



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2023 y Participación Ciudadana

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Julio de 2024

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
1. ASUNTO.....	5
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
3. RESUMEN DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	5
3.1 Elementos de la Rendición de Cuentas.....	5
3.1.1 información	6
3.1.2 Diálogo	8
3.1.3 Responsabilidad	8
3.2 Etapas de la Rendición de Cuentas.....	8
3.2.1 Aprestamiento	8
3.2.2 Etapa Diseño.....	11
3.2.3 Etapa de Preparación	16
3.2.4. Etapa de Ejecución	20
4. DESARROLLO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	20
4.1 Direccionamiento Estratégico:	23
4.1.1 Marco Jurídico.....	23
4.1.2 Articulación del Direccionamiento Estratégico 2023-2026.....	23
4.1.3 Carta de Navegación	24
4.1.4 Unidades Estratégicas.....	25
4.2 Información de afiliados:.....	28
4.2.1 Afiliados.....	28
4.2.2 Cobertura del servicio.....	28
4.2.3 Eficiencia en los trámites.....	29
4.2.4 Prestación del Servicio e Innovación	30
4.2.5 Índice de Satisfacción.....	31
4.2.6 Sistema de Atención al Consumidor Financiero.....	32
4.2.7 Racionalización de Trámites.....	32
4.2.8 Proyecciones 2024.....	33
4.3 Cumplimiento de las metas estratégicas de solución de vivienda.....	34
4.3.1 Ejecución de metas de vivienda	34
4.3.2 Ejecución metas de vivienda	35
4.3.3 Fondo de Solidaridad.....	36

4.3.4 Gestión Veteranos.....	37
4.3.5 Actividades de apoyo a la Política de Vivienda	38
4.3.6 Gestión de Comunicaciones.....	39
4.3.7 Proyecciones 2024.....	39
4.4 Gestión Financiera	40
4.4.1 Ciclo Financiero	41
4.4.2 Estado Situación Financiera	41
4.4.3 Evolución Portafolio de Inversiones	42
4.4.4 Estado de Resultado Integral	42
4.4.5 Utilidad Operacional 2022-2023.....	43
4.4.6 Ejecución Presupuestal	43
4.4.7 Eficiencia Administrativa.....	44
4.4.8 Benchmarking	45
4.4.8.1 Entidades Públicas.....	45
4.4.8.2 Bancos Nacionales.....	46
4.4.8.3 Bancos Internacionales	46
4.4.9 Proyecciones 2024.....	47
4.5 Gestión Administrativa.....	48
4.5.1 Impacto del Talento Humano.....	48
4.5.2 Ejes del Plan de Bienestar	49
4.5.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	50
4.5.4 Capacitación.....	51
4.5.5 Gestión de Conflicto de Intereses/PAAC	52
4.5.6 Proceso de Compras y Contratación	53
4.5.7 Servicios Administrativos	53
4.5.8 Gestión Documental.....	54
4.5.9 Proyecciones 2024.....	55
4.6 Acciones para el Fortalecimiento Institucional	56
4.6.1 Participación Ciudadana en la Planeación Institucional.....	57
4.6.2 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	57
4.6.3 Sistema de Gestión Integrado.....	58
4.6.4 Gestión del Riesgo	59
4.6.5 Política de Gobierno Digital	60

4.6.6 Gestión Jurídica.....	61
4.6.7 Auditoría y Control.....	61
4.6.8 Proyecciones 2024.....	62
4.7 Sesión de Preguntas y Respuestas.....	63
4.8 Clausura del Evento.....	69
5. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO.....	72
6. CONCLUSIONES.....	74

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas -MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública y dando cumplimiento a las disposiciones legales y normativas frente a la obligatoriedad que tienen las empresas de rendir cuentas, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, desarrolló la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas gestión 2023, el 23 de abril de 2024.

La Entidad realizó la Audiencia Pública vía Online, la cual fue transmitida por streaming, redes sociales, YouTube y en diferido por el canal institucional.

1. ASUNTO

Informe de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana vigencia 2023.

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe consolidado de la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana vigencia 2023.

3. RESUMEN DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

En el presente informe se realiza una descripción detallada de los aspectos fundamentales de participación ciudadana y el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023, en cumplimiento de los criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los propios de la Entidad.

3.1 Elementos de la Rendición de Cuentas

En la Estrategia de Rendición de Cuentas diseñada por Caja Honor para la vigencia 2023, se dio cumplimiento a los elementos: información, diálogo y responsabilidad a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad vigente, los objetivos institucionales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible aplicables y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en especial la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que establece que cada Entidad deberá diseñar, mantener y mejorar espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), según lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



Fuente: Función Pública

3.1.1 información

Caja Honor presentó a sus grupos de interés la gestión adelantada en 2023 con los siguientes contenidos: presupuesto, cumplimiento de metas, la prestación del servicio, afiliados, medición del índice de satisfacción, contratación, vinculación empleados públicos, aspectos relevantes de la gestión y las acciones emprendidas para el fortalecimiento institucional. Como parte de este elemento a continuación se enuncian las actividades previas llevadas a cabo:

- ✓ Publicación en el sitio web de la Entidad del informe de Gestión y Sostenibilidad de 2023, el cual fue aprobado por la Junta Directiva del mes de marzo en carácter de Asamblea.



- ✓ Elaboración y publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas en la página web. https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/ESTRATEGIA_DE_RdC_2023.pdf

- ✓ Elaboración y publicación de un folleto informativo sobre la gestión 2023, se envió comunicado a los enlaces que se encuentran en Caja Honor para la difusión a las Unidades a las cuales pertenecen a través de los correos institucionales.



- ✓ Difusión y socialización a los afiliados de datos relevantes e invitación a participar en la Rendición de Cuentas, información enviada a través de CRM, es de resaltar que **33.991** afiliados consultaron la información a través de correo electrónico.



- ✓ Elaboración de un video institucional en donde se destacan aspectos relevantes de la gestión 2023, el cual fue presentado durante la Rendición de Cuentas.



- ✓ Publicación de un video clip donde se informa que es Rendición de Cuentas y su importancia para la Entidad, publicado en YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=WtH9HWV1o1Y>.

3.1.2 Diálogo

Para Caja Honor es fundamental habilitar espacios presenciales y virtuales de dialogo y participación con los afiliados y ciudadanía en general para la formulación del Plan Estratégico Institucional-PEI, el Plan de Acción Institucional-PAI, la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y actividades previas a la Rendición de Cuenta (foro y encuesta), con el objeto de la mejora continua en sus planes institucionales.

3.1.3 Responsabilidad

Con relación a este componente, la Entidad atiende los compromisos y evaluaciones de los compromisos identificados en los espacios de diálogo y son gestionados a través del Área de Atención Consumidor Financiero.

3.2 Etapas de la Rendición de Cuentas

3.2.1 Aprestamiento

De acuerdo con lo definido en la Estrategia de Rendición de Cuentas, dentro de la etapa de aprestamiento se desarrollaron las siguientes actividades.

NIT: 860021967 - 7

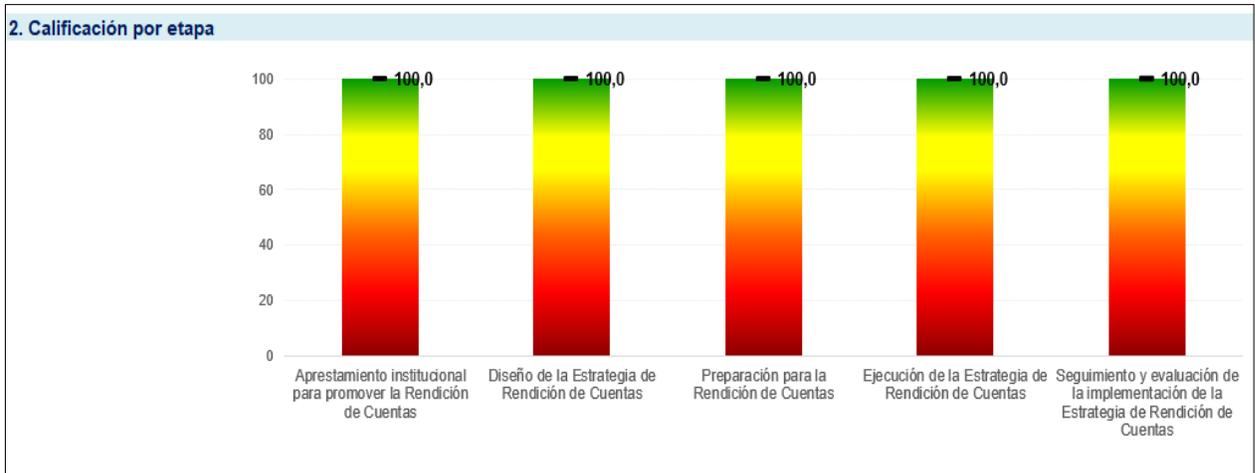
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

- Diligenciamiento del autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con resultados consolidados por la Oficina Asesora de Planeación.



- Definición de objetivos y orden del día como se presentan a continuación

Objetivos

- ✓ Fomentar interacción con los afiliados y grupos de valor en torno a los resultados de la gestión 2023.
- ✓ Diseñar mecanismos de participación ciudadana con el fin de informar públicamente las decisiones y explicar la gestión mediante el diálogo y determinar las correcciones y mejoras
- ✓ Hacer seguimiento y evaluación de los compromisos.

Definición del equipo de trabajo logístico: A través del memorando **OAPLA - 18-01-20240229000433** se definió el equipo de trabajo y se asignó las responsabilidades para la Rendición de Cuentas 2023.

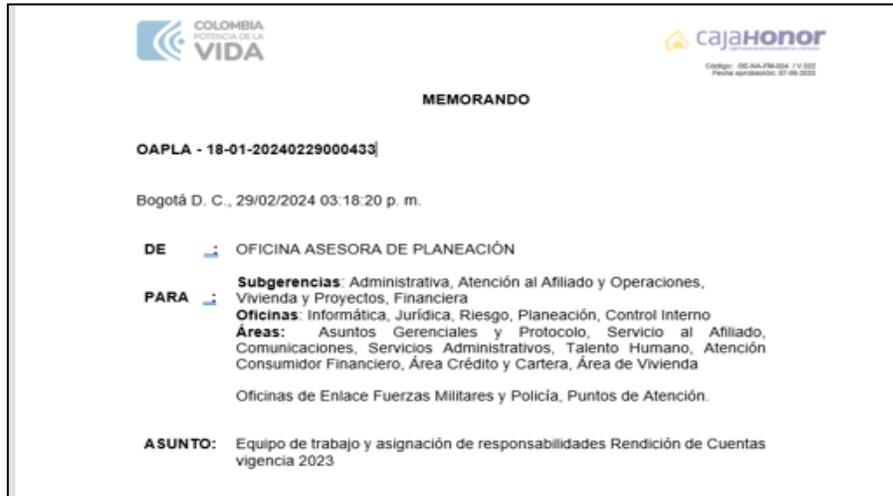
NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079



- Diseño y elaboración del folleto digital con información relacionada a la gestión 2023.
- Se elaboró el folleto de Rendición de Cuentas 2023 y fue publicado en la página web de la Entidad en el siguiente enlace:
https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/FOLLETO_RDC_2023.pdf
- Contenidos temáticos: Mediante memorando **OAPLA - 18-01-20240307000479** se remitieron a los Subgerentes y Jefes de Área los contenidos a presentar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023.

Política de Gestión y Desempeño Institucional	Temas
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación Institucional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direccionamiento Estratégico 2. Carta de navegación 3. UEN 4. Cumplimiento Plan de Acción Institucional 5. Metas e indicadores de gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Ciudadano • Racionalización de trámites 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Total afiliados 2. Cobertura del servicio a nivel nacional 3. Tiempo de trámite 4. Innovación en el servicio 5. Satisfacción del afiliado 6. PQRS-D, Defensor del Consumidor Financiero. 7. Racionalización de trámites y beneficios 8. Proyecciones 2024

Política de Gestión y Desempeño Institucional	Temas
<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecución metas de vivienda 2. Fondo de Solidaridad 3. Plan de mercadeo 4. Veteranos 5. Gestión de Comunicaciones 6. Proyecciones 2024
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Presupuestal y Eficiencia en el Gasto Público 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estados Financieros comparativos 2. Portafolio de inversiones 3. Estado de resultados comparativo 4. Utilidad Operacional 5. Ejecución presupuestal de ingresos y gastos comparativo (2022-2023) funcionamiento, inversión, terceros) 6. Eficiencia administrativa 7. Benchmarking 8. Crédito de vivienda 9. Proyecciones 2024
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica del Talento Humano • Integridad • Compras y Contratación Pública • Gestión Documental 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación planta 2. SGSST 3. Conflicto de interés 4. Bienestar e Incentivos 5. Capacitaciones 6. Eficiencia Administrativa (contratos en el marco Colombia Compra Eficiente) 7. Contratos liquidados y en ejecución 8. Gestión Documental 9. Proyecciones 2024
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos • Participación Ciudadana • Seguridad Digital • Gobierno Digital • Defensa Jurídica • Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional • Gestión de la Información Estadística • Gestión del Conocimiento y la Innovación • Control Interno 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Gestión Integrado 2. Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano 3. Resultados participación ciudadana 4. Sistema Administración de Riesgos 5. Transformación digital 6. Resultados Política de Gestión y Desempeño MIPG 7. Gestión Jurídica 8. Resultado auditorias 9. Planes de mejoramiento 10. Relación de entidades que vigilan la Entidad 11. Mecanismos de control interno y externo 12. Premios y reconocimientos 13. Proyecciones 2024

3.2.2 Etapa Diseño

Para el cumplimiento de esta etapa, a continuación, se detallan las actividades llevadas a cabo:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

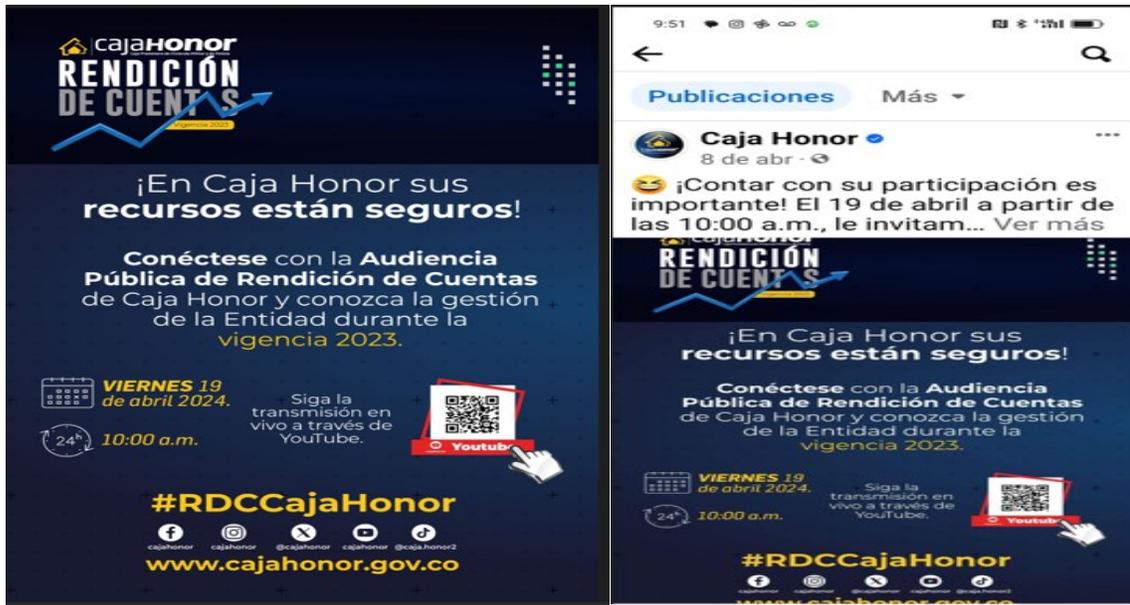
- Invitaciones digitales para Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Se invitó a los Gerentes y Directores de las Entidades y partes interesadas por correo electrónico.



- Publicación banner en redes sociales y canales de comunicación la convocatoria de Rendición de Cuentas.

Redes Sociales





Correo Institucional-Intranet



Página web de la Entidad



Visita emisora del Ejército Nacional



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Emisora de la Fuerza Aérea



Pendones en los Puntos de Atención



E-Mailing CRM



Fuente: Grupo de Mercadeo

Publicación en diario de amplia circulación



Fuente: Área de Comunicaciones

3.2.3 Etapa de Preparación

En esta etapa se programaron y desarrollaron actividades de participación ciudadana previas al desarrollo de la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER80709

- ✓ Se efectuó un foro a través de la intranet del 02 al 09 de abril contando con la participación de 16 funcionarios.
- ✓ Se llevó a cabo una encuesta a través del sitio web de la Entidad del 02 al 09 de abril contando con la participación de 741 personas.

Los resultados se encuentran publicados en la página Web de la Entidad en el siguiente link:

https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes%20y%20Gesti%C3%B3n/INFORME_PARTICIPACION_CIUDADANA_2024.pdf

Mecanismos empleados para motivar la Participación Ciudadana en la gestión en el marco de la Rendición de Cuentas

Las siguientes imágenes, relacionan los mecanismos empleados para invitar a las actividades de Participación Ciudadana, las cuales fueron desarrolladas en página web e intranet de la Entidad.

Banner Caja Honor a través de Intranet

¡Participe en el Foro Temático!

Comunicaciones
Para All for one

Responder Responder a todos Reenviar

jueves 4/04/2024 10:01 a. m.

Respondió a este mensaje el 4/04/2024 10:44 a. m.



¡Apreciado colaborador!
Caja Honor le invita a participar en el foro temático, con el fin de conocer sus recomendaciones para el fortalecimiento de la gestión y desempeño de la Entidad.

¿Cuándo?
Del 2 al 9 de abril.

Ingrese aquí y permítanos conocer su percepción.

Encuesta sitio web Caja Honor



cajaHonor
RENDICIÓN DE CUENTAS

¡Apreciado afiliado!

Del **2 al 9 de abril**, Caja Honor le invita a participar en la **encuesta**, con el fin de conocer su percepción respecto a los servicios de la Entidad.

Ingrese aquí para diligenciarla y participar de manera activa en nuestra Rendición de Cuentas vigencia 2023.

¡Su opinión es muy importante!

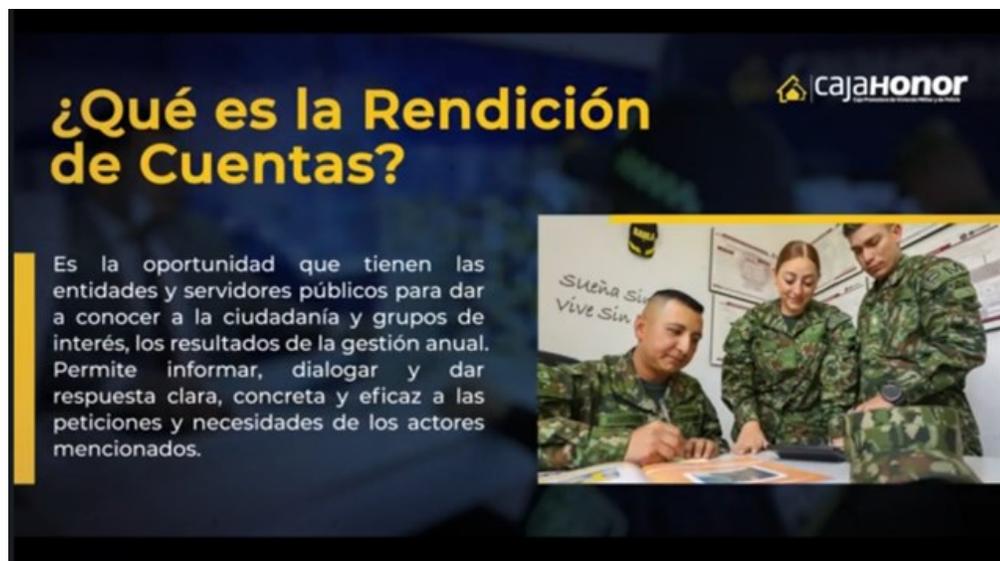






www.cajahonor.gov.co

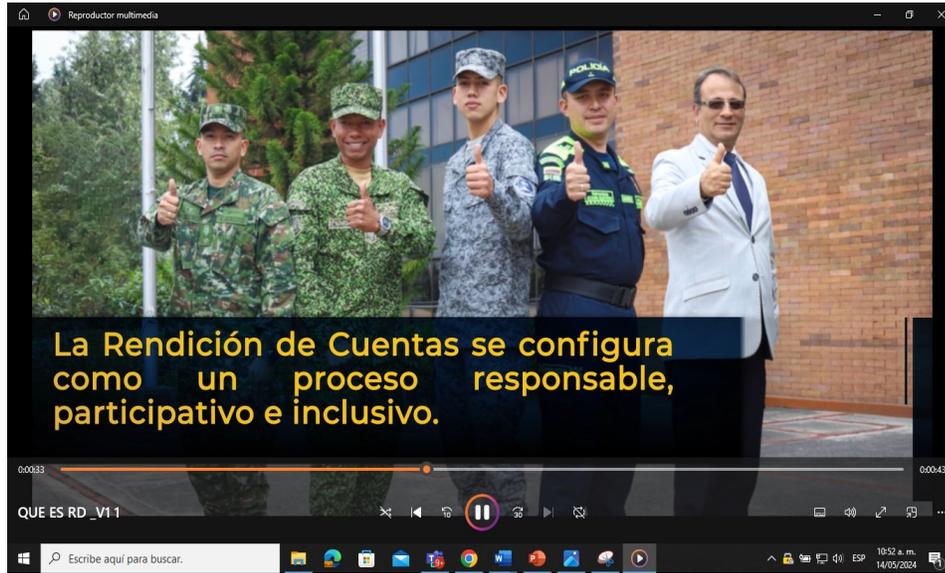
- Diseño y publicación de videoclip sobre la importancia de la Rendición de Cuentas



¿Qué es la Rendición de Cuentas?

Es la oportunidad que tienen las entidades y servidores públicos para dar a conocer a la ciudadanía y grupos de interés, los resultados de la gestión anual. Permite informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores mencionados.

cajaHonor



- Invitación a los afiliados a conectarse a través de redes sociales a la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Redes Sociales Caja Honor





3.2.4. Etapa de Ejecución

En cumplimiento de esta etapa, el 23 de abril de 2023 entre las 10 am y las 11.31 am, se llevó a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas vía online y fue transmitida por streaming, redes sociales, página web de la entidad, contó con la participación de 1.155 internautas y fue transmitida en diferido por el Canal Institucional el día 14 de junio de 2024.

4. DESARROLLO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Se realizó el ejercicio de Rendición de Cuentas vigencia 2023, como un conversatorio contando con la participación del señor Ivan Charria como moderador del evento. Inicia la intervención presentando uno de los Punto Móviles que tiene Caja Honor donde se indicó los trámites y servicios que puedan encontrar los afiliados cuando ingresan a ellos, estos son iguales a los que pueden encontrar en un Punto de Atención, los móviles se desplazan por Cundinamarca y a nivel nacional, luego muestra los kioscos interactivos que tiene la Entidad en cada Punto de Atención a nivel nacional e indicó los servicios que pueden encontrar los afiliados cuando interactúan con los kioscos.

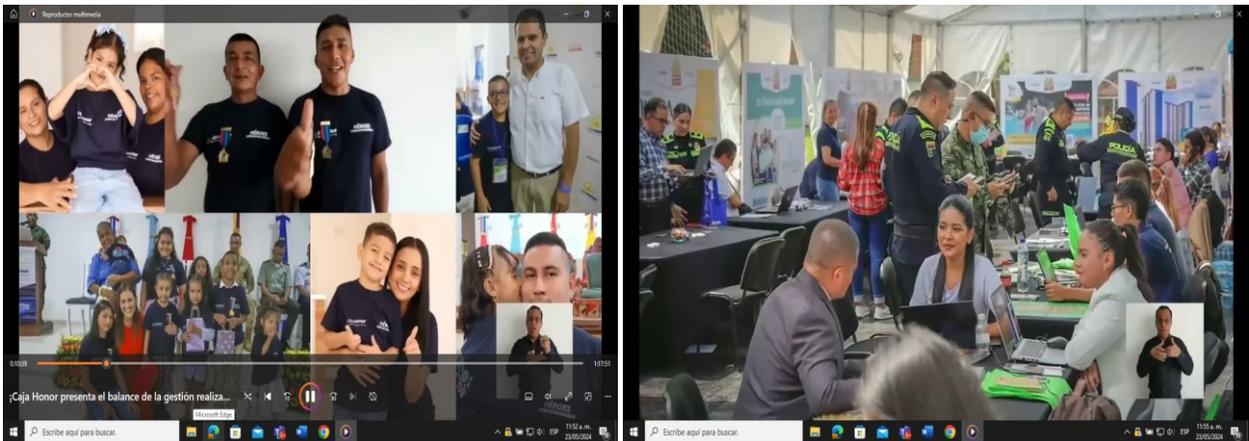
Moderador: Ivan Charria

Los saludo nuevamente y le damos la bienvenida a esta Rendición de Cuentas de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía-Caja Honor, en este momento nos encontramos con el equipo Directivo de Caja Honor, a la derecha el doctor José Andrés Jiménez Amaya Gerente General (e), al doctor Adel José Caicedo Camargo como Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones, al Coronel Richard Osvaldo González Vera Subgerente de Vivienda y Proyectos, a la izquierda el Doctor Ricardo William Bendeck Acevedo como Subgerente Administrativo y la Doctora Diana María Ospina Herrera como Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

Dá un saludo a todos los que se encuentran conectados e informa las diferentes redes por las cuales pueden ver la transmisión de la RdC, invita a los internautas a participar a través de hashtag “Yo participo” o al # “Yo participo”, haciendo preguntas durante la audiencia e indica que no se les olvide evaluar la Rendición de Cuentas a través de la encuesta enviada por las redes sociales.

Se presenta el video institucional donde se muestra los aspectos más relevantes de la gestión realizada por Caja Honor durante el 2023





Moderador: Doctor Andrés cada empresa en cualquier parte del mundo tiene sus reglas o normas para funcionar, ¿cuáles son esas directrices bajo las cuales trabaja Caja Honor?

Doctor Andrés: Antes de dar respuesta a su pregunta, permítame enviar un saludo a todos quienes siguen esta Rendición de Cuentas, en especial a nuestros afiliados mujeres y hombres que integran la Fuerza Pública, también un saludo, un reconocimiento, admiración y gratitud por el señor General Luis Felipe Paredes Cadena, nuestro Gerente y Líder que nos acompañó por más de 11 años y estuvo en este cargo hasta agosto del año inmediatamente anterior, es decir que hoy los resultados tiene la impronta de su liderazgo en Caja Honor.



4.1 Direccionamiento Estratégico:

Es el proceso mediante el cual la Alta Dirección traza la dirección a largo plazo de una entidad estableciendo objetivos específicos en el desempeño, tomando en cuenta circunstancias internas y externas para llevar a cabo los planes de acción seleccionados y que acciones se realizaran para el logro de los objetivos.

4.1.1 Marco Jurídico

Hoy los 382 funcionarios daremos a conocer los resultados tan importantes de la vigencia 2023 y cómo impactamos el bienestar de nuestros afiliados. Frente a su pregunta Charria el marco jurídico de Caja Honor es el siguiente: somos una empresa industrial y comercial del estado, de carácter financiero esto implica ser vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, de naturaleza especial toda vez que las operaciones son cerradas es decir única y exclusivamente al sector Defensa, somos organizados como establecimiento de crédito, con autonomía administrativa un capital independiente, vinculados al Ministerio de Defensa Nacional; este marco jurídico está soportado en el Decreto Ley 353 de 1994, Ley 973 de 2005 y Ley 1305 de 2009.



4.1.2 Articulación del Direccionamiento Estratégico 2023-2026

A partir de este marco jurídico viene todo el direccionamiento estratégico 2023-2026, que está articulado con el Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Vida”, articulado con la Política Integral de Bienestar que tiene como propósito fortalecer el mejoramiento en la calidad de vida de todos los integrantes de la Fuerza Pública y una Mega donde esperamos 62.000 soluciones de vivienda entregar a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos de solución, pero algo importante ahí Charria y es, si cada afiliado su núcleo familiar lo integran 4 personas, esto significa que estamos impactando el bienestar acerca de 240.000 seres humanos que tendrán derecho propio integrando el núcleo familiar de cada una de nuestros afiliados.

Direccinamiento Estratégico 2023-2026

Política Integral de Bienestar:
fortalecer mejoramiento calidad de vida integrantes Fuerza Pública y sus familias.

PND 2022-2026:
"Colombia Potencia Mundial de la Vida"
• Sistema bienestar integral Fuerza Pública, familias y Veteranos.
• Garantizar otorgamiento subsidios vivienda.

MEGA: 62.116 soluciones de vivienda a los afiliados a la Entidad.

Defensa

Gobierno de Colombia

Caja Honor

4.1.3 Carta de Navegación

Ahora bien, la carta de navegación, la misión en tres ejes:

- Contribuir al bienestar de los afiliados
- Generar beneficios únicos a través de las soluciones de vivienda
- Unos servicios financieros en la administración efectiva de sus aportes.

Carta de navegación

Misión

- Contribuir al bienestar de los afiliados y sus familias.
- Mediante beneficios únicos en soluciones de vivienda.
- Servicios financieros y la administración efectiva de sus aportes.

Objetivos estratégicos

- Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros.
- Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.
- Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.
- Potenciar las competencias del talento humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores, principios y ética superior.
- Promover la innovación, transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial.
- Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Transversales

- Valores, principios y comportamiento ético superior
- Liderazgo

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Tenemos unos objetivos estratégicos:

- ✓ Aportar al bienestar con la entrega de soluciones de vivienda y unos productos y servicios financieros diferenciales.
- ✓ Generar unos rendimientos con seguridad, es el reto con cada peso que se administra
- ✓ Optimizar los recursos organizacionales, con una responsabilidad en el manejo de estos.
- ✓ Potenciar el Talento Humano que es el activo más importante y son quienes hacen posibles resultados que vamos a observar el día de hoy.
- ✓ Promover la innovación, toda la transformación digital, que como Entidad financiera estamos en ese desafío con el propósito de prestar un mejor servicio.
- ✓ Cumplir con todas las políticas de Responsabilidad Social.

Dos ejes fundamentales que son transversales a la gestión, una cultura organizacional donde los funcionarios actuamos en valores, principios y un comportamiento ético superior y el liderazgo, un liderazgo que está en todos los niveles de la organización, no solo en la Gerencia, todos los 382 funcionarios desde su puesto de trabajo hacen posible todas las actividades y funciones bajo el liderazgo.

4.1.4 Unidades Estratégicas

En todo este direccionamiento hay 3 Unidades Estratégicas del Negocio, la primera de ellas:

- a) **Gestión de activos y pasivos:** donde encontramos actividades como:
- Rendimientos financieros buscando la mejor rentabilidad
 - La administración desde el otorgamiento y desembolso de los créditos a través de leasing habitacional
 - Crédito hipotecario
 - Mantener la razonabilidad de los estados financieros, esto soportado en la Subgerencia Financiera.
- b) **Soluciones de vivienda:** Todos los modelos que hoy se ofrecen a nuestros afiliados para que puedan acceder a esa vivienda, como lo es Vivienda 14- Vivienda 8 -Vivienda Leasing- Héroes- Veteranos, soportado en la Subgerencia de Vivienda y Proyectos.

- c) **Operación de aportes, subsidios y cesantías:** Tiene como actividades toda la atención, es el fórum del servicio, la administración operativa de los ahorros y cesantías, la atención al consumidor financiero que está en cabeza de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones



Aquí desde todo ese marco jurídico y el enlace con el Direccionamiento Estratégico, es el tema que acabo de presentar.

Moderador: Excelentes los resultados que acaba de presentar, ¿ustedes en el año 2022 planearon lo que iban a hacer en el 2023? Cuando es el momento para saber si se cumplió con todo eso, ahora en la RdC.

4.1.5 Plan de Acción Institucional

Todo ese Direccionamiento Estratégico se va aterrizando y en este caso en el Plan de Acción Institucional que mide cuatro perspectivas que observamos en pantalla que estuvieron arriba del 91%, como es afiliados al 98%, financiera 91,7%, aprendizaje e innovación 99,8% y procesos internos al 100%; la suma de estas perspectivas nos dan un cumplimiento del Plan de Acción Institucional del 97.5% y esto está alineado a la metodología de Balance Score Card con un enfoque en procesos y riesgos y desde luego alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG del Departamento Administrativo de la Función Pública, entonces todo este direccionamiento estratégico ha tenido un buen desempeño y es ese 97.5% que observamos en la pantalla.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079



Moderador: Podemos decir que los resultados son del 97.5%, ¿quién mide a Caja Honor esos resultados?

Doctor Andrés: Las mediciones con internas y externas, en las externas hay varias entidades, entre ellos la Función Pública que mide todo el desempeño de la gestión de Caja Honor y es por esto por lo que el Gobierno Nacional a través de esta entidad en diciembre de 2023, nos otorgó el Premio Nacional de Alta Gerencia en la categoría buen desempeño institucional que nos llena de orgullo, pero también nos motiva nos compromete para que el 2024 sea mejor en comparación con el año anterior.



4.2 Información de afiliados:

4.2.1 Afiliados

Moderador: Entramos ahora al área más importante de Caja Honor como lo es el servicio, nos encontramos con el doctor Adel José Caicedo quien es el subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.

Doctor Adel buscar el bienestar a través del servicio es muy importante y Caja Honor lo logra, ese servicio que ustedes dan a ¿cuántos afiliados son?

Dr. Adel: Antes de responder quiero mandar un cordial y caluroso saludo a todos quienes nos ven en esta Rendición de Cuentas, también al maravilloso equipo de trabajo que conforma la Subgerencia de atención al Afiliado y Operaciones, más de 160 seres humanos que día a día dan lo mejor de sí para lograr la prestación del servicio, a ¿quiénes? A los más de 300 mil afiliados con los cuales cerramos el año 2023 de cada una de las fuerzas como lo vemos en la presentación.



De esos 300 mil afiliados, aproximadamente 196 mil se encuentran realizando sus aportes para lograr el sueño de tener ese subsidio de vivienda más adelante y 104 mil que se encuentran bajo la administración de cesantías

4.2.2 Cobertura del servicio

Moderador: Hoy estamos reunidos aquí en la Sala de Juntas de la Sede Principal de Caja Honor en la ciudad de Bogotá, ¿qué otras sedes hay en Colombia?

Dr. Adel: Es importante informarle a todos los afiliados y ciudadanía en general que contamos con 7 sedes a nivel nacional, ubicadas en ciudades estratégicas como:

NIT: 860021967 - 7

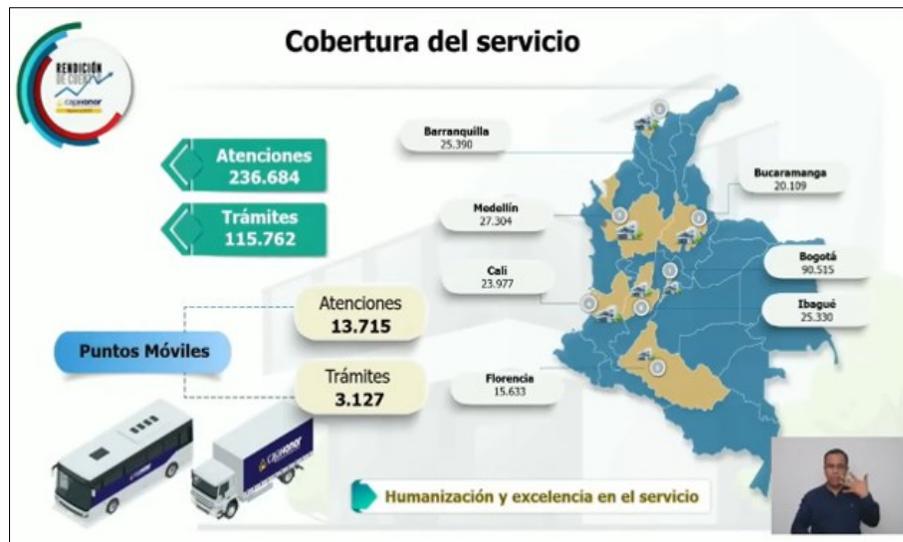
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Medellín, Florencia, Cali y la Sede Principal en Bogotá.



Adicionalmente contamos con dos Unidades Móviles: La Móvil nacional que recorre las Unidades Militares y de Policía a lo largo y ancho del país y la Móvil Cundinamarca que recorre todo lo que es el centro, Bogotá y sus alrededores.

4.2.3 Eficiencia en los trámites

Moderador: Al final eso soluciona tiempo y el tiempo es dinero, la innovación no sol hace parte de la estrategia de Caja Honor, también de cualquier negocio en el mundo, ¿en materia de servicio hubo innovación en el 2023?

Dr. Adel: Claro que si Ivan, en Caja Honor siempre nos hemos preocupado por innovar, por hacer las cosas de una manera diferente, pero quiero arrancar diciendo que la primera innovación que se tuvo fue en el año 2012 cuando se desembolsaba 40.000 trámites en 30 días o más, gracias a esa innovación en los procesos, mejora en los procedimientos internos, automatización de alguno de ellos, en los últimos años hemos logrado desembolsar los trámites en tan solo 5 días. Para el 2023 donde se atendió a más de 115.000 trámites de nuestros afiliados de los cuales 100.000 trámites fueron desembolsados en los primeros 5 días desde el momento de su radicación.



4.2.4 Prestación del Servicio e Innovación

También hay otra clase de innovación, se desarrolló e implementó en la página web el Chat Bot Patria el cual atiende las preguntas de los afiliados 24 horas al día y 7 días a la semana, se desarrolló la herramienta de programación de citas lo que le permite a los afiliados escoger el día, la hora y la sede donde desea ser atendido con lo cual se consigue optimizar los tiempos de ellos.

Se han venido recibiendo los trámites de manera virtual, es decir hoy los afiliados a través de la página web y el portal transaccional, pueden radicar sus trámites, de los cuales el año pasado el 28% de los trámites radicados fueron gestionados y pagados de manera virtual.

Se encuentra la información en el portal transaccional en el cual pueden pedir su certificado en línea. Otras de las innovaciones ha sido la optimización de los trámites al pagar 32.000 trámites del total recibido en cuestión de 24 horas por la innovación en los procesos y flujos documentales.



4.2.5 Índice de Satisfacción

Moderador: Dr. Adel los resultados presentados son importantes, pero al final quién es el que califica los usuarios, ¿qué dicen ellos frente al servicio que presta Caja Honor, se sienten satisfechos, felices?

Dr. Adel: En Caja Honor todos los años, trimestralmente estamos midiendo la percepción de los afiliados frente al servicio y quiero decirle que por allá en el 2012 el nivel de satisfacción era de 3.7% sobre 5, no era una calificación mala, pero en Caja Honor siempre nos gusta innovar y buscar ese camino a la excelencia en la prestación del servicio y como lo ves en los últimos años hemos logrado tener una calificación por arriba de 4.63/5 y en el 2023 se obtuvo 4.7/5 y eso es consistencia y mejora continua.



4.2.6 Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Moderador: Todos los canales son importantes para Caja Honor, si un afiliado no se puede desplazar a las sedes o puntos de atención, ¿existe otro canal por medio del cual pueda hacer los trámites?

Dr. Adel: Al ser vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, se debe contar con un sistema de atención al consumidor financiero; en la página web de la Entidad se encuentra un enlace desde donde los afiliados pueden acceder al portal transaccional y radicar cualquier solicitud, petición de información. El año pasado los afiliados hicieron uso de este canal al radicar más de 23.000 solicitudes.

También se cuenta con un aliado estratégico como lo es el Centro de Contacto al Ciudadano, por la ubicación de los afiliados se debe abrir un abanico de posibilidades, en el cual se atendió a 345.000 llamadas en el 2023.

Se cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero como uno de los mecanismos de protección con los cuales cuentan nuestros afiliados.

Otro de los canales con el cual se cuenta es la recepción de solicitudes y peticiones es el correo: contactenos@cajahonor.gov.co



4.2.7 Racionalización de Trámites

Moderador: Cuando se va a solicitar un crédito la gente no acude por la cantidad de documentos que se piden y la tramitología que esto implica, ¿en el 2023 Caja Honor hizo algo para disminuir esos requisitos?

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Dr. Adel: Claro que sí, en la Entidad se tiene una política de racionalización de trámites, cada año se va verificando los trámites y se analiza como se pueden racionalizar si se puede quitar un requisito, si se puede evitar desplazamientos, lo que se busca es simplificarlos, para lo cual en el año 2023 producto de los créditos que son nuevos en Caja Honor, se decidió implementar a través del portal transaccional las línea se crédito, el crédito Leasing los afiliados ya pueden radicar su solicitud desde la comodidad de su hogar a través de su celular o dispositivos móviles lo que les va a permitir que tenga beneficios evitando desplazamientos, ahorro de tiempo y transporte, es decir ahorro en recursos y solicitudes para poder acudir a un punto a hacer los trámites o servicios.



4.2.8 Proyecciones 2024

Moderador: Para el 2024 en temas de servicio, que viene para los afiliados

Dr. Adel: Como directriz desde la Gerencia General se debe continuar optimizando el servicio, para lo cual se va a implementar la plataforma de servicio virtual que le va a permitir a los afiliados continuar la radicación de trámites a través del portal, pero con mayor seguridad y agilidad.

Se va a innovar en los servicios del Centro del Contacto al Ciudadano al ser una de las herramientas que más utilizan los afiliados, vamos a tener mejores servicios, igualmente ampliar la cobertura de la Atención Virtual a través de la Oficina Virtual quienes tienen a su cargo atender todas esas solicitudes que radican los afiliados a través de la página web.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



4.3 Cumplimiento de las metas estratégicas de solución de vivienda.



4.3.1 Ejecución de metas de vivienda

Moderador: A continuación, seguimos con la Subgerencia de Vivienda y Proyectos a cargo del coronel Richard Gonzales ¿Cuáles son los modelos de solución de vivienda con los que cuenta actualmente Caja Honor para los afiliados?

Cr. Richard: Un agradecimiento al equipo de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos por haber permitido alcanzar todos los logros que se van a presentar en el día de hoy.

Los modelos que tiene la Entidad es una política ya encaminada al mejoramiento, esa cultura de mejoramiento continuo ha permitido que año tras año se vayan presentando mejores formas para acceder a esa vivienda.

Modelos de vivienda

Vivienda 14

168 cuotas / 14 años
Ahorros, cesantías, intereses y subsidio de vivienda.
(Concurrencia de subsidios).

Crédito y compra de Cartera Hipotecaria

12 cuotas de aportes / 1 año.

- Descuento nómina.
- Cuota fija en pesos.
- Vivienda nueva o usada.
- Opción subarrendar.
- Tasa 10.00 E.A.

Vivienda 8

96 cuotas / 8 años
Ahorros, cesantías e intereses.

Héroes

Vivienda Subsidada

- Miembros de la Fuerza Pública con disminución de la capacidad sicofísica (con o sin asignación de retiro).
- Para beneficiarios de afiliados fallecidos

Vivienda Leasing

24 cuotas / 2 años

- Descuento nómina.
- Cuota fija en pesos.
- Vivienda nueva o usada.
- Opción subarrendar.
- Tasa 10.50 % y 11.00 % E.A.

Veteranos

- Línea de Ahorro AVAV
- Leasing Habitacional tasa 7.70 %
- Crédito Hipotecario tasa 8.70 %

Se tiene el modelo vivienda 14 es el modelo tradicional, son 14 años de ahorro, la Entidad entendiendo que 14 años es un tiempo bastante largo, ha implementado unos modelos anticipados como lo es el modelo de vivienda 8, igualmente forma 2 modelos que han tenido una acogida muy importante en nuestros afiliados quienes han tenido reducido ese tiempo para acceder a la vivienda; como lo es el modelo de vivienda Leasing que tan solo con 2 años los integrantes de la Fuerza Pública habilitados para acceder al crédito Leasing y no contenta la Entidad con eso implementó el modelo crédito de vivienda, crédito hipotecario con tan solo 1 año para acceder a la solución de vivienda.

También se tiene el modelo Héroes, para aquellos integrantes de la Fuerza Pública que tienen alguna disminución de capacidad sicofísica y para beneficiarios de afiliados fallecidos y la población de Veteranos que también pueden acceder a los modelos de vivienda.

4.3.2 Ejecución metas de vivienda

Moderador: Coronel González, ustedes tuvieron unas metas, bajo la supervisión y seguimiento por parte de la Gerencia ¿en ese tema como les fue en el 2023?

Cr. Richard: En números superamos las 16.000 viviendas, esto equivale entregarle a cada familia que habita un municipio como Ricaurte una vivienda a todos sus habitantes, y a través de todos los modelos como se ve en la ayuda se han venido cumpliendo las metas los mismo que para cada una de las fuerzas la asignación en números que se nos constituye en un orgullo el poderle entregar más de 15.000 viviendas a los integrantes de la Fuerza Pública y cumplir en más del 97% esa meta en el 2023



Moderador: ¿Qué sentimientos genera esto en la Subgerencia de Vivienda y Proyectos?

Cr. Richard: Esta Subgerencia tiene un trabajo muy de cara al afiliado, en ese momento tan importante para cualquier colombiano el sueño de tener vivienda propia, lo cual nos hace sentir muy orgullosos, es una satisfacción enorme el poder contribuir a la moral y bienestar de las familias a través de las entregas de una vivienda.

4.3.3 Fondo de Solidaridad

Moderador: ¿En qué consiste el Modelo Héroes?

Cr. Richard: Este es el Modelo Fondo de Solidaridad y es el reconocimiento que hace el Gobierno Nacional, para aquellos integrantes de la Fuerza Pública que fallecen en el cumplimiento del deber, o que producto del cumplimiento del deber sufren alguna afectación física y son retirados de la fuerza, para estas familias se les entrega una vivienda completamente funcional, con todos los acabados, terminadas, con todos los servicios públicos instalados; Las familias que reciben estas viviendas que para el año 2023 fueron de 100, llegan con su mudanza lista porque lo único que tienen que hacer es llegar a habitarla y disfrutarla.

Moderador: ¿En qué lugares entregaron esas viviendas?

Cr. Richard: Hemos entregado a lo largo y ancho desde hace 10 años en el territorio nacional más de 7.000 soluciones de vivienda por este modelo, pero en particular en el 2023 se entregaron en los municipios en Sabanalarga en el Atlántico, en Santamarta Nobsa - Boyacá y Valledupar un total de 100 viviendas.



4.3.4 Gestión Veteranos

Moderador: Coronel González. Usted es Veterano, ¿Qué hay para los Veteranos?

Cr. Richard: La Entidad en el 2023 a esta población se ha tenido muy en cuenta desde la promulgación de la Ley 1979 Ley del Veterano, la Entidad participó con productos tangibles como lo es el ahorro voluntario, el crédito hipotecario, el Leasing Habitacional y la compra de cartera, son productos que de alguna manera favorece a esta población tan importante de la Fuerza Pública que prestó su servicio a la Patria. Hoy en día podemos decir que tenemos a más de 1.343 Veteranos afiliados a la Entidad, de esos 435 se afiliaron en este año 2023. Como se ve a continuación por cada una de las fuerzas esos números, también los hemos incluido en esas alianzas con constructoras, con empresas de remodelación y con todos los beneficios que tienen todos afiliados activos, también se han trasladado a los Veteranos especialmente en estas alianzas.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



4.3.5 Actividades de apoyo a la Política de Vivienda

Moderador: ¿Cuáles son las estrategias o actividades para dar a conocer todos estas alianzas, beneficios y modelos de solución de vivienda?

Cr. Richard: Esto se da a través de gestión de acceso a los modelos de solución de vivienda, esta es una iniciativa estratégica que se planteó y desarrolló en el 2023 a raíz de 118 actividades que se cumplieron, de las cuales se pueden destacar; Ruedas de vivienda, unas alianzas como se nombró anteriormente con constructoras e inmobiliarias que favorecen a nuestros afiliados, ferias inmobiliarias y en si una gran cantidad de oferta inmobiliaria para que ellos puedan conocer y puedan acceder a estos modelos. También los espacios virtuales se han tenido más de 45.000 registros que muestran la importancia de estos elementos hoy por hoy.



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

4.3.6 Gestión de Comunicaciones

Moderador: ¿Han empleado las redes sociales para comunicar y dar a conocer todas estas actividades?

Cr. Richard: Claro año tras año la Entidad ha tenido este buen comportamiento eso vemos en las redes sociales y todos esos seguidores que tenemos, pero en particular en el 2023, se tuvo más de 900.000 sesiones ingresando al portal web y hay un gran número histórico de visitas de más de 12 millones a este portal web y el buscador de vivienda es una herramienta que ya implementó hace varios años desde el 2016 donde cada afiliado puede ingresar a buscar esos proyectos de acuerdo a su necesidad a lo largo y ancho del país, la cual ha tenido más de 64 mil visitas para que pueda orientar esa necesidad de comprar su vivienda, nos estamos acercado a 70 mil seguidores en estas redes.



4.3.7 Proyecciones 2024

Moderador: Para el 2024 ¿Qué viene?

Cr. Richard: La mejora continua como lo han comentado quienes me han precedido, seguir implementando estas actividades presenciales y virtuales por las cuales se promueve mucho el acceso a soluciones de vivienda y creo que una de las primeras actividades innovadoras fue la primera feria del inmueble usado, es una iniciativa que tenemos donde el 85% de los afiliados compran vivienda usada.

En alianzas con constructoras, inmobiliarias y entidades financieras vamos a seguir en esa búsqueda de esa red de apoyo para nuestros afiliados en descuentos y vamos a implementar una ruta que se llama la ruta del veterano con las móviles que van recorriendo el país, estamos haciendo esa convocatoria para que nuestra población de

NIT: 860021967 - 7

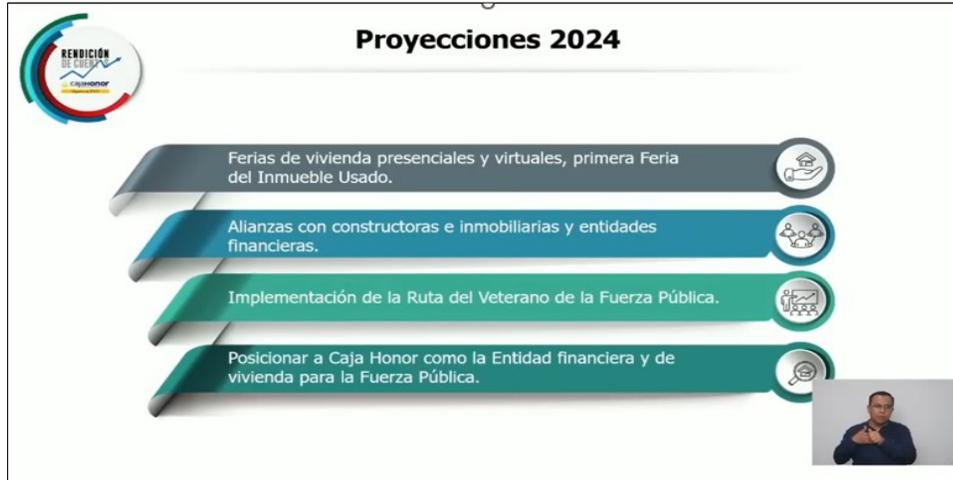
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

veteranos acuda a esos sitios donde está la ruta del veterano y pueda acceder a esos servicios que anteriormente se mencionó y finalmente seguir posesionan a Caja Honor como esa Entidad financiera y de vivienda para la Fuerza Pública.



Proyecciones 2024

- Ferias de vivienda presenciales y virtuales, primera Feria del Inmueble Usado.
- Alianzas con constructoras e inmobiliarias y entidades financieras.
- Implementación de la Ruta del Veterano de la Fuerza Pública.
- Posicionar a Caja Honor como la Entidad financiera y de vivienda para la Fuerza Pública.

4.4 Gestión Financiera

Moderador: Una vez visto el video institucional, se dijo que Caja Honor había aportado a la economía de Colombia \$ 1.6 billones eso fue gestión financiera?

Dr. Andrés: Antes de darle respuesta a su pregunta déjeme le explico cómo se gestiona la parte financiera, la gestión financiera está soportada en 40 seres humanos que integran ese equipo que todos los días entregan lo mejor de manera íntegra en la administración y gestión de los recursos de nuestros afiliados, una gran responsabilidad.



Rendición de Cuentas
Caja Honor

Subgerencia Financiera
Dr. José Andrés Jiménez Amaya

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

4.4.1 Ciclo Financiero

El ciclo financiero funciona de la siguiente manera: Caja Honor recibe de los afiliados los conceptos de ahorros y cesantías registrados en las cuentas individuales de cada uno de ellos; esos recursos son administrados en el portafolio de inversiones, el cual se gestiona a las mejores condiciones del mercado, generando rendimientos financieros, de estos reconocemos a esos aportes de los afiliados intereses con la variación del IPC, que es una muy buena rentabilidad y permite actualizar en el tiempo el poder adquisitivo. De esos rendimientos también se cubren los gastos de funcionamiento atendiendo la política de eficiencia administrativa, la cual explicaré más adelante. Teniendo como resultado la utilidad operacional, recursos que tienen como destinación específica de construir los subsidios de vivienda junto con el aporte del Gobierno Nacional, toda esta gestión bajo la premisa “los recursos de los afiliados son sagrados”.



4.4.2 Estado Situación Financiera

Ahora bien, en resultados financieros del 2023 nuestra situación financiera nos muestra unos activos de \$ 7. 8 billones un 7% arriba del 2022, unos pasivos que corresponde a los ahorros y cesantías de los afiliados por \$ 7.6 billones y un patrimonio de \$ 268.000 millones, estos datos son tomados fielmente de nuestros estados financieros, los cuales han sido dictaminados con una opinión limpia sin salvedades por parte de la Revisoría Fiscal.



4.4.3 Evolución Portafolio de Inversiones

Ahora el activo más importante es el portafolio de inversiones que como observamos pasó de \$ 4.1 billones en el año 2012 a \$ 7.4 billones en el 2023 con un crecimiento constante cerca del 80%, lo cual se traduce en solidez y confianza.



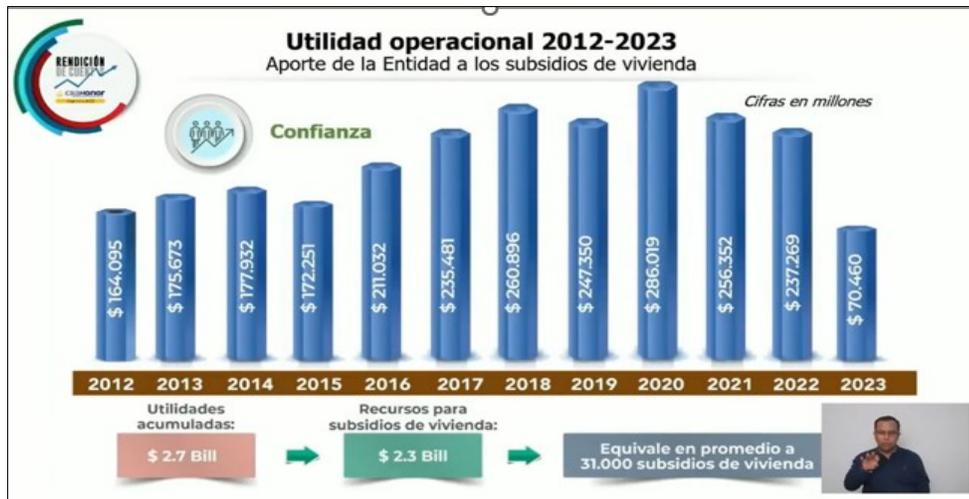
4.4.4 Estado de Resultado Integral

El año anterior se tuvo unos ingresos cercanos a los \$ 830 mil millones, muy similares a los 2022 unos ingresos históricos, uno reconocimiento de intereses a los afiliados de \$685 mil millones, un gasto operacional de \$ 73 mil millones muy por debajo de lo que fue el año 2022 y la utilidad operacional que cerró en \$ 70 mil millones de pesos.



4.4.5 Utilidad Operacional 2022-2023

De igual forma si uno observa el rally de utilidades del 2012 al 2023 se han podido acumular cerca de \$ 2.7 billones de los cuales \$ 2.4 billones se han destinado a la construcción de los subsidios de vivienda como se miraba en el ciclo financiero, lo cual equivale a la generación de 31.000 beneficios a igual número de afiliados.



4.4.6 Ejecución Presupuestal

Sumado a esta gestión está la ejecución presupuestal donde en el caso del ingreso alcanzamos una ejecución arriba del 100% muy cercana de lo que fue los resultados de 2022 y del presupuesto de gastos e inversión con una ejecución del 90% donde logramos con menos recursos adquirir los bienes y servicios para el normal funcionamiento de la

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Entidad. Estos son los principales números que muestran el resultado financiero de Caja Honor.



Moderador: Me doy cuenta de que los resultados son positivos y los tiene en su cabeza, Dr. Andrés ¿Hace cuánto que usted está trabajando en la Entidad?

Dr. Andrés: Tengo la fortuna de estar en esta entidad desde el año 2006, Charria.

4.4.7 Eficiencia Administrativa

Moderador: Dr. Andrés para lograr estos objetivos se requiere trabajo, honestidad, transparencia, sobre todo responsabilidad para lograr eficiencia, en términos de eficiencia, ¿cuáles son los lineamientos de la Institución?

Dr. Andrés: Hay una política que se estructuró desde 2012 que se llama la eficiencia administrativa, es el uso responsable de los recursos para cubrir los gastos de funcionamiento, si usted mira Charria, en el 2012 cerró en \$ 84.000 millones, que es lo normal que año tras año va incrementando acorde con la variación del IPC, eso significa que el 2023 el gasto debería estar alrededor de los \$ 140.000 millones, pero en Caja Honor es todo lo contrario cerramos con un gasto de \$ 73.000 millones, con unos ahorros de 2012 al 2023 cercanos a los \$ 71.000 millones y le comento a donde fueron a parar esos recursos a construir subsidios de vivienda como lo explicábamos en el ciclo financiero y en el rally de las utilidades

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



4.4.8 Benchmarking

4.4.8.1 Entidades Públicas

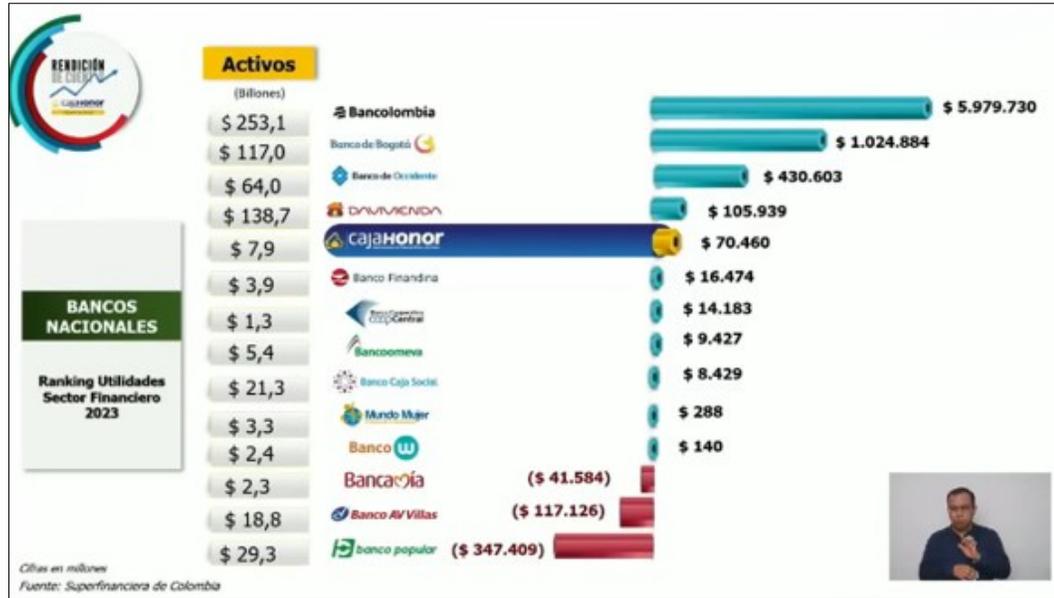
Moderador: Caja Honor es una Entidad Financiera, ¿Cómo está posesionada en Colombia?

Dr. Andrés: Como buena práctica siempre nos comparamos con las demás entidades del sector financiero, públicas y privadas para evaluar si las estrategias están dando el resultado esperado. Quiero decirle que en las entidades públicas financieras estamos en el puesto número ocho (8) por encima de una entidad tan importante como Bancóldex.



4.4.8.2 Bancos Nacionales

En los bancos nacionales estamos ocupando el puesto número cinco (5), arriba de entidades que observamos en el gráfico con un nivel de activos bien importante.



4.4.8.3 Bancos Internacionales

En bancos Internacionales el lugar número tres (3), es una buena posición comparado con estas entidades financieras, esto lo que significa que toda la estrategia, políticas de la Junta Directiva, las orientaciones de la Gerencia General y de todo el equipo de Caja Honor hace que se tengan estos muy buenos resultados en un ranking que supera entidades tan importantes como hemos observado en la presentación.



4.4.9 Proyecciones 2024

Moderador: Dr. Andrés ¿Qué viene para 2024?

Dr. Andrés: Estas son las proyecciones para 2024

- Unas operaciones de tesorería arriba de \$ 500.000 millones
- Mantener la rentabilidad del portafolio en IPC+3
- Cumplir la eficiencia administrativa como lo indicamos anteriormente
- Razonabilidad de los estados financieros en 2024



4.5 Gestión Administrativa



Moderador: Ahora hablaremos de la Subgerencia Administrativa encargada del funcionamiento de la infraestructura sino también del bienestar y seguridad de los funcionarios y para conocer los resultados del 2023 tenemos al doctor Ricardo William Bendeck.

Dr. Bendeck:

Primero que todo un saludo muy especial a todos nuestros soldados, policías y civiles que forman parte de esta gran familia, es así como hace casi doce (12) años iniciamos con el loable propósito de colocar el ser humano como eje del éxito empresarial.

4.5.1 Impacto del Talento Humano

Caja Honor cuenta hoy en día con 12 empleados públicos y 367 trabajadores oficiales



4.5.2 Ejes del Plan de Bienestar

Hemos generado una cultura con valores, principios y ética que ha fortalecido el tejido social del país mediante la implementación seria de nuestro Plan de Bienestar y sus ejes, como calidad de vida, bienestar intelectual y bienestar emocional y destacamos su talento a través de actividades deportivas, lúdicas y deportivas para nuestros 382 funcionarios y sus familias.

Nos acompaña también los procesos de capacitación y el programa de incentivos que lidera la Gerencia General que es muy amplio e importante y todo ello también está inmerso dentro de nuestro modelo de Felicidad Laboral, que busca que los funcionarios seamos felices por los resultados en nuestra gestión, gracias porque estamos en una entidad que nos ofrece todos los elementos para cumplir con nuestros propósitos de bienestar y nuestra productividad laboral.



4.5.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Moderador: En temas de Seguridad y Salud en el Trabajo Dr. Bendeck ¿Qué se hizo en el 2023?

Dr. Bendeck: Cumpliendo con la norma Caja Honor implementó hace unos años el Decreto 1072 que vela por implementar la medicina preventiva y del trabajo y la higiene y seguridad industrial y la Resolución 0312 de 2013 que amplía esos requisitos con el fin de generar a nuestros funcionarios un ambiente seguro y saludable.

En el 2023 el 100% de los funcionarios se beneficiaron de las campañas de los talleres, las jornadas de prevención osteomuscular, visual, emocional, tamizaje cardiovascular; además de las más de 130 actividades de intervenciones y capacitaciones dadas al interior de la Entidad y con el acompañamiento de la ARL que se tiene.

Para cumplir con esos propósitos contamos con los Comités que nos exige la norma: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral, Brigada de Emergencia compuesta por 48 brigadistas a nivel nacional y el Comité de Seguridad Vial.

El año anterior nos recertificaron en la Norma ISO 45001 que es muy importante, con el fin de reducir los riesgos laborales, de mejorar la eficiencia y competitividad y ellos nos genera por ende un óptimo sistema y los entornos seguros y saludables. Acá podemos ver que es muy importante dentro de la Política Preventiva el compromiso de la Alta

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



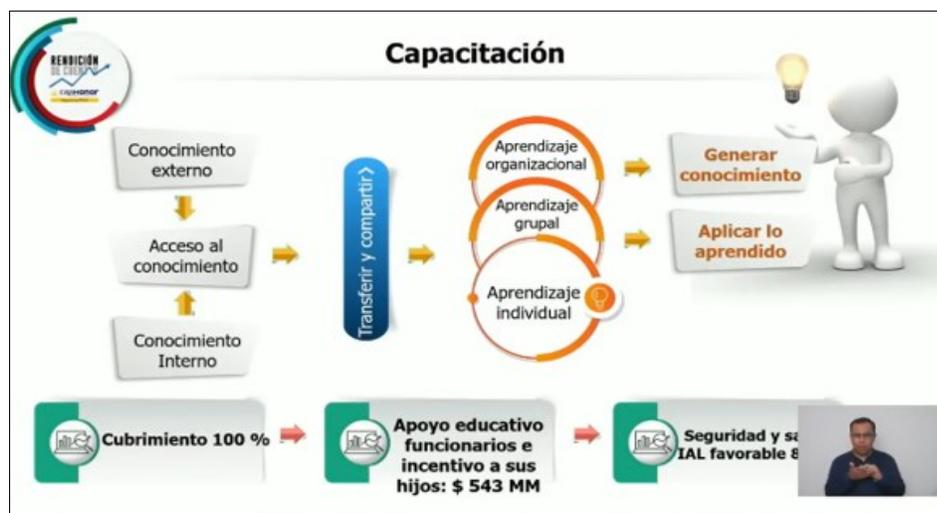
CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

Dirección para que se cumpla la Política de Prevención de Cuidado y Promoción de la Salud.



4.5.4 Capacitación

Lo que se mencionado anteriormente sumado a que cubrimos al 100% de nuestros funcionarios en programas de capacitación y al apoyo educativo que le otorgó la Entidad al personal para que estudiaran programas de pregrado, especialización maestría y doctorado y también ese incentivo a los hijos de los funcionarios para los colegios y universidades por \$ 543 millones, lo cual nos permitió contar con un índice de ambiente laboral favorable del 89%.



Moderador: Dr. Bendeck pienso que unas de las motivaciones para venir a trabajar en Caja Honor es pensar en el futuro de nuestros hijos y esto es muy importante para Caja Honor.

Dr. Bendeck: Nuestro Plan de Bienestar en la Caja es único al igual que el programa de incentivos.

4.5.5 Gestión de Conflicto de Intereses/PAAC

Moderador: El Doctor Andrés en su intervención nos hablaba acerca de los pilares: un actuar en principios y valores y un comportamiento ético superior. Hábleme acerca de estos dos pilares y como se implementó Caja Honor no solo para los trabajadores sino también para las partes interesadas.

Dr. Bendeck: Es una pregunta muy importante porque es cultura, como lo mencionó el Dr. Andrés uno de los pilares que está en la carta de navegación que escribió en el año 2012 el señor Gr Luis Felipe Paredes, es un actuar en principios, valores y ética y va aunado al conflicto de interés, porque no se puede permitir que prevalezca un interés particular o interés personal sobre el interés colectivo de la administración pública. Gracias a las capacitaciones permanentes por parte de la Unidad de Control Disciplinario Interno y de las actividades académicas para apropiar los valores institucionales y el gran apoyo que recibimos del Departamento Administrativo de la Función Pública, sumado a la actualización del Código de Ética Integridad y Conducta acatando la Circular Externa 008 de la SFC; no se materializaron conflictos de interés en el 2023.



4.5.6 Proceso de Compras y Contratación

Moderador: Caja Honor tiene aliados estratégicos o proveedores, cuéntenos en temas de compras y contratación ¿cuál fue la gestión en el 2023?

Dr. Bendeck: En Caja Honor a los proveedores se les llama socios estratégicos, en el 2023 se suscribieron 129 contratos bajo la modalidad pública, directa y oferta por \$2.217 millones de los cuales el 32% corresponde a procesos misionales y el 68% a procesos de apoyo, en el 2023 se encontraban en ejecución 175 contratos y se liquidaron 129 contratos dentro de los términos de ley sin ningún inconveniente.

Algo muy importante que ha sido característica en Caja Honor son los ahorros como lo mencionó el señor Gerente, el año pasado obtuvimos ahorros en procesos contractuales por \$ 2.642 millones y un ahorro acumulado desde el año 2012 por \$ 71.138 millones, acompañando así la Política de austeridad de la Presidencia de la República y la política de optimización de los recursos organizacionales por parte de Caja Honor.



4.5.7 Servicios Administrativos

Moderador: Dentro del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo encontramos una parte de gestión ambiental, algo que está de moda en el planeta ¿Cuál fue el trabajo para promover el cuidado del medio ambiente?

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Dr. Bendeck: La Caja cuenta con su Política Ambiental que va en línea con la Política Ambiental del Gobierno Nacional y del Ministerio de Defensa Nacional. El año pasado reciclamos 586 Kg entre chatarra, papel, plástico, vidrio, se controló el consumo en los servicios públicos, debido a que se acató la formulación que nos exige el Ministerio de Defensa Nacional a todas las entidades que pertenecemos al MDN, entonces controlamos el consumo que ha sido un aporte muy importante para la situación actual.

Una vez nos llegó la Directiva Presidencial Nro. 1, se implementó las estrategias para comprometernos con el Gobierno Nacional y con la patria para acatar ese plan de ahorro de energía y agua. Y este es un momento en nombre del señor Gerente General y de la familia Caja Honor porque queremos extender una invitación a todos nuestros compatriotas a seguir esas buenas prácticas sugeridas por la directiva mencionada anteriormente.



Servicios Administrativos

Compromiso con la responsabilidad social empresarial
Gestión Ambiental

Gobierno Nacional

Ministerio de Defensa Nacional

Plan Estratégico Institucional

586 KG

GUUSTAVO PÉREZ URREGO
Presidente de la República de Colombia
SUBSECTORA PRESIDENCIAL n.º 01

PARA: REPRESENTANTES LEGALES ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL.

DE: PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

ASUNTO: BUENAS PRÁCTICAS PARA EL AHORRO DE ENERGÍA Y AGUA

4.5.8 Gestión Documental

Moderador: Dr. Bendeck entramos a un tema importante como lo es la Gestión Documental, la Entidad salvaguarda toda la información, el patrimonio documental, ¿Qué está haciendo la Entidad con toda la información que genera?

Dr. Bendeck: Todo está controlado, pero ha sido un proceso éxito gracias a que hemos cumplido con la norma, el Archivo General de la Nación es una entidad muy estricta y vela porque cumplamos con sus Decretos, Acuerdos, Circulares y sobre todo mantener la información, la cual debe ser fiable, disponible que se debe ser auténtica e íntegra y en nuestro caso en línea y en tiempo real.



4.5.9 Proyecciones 2024

Moderador: Dr. Bendeck ¿Qué viene para el 2024?

Dr. Bendeck: Tenemos muchos retos como:

- Iniciar la primera fase de contratación en línea para hacerla más eficiente
- Consolidar una cultura organizacional de excelencia en todos sus procesos, gracias a las actividades de formación académica que llevaremos a cabo.
- Fortalecimiento de la Gestión Documental electrónica

Con el respaldo de ese gran equipo de trabajo que forma parte de la Subgerencia Administrativa es decir el Área de Contratación, el Área de Talento Humano, Gestión Documental, Servicios Administrativos y el apoyo de la Unidad de Control Disciplinario Interno lo sacaremos adelante.

Es un equipo de trabajo con valores, transparente, dedicado y trabajan con pasión porque tenemos muy claro y estamos dados a la participación ciudadana de todos los que forman parte de ese ecosistema es decir nuestros veteranos, soldados, policías de nuestros socios estratégicos y también de nuestros funcionarios y colaboradores, así lo lograremos.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

Proyecciones 2024

- Iniciar la primera fase de contratación en línea.
- Consolidar una cultura organizacional de excelencia en todos sus procesos.
- Fortalecimiento de la Gestión Documental electrónica.

4.6 Acciones para el Fortalecimiento Institucional

Acciones para el Fortalecimiento Institucional

Dr. Adel José Caicedo Camargo
 Dra. Diana María Ospina Herrera

Con ustedes la Dra. Diana María Ospina Herrera y el Dr. Adel José Caicedo Camargo quienes nos hablarán acerca de la Gestión Estratégica le preguntaremos acerca de innovación, integridad que es importante dentro del Plan y Objetivos de la Oficina de Planeación.

4.6.1 Participación Ciudadana en la Planeación Institucional

Moderador: ¿Cómo interactúa Caja Honor con sus afiliados y con los demás grupos de interés?

Dr. Adel: Para Caja Honor es muy importante la interacción no solo con los afiliados, sino también con los funcionarios y con todos esos socios estratégicos como lo mencionó el Dr. Bendeck, porque nos permite establecer iniciativas estratégicas y la mejora continua y permanente por eso nos gusta propiciar estos espacios de participación ciudadana como lo son los foros, las encuestas, los grupos focales.

El año anterior recibimos más de 2.480 interacciones por parte de la ciudadanía y se recibieron aportes importantes para temas como los que tenemos en la presentación para las iniciativas que quedan dentro de esos planes de la Entidad, todas las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, las necesidades y expectativas de los afiliados que tienen frente a los servicios de la Entidad, esa mejora continua de los procesos y servicios y esos servicios temáticos, quiero contarle que previo a esta RdC se consultó a la ciudadanía y muchos de estos temas que estamos tratando hoy fueron a solicitud de ellos.



4.6.2 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional

Moderador: En materia de Gestión y Desempeño Institucional ¿Cuál fue ese trabajo para estar en los primeros lugares?

Dr. Adel: Para obtener esos resultados lo importante es ese direccionamiento estratégico desde la alta Gerencia, ese liderazgo a todo nivel y el compromiso de todo el equipo

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

humano que se encuentra motivado y comprometido por obtener esos resultados en la Entidad, hacer parte de esa satisfacción de nuestros afiliados, por eso desde la Oficina Asesora de Planeación que lidera la Dra. Lina Rendón y todo su equipo de trabajo, orientan todas las actividades de la Entidad para ejecutarlas basados en un enfoque de procesos y mejora continua, en Caja Honor nos gusta evaluarnos y ejecutamos lo que planeamos y encontramos oportunidades de mejora y ser mejores en esa gestión.

Moderador: ¿Qué significa FURAG y cuales fueron los resultados obtenidos?

Dr. Adel: FURAG significa: Formulario único de reporte de avance de la gestión, los resultados que podemos ver en pantalla fue gracias al concurso de los 382 maravillosos seres humanos que integran Caja Honor y sus 17 procesos, el cual mide las empresas del sector público; encontrando que de las 14 políticas que nos evaluaron el año anterior 10 de ellas estuvieron por encima del 95% en la calificación.



4.6.3 Sistema de Gestión Integrado

Dr Adel: Todo lo anterior alineado a la certificación y recertificación de las normas del ICONTEC, gracias al compromiso de toda la institución se obtuvo 0 no conformidades en la gestión y en los tres sistemas que fueron auditados: 9001 de calidad, 45001 de Seguridad y Salud en el Trabajo y la 27001 de seguridad y ciberseguridad.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079



Toda la información presentada hoy en la Rendición de Cuentas, se encuentra detallada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad, elaborado con estándares GRI y se encuentra publicado en nuestra página web, es decir ahí se puede acceder y revisar todos datos presentados el día de hoy. Esto nos motiva a seguir presentando nuestras actividades día a día con la mejor calidad, porque este informe no solo muestra los resultados financieros que presentó el Dr. Andrés sino que muestra esa preocupación por lo social, por el ser humano y por los resultados en global que al final lo que hace que Caja Honor obtenga los resultados que hemos visto a lo largo de la presentación.

Moderador: Dra. Diana las Oficinas Asesoras y Gestión del Riesgo son actores importantes para el desempeño de Caja Honor logrando que se posea en los mejores lugares hoy en día ¿Qué podría destacar de la gestión de estas oficinas?

Dra. Diana: Quiero agradecer de manera especial al equipo humano que integran esas Oficinas Asesoras y de Control Interno, porque gracias a ese soporte transversal que le dan a la organización pues se contribuye al cumplimiento de la misión de facilitarle a nuestros afiliados acceder a una vivienda propia

4.6.4 Gestión del Riesgo

Tenemos la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo quien se encarga de orientar a las demás dependencias de Caja Honor en la revisión de los riesgos y controles en la operación, gracias a ello el nivel de exposición de la Entidad es bajo.

Ahora vamos con el Sistema Integral de Administración de Riesgos a través del cual tenemos implementados: Riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo operativo, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo de ciberseguridad y seguridad de la información.



4.6.5 Política de Gobierno Digital

Ahora tenemos la transformación digital liderada por la Oficina Asesora de Informática, esta oficina se encarga de trabajar para que nuestros afiliados puedan acceder al trámite y servicios de manera ágil oportuna y segura a través del Portal Transaccional y de la APP.

Gracias a este trabajo hoy tenemos procesos robotizados y herramientas que aseguran la información y que adicionalmente soporta todas las iniciativas que ha planteado el Dr. Adel Caicedo para mejorar el servicio.



4.6.6 Gestión Jurídica

La Oficina Jurídica que tengo el honor de liderar, es bien importante porque se encarga de salvaguardar la defensa de los intereses de Caja Honor, en 2023 se destacó gracias a la efectividad de las acciones constitucionales, de la gestión de estas acciones con una efectividad por encima del 90%, un éxito litigioso del 100% porque no se tuvo fallas o condenas que implicaran el desembolso de los recursos; esto que traduce que Caja Honor es una Entidad sana que actúa dentro de su marco legal y respeta el derecho de sus afiliados.



4.6.7 Auditoría y Control

Ahora cerramos con la Oficina de Control Interno, que gracias a las auditorias que realiza, a las recomendaciones y oportunidades de mejora, contribuye en la mejora o en la gestión de Caja Honor.

Durante el 2023 efectuó 27 auditorias, también se encargó del seguimiento de los Planes de Mejoramiento y actualmente tiene a su cargo la implementación de la Circular 008 de 2023 de la SFC.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079



4.6.8 Proyecciones 2024

Moderador: Para terminar dra. Diana ¿Qué tiene proyectado para el 2024?

Dra. Diana: Las Oficinas Asesoras continuarán cumpliendo con sus objetivos, obligaciones, pero se tiene claro que se va a:

- ✓ Trabajar en la integración de servicios digitales en el Portal Transaccional de cara al servicio
- ✓ La actualización de la nueva versión de la ISO 27001/2022 lo que tiene que ver con seguridad de la información y ciberseguridad
- ✓ Obtener la renovación en las certificaciones del ICONTEC
- ✓ Claramente obtener el éxito litigioso
- ✓ Promover esa cultura de auto control para la mejora en la gestión



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
 Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

4.7 Sesión de Preguntas y Respuestas

Moderador: A continuación, escucharemos algunas inquietudes de los afiliados y decidimos quien de ustedes puede darle respuesta.



4.7.1 Hashtag yo participo soy la Marinero segundo Herrera Moyano Julieth Carolina de la Escuela Naval de Cadetes Almirante Padilla



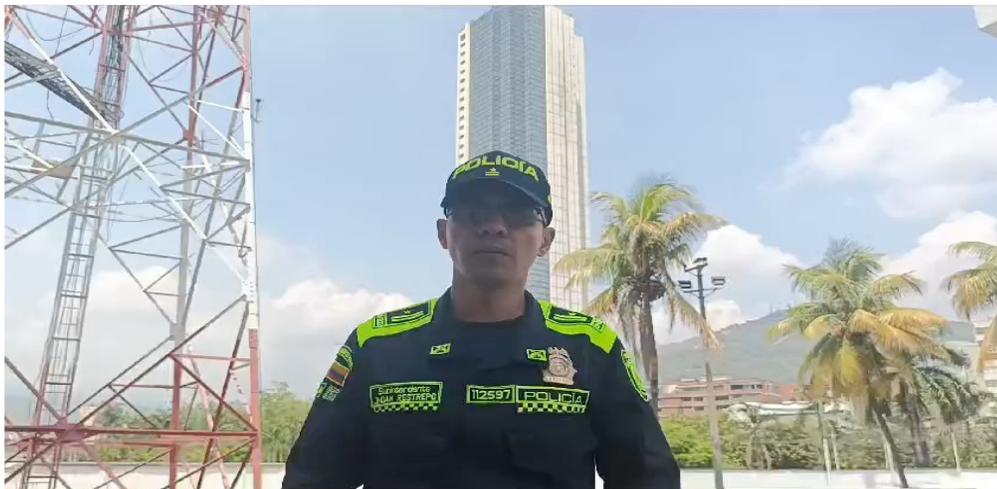
¿Qué es el Subsidio de Concurrencia y cuáles son sus requisitos?

Responde: Cr. Richard Gonzalez Subgerente de Vivienda y Proyectos:

El Colsubsidio de concurrencia es sumar dos subsidios en este caso el de una caja de compensación y un subsidio adicional que entrega el Gobierno. Para los integrantes de la Fuerza Pública sería el subsidio de Caja Honor más el subsidio de Mi Casa Ya. Los requisitos para tener en cuenta:

- No haber recibido ningún subsidio de vivienda anteriormente
- No tener vivienda propia en el territorio nacional
- Tener como ingresos básico 2 salarios mínimos legales vigentes es decir \$ 2.600.000, para nuestros afiliados se les tiene solamente el básico de sus ingresos, es importante que lo tengan en cuenta.
- Como no les alcanza la suma de los dos subsidios tienen que cerrar con un crédito de vivienda con una entidad bancaria y esto solo aplica para vivienda nueva VIP o VIS en el territorio nacional.

4.7.2 Buenos días Hashtag yo participo soy el Subintendente Yohan Restrepo de la Metropolitana de Santiago de Cali y deseo preguntar:



¿Cuáles son las causales por las cuales puedo perder el Subsidio de Vivienda Militar?

Responde: la Dra. Diana Ospina- Jefe Oficina Asesora Jurídica:

El subsidio de vivienda se pierde por tres razones que están establecidas en la Ley

- Por recibir otro subsidio por parte del estado, recordemos que existe una prohibición en la Ley que establece que solo se puede recibir un subsidio de vivienda por núcleo familiar.
- Por efectuar retiros totales o parciales de los aportes y cesantías durante el tiempo de afiliación a Caja Honor
- Por no cumplir con las condiciones y obligaciones de los modelos de solución de vivienda.

4.7.3 Soy el Subintendente John Mauricio Arriego Gómez del Departamento de Policía de Caquetá y quiero preguntar:



¿Quiero hacer Vivienda 8 pero no me alcanza el dinero que me puede ofrecer Caja Honor?

Responde: el Dr. Adel José Caicedo Camargo- Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

Muchas gracias señor Subintendente por su pregunta y deseo decirle que, si usted quiere acceder al Modelo Vivienda 8 y no le alcanzan los recursos de la cuenta individual, Caja Honor le ofrece las líneas de crédito las cuales expusimos amplia y obviamente recordando que para poder acceder a ellas y completar ese monto de la vivienda que usted quiere adquirir, debe ser:

- Primero ser sujeto de crédito
- Tener la capacidad de endeudamiento

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

- Cumplir con los requisitos establecidos por la Entidad para estos créditos o de igual manera si no quiere con Caja Honor puede acceder a esos convenios que presentó el señor coronel Richard que tenemos en Caja Honor dispuestos con otras entidades financieras

4.7.4 Hashtag yo participo soy la Subteniente Lucas Prieto Daniela desde el Fuerte Militar de Tolomaida



¿Cuáles son las condiciones de un inmueble que debemos tener en cuenta para poder aplicar a una de las Líneas de Crédito?

Responde: Dr. José Andrés Jiménez Amaya- Subgerente Financiero

Un saludo a la Subintendente allá en el fuerte de Tolomaida, las condiciones de un inmueble para crédito hipotecario o leasing habitacional son las mismas ¿Cuáles?

- ✓ Puede ser vivienda nueva o usada
- ✓ Estar en propiedad horizontal
- ✓ Ser una vivienda funcional, es decir alcoba, baño, cocina
- ✓ Algo muy importante en el trámite es que estos inmuebles tengan el concepto favorable tanto del avalúo como el estudio de títulos para que pueda ser sujeto de crédito como garantía de este.

4.7.5 Hashtag yo participo soy el Soldado Profesional Sierra Suárez Julián del Gaula Militar de Antioquia y quiero preguntar:



¿Cuáles son las condiciones para poder acceder a la Compra de Cartera Hipotecaria?

Responde: Dr. José Andrés Jiménez Amaya- Subgerente Financiero

Sumado a la respuesta de la pregunta anterior donde ya están las condiciones del inmueble, para acceder a la compra de cartera se debe cumplir lo siguiente:

- No tener reportes negativos en centrales de riesgo
- Tener la capacidad de endeudamiento
- Presentar los tres últimos desprendibles de pago para hacer el análisis y simulación del posible crédito de tal manera que el afiliado pueda observar si ese monto de crédito cubre el total de la deuda hipotecaria que tiene con otra entidad financiera.

4.7.6 Hashtag yo participo soy el Técnico primero Giraldo Marín Cristian Camilo de la Escuela de Suboficiales de la Fuerza Aérea Colombiana



NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079

¿Quisiera saber cuáles son los tiempos de trámites en Caja Honor?

Responde: Dr. Adel José Caicedo Camargo- Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

Gracias, señor Técnico y quiero decirle como lo explique anteriormente que los tiempos de trámite, siempre y cuando la información se encuentre completa, son de 5 días hábiles para el desembolso de nuestros trámites cualquiera de ellos.

4.7.7 Hashtag yo participo soy Sandra Guerrero de la Escuela de Ingenieros Militares



¿A qué se refiere con la humanización del servicio en Caja Honor?

Responde: Dr. Ricardo William Bendeck Acevedo- Subgerente Administrativo

Es una pregunta muy importante y esta política la lidera el Dr. Adel José Caicedo desde su Subgerencia de Operaciones y la humanización del servicio en Caja Honor hace referencia que desde que ustedes ingresan a la Entidad, tengan un trato cortés, ético y amable, es un trato respetuoso y digno y en Caja Honor un trato respetuoso hace referencia a que prestamos un servicio eficiente y que cuando ustedes salgan, salgan con una solución.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570
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 ST-CER887079

4.8 Clausura del Evento

Antes de clausurar el evento de Rendición de Cuentas vigencia 2023 el doctor Andrés interviene para hacer unas recomendaciones:

- Hacer una invitación especial a todos nuestros afiliados primero a quienes ya cumplieron la cuota 168 y que pueden acceder al subsidio de vivienda que lo hagan, creo que están todas posibilidades abiertas para que puedan iniciar su trámite, pero también esta invitación para quienes ya tienen requisitos acceder a los otros modelos, como vivienda 8, leasing habitacional, crédito hipotecario, para eso están dispuestos todos los canales virtuales, nuestra móviles cuando visitamos las Unidades Militares y de Policía, los Puntos a Nivel Nacional
- Algo muy importante a todos nuestros afiliados, no emplear intermediarios, los servicios en Caja Honor son muy fáciles, rápidos y gratuitos; estas personas intermediarias lo único que buscan es provecho económico para ellos, a veces les cobran hasta el 50% de los ahorros y cesantías que tiene un afiliado a quienes sus labores exigentes, les cuesta mucho allá en el campo, para que salgan de esos dineros entregándolos a los intermediarios. No lo hagan, Caja Honor a dispuesto el mejor servicio, un servicio humano con todos los canales para que puedan hacer uso de estos e iniciar sus trámites.



Primero que todo dar gracias a Dios por tener la oportunidad hoy de todo un equipo estar en Caja Honor, hacer contribuido en la gestión 2023, a esos 382 funcionarios que actúan en principios, valores en un comportamiento ético superior, mi gratitud, todo suma desde las señoras que están en la cafetería, que todos los días nos reciben con una sonrisa, un

tinto, una aromática, como los guardas de seguridad, en fin todos contribuyen a que esta Caja haya alcanzados los niveles que hoy vemos en esos resultados.



También a nuestros afiliados, por confiar y creer en nosotros y desde luego al equipo directivo al Dr. Bendeck nuestro Subgerente Administrativo, al Coronel Richard Gonzalez nuestro Subgerente de Vivienda y Proyectos, nuestro querido Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones el Dr. Adel José Caicedo Camargo.

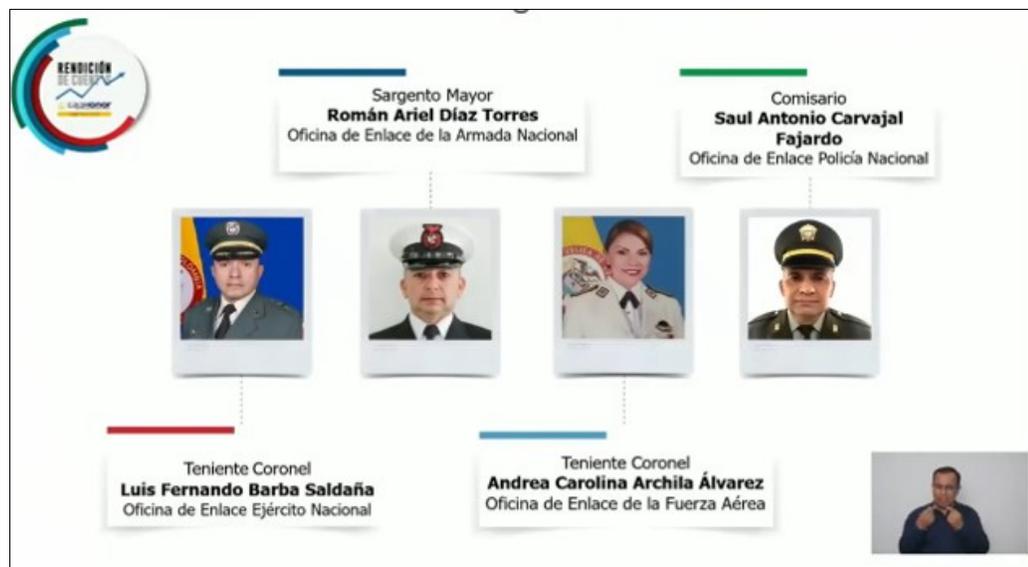


A nuestros jefes de las Oficinas Asesoras: La Dra. Lina María Rendón Lozano desde aquí un abrazo y gratitud infinita por toda esa labor desde la Oficina Asesora de Planeación, a la Dra. Diana María Ospina Herrera nuestra Jefe Jurídica, desde luego al Ing. Ricardo

Becerra nuestro Jefe de Informática, nuestra Dra. Martha Cecilia Mora Correa nuestra Jefe de Control Interno.



A nuestros enlaces: Al Teniente Coronel Luis Fernando Barba enlace del Ejército Nacional, al Sargento Mayor Román Ariel Díaz enlace de la Armada Nacional, a la Teniente Coronel Andrea Carolina Archila enlace de la Fuerza Aérea y al Comisario Saúl Antonio Carvajal Fajardo enlace de la Policía Nacional.



A todo el equipo, a la Junta Directiva por el apoyo que nos han dado en la gestión 2023 y con el gran compromiso Charria y señores Directivos y a todo el equipo de Caja Honor de tener los mejores resultados en el 2024, los afiliados así lo esperan de nosotros.

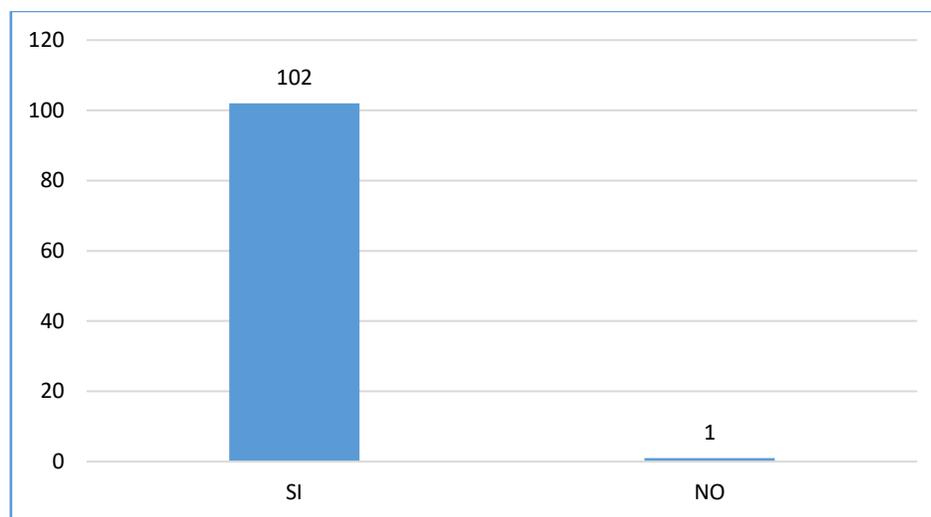
Siendo las 11.31 am se da por finalizada la audiencia pública de Rendición de Cuentas gestión 2023.

5. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO

Se envió formato durante el evento para la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a los participantes, se contó con la participación de 103 internautas y los resultados se presentan a continuación.

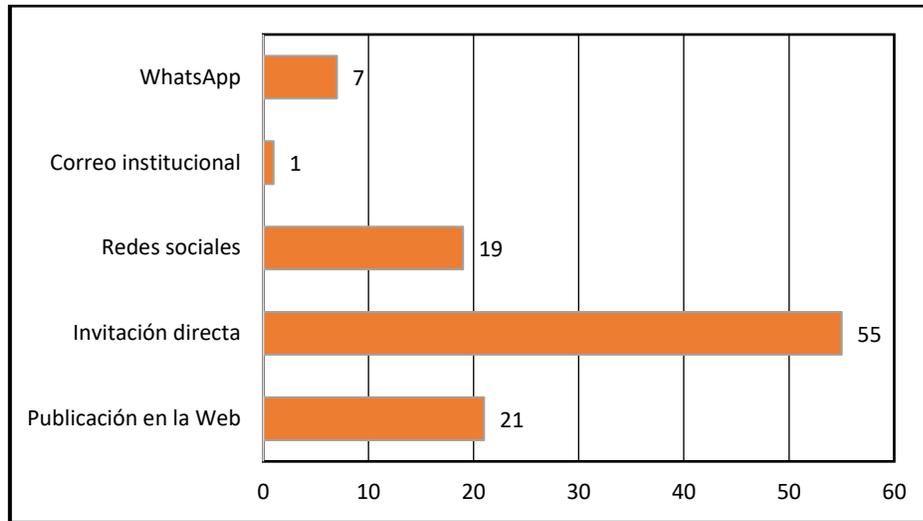
Pregunta 1- ¿La Audiencia Pública dio a conocer los resultados de la gestión de la Entidad?

El 99% (102) de los participantes indicaron que si se presentaron los resultados de la gestión y el 1% (1) que no se presentaron.



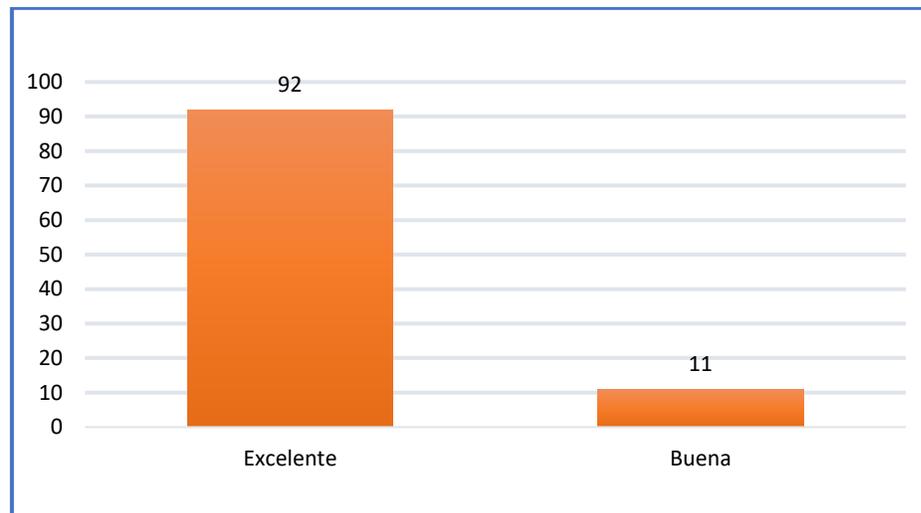
Pregunta 2 ¿Cómo se enteró de la invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

El 53% (55) indican que se enteraron de la invitación a la Rendición de Cuentas por invitación directa, el 20% (21) que por la página web, el 19% (19) a través de redes sociales, el 7% (7) por WhatsApp y el 1% (1) por correo institucional.



Pregunta 3 ¿Como califica la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023?

El 93% (92) califican la audiencia pública como excelente y el 7% (11) como buena.



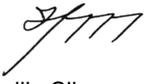
6. CONCLUSIONES

- La interacción de los afiliados es un aspecto fundamental para la mejora continua en la Gestión y Desempeño Institucional.
- Se ejecutó la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana cumpliendo con los elementos de diálogo, información y responsabilidad.
- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo de forma virtual a través de streaming y redes sociales de la Entidad el 23 de abril y contó con la participación de 1.155 cibernautas. Fue transmitida en diferido por el canal institucional el día 14 de junio a las 7 pm
- Durante la Rendición de Cuentas se presentaron los aspectos más relevantes de la gestión 2023 y se enunciaron las proyecciones para 2024.
- Se propició espacios de interacción con la ciudadanía participante, permitiendo el dialogo directo a través de las redes sociales dispuestas para tal fin y se dio respuesta a las inquietudes de los participantes en vivo.
- Durante el desarrollo del evento se dio respuesta por parte del equipo de Caja Honor a 7 videos con preguntas pregrabadas que fueron enviadas por los afiliados.
- Se efectuó evaluación del evento que contó con la participación de 103 internautas.



ADEL JOSÉ CAICEDO CAMARGO

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones
Encargado de las funciones como Jefe de Oficina Asesora de Planeación



Elaboró
Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
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 ST-CER887079