder al control de la ciudadanía, a los órganos de control, la sociedad, asegurando el cumplimiento de las obligaciones o imponiendo sanciones si no es satisfactoria la gestión.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



5. DESARROLLO DEL EVENTO

El día 24 de septiembre de 2019, se llevó a cabo la II audiencia pública de Rendición de Cuentas en las instalaciones de la Sede Principal de Caja Honor en la Carrera 54 Nro. 26-54 2do Piso. La audiencia pública contó con la participación de 233 asistentes, iniciando a las 07.48 am y finalizando a las 10.16 am. Entre los asistentes se encontraban funcionarios y personal de las diferentes Fuerzas y la Policía Nacional.

La siguiente fue la agenda desarrollada:

- Apertura a cargo del señor General Luis Felipe Paredes Cadena
- Gestión Subgerencia Financiera
- Gestión Subgerencia de Vivienda y Proyectos
- Gestión Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones
- Gestión Subgerencia Administrativa
- Gestión Oficina Asesora de Planeación
- Gestión Oficina Asesora de Gestión del Riesgo
- Gestión Oficina Asesora de Informática
- Gestión Oficina Asesora Jurídica
- Gestión Oficina de Control Interno
- Sesión de preguntas
- Cierre a Cargo del señor General Luis Felipe Paredes Cadena

La audiencia pública de Rendición de Cuentas inició con la intervención del señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena Gerente General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, haciendo hincapié en la importancia de recordar victorias tempranas de las cuales hoy día se están recogiendo cosechas y los funcionarios se deben sentir muy orgullosos porque todos han contribuido a la consecución de los logros obtenidos desde 2012 a Julio de 2019 los cuales se presentarán hoy a través de ésta segunda Rendición de Cuentas.

Estamos en el primer lugar y a la vanguardia en el Sector Defensa, somos referentes para otras entidades y esto ha sido posible con la voluntad de las personas que le ponen pasión a lo que hacen y han hecho posible la transformación de la Entidad.

Se destaca que para la vigencia 2012-2019 se generó felicidad a más de 460.000 integrantes de las familias beneficiadas, garantizando estabilidad y tranquilidad al proporcionar una vivienda propia y dinamizando la economía al generar empleo a través de su actividad económica.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



5.1 Gestión Financiera

El Doctor Andrés Jiménez Subgerente Financiero, afirma uno de los aspectos que impactado positivamente y ha generado importantes resultados para la organización, ha sido la gestión financiera, que se ha caracterizado por la eficiencia administrativa, la competitividad y el reconocimiento de la Entidad como referente financiero a nivel país.

Los principios y valores son la guía en un trabajo honesto, transparente, responsable y seguro. El aval a la gestión se da por medio de los estados financieros sin salvedad y el feneamiento de la cuenta fiscal por 4 vigencias consecutivas.

El Subgerente Financiero hace énfasis que los logros obtenidos se debe a dos factores fundamentales así:

El equipo, las personas: que hacen posible el logro de esos objetivos y la Subgerencia está integrada por dos áreas como: Área de Tesorería que tiene como propósito gestionar el portafolio de inversión y el tema de liquidez soportado en el flujo de negociación.

El Área de Finanzas tiene el reconocimiento de los hechos económicos, la generación de estados financieros, el ciclo presupuestal, el manejo y la administración de cartera especialmente de leasing habitacional.

Conocer el negocio: para donde nos debemos enfocar y direccionar el esfuerzo.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SECRETARÍA DE DEFENSA Y FUERZAS ARMADAS
DE COLOMBIA



Es importante conocer el ciclo financiero, a la Subgerencia le interesa que los recursos de los afiliados por concepto de ahorros y cesantías lleguen de manera oportuna, en coordinación de Operaciones y al flujo de caja para que puedan ser operados en el mismo o adquirir títulos en deuda pública o privada para generar rendimientos financieros.

Cuando se generan esos rendimientos financieros se le puede reconocer al afiliado con la variación del IPC, intereses que permitan actualizar poder adquisitivo, la Caja es quizás la única Entidad que les reconoce el 100% del IPC, se cubre el gasto de funcionamiento aplicando la política de eficiencia administrativa, donde cada peso producto de eficiencia va a la construcción de los subsidios de vivienda.

El Subgerente Financiero informó que a junio de 2012 Caja Honor contó con unos activos de 4.51 billones y a julio de 2019 se cuenta con \$ 7.10 billones, con un crecimiento del 57% que equivale a \$ 2.6 billones y una rentabilidad con una TIR promedio de 7.33%,.

El portafolio de inversiones alcanzó \$ 6.69 billones con una variación del 4.04% comparado con la vigencia anterior.

Los ingresos operacionales a Julio de 2019 alcanzaron un acumulado de \$3.2 billones y se tiene un acumulado proyectado de 3.4 billones al finalizar el año.

Los afiliados también participan de los buenos resultados financiero, con la variación del IPC se les ha efectuado reconocimiento de intereses por un monto acumulado de \$ 1.21 billones a las cuentas individuales de los afiliados la utilidad operacional obtenida al 31 de julio de 2019 se provisionó \$166.207 millones para subsidios de vivienda para un acumulado de \$1.47 billones

La eficiencia administrativa tiene como política que cada peso ahorrado va a la provisión de subsidios, acumulada a julio va en 0.87% dado por el adecuado manejo de los recursos, se proyecta llegar a unos gastos de \$56.686 millones.

Siempre es bueno mirar si lo que se está haciendo ,tiene el resultado esperado, razón por la cual se realizó un benchmark en el año 2019 con 11 Entidades del sector públicas, ocupando Caja Honor el segundo lugar, de igual manera en comparación con 15 establecimientos de crédito nacionales ocupó el puesto número 5 y con 8 entidades internacionales ocupó el puesto número 2.

A continuación se menciona algunos logros históricos

- Gestión del GAP de subsidios de vivienda del 2017 al 2023, por \$1.47 billones.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SECRETARÍA DE DEFENSA
BOGOTÁ



- Diversificación del portafolio de inversiones - Deuda Privada por \$7.100 millones adicionales por año respecto a la Deuda Pública
- Plan financiero modelación a corto, mediano y largo plazo
- Modelo Leasing Habitacional
- Implementación de NIF impacto positivo al patrimonio.
- Reconocimiento artículos Revista Dinero

Retos para el año 2020

- Gestionar vencimiento 2021, por \$1.2 billones
- Operaciones de Tesorería por \$500.000 millones.
- Rentabilidad del Portafolio: IPC+3%.
- Eficiencia administrativa: Gastos <1.2% de Activos administrados
- Puesta en marcha del Crédito Hipotecario.
- Razonabilidad de Estados Financieros NIIF 2019
- Construcción subsidios de vivienda, por \$290.000 millones

5.2 Cumplimiento de las Metas Estratégicas de Vivienda

El Coronel (RA) Noe Nieto Polanco, indica que Caja Honor es una Entidad respetuosa y garante de los derechos de sus afiliados y demás partes interesadas, la gestión se fundamenta en el cumplimiento de la ley, por eso el derecho a la vivienda consagrado en el Artículo 51 de la Constitución Política de Colombia es un derrotero para la Entidad.

No solo es un techo digno, son viviendas en las que las familias fortalecen su amor, su arraigo y su anhelo de continuar alcanzando metas en el calor del hogar. La vivienda es el sueño que tenemos todos los seres humanos y Caja Honor trabaja para que miles de militares y policías, cada año, tengan en sus manos, la llave que simboliza una ilusión cumplida.

El Subgerente de Vivienda y Proyectos informó que en cumplimiento de las metas trazadas por el Plan Nacional de Desarrollo para la vigencia 2012-2019, se entregaron 115.052 soluciones de vivienda que fueron entregadas a los afiliados por los diferentes modelos beneficiándose aproximadamente 460.000 integrantes de las familias de los afiliados y este es el resultado:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Tabla 3 Metas de Vivienda 2012-2019

Modelos	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Jul. 2019	Total
Vivienda 14	7.666	6.713	7.827	8.558	9.368	13.049	12.917	5.242	71.340
Vivienda 8	1.351	2.416	5.123	5.540	6.140	6.839	6.765	3.315	37.489
Héroes (Fondo de Solidaridad)	1.249	1.100	1.265	800	800	350	250	0	5.814
Vivienda Leasing	0	0	0	11	36	99	169	94	409
Total ejecución meta	10.266	10.229	14.215	14.909	16.344	20.337	20.101	8.651	115.052



Más de 460 mil personas beneficiadas.

En el modelo Fondo de solidaridad con gran satisfacción podemos decir que hemos cumplido a nuestros héroes y es así como oficiales, suboficiales, soldados y policías de las diferentes fuerzas, el sueño de una vivienda propia se ha hecho realidad, se ha entregado 5.380 soluciones de vivienda de las cuales 4.071 fueron viviendas entregadas y 1.309 por giro de recursos para una inversión de \$ 235 mil millones, en las ciudades de Bogotá, Armenia, Cúcuta, Duitama, Espinal, Valledupar y Santa Marta, vivienda que responden al Lema “ Mejor producto, Mejor Precio” totalmente terminadas

En el Modelo Leasing habitacional relativamente nuevo para Caja Honor de igual manera 409 de nuestros nuevos y jóvenes afiliados lograron alcanzar sus sueños, se efectuaron desembolsos por \$ 30.157 millones.

Se emplearon diferentes estrategias para llegar a nuestros afiliados a los diferentes lugares del país donde se encuentren, de esta manera se ha fusionado constructoras, inmobiliarias, entidades financieras y funcionarios de Caja Honor para poderle facilitar los respectivos trámites, es por ello que se realizaron 15 Ruedas de Negocio a nivel Nacional y 4 ferias inmobiliarias en las ciudades de Medellín, Bogotá, Barranquilla, Cali, Ibagué y Bucaramanga entre otras con una asistencia de 27.057 afiliados, y recepción de 4.187 trámites.

En materia de comunicaciones hemos marcado tendencia y continuamos incursionando a través de las diferentes redes sociales y es así como logramos alcanzar 30.782 nuevos seguidores a 2019 por intermedio de Twitter, Facebook,



CO-SC2992-1 SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Instagram, y YouTube: vemos su crecimiento permanente y es así como en el año 2012 se inició con 1.511 seguidores y hoy en día contamos con 30.782 seguidores.

Proyecciones 2020

- Reducir tiempos en la operación de vivienda Leasing. Flujo 1 y 2 (54 a 23 días)
- Fomentar Vivienda Leasing como producto financiero con prospectiva para las nuevas generaciones. (Brigadas a Unidades Militares y Policía)
- Optimizar tiempos en la operación y pago de trámites de Giro de Recursos
- Facilitar el acceso a 100 soluciones de vivienda por Fondo de Solidaridad.
- Implementar: Blog virtual informativo y Feria inmobiliaria anual
- Diseñar estrategias de acercamiento con los afiliados para modelos Vivienda 8 y Vivienda 14
- Posicionar la marca Caja Honor en 2 audiencias. 1- **Institucional** como la mejor Entidad en gestión e innovación. 2- **Afiliados** como el mejor referente de vivienda y bienestar

5.3 Información de Afiliados

En cada iniciativa que Caja Honor implementa se busca facilitar los trámites, garantizar seguridad y ser aliados de los afiliados en el sueño de tener vivienda propia, afirma el Doctor Adel Caicedo Camargo Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.

La Subgerencia de Operaciones y Atención al afiliado informó que Caja Honor a julio de 2019 cerró con un total de 307.974 afiliados aportantes y distribuidos de la siguiente manera: 222.072 afiliados para solución de vivienda y 85.902 afiliados para manejo de cesantías. Se encuentra distribuido por fuerza de la siguiente manera:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA DE DEFENSA



Fuente: Oficina asesora de Planeación

Para la desconcentración del servicio, se cuenta con 8 Puntos de Atención a nivel nacional, logrando un acumulado del 2012 a junio de 2019 de 2.751.123 atenciones y 512.482 trámites recibidos; además se cuenta con dos (2) Puntos Móviles uno (1) a nivel nacional y el otro para Cundinamarca y Bogotá, para un acumulado de atenciones del 2012 a junio de 2019 de 72.160 afiliados y 6.3528 trámites, cuya finalidad es mayor cobertura de los afiliados visitando las unidades ejecutoras de las FF MM y de Policía.

Se hizo referencia a la eficiencia en los trámites, siendo este un gran logro al pasar de más de treinta (30) días en el año 2012 a cinco (5) en el año 2019, estos logros se deben al compromiso de los funcionarios, la tecnología, la automatización de procesos y la racionalización de trámites, siempre en búsqueda de la satisfacción de los afiliados.

Durante este periodo se entregaron subsidios de vivienda, los cuales beneficiaron a



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

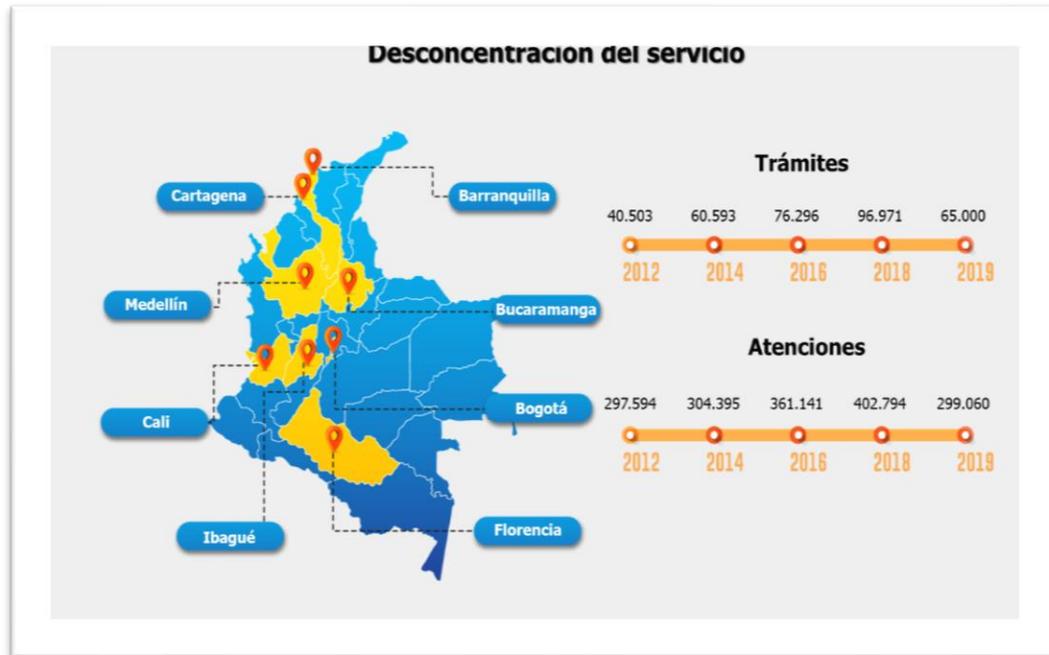
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Se hizo referencia a la eficiencia en los trámites, siendo este un gran logro al pasar de más de treinta (30) días en el año 2012 a cinco (5) en el año 2019, estos logros se deben al compromiso de los funcionarios, la tecnología, la automatización de procesos y la racionalización de trámites, siempre en búsqueda de la satisfacción de los afiliados.

De manera periódica una firma externa realiza la medición en los Puntos de Atención del nivel del índice de satisfacción de los afiliados frente a los trámites y servicios; en una escala de 1 a 5 el promedio de las evaluaciones se ubicó en 4.6 puntos.

Logros históricos del 2012 al 2019

- Se implementó el atril de llamado de turno.
- Cambio de imagen en los Puntos de Atención.
- Adquisición APP.
- Text To Speech.
- Se creó Programa Educación Financiera. “Aprendiendo con Honor”.
- Adquisición de nuevos Puntos de Atención.
- Portal transaccional.
- Quioscos interactivos.



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



- Pretramites en línea.
- Programación virtual de citas.
- FUP Digital
- Actualización de datos.
- Acreditación en línea.
- Agendamiento de citas
- Tramite simplificado

Proyecciones 2020:

- ✓ Implementación nuevos trámites en línea
- ✓ Caja Honor se consolida como Entidad No. 1 en calidad en el servicio.
- ✓ Fortalecer programa inclusión social.
- ✓ FUP Electrónico
- ✓ Racionalización de trámites.
- ✓ Inscripción de cuentas en línea.
- ✓ Chat Bots servicio en línea 24/7.

5.4 Gestión Administrativa

La presentación la inicia el Doctor Ricardo William Bendeck Acevedo informando que la cultura organizacional positiva permite que los resultados externos se materialicen y que los procesos sean eficientes y eficaces. Uno de los principales logros en Caja Honor ha sido garantizar ahorros anuales en la operación de la Entidad y con ello proporcionar parte de los subsidios de vivienda para nuestros héroes de la Patria.

Las políticas dispuestas por el Gobierno Nacional, las circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia, las directrices del Ministerio de Defensa, han sido implementado por Caja Honor entre ellas: La política del primer empleo, políticas medio ambientales, la política de austeridad y la vinculación de personal en condición de discapacidad.

Entre los grandes logros alcanzados por el área de servicios administrativos durante la vigencia 2012-2019 se puede destacar:

- Modernización y conservación de las sedes a nivel nacional, las oficinas, los baños, el sótano, el auditorio, el ascensor, la cafetería en el 5to piso.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SECRETARÍA DE DEFENSA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



- En lo relacionado con la gestión ambiental se efectuó la instalación de la planta de reciclaje para la separación de los residuos, la reducción del consumo de recursos hídricos y energéticos, reducción en el consumo de papel y la instalación de puntos ecológicos en diferentes partes de la Entidad.
- Se efectuó actualización a la infraestructura física de red hidráulica norma-RETIE, red eléctrica, red hídrica, extinción de incendios-NTC-1867, alarma de evacuación y la iluminación Led.
- En cuanto a seguridad física se llevó a cabo la modernización del control de acceso y la actualización del sistema de CCTV.
- Con relación al almacén se implementó NIFF al inventario de la entidad, manual para el manejo y control de los bienes inmuebles y muebles que posee la Entidad.

Para el año 2019 se tiene previsto el software para la administración de inmuebles, la implementación del IP V6 en telefonía, la actualización del cableado de las UPS de la Sede Principal y el reforzamiento y seguridad de las instalaciones y puertas de acceso.

Las proyecciones del Área de Servicios Administrativos para el año 2020 tienen:

- La implementación de tanques para la recolección de aguas lluvias
- Automatización de las solicitudes para Caja Menor
- Implementación del código de barras para el manejo de los inventarios
- Certificación del ascensor

La gestión de la Unidad de Control Disciplinario tuvo una gestión de alto impacto para la Entidad al optimizar las etapas procesales, calificación y fallo de procesos en menor tiempo, reducción de los procesos disciplinarios cuando en el año 2013 se tenían 58 procesos y al año 2019 solo se tienen 11; denota que Caja Honor es una entidad sana en su gestión, el fortalecimiento de la gestión preventiva y la digitalización y cargue de todos los documentos en Workmanager.

Dentro de las proyecciones que tiene la Unidad de Control Disciplinario para el 2020 está: Gestión eficiente en todos los procesos disciplinarios, estudio e implementación de la Ley 1952 de 2019: Jurisprudencia y doctrina, y continuar con la organización de los expedientes, términos y plazos que se manejan en la Unidad.

El Área de Gestión Documental ha llevado una tarea de alto impacto, porque estableció desde el principio unas metas para ubicar a la Entidad como la mejor dependencia de gestión documental de las entidades del GSED y del sector financiero privado, dentro de los logros están:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



- Normalización y estandarización de los procesos archivísticos (es cumplir con la norma que exige el Archivo General).
- Elaboración del diagnóstico de documentos electrónicos y el plan de preservación digital.
- Implementación de la firma digital para documentos externos y Caja Honor fue la primera entidad en convalidar las tablas de retención documental.
- Automatización de procesos y optimización de tiempos a través del Gestor Documental (Workmanager), donde los afiliados pueden hacer seguimiento en línea, lo que genera control y Transparencia.

Proyecciones 2020 del Área de Gestión documental

- Adelantar un prueba piloto a un proceso para implementar la gestión de documentos electrónicos de archivo (cero papel) lo que asegura la disponibilidad de la información en el tiempo.
- Implementación de la firma digital a otros documentos que requieran validez jurídica a través del estampado cronológico para evitar la adulteración.
- Actualización de tablas de retención documental.
- Implementación del MOREQ (modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo).
- Implementación del plan de preservación digital.

El Área de Contratación ha demostrado eficiencia y transparencia durante esta Gestión, logrando un ahorro acumulado a corte de 2019 de \$ 58.412 millones, se han liquidado 1.352 contratos porque se tiene una política interna que se deben liquidar en menos de 1 mes, lo cual demuestra eficiencia.

Se tiene proveedores estratégicos los cuales han sido calificados por los supervisores promedio de 96.48% puntos /100 lo que indica que se ha maduro en la selección de esos proveedores.

Dentro de la gestión de 2019 se efectuó la actualización del Manual Interno de Contratación, la simplificación de contratos, la anticipación de la contratación de 2019 y el estudio previo para la contratación de la vigencia 2020.

Proyecciones 2020:

- Modalidades contractuales a través del sistema de información
- Implementación del “Portal de Proveedores” en la página WEB
- Implementación del sistema SEVEN ERP-contratos.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



El Área del Talento Humano donde el ser humano es el centro de gravedad de este proceso, por ello toda la organización gira alrededor de ellos, basado en una actuación en principios valores y un comportamiento ética superior, lo cual se convirtió en una cultura organizacional, desde donde nació la Medalla de Bienestar y Excelencia con el fin de reconocer la labor, el entusiasmo y la entrega de los funcionarios y personalidades hacia la Caja.

En el año 2012 los procesos misionales (Servicio al Afiliado y Operaciones) se encontraban tercerizados a través de un outsourcing, la administración tenía muy claro que la Entidad debía tener el control de estos y presentó una propuesta para la reestructuración, siendo la Caja la única junto con Satena de tener la autorización para esta reforma de las 74 empresas que solicitaron este cambio.

Se implementó el modelo de competencias por perfiles, el modelo de desempeño evaluación y metodología, además implementación de normas para la eficiente gestión del talento Humano y el sistema de estímulos de la Entidad, el incentivo de liderazgo y salario emocional.

Se logró la normalización del pasivo pensional al 100%, se implementó el Decreto 1072 del SGSST, se llevó a cabo la medición del clima laboral a través de la firma Great Place to Work obteniendo un resultado de 90.7% calificando a Caja Honor como el mejor lugar para trabajar y el puesto número 16 calificado por las mujeres.

5.5 Oficina Asesora de Planeación

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Lina María Rendón Lozano, informa que es motivo de satisfacción I presentar los resultados y la Gestión que han sido impulsados desde la Oficina Asesora de Planeación y que han contribuido de manera significativa al proceso de transformación que ha tenido la Entidad en los últimos años y que por supuesto todos los funcionarios han sido participes con la orientación y liderazgo de la actual administración.

Primero presentó la información de la gestión desde el 2012 al 2013, informando sobre la formulación permanentemente del Plan Anticorrupción y Atención al Afiliado con un cumplimiento al 100%, de igual manera la articulación de la Planeación Institucional en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión –conocido como MIPG.

También se implementó la herramienta de medición de indicadores a través del Balance Score Card y como iniciativa de la Gerencia General se ha implementado las reuniones de análisis estratégico RAE, donde cada Subgerente y



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia



BIENESTAR Y EXCELENCIA



Jefe de Oficina de manera trimestral presenta los resultados en el avance de la gestión.

De igual manera producto del acompañamiento y asesoría por parte de la Oficina a todos los procesos de la Entidad y a los Puntos de Atención en 2019, se cumplieron 8 años consecutivos con cero (0) no conformidades en las auditorías practicadas por el ICONTEC en el Sistema de Gestión de la Calidad con el enfoque NTC ISO 9001/2015.

Como lo dispone el Modelo Integrado de Planeación y Gestión se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de velar porque se esté cumpliendo las 7 dimensiones y 17 políticas de Gestión y Desempeño de que trata el MIPG.

Un logro muy importante en el 2013 con los lineamientos de la Gerencia General fue el liderazgo en el proceso de reestructuración de la Entidad dando como resultado la expedición de los Decretos 1900 y 1901 de 2013, con los cuales se modificó la estructura y planta de personal, en donde lo más destacado fue tener el control de las operaciones misionales que estaban siendo ejercida por terceros a través de Outsourcing, lo más representativo fue vincular a la planta de personal la gente que se encontraba tercerizada, lo que representó a la Caja un ahorro de más de \$ 4.500 millones.

Se implementó y actualizó el Modelo Estándar de Control Interno conocido comúnmente como el MECI acorde con el MIPG, también se ha perfeccionado en el liderazgo de la estrategia de Rendición de Cuentas que ha sido reconocido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Cumpliendo con las políticas emanadas del Departamento Nacional de Planeación se ha venido realizando la caracterización de usuarios para conocer sus expectativas y preferencias en temas de vivienda, labor se hace de manera permanente con el Área de Atención al Afiliado y hace dos años se ha venido usando herramientas tecnológicas a partir del Portal Web como elementos de innovación.

En el año 2016 se tuvo la renovación anticipada de la Norma ISO 9001:2015. Apuntando a los lineamientos de innovación dispuestos por el MIPG, se creó el micrositio de Gestión del Conocimiento a través de la Intranet donde todos los procesos pueden publicar lecciones aprendidas, tips, capacitaciones que son consultadas permanentemente por todos los funcionarios de la Entidad.

En el año 2017 se contó con el apoyo de la herramienta transversal SPSS, que es un módulo estadístico que le permite a la Entidad conocer en tiempo real la



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA DE DEFENSA



información de afiliados para la toma de decisiones lo que ha servido de apoyo a los procesos, principalmente a los procesos misionales.

La Oficina Asesora de Planeación ejerce el rol de administrador de trámites en la plataforma dispuesta por la Función Pública que es el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), donde se almacena toda la información de requisitos y se reporta las estadísticas en relación a los trámites que los afiliados deben hacer para hacer solución de vivienda, esto dio como resultado que en el año 2017, el diario de Portafolio publicara un artículo indicando que Caja Honor producto de la disminución en tiempo y racionalización de trámites les ahorro a los Colombianos más de \$ 8.000 millones.

Se han venido propiciando diferentes espacios de Participación Ciudadana apuntándole a las políticas de transformación digital, de esta manera se han creado chat, foros temáticos, concursos electrónicos, donde grupos de valor han manifestado que esperan de la gestión y sobre qué temas quieren que se rinda cuentas en cada vigencia, lo que sirve de elemento de preparación.

El tema de gran impacto fue haber obtenido el primer puesto en el FURAG, 95.1% resultado que fue posible con la contribución de todos los líderes y el compromiso de la Alta Gerencia, lo cual ha sido motivo de orgullo, ya que desde el año 2013 cuando se obtuvo un puntaje de 58%, la Gerencia General en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, dispuso la implementación de un plan de acción, lo que permitió pasar a 89%, 90% y 91% y hoy día siendo la mejor Entidad entre más de 1.670 empresas evaluadas.

Se inició el Informe de Sostenibilidad bajo estándares GRI y permanente se realizan informes de gestión que son publicados en el sitio Web cumpliendo con los criterios de transparencia y publicidad de la información; lideramos la formulación del Plan Estratégico Institucional con las políticas de la Gerencia y es aprobado por la Gerencia General, además se actualiza permanentemente ISOLUCION, Visión empresarial para el control de documentos y la planeación estratégica.

La Oficina Asesora de Planeación brinda apoyo a la Gestión Financiera de la Entidad porque formula el presupuesto de ingresos y se sirve de insumo al Área Financiera reportando información estadística para el modelo financiero.

Recordemos que se tiene una MEGA formulada de 87.904 soluciones de vivienda, que es un aporte significativo a las metas del Gobierno Nacional, en donde permanentemente se reportan los avances, también se reportó el formulario a través de la Matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) donde se obtuvo una calificación de 96% de cumplimiento, de acuerdo con las disposiciones de PGN.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



Proyecciones 2020

- Conservar el primer puesto en el FURAG
- Implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo
- Afianzar el sistema de información y análisis estadístico a través de la herramienta SPSS
- Racionalización de procedimientos
- Integración de proyectos institucionales
- Continuar emitiendo recomendaciones para el fortalecimiento institucional

Finalmente informó que los logros presentados, han sido posible gracias al equipo humano que conforma la Oficina Asesora de Planeación, caracterizado por ser disciplinado, responsable, comprometido que trabaja con mística, armonía y que se caracteriza por un muy buen ambiente laboral y la participación directa de los funcionarios que conforman los procesos que han hecho posible avanzar hacia la mejora continua.

5.6 Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

El Jefe de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informa que esta Oficina tiene 2 componentes claves:

Apoyar el trabajo de todos los funcionarios para el logro de los objetivos de Caja Honor.

Que en la medida que se hagan estas actividades, se puedan realizar de una manera controlada y mitigando en todo momento los riesgos que se puedan presentar.

Informa que el objetivo de esta Área es consolidar la prevención y mitigación de los Riesgos Financieros, operativos, de lavado de activos, de corrupción, de seguridad de la información y ciberseguridad.

En los últimos 8 años se ha podido lograr mantener el Riesgo Operativo en un nivel bajo, dada la efectividad de los controles implementados en los procesos. Las pérdidas por eventos de Riesgos Operativos no han superado el 1.5% de los gastos administrativos de Caja Honor, con una calificación de 1.41 puntos de 25 posibles.

Caja Honor incrementó sus controles en un 235% lo que ha permitido disminuir la materialización de riesgos operativos y las consecuentes pérdidas económicas para la Entidad.

El Plan de Continuidad del Negocio-PCN, se encuentra ubicado desde el 2016 en la ciudad de Bucaramanga y el data Center en el CAN, Las réplicas de las



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



aplicaciones son del 95% lo que garantiza la operación de la Entidad de caso de fallas en el data Center Principal-Triara. Caja Honor tiene la capacidad de atender la operación y funcionamiento en caso que se requiera activar el Plan de Continuidad.

En relación con el SARL, del 2012 al 2019 todas las obligaciones se cumplieron al 100% sin afectar la rentabilidad de la Entidad; se observa un eficiente manejo de liquidez con dinamismo y control de riesgos.

La composición del portafolio para el 2012 se encontrado distribuido de la siguiente manera:

- * 48.73% en TES CONV
- * 51.24% en TES UVR
- * 0.03% acción de servicios

La composición del portafolio al 30/06/2019 el portafolio se encuentra conformado así:

- * 37.82% en TES CONV
- * 56.18 en TES UVR
- * 4.81% en Bancos
- * 1.17% en Fiduciarias, pensiones y comisionistas
- * 0.03% acción de servicios

La modificación del Manual SARM generó cambios estructurales sin afectar la posición y riesgo del portafolio.

Referente al SARLAFT es importante recordar que de acuerdo con la Circular Externa 055 de 2016, se realizaron ajustes que permitieron fortalecer la identificación, medición, control y monitoreo del Riesgo del Lavado de activos, Financiación de Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Durante el 2019 la Unidad de Cumplimiento veló por la efectiva y eficiente gestión de las etapas que componen el SARLAFT, enfocado en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional -GAFI

Con relación a SARC-Riesgo de Crédito, en los últimos 9 años se pasó de analizar, controlar y recuperar una cartera generada por créditos hipotecarios; a otorgar créditos en modalidad de Leasing Habitacional. Desde el año 2015 hasta julio de 2019 se han otorgado 352 créditos en la modalidad de Leasing Habitacional.

Se fortaleció el producto leasing con la creación del Área de Leasing, logrando mejores tiempos para nuestros afiliados al momento de gestionar los trámites. El crecimiento del desembolso de los créditos del leasing en los últimos 4 años fue del 260.88%.



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Referente a la seguridad de la información y ciberseguridad, Caja Honor propende por el aseguramiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información de la Entidad. Se bloqueó la entrada de 13 malware, se mitigaron más de 17 millones de ataques cibernéticos y se contuvieron el 100% de las intrusiones.

¿Cómo se logró todo esto? Con el continuo mejoramiento del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, a través de la implementación de políticas, procedimientos, el apoyo de la alta Dirección y el compromiso de todos.

Proyecciones 2020

- ✓ Gestionar la certificación ISO 22301:2012 en todos los procesos de la entidad
- ✓ Lograr robustecer el modelo del IRL que permita una proyección ajustada de los flujos de caja donde no se generen excedentes de liquidez.
- ✓ Mantener el nivel de riesgo bajo de SARM, adecuados a la estructura de Caja Honor y con el perfil conservador
- ✓ Verificación e implementación del producto Crédito hipotecario.
- ✓ Continuar con una cartera en Leasing Habitacional con calificación A
- ✓ Mantener la cultura de Riesgo en la Entidad.
- ✓ Lograr que 60% de poblamiento de la base de datos este en Aplicativo Vigia M&C.

5.7 Oficina Asesora de Informática

Se encuentra alineada con el Gobierno Digital donde se integran dos elementos fundamentales TIC para el Estado, TIC para la Sociedad, a través del PETI vigencia 2015-2018 permitió hacer una renovación tecnológica que ayudó a ubicar la Entidad en el sector público y sector financiero que posee buenos elementos tecnológicos, PETI 2019-2022, renovación que debemos estar pensando que estamos haciendo y hacia dónde tenemos que movernos para no quedarnos atrás, ir hacia servicios digitales de confianza y calidad, procesos internos seguros y eficientes, decisiones basadas en datos y empoderamiento tecnológico.

Dentro de los logros obtenidos en la Infraestructura Tecnológica en los años 2012 al 2019 podemos mencionar:

- Renovación de redes.
- Soluciones para comunicaciones alternas y centro de cómputo principal
- Reestructuración de computadores, impresoras, redes y servidores.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



- Virtualización de servidores.
- Creación Centro de Datos CAN
- Ampliación del canal principal a 200 Mbps
- Protección de marca y plataforma.
- Implementación protocolo IPV6.
- Administración de herramientas de Ciberseguridad o seguridad Informática.
- Implementación mesa de ayuda

Los logros obtenidos en los Sistemas de Información 2012-2019 tenemos:

- * Portal transaccional
- * Integración de las aplicaciones al uso del bus servicios – BizTalk.
- * Implementación del gestor documental – Workmanager.
- * Implementación PQRSD y SAC.
- * Sistematización de las hojas de cesantías
- * Implementación de la plataforma de Educación Financiera
- * Implementación nuevos Kioscos.
- * Simplificación de trámites
- * Agendamiento de citas.

Proyecciones 2019-2022

- ✓ RPA - Robotic Process Automation
- ✓ FUP digital
- ✓ Nuevo Core
- ✓ Rediseño de quioscos
- ✓ Servicio de nube
- ✓ Fortalecimiento canal de comunicación LAN TO LAN; replicación; interconexión de sedes; internet; fibra oscura; navegación y publicación

5.8 Oficina Asesora Jurídica

Los logros que se han obtenido en los últimos 7 años en el proceso de la Gestión Jurídica se debe en gran medida al apoyo desde la Alta Gerencia y la colaboración de las diferentes dependencias en cada uno de los objetivos propuestos por parte de la OAJUR.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



Entre los logros a destacar se encuentran los siguientes:

- **ÉXITO LITIGIOSO:** destacándose en un porcentaje del 92% sobre el 100%. Esto obedece a que la Entidad no ha realizado pago de condenas en los últimos dos años, lo que ha conllevado a no causar detrimento en su patrimonio y a no ejecutar el presupuesto que por cada vigencia se destina para pago de procesos judiciales.
- **ORGANIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS:** lo que ha permitido ejercer una debida representación judicial y extrajudicial, dando cumplimiento a los términos señalados por los jueces.
- **RECUPERACIÓN DE CARTERA:** La Oficina Asesora Jurídica teniendo en cuenta su gestión y agilización en sus trámites ha logrado recuperar la cartera a favor de la Entidad en los últimos cuatro años por más de \$750.000.000, conforme a los acuerdos de pagos logrados y gestión en el cobro de dichos dineros. Actualmente se encuentra en proceso de gestión de cobro la suma de más de \$1.000.000.000 Mcte.
- **EFFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE TUTELAS:** En los últimos 7 años la efectividad en la respuesta de acciones de tutelas ha sido de gran impacto, teniendo en cuenta que del total de las acciones de tutelas notificadas en la Entidad desde el año 2012 a la fecha, todas se han contestado en forma oportuna y en su mayoría han sido falladas a favor de la Entidad.
- **ACTUALIZACIÓN Y UNIFICACIÓN NORMATIVA:** se realizó la unificación de normas con la realización de mesas de trabajos donde participaron funcionarios de cada dependencia a efectos de dar cumplimiento a las políticas públicas gubernamentales de simplificación y compilación orgánica del Sistema Nacional Regulatorio liderada por Función Pública, con la que se simplificó y actualizó la reglamentación que rige a la Entidad. Ahora bien, no solamente se simplificaron y unificaron las normas, también se mejoró la redacción, dando claridad a las disposiciones contenidas en cada uno de los Actos Administrativos unificados y actualizados.
- **ACTUALIZACIÓN DE NORMOGRAMA:** se ha trabajado en la depuración de la Herramienta y se ha venido actualizando el mismo conforme a los Actos Administrativos que han sido expedidos por la Entidad, indicando en los mismos su estado de vigencia y derogatorios, y lo cual se pone de conocimiento a todos los funcionarios cuando se registra una nueva actualización.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



- **ORGANIZACIÓN DE CONCEPTOS:** Se logró la organización y consulta de conceptos jurídicos en la herramienta Work Manager.
- **CULTURA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO:** La Oficina Asesora Jurídica ha realizado diferentes actividades que conllevaron a fortalecer la gestión jurídica así como las políticas de prevención del daño antijurídico, a través de la revisión, análisis, modificación y actualización de la normatividad, la emisión de conceptos jurídicos, asesoría transversal a la Entidad y comunicación y socialización permanente con las diferentes dependencias de la Entidad y entes externos, a fin de afianzar la seguridad jurídica de la Entidad.

De igual manera la Entidad adoptó su política de prevención de daño antijurídico en los años 2018 y 2019, a la cual se le dio cumplimiento conforme a lo establecido en los lineamientos impartidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Así mismo es pertinente resaltar el excelente ambiente laboral que se desarrolla en la Oficina Asesora Jurídica, teniendo en cuenta que de acuerdo con la calificación de Great Place to Work, se cataloga como una de las dependencias mejor calificadas por encima del promedio general.

Por último, respecto a las denuncias penales instauradas, siendo ésta otra labor que desempeña la Oficina Asesora Jurídica, actualmente se registran 920, las cuales gracias a la labor desarrollada desde el Área de Atención al Afiliado y Seguridad Documental se ha logrado identificar las debilidades de los trámites y contrarrestar los intentos de fraudes en contra de la Entidad.

Proyecciones 2020

- Mantener el índice de éxito en la defensa judicial y la gestión de las acciones constitucionales
- Promover la cultura de organización y actualización normativa
- Fortalecer el conocimiento y criterio jurídico de la Entidad.
- Promover la solución de situaciones en instancia administrativa como política de prevención de daño antijurídico.
- Continuar brindando asesoría jurídica y apoyo legal de Caja Honor, en pro de la defensa de los intereses de la Entidad.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA Y FUERZAS ARMADAS DE COLOMBIA



5.9 Oficina de Control Interno

El Proceso de Auditoria de Control Interno presenta la gestión del 2012 al 2019 teniendo en cuenta la carta máxima jerárquica. (Presidente de la República, Ministro de Defensa, el Viceministro de la Defensa y el señor General en representación de la Caja)

Cuando se pasó a ser vigilados por la Superfinanciera de Colombia la Entidad en este caso la Oficina de Control Interno se tuvo que certificar en 4 procesos importantes y se efectuó alistamiento para estar preparados para recibir las certificaciones.

En la gestión 2012-2019 se han efectuado 486 informes internos, entre ellos los resultados de las auditorias de entes externos, el seguimiento contractual, seguimiento al SAR, SIC, SAC y austeridad del gasto.

También se han presentado 377 informes externos a la Presidencia de la República, a la CGR, al GSED y la SFC, además se han llevado a cabo 326 auditorías programadas a los procesos misionales, financieros, administrativos y jurídicos, los SAR, ciberseguridad y PCN.

Se efectuaron 41 auditorías no programadas y 15 auditorías de calidad primaria y secundaria, se han cerrado 149 planes de mejoramiento por proceso y se han identificado 1.265 oportunidades de mejora que han beneficiado la gestión de los procesos.

Entre los resultados de la gestión de la Oficina de Control Interno están:

- Acompañamiento permanente y Asesoría en los Comités
- Interlocutor con entes externos de control y vigilancia
- Realización de Comités de Auditoría
- Participación permanente en la Junta Directiva
- Capacitación multidisciplinaria Equipo Auditor

Lo referente a la cultura de auto control con enfoque de prevención dirigida hacia los funcionarios se desarrolló

- Código de Integridad del Servidor Público DAF -7ª. dimensión del MIPG
- Manual en video para apoyar a los usuarios en el uso de la herramienta SVE, publicado en la Intranet
- Capacitación Conceptos Claves de Éxito Auditoría Externa CGR
- Sensibilización MIPG (autogestión, autocontrol, autoevaluación)



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLOMBIA



Dentro de los logros alcanzados en la vigencia 2012-2019 tenemos:

- La Oficina de Control Interno de Caja Honor fue exaltada como modelo de planeación y gestión con respecto a las Entidades del Sector Defensa
- Mediante la planeación, diseño, coordinación y ejecución de las auditorías internas primarias y secundarias de la calidad, realizadas por la OFCIN, se fortalece la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC. Esto ha permitido obtener como resultado la Certificación continua y de mantenimiento por parte de ICONTEC.
- Innovación permanente alineada a las mejores prácticas internacionales de Auditoría, DAFP y SFC.
- Fortalecimiento de la cultura de Autocontrol con enfoque hacia la prevención, que le permite a Caja Honor, consolidarse como una empresa modelo para el sector público

Proyecciones 2020

- Continuar con el mantenimiento y actualización del Sistema de Control Interno.
- Continuar la evaluación a la gestión integral de la administración de los diferentes riesgos, asociados a los procesos y a su entorno; con el fin de reducir el nivel de incertidumbre y aportar al cumplimiento de los objetivos - Institucionales.
- Contribuir en la innovación de los procesos, a través de las auditorías de gestión, con el fin de brindar control preventivo, y correctivo; alineado al nuevo enfoque del Control Fiscal del SIC, en su rol de enfoque hacia la prevención. Decreto 648 de 2017 y MIPG.

Con base en lo anterior podemos concluir que hemos venido trabajando con un enfoque basado en procesos para el debido cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales como aporte al bienestar de los héroes de la patria.

6. SESION DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Durante el desarrollo del evento se formularon 6 preguntas en vivo por parte de los funcionarios, las cuales fueron atendidas por parte del equipo de Caja Honor.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



7. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO

Se envió por correo a los asistentes del evento un formato para la evaluación del evento, a continuación el formato enviado.

RENDICIÓN de cuentas
Caja Honor 2012 - 2019

Dependencia: Número de cédula: Correo electrónico:

Encuesta sobre la Rendición de Cuentas Caja Honor vigencia 2012-2019

1. ¿Cómo se enteró de la Rendición de Cuentas?

- a. Invitación directa.
- b. Sitio Web.
- c. Redes sociales.
- d. Pauta radial.
- e. Periódico.
- f. Otro, ¿cuál?

2. Considera que la organización de la Rendición de Cuentas fue:

- a. Excelente.
- b. Buena.
- c. Aceptable.
- d. Mala.

3. La información que se presentó en Rendición de Cuentas fue:

- a. Profunda y clara.
- b. Moderadamente clara.
- c. No tan clara.
- d. Insuficiente.

4. ¿Conocía usted información de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía?

- a. Sí.
- b. No.

5. En términos generales, ¿cómo evalúa la rendición de Cuentas?

- a. Excelente.
- b. Buena.
- c. Aceptable.
- d. Mala.

Enviar

Se recibió un total de 147 evaluaciones. Los resultados obtenidos son los siguientes:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

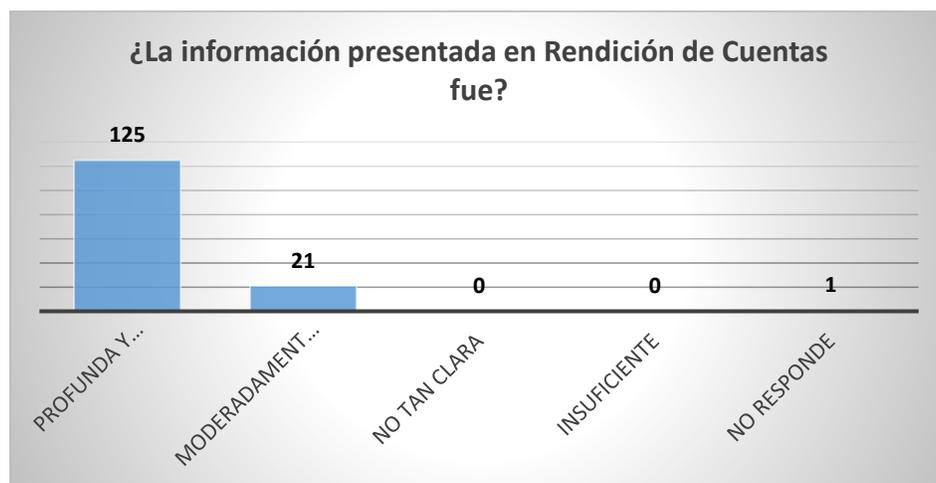
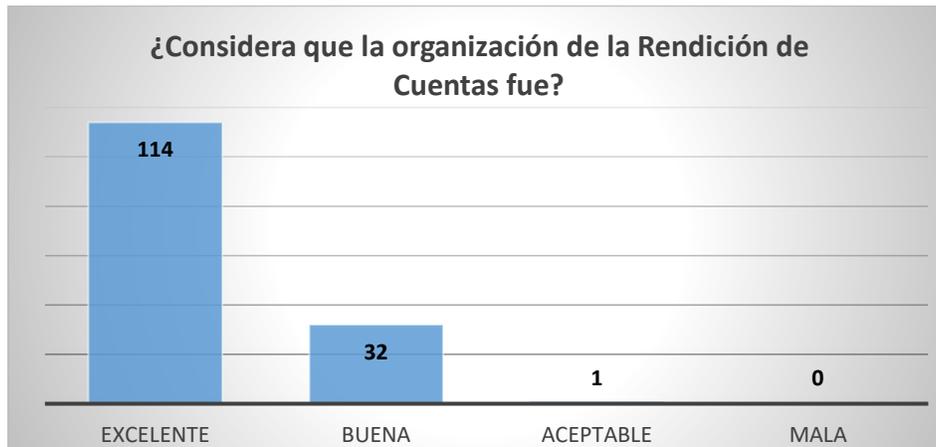
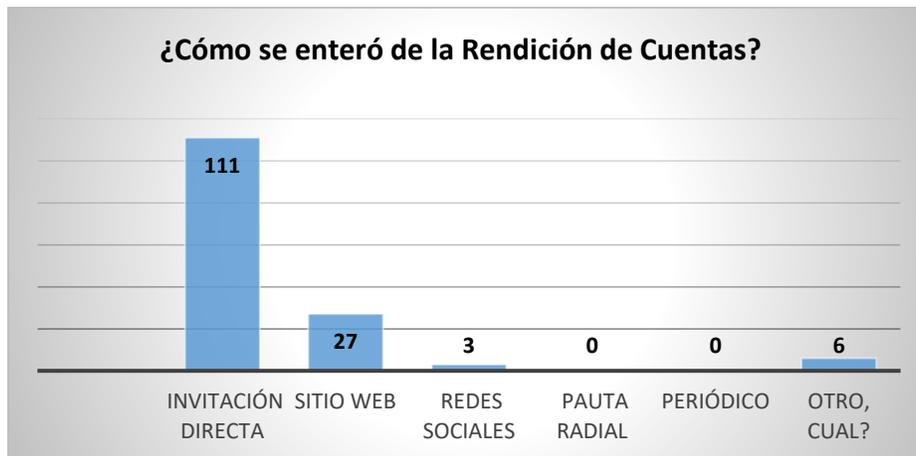
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

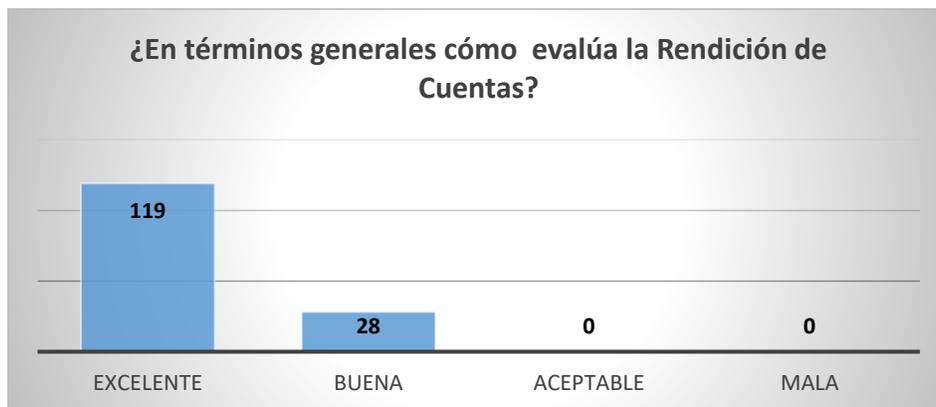
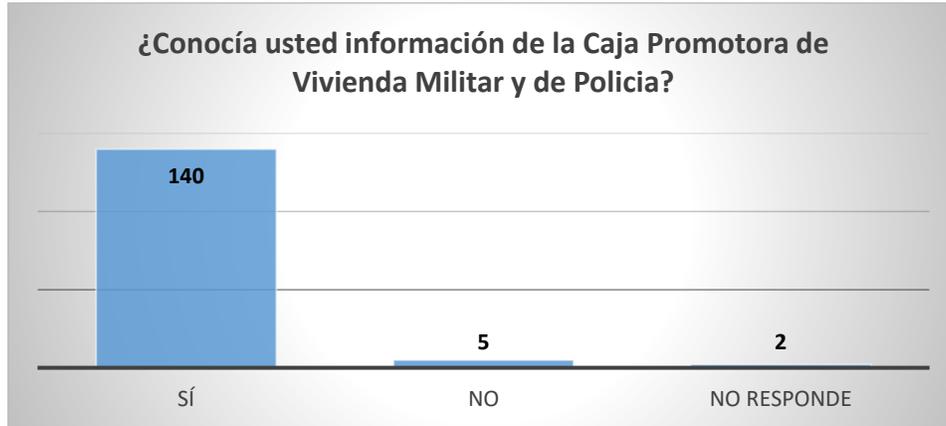
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Al finalizar la presentación de la Rendición de Cuentas el señor General concluye diciendo: Somos una Entidad que estamos produciendo \$ 260.000 millones al año, son casi \$ 550.000 millones al año porque la mitad se va a las cuentas de los afiliados y la otra mitad va la construcción de subsidios, ya que los subsidios de vivienda solo estaban hasta el 2017 hoy ya están construidos los del 2023 y ya se están construyendo los subsidios del año 2024.

El hecho que se haya colocado \$ 1.4 billones para subsidios de vivienda es un logro extraordinario es histórico, esto se debe dejar en las memorias de la gestión.

A hoy se tiene medio millón de pesos en deuda privada lo que representa una ganancia de \$ 11.000 millones por año, adicionales a lo que se venía ganando



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
 Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



en los TES. Se han entregado en 7 años ,115.052 soluciones de vivienda y la alegría que eso produce es muy grande.

También el leasing habitacional se inició hace 5 años, empezando con 11 y hoy ya son 409 leasings, en operaciones se pasó de 40.000 a 90.000 trámites y seguimos aumentando en atenciones y trámites, hoy se hacen desembolsos en 5 días cuando antes era en 30 días.

Gestión Documental era un desorden y hoy en día es un lujo, Contratación admiración permanente por transparencia y pulcritud, Talento Humano sigue jugando en grandes ligas y el hecho de estar entre las 3 primeras empresas para trabajar en Colombia calificado por GPTW, una empresa muy sana, en pocas empresas se ve.

- Somos una empresa poderosa en la parte financiera, administrativa y en todo, por eso jugamos en grandes ligas ni modo y nos hemos vuelto referentes de otras empresas.
- Es una Entidad Pública diferente con un chip diferente, cuantos reconocimientos y felicitaciones que ha recibido, gracias a los funcionarios, los afiliados comentan que desde que se entra es una atención increíble, la gente atiende muy bien al que llega, en nuestras oficinas es una amabilidad, y algo para solucionarle el problema rápidamente.
- Para el próximo año vamos a fortalecer nuestra gestión en tecnología, porque la pasión ya se tiene, la tecnología nos va a hacer más eficientes, nos va a ayudar a mantenernos en el primer lugar el próximo año
- Indudablemente la persona seguirá siendo el centro de la Entidad, el respeto, la admiración, la consideración debe ser permanente y en doble vía y eso no va a cambiar.
- Definitivamente Caja Honor es una entidad de las mejores entidades para trabajar, lo dicen las encuestas, lo dicen ustedes, lo dicen las cifras, las personas que vienen y se admiran y expresan su concepto y se admiran de todo, de las oficinas, de la comodidad del trato, del ambiente laboral y hay que mantener todo eso.
- Hoy estamos preparados para todas las exigencias de este mundo, para nuestros afiliados, para hoy, y ¿para mañana? Ya estamos en el 2020, el mundo es tan cambiante tan rápido, para hoy si estamos preparados para estas exigencias pero para el 2020 no, nos falta tecnología, no podemos seguir así, debemos prepararnos, cada día debemos ser mejor para beneficio de nuestros afiliados y de la Empresa.
- Reconocimiento muy especial a nuestros directivos que todos los días se la juegan con la Gerencia.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



8. CONCLUSIONES

- La Rendición de Cuentas sobre la gestión 2012-2019 de Caja Honor cumplió con los elementos de dialogo, información y responsabilidad para fomentar la participación ciudadana.
- Se llevó a cabo la rendición de Cuentas y contó con la participación de 233 asistentes.
- Se presentaron logros relevantes de la gestión 2012-2019 y se anunciaron las proyecciones para 2020.
- Se brindó el espacio para la retroalimentación permitiendo dialogo e interacción directa con los funcionarios asistentes en la audiencia pública.
- Se envió formato para que los asistentes evaluaran la audiencia pública de Rendición de Cuentas, con el fin de fortalecer y buscar la mejora continua de esta iniciativa.
- Se brindó espacio para que los funcionarios formularan preguntas frente a la gestión presentada.

Adm. LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró
Adm. Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA