



MINDEFENSA

RENDICIÓN  
DE CUENTAS



2017

cajaHonor  
Log. Programa de Valoración y de Honor



VIGILADO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE COLOMBIA

# Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2017 y Participación Ciudadana

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

30 DE MAYO DE 2018

 	<b>FORMATO</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 23/05/2017
	<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN:</b> 007
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

**Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2017 y Participación Ciudadana**  
**Bogotá 30 de Mayo de 2018**

**Tabla de contenido**

<b>1. Introducción</b> .....	2
<b>2. Asunto</b> .....	2
<b>3. Objetivos Generales</b> .....	2
<b>4. Elementos de la Rendición de Cuentas vigencia 2017 en Caja Honor</b> .....	5
<b>4.1. Información</b> .....	5
<b>4.2. Diálogo</b> .....	5
<b>4.3. Incentivos</b> .....	7
<b>4.3.1. Concurso conocimiento sobre la gestión 2017</b> .....	7
<b>4.3.2. Video ingreso al portal transaccional</b> .....	9
<b>5. Desarrollo del evento</b> .....	9
<b>5.1. Introducción</b> .....	10
<b>5.2. Direccionamiento Estratégico</b> .....	10
<b>5.3. Cumplimiento Plan de Acción Institucional</b> .....	10
<b>5.4. Información de afiliados</b> .....	11
<b>5.5. Cumplimiento de las metas estratégicas de vivienda</b> .....	12
<b>5.6. Gestión Financiera</b> .....	14
<b>5.7. Gestión Administrativa</b> .....	15
<b>5.8. Acciones para el fortalecimiento institucional</b> .....	15
<b>6. SESIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b> .....	17
<b>7. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO</b> .....	17
<b>8. CONCLUSIONES</b> .....	20

## 1. Introducción

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública y a fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tuvo en cuenta el desarrollo de los siguientes pasos para la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017: 1. Análisis del estado de rendición de cuentas en la Entidad, 2. Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas, 3. Ejecución e implementación y 4. Evaluación y monitoreo.

## 2. Asunto

Informe de ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

## 3. Objetivos Generales

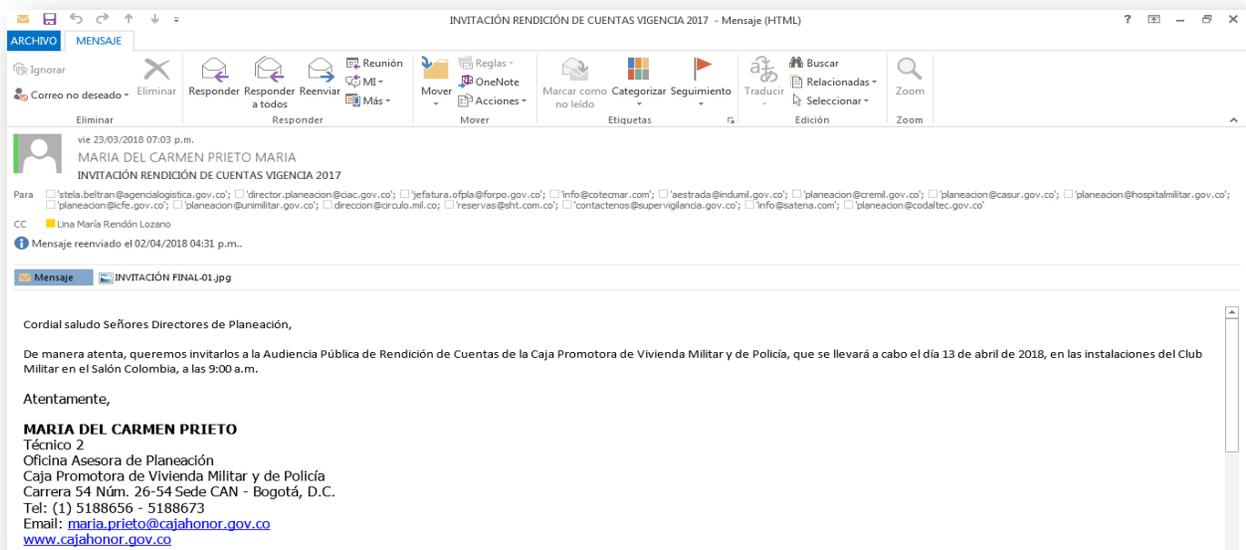
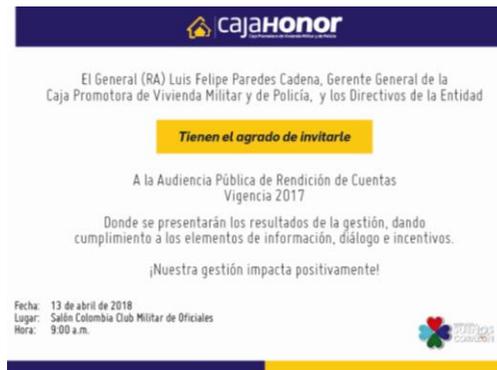
- Presentar a los grupos de valor la información sobre la gestión de Caja Honor y sus resultados correspondientes al 2017
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación de la gestión con sus afiliados y demás grupos de valor.
- Generar incentivos para la rendición de cuentas.

Caja Honor definió, publicó y ejecuto la Estrategia de Rendición de Cuentas. La divulgación se realizó a través de diferentes medios y canales como se presenta a continuación:

- Publicación de la convocatoria en un diario de amplia circulación:



- Invitación a Jefes de Oficinas de Planeación:



- Publicación Invitación:  
**Invitación Portal y redes:**



### Invitación Prensa:



El General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena, Gerente General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y los Directivos de la Entidad

**Tienen el agrado de invitarle**

A la Audencia Pública de Rendición de Cuentas  
Vigencia 2017

Donde se presentarán los resultados de la gestión, dando cumplimiento a los elementos de información, diálogo e incentivos.

¡Nuestra gestión impacta positivamente!

Fecha: 13 de abril de 2018  
Lugar: Salón Colombia Club Militar de Oficiales  
Hora: 9:00 a.m.



### Invitación Email:



- Emisoras Institucionales
- Invitación publicada en las pantallas de los Puntos de Atención y redes sociales:



#### **4. Elementos de la Rendición de Cuentas vigencia 2017 en Caja Honor**

En la estrategia de Rendición de Cuentas diseñada por Caja Honor para la vigencia 2017 se proyectó la realización de actividades de información, dialogo e incentivos a la ciudadanía acorde con la normatividad vigente, a 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 que establece que cada Entidad deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

##### **4.1. Información**

El componente de información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos de la Entidad a la ciudadanía.

Por lo anterior Caja Honor presentó a sus grupos de interés la gestión adelantada durante el 2017 con los siguientes contenidos: Presupuesto, cumplimiento de metas, aspectos relevantes de la gestión, contratación, acciones emprendidas para el mejoramiento. Como parte de esta actividad se publicó en el sitio web de la Entidad, el informe de gestión 2017, aprobado por Junta Directiva en funciones de Asamblea, se elaboró distribuyó y publicó un folleto con información relevante, se preparó un video institucional y video clip para destacar la importancia de la rendición de cuentas y se ubicó el punto móvil en el sitio del evento para la atención de los afiliados asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La audiencia pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el 13 de abril en las instalaciones del Club Militar ubicado en la ciudad de Bogotá y contó con la participación de 226 asistentes, el evento fue transmitido vía streaming y en diferido a través del Canal Institucional.

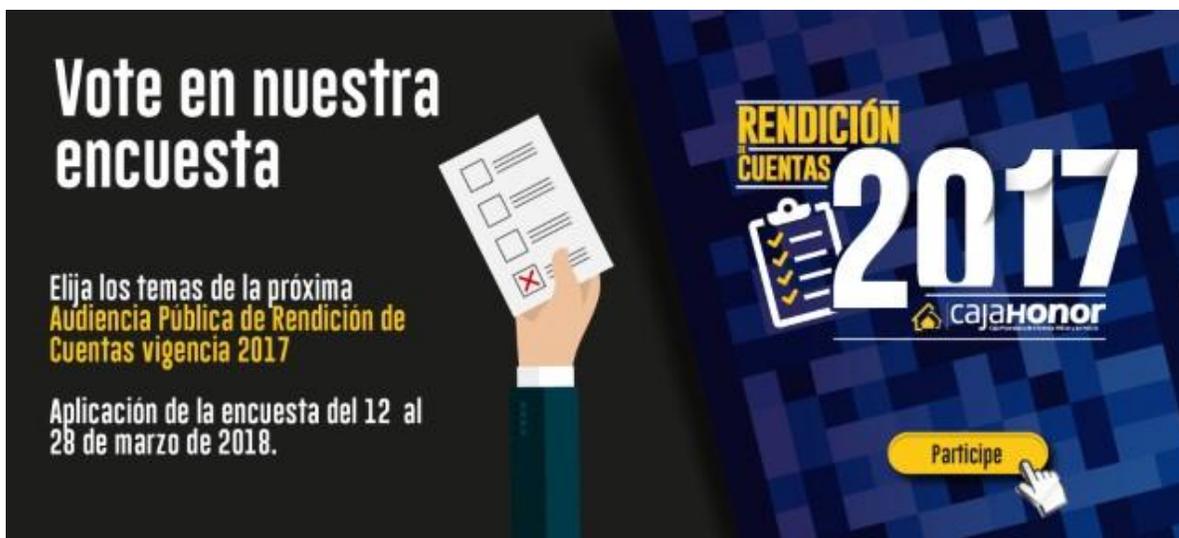
##### **4.2. Diálogo**

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. En cumplimiento a lo anterior Caja Honor llevó a cabo las siguientes actividades de participación ciudadana cuyos resultados se encuentran publicados en el sitio web de Caja Honor:

- ✓ Durante los días 13 al 16 de febrero de 2018 se desarrolló un foro interno de Rendición de Cuentas con los funcionarios de Caja Honor, con el fin de interactuar con ellos y conocer que aspectos consideraron relevantes de la gestión 2017. Se contó con 107 participantes.

- ✓ Durante los días 13 al 16 de febrero de 2018 se desarrolló un chat externo de Rendición de Cuentas con 205 participantes, dentro del cual se hicieron dos preguntas: 1. ¿Asuntos que le gustaría que se profundizara en el proceso de rendición de cuentas? y 2. ¿Qué aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?.
- ✓ En el foro temático del Plan Acción Institución para la vigencia 2018, participaron 34 personas, entre empleados y contratistas, actividad que se llevó a cabo los días 27 y 28 de julio.
- ✓ Durante los días 31 de julio, 01 y 02 de agosto se llevó a cabo el chat temático del Plan Acción Institución para la vigencia 2018, participaron 136 personas. los resultados se encuentran publicados en la página web de la entidad.
- ✓ Se realizó convocatoria a través de internet (Chat dirigido a afiliados y partes interesadas) y la intranet (Foro dirigido a empleados y contratistas) para participar en el chat y el foro temático para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, los cuales se llevaron a cabo durante los días 22, 23 y 24 de noviembre de 2017, con el fin de incentivar el aporte de ideas y la contribución en el fortalecimiento del PAAC. El chat conto con 95 participantes y el foro con 74.
- ✓ Se formuló encuesta a través del sitio web de Caja Honor con el fin de conocer sobre qué tema le gustaría a los participantes se profundizara durante la Rendición de Cuentas, la encuesta se elaboró de la siguiente manera:

Invitación:



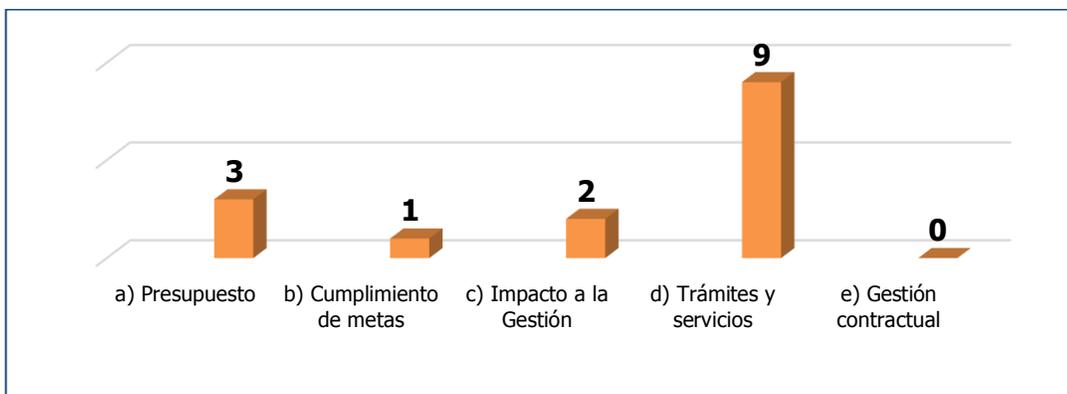
Formulación:



Caja Honor se encuentra en un proceso permanente de rendición de cuentas y diálogo con sus afiliados y grupos de interés. Por lo anterior lo invitamos a participar dando respuesta a las siguientes preguntas:

1. Cuáles de los siguientes asuntos le gustaría que se profundizara en el proceso de rendición de cuentas?
- a) Presupuesto
  - b) Cumplimiento de metas
  - c) Impacto en la Gestión
  - d) Trámites y servicios
  - e) Gestión contractual

Con un total de 15 participantes los resultados obtenidos fueron los siguientes:



### 4.3. Incentivos

El elemento de incentivos se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos.

#### 4.3.1. Concurso conocimiento sobre la gestión 2017

El día 03 abril de 2018 se realizó concurso interno "¿Cuánto sabes de la gestión 2017 de Caja honor?" vía correo electrónico, se envió información sobre la gestión 2017 para conocimiento de los funcionarios y se invitó a participar especificando las reglas de juego:



## ¿Cuanto sabes de la gestión 2017 de Caja Honor?

¡Anímate a participar en el concurso que se llevará a cabo el día de hoy y prueba tu conocimiento, solo tienes que leer las ayudas adjuntas y estar pendiente de las indicaciones en el transcurso del día.



Se premiará a los cuatro primeros participantes que traigan las respuestas correctas a la OAPLA, debes estar atento!



## ¿Cuanto sabes de la gestión 2017 de Caja Honor?



### Reglas del Concurso:



1. El formato adjunto deberá ser diligenciado en su totalidad y llevado en físico a la OAPLA.
2. El tiempo máximo de entrega es de 15 minutos después de recibir este correo.
3. Solo hay una oportunidad de entrega.
4. Se premiará a los primeros 4 participantes con las respuestas correctas.

Las preguntas del concurso fueron las siguientes:

Pregunta 1. ¿Cuál es la fuerza que tiene mayor cantidad de afilados a 31 de diciembre de 2017?

Respuesta: Policía Nacional

Pregunta 2. ¿Cuál fue la meta de soluciones de vivienda para 2017 y cuantas se ejecutaron?

Respuesta: Meta 18.370 – Ejecutado 20.337

Pregunta 3. ¿Cuánto se destinó para provisión de subsidios de vivienda en la categoría soldados durante 2017?

Respuesta: \$ 38.537 millones

Pregunta 4. ¿En total cuántos funcionarios conforman la planta de personal de Caja Honor?

Respuesta: 282

Pregunta 5. ¿Cuántos son los procesos misionales de la Entidad? Mencione 2

Respuesta: 7, (Gestión de Vivienda y Mercadeo, Gestión de Comunicaciones, Gestión del Trámite, Administración de cuentas, Gestión del SAC, Gestión Tesorería, Gestión de Finanzas y Crédito).

Como resultado de este concurso se premió a cinco funcionarios pertenecientes a diferentes procesos como se muestra a continuación:



¡Gracias a nuestros felices ganadores por participar en el concurso Conocimiento de la Gestión 2017!



### 4.3.2. Video ingreso al portal transaccional

Se presentó durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas un video sobre el uso del portal transaccional ubicado en el sitio web de la Entidad, como herramienta electrónica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía que permite realizar trámites parcialmente en línea como son:

Pago aportes para solución de vivienda - primer pago Vivienda 14 Primer pago

Pago devolución de aportes por desafiliación - Desafiliación CI Solución de vivienda solo aportes

Pago devolución saldos cuenta individual - Devolución saldo cuenta

Pago de cesantías definitivas - Desafiliación

Retiro parcial de cesantías

También se puede acceder a los siguientes servicios totalmente en línea:

- ✓ Actualización de datos
- ✓ Consulta de extractos
- ✓ Certificación de haberes

Así mismo, a través del portal transaccional se pueden realizar las siguientes actividades:

- ✓ Consultar el estado del trámite
- ✓ Solicitudes de acreditación
- ✓ Cambio de contraseña

## 5. Desarrollo del evento

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como empresa industrial y comercial del estado presentó a las instituciones, servidores, afiliados y a la ciudadanía en general el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2017.

El día 13 de abril de 2018, se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, en las instalaciones del Club Militar de Oficiales de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en la Carrera 50 No. 15-80. La audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad conto con una participación de 226 asistentes, iniciando a las 09:00 am y finalizando a las 10:40 am. Durante la audiencia pública se contó con transmisión via streaming que podía ser visualizada a través de la página [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co), la presentación se desarrolló con el siguiente orden del día:

- Introducción
- Direccionamiento estratégico
- Información de afiliados
- Cumplimiento metas estratégicas de vivienda
- Gestión financiera
- Gestión administrativa
- Acciones para el fortalecimiento institucional
- Estrategia de Incentivos
- Sesión de preguntas y respuestas
- Clausura

## **5.1. Introducción**

Se dio inicio con la presentación del señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena destacando que a través de los 70 años de funcionamiento de la Entidad, Caja Honor a dado cumplimiento a las disposiciones gubernamentales y a su misión para la construcción de felicidad y seguridad de la familia.

Presentó cifras relevantes de la gestión de la vigencia 2017, entre estas que la Entidad cerró con 382.698 afiliados, se entregaron más de 20.337 soluciones de vivienda, los activos se ubicaron en \$ 6.6 billones, el pasivo en \$ 6.3 billones, el patrimonio en \$ 235.363 millones y se obtuvo una utilidad operacional de \$ 235.481 millones. Estas cifras permitieron contribuir con la satisfacción de los afiliados, la humanización y agilidad en los servicios, contando con talento humano responsable, comprometido y capacitado.

Por otra parte se refirió a las políticas gerenciales que direccionaron el 2017:

- ✓ Ofrecer un servicio más humano y ágil.
- ✓ Mantener el tiempo global de trámites en 5 días.
- ✓ Mejorar permanentemente los procedimientos.
- ✓ Generar valor en todo lo que se hace.
- ✓ Optimizar el gasto. Eficiencia-Eficacia.
- ✓ Perfeccionar la gestión.

## **5.2. Direccionamiento Estratégico**

Caja Honor presentó la alineación que tiene con la Presidencia de la República a través de las políticas emitidas por el Gobierno Nacional, que están contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo "Todos por un nuevo país" en el objetivo "Promover seguridad y Defensa al Territorio Nacional" y la estrategia " Acciones de bienestar, moralidad y seguridad jurídica de la Fuerza Pública" , seguido de los lineamientos corporativos y control de tutela del Ministerio de Defensa Nacional, y el Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa en su objetivo " Transformar y modernizar el Sector Defensa; educación, bienestar, moral, seguridad jurídica, gestión financiera presupuestal y contractual"

Es así como Caja Honor con su gestión y ejecución busca a través del cumplimiento de su MEGA otorgar más de 60.000 soluciones de vivienda en el cuatrienio 2015 – 2018.

Presentó las tres Unidades Estratégica de Negocio de Caja Honor como son: 1. Gestión de Activos y Pasivos, 2. Soluciones de Vivienda y 3. Operaciones de aportes, subsidios y cesantías. Así mismo, se refirió a la misión, visión, objetivos estratégicos y valores institucionales.

## **5.3. Cumplimiento Plan de Acción Institucional**

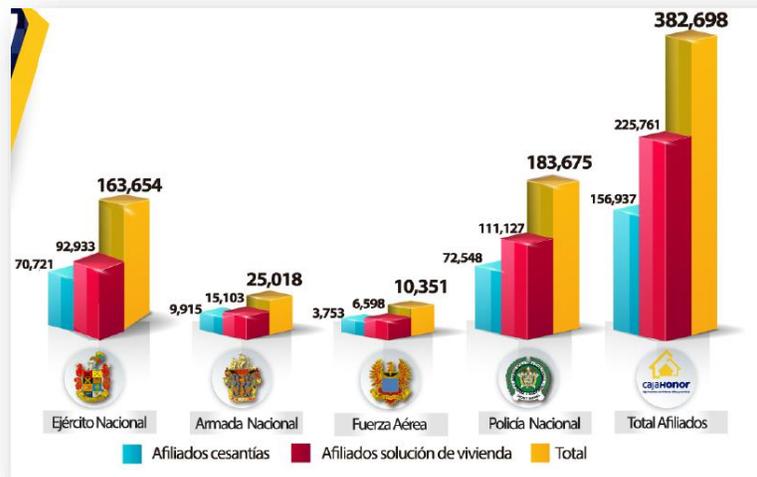
La presentación del cumplimiento del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2017 formulado con la metodología del Balanced Scorecard, se desarrolló a través de los resultados obtenidos en cada una de las perspectivas de la siguiente manera:

Perspectiva	Logros
<b>Afiliados 98.31%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 805.973 atenciones a nivel nacional</li> <li>• 382.698 afiliados para vivienda y cesantías</li> <li>• 20.337 viviendas por \$ 1.3 billones</li> <li>• Héroes: 350 beneficiados y 1.012 viviendas entregadas.</li> <li>• Oficinas de Enlace: 276 Unidades Visitadas</li> <li>• 20.055 solicitudes atendidas por e SAC</li> <li>• Índice de satisfacción 4.75/5 puntos.</li> </ul>
<b>Financiera 100%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión deuda privada: \$ 10.002 millones</li> <li>• Ingresos Operacionales: 472.016 millones</li> <li>• Reconocimiento de intereses: \$ 180.791 millones</li> <li>• Provisión subsidios: \$ 221.510 millones</li> <li>• Dictamen limpio y sin salvedades Revisoría Fiscal</li> <li>• Calificación CGR 100/100</li> </ul>
<b>Aprendizaje e Innovación 99.68%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio WEB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 65.366 transacciones</li> <li>○ 492.120 consultas</li> </ul> </li> <li>• Cumplimiento estándares mínimos Resolución 111 de 2017 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Implementación 8 flujos documentales electrónicos.</li> </ul>
<b>Procesos Internos 100%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento DAFP por ahorro de \$ 8.108 millones en tiempo y racionalización de trámites.</li> <li>• Mantenimiento certificaciones ICONTEC 0 no conformidades.</li> <li>• Evaluación CGR: 85.787% "favorable"</li> </ul>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

#### 5.4. Información de afiliados

El Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones informó que Caja Honor a 31 de diciembre de 2017 cerró con un total de 382.698 afiliados aportantes distribuidos de la siguiente manera: 225.761 son afiliados para solución de vivienda y 156.937 son afiliados para administración de cesantías. La distribución por fuerza militar es la siguiente:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Durante la vigencia 2017 se realizaron 91.257 trámites, 315.754 envíos de extractos, 14.952 biometrías y 384.010 atenciones a nivel nacional, de estas últimas 128.518 correspondieron a

información general, 81.423 a modelos de vivienda, 82.099 a futuro, 53.441 a atención biometría y 38.529 a otros servicios. El punto móvil nacional visitó 155 unidades y comandos de FF.MM y PONAL con 11.115 atenciones y a través del punto móvil Bogotá se visitaron 104 unidades y comandos de FF.MM y PONAL con 11.207 atenciones.

Otro de los resultados destacados fue la disminución del tiempo global de trámite, que para el 2017 cerró en 5 días.

El índice de satisfacción alcanzó un resultado de 4.75/5 puntos midiendo aspectos como son: biometrías, orientación general, quejas y reclamos, infraestructura y contact center, evaluación que se realizó para cada uno de los puntos de atención a nivel nacional.

A través del portal transaccional se evidenciaron 10.340 transacciones por estado de cuenta detallado, 38.294 estados de cuenta consolidados, 829 certificaciones de ingresos y retenciones y 35.036 extractos. Por otra parte a través de la ventanilla única se tuvo 4.050 vistas y 2.623 sesiones únicas.

Se participó en ferias del servicio al ciudadano DNP en Bolívar, Nariño, Caldas, Risaralda, Norte de Santander y Boyacá, ferias inmobiliarias en Tolemaida, Bogotá, Medellín y Cali. De igual manera se participó en ferias institucionales en diferentes ciudades y se realizaron visitas al Centro de Reclusión Faca y Puente Aranda con un total de 1.184 asistentes.

Se presentaron los diferentes canales de atención al afiliados brindados por el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Se presentaron proyecciones para 2018 relacionadas con:

- ✓ Citas programadas
- ✓ Biometría propia
- ✓ Tramites al 100% en 5 días
- ✓ Sistematización tramites y Pretramites
- ✓ Héroe: Caja Honor llega a su casa

### **5.5. Cumplimiento de las metas estratégicas de vivienda**

El Subgerente de Vivienda y Proyectos informó que para para la vigencia 2017, se alcanzó un cumplimiento de 110.71% que equivale a 20.337 soluciones de vivienda que fueron entregadas a los afiliados por los diferentes modelos de la siguiente manera:

MODELO	META	EJECUCIÓN
 <b>cajaHonor</b> Dependencia de Vivienda Militar y Policía VIVIENDA 14	11.393	13.049
 <b>cajaHonor</b> Dependencia de Vivienda Militar y Policía VIVIENDA 8	6.447	6.839
 <b>cajaHonor</b> Dependencia de Vivienda Militar y Policía HÉROES	350	350
 <b>cajaHonor</b> Dependencia de Vivienda Militar y Policía VIVIENDA LEASING	180	99
<b>TOTAL</b>	<b>18.370</b>	<b>20.337</b>

**110,71 %**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Como aspectos relevantes de la gestión de 2017 se realizaron 116 visitas técnicas leasing, 384 leasing pre aprobados, 99 leasing entregados, 115 proyectos promocionados trimestralmente, 386 viviendas contratadas con Fondo de Solidaridad y por un valor de \$ 17.163 millones.

Por otra parte durante la presentación de cumplimiento de metas estratégicas de vivienda se informó sobre las entregas realizadas a través del fondo de solidaridad de la siguiente manera:



Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Se realizaron ferias inmobiliarias a nivel nacional donde se atendieron a más de 7.000 afiliados.

Finalmente, durante la vigencia 2017 se contó con 11.409 seguidores en Facebook, 1.675 en Instagram y 6.271 en twitter con un incremento del 38% respecto al 2016.

Se presentaron proyecciones para 2018 relacionadas con:

- ✓ Fortalecer marketing digital
- ✓ Hacer entrega de 17.100 soluciones de vivienda
- ✓ Fidelizar Marca Caja Honor
- ✓ Consolidar la Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Celebrar convenios con empresas constructoras
- ✓ Divulgar y promocionar los modelos de solución de vivienda
- ✓ Mantener estándares de calidad en entrega de viviendas

## **5.6. Gestión Financiera**

El Subgerente Financiero informó que al cierre de la vigencia 2017, Caja Honor contó con unos activos de \$6.589.402, un pasivo de \$6.354.039 y un patrimonio de \$235.363 millones de pesos.

El portafolio de inversiones alcanzó \$6.2 billones con una variación del 4.19% comparado con la vigencia anterior.

Los ingresos operacionales alcanzaron \$472.016 millones, los gastos operacionales directos \$180.792 millones, los gastos administrativos fueron por \$55.743 millones, para alcanzar así una utilidad operacional de \$235.481 millones.

Caja Honor durante la vigencia 2017 tuvo una ejecución de ingresos por valor de \$1.711.862 millones y de los gastos e inversión por \$590.520 millones.

Por otra parte, a 31 de diciembre de 2017 se provisionó de la utilidad, para subsidios de vivienda y Fondo de Solidaridad un total de \$ 221.510 millones.

En relación a las utilidades y comparada con otros establecimientos de crédito nacionales Caja Honor ocupó para 2017 el puesto número 6 de un total de 15 establecimientos. De igual manera en comparación con 11 establecimientos de crédito extranjeros ocupó el puesto número 2.

Se presentaron proyecciones para 2018 relacionadas con:

- ✓ Operación en deuda pública por \$ 580.756 millones
- ✓ Operación en deuda privada por \$ 15.000 millones
- ✓ Rentabilidad del portafolio del IPC+3 puntos
- ✓ Eficiencia administrativa: gastos  $\leq$  1.2% de activos administrativos
- ✓ Construcción subsidios de vivienda \$ 192.118 millones
- ✓ Implementación leasing tradicional
- ✓ Razonabilidad estados financieros NIIF 2018

## **5.7. Gestión Administrativa**

El Subgerente Administrativo informó que la planta de personal de Caja Honor en la vigencia 2017 estuvo compuesta por 282 funcionarios, de los cuales 15 son empleados públicos y 267 trabajadores oficiales.

En cuanto al plan de capacitación de la vigencia se llevaron a cabo 47 programas de capacitación y un cubrimiento del 100% de la planta de personal. Los programas fueron relacionados con: Tecnología y proyectos, Humanización del Servicio, Finanzas, Normatividad, Sistemas de Gestión, y habilidades blandas.

El plan de bienestar con el fin de favorecer la calidad de vida laborar de los funcionarios se dirigió al desarrollo de actividades y servicios como auxilio educativo, auxilio funerario, actividades deportivas, actividades socioculturales y actividades recreativas para el núcleo familiar. Como resultado de estas actividades se obtuvo un grado de satisfacción de los funcionarios durante la vigencia de 92.34%.

El plan de contratación de la vigencia 2017 se ejecutó por valor de \$21.136 millones, con un ahorro de \$1.7096 millones, se realizaron 184 contratos a través de las diferentes modalidades de contratación (directa, contratación pública, orden de compra), durante los últimos 6 años se ha obtenido un ahorro acumulado de \$56.141 millones.

En cuanto a la gestión logística realizó modernización de la infraestructura física, dio cumplimiento a la normalización eléctrica RETIE según Decreto 18039 de 2004 y se llevó a cabo la renovación de la bomba contra incendios de acuerdo a los lineamientos de la norma NTC 1867.

Como parte de la responsabilidad social y ambiental de la Entidad, se reciclo 1.850 kilos de material, se dispuso de 4 puntos ecológicos para reciclaje, se logró ahorro en los recursos hídricos y energéticos y un 10% de ahorro en el consumo de papel.

Para el 2017 se logró la aprobación y convalidación de las Tablas de Gestión Documental por el Archivo General de la Nación – Artículo 8 acuerdo 4 de 2013.

Finalmente como resultado de la gestión disciplinaria de la Entidad, se logró el fortalecimiento de la gestión preventiva, cumplimiento de términos dentro de las etapas procesales y reducir los procesos por informes internos cerrando en el 2017 con 6 procesos.

Se presentaron proyecciones para 2018 relacionadas con:

- ✓ Continuar con el fortalecimiento de la gestión preventiva
- ✓ Plan de preservación digital a largo plazo
- ✓ Consolidar el modelo de felicidad laboral

## **5.8. Acciones para el fortalecimiento institucional**

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación presentó el Sistema Integrado de Gestión, el cual está conformado por la Planeación Estratégica BSC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el Sistema de Administración del Riesgo SAR, las normas de la calidad y la gestión, las metas de Gobierno en vivienda y según los lineamientos del Gobierno Nacional, el Ministerio de Defensa

Nacional, el GSED, la Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En cuanto al Índice de desempeño Institucional según Decreto 1499 de 2017 que trata de 7 dimensiones, 16 políticas de gestión y desempeño y 10 Entidades de Gobierno rectoras de políticas, Caja Honor obtuvo un resultado global de 94%, el resultado por cada dimensión fue el siguiente: Direccionamiento Estratégico 94.9%, Gestión con valores para resultados 89.2%, Evaluación de resultados 93.9%, Control Interno 95.7%, Talento Humano 86.8%, Información y comunicación 94% y Gestión del Conocimiento 928%. Para esta evaluación Caja Honor hizo parte de un grupo de entidades pares dentro de las que se encontraban entidades del sector financiero, de economía mixta, empresas industriales y comerciales del Estado, ocupando el segundo puesto.

Caja Honor tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT 9 trámites y 4 servicios de los cuales se encuentran en línea extracto de la cuenta individual, actualización de datos de afiliados y beneficiarios, certificación de aportes registrados en la cuenta individual.

Se dio cumplimiento al 100% del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en sus 5 componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Redición de Cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

La Entidad tuvo pretensiones en los procesos por valor \$ 16.012 millones, sin embargo el valor de las condenas fue de tan solo \$ 5 millones, gracias a la buena defensa jurídica de la Entidad. Por otra parte de las 263 tutelas recibidas 239 fueron a favor, 19 en contra y 5 que se encontraban pendientes de decisión fallaron a favor de la Entidad en el I trimestre de 2018.

La Oficina Asesora Jurídica brindó el asesoramiento jurídico para la defensa institucional, apoyó con la expedición de conceptos jurídicos a las dependencias y adelantó el proyecto de ley modificatorio del marco normativo.

El Sistema de Administración de Riesgo – SAR de la Entidad, se encuentra conformado por 5 sistemas que son: SARM: portafolio de inversiones, SARL: disponibilidad de recursos, SARC: leasing y cartera, SARLAFT: origen de recursos, SARO: riesgos operativos de procesos; todos estos sistemas se encuentran en un nivel de exposición al riesgo bajo, de igual forma la Entidad en la vigencia 2017 mantuvo su certificación en la norma ISO 27001:2013 de seguridad de la Información y mantuvo el Plan de Continuidad del Negocio.

Por otra parte en los resultados obtenidos en la auditoría de la Contraloría General de la República a la vigencia 2016, se alcanzó un resultado de 85.79% ubicado en un rango favorable y una calificación de los estados financieros de 100/100 y el fenecimiento de la cuenta fiscal, producto de esto se suscribió el respectivo plan de mejoramiento con 7 hallazgos.

Se desarrollaron 37 auditoria a todos los procesos de la entidad cumpliendo al 100% el Plan de Auditoria, por otra parte, se elaboraron 123 informes entre internos y externos.

Se presentaron proyecciones para 2018 relacionadas con:

- ✓ Formula el Plan Estratégico Institucional 2019-2022
- ✓ Mantener e SAR en nivel de riesgo bajo
- ✓ Mantener certificaciones ICONTEC

- ✓ Evaluar efectividad del SICI
- ✓ Cumplir estrategia de Gobierno Digital
- ✓ Compilar Marco Normativo

## 6. SESIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Durante el evento se recibieron 9 formatos donde los asistentes relacionaron sus preguntas las cuales fueron respondidas por el Área del SAC.

Adicionalmente el Área de Atención al Afiliado dio respuesta a las preguntas pregrabadas de los afiliados mediante los siguientes radicados:

- ✓ No. 03-01-20180522020565 del 22 de mayo de 2018
- ✓ No. 03-01-20180522020586 del 22 de mayo de 2018
- ✓ No. 03-01-20180522020644 del 22 de mayo de 2018
- ✓ No. 03-01-20180522020620 del 22 de mayo de 2018
- ✓ No. 03-01-20180523020685 del 23 de mayo de 2018
- ✓ No. 03-01-20180523020687 del 23 de mayo de 2018

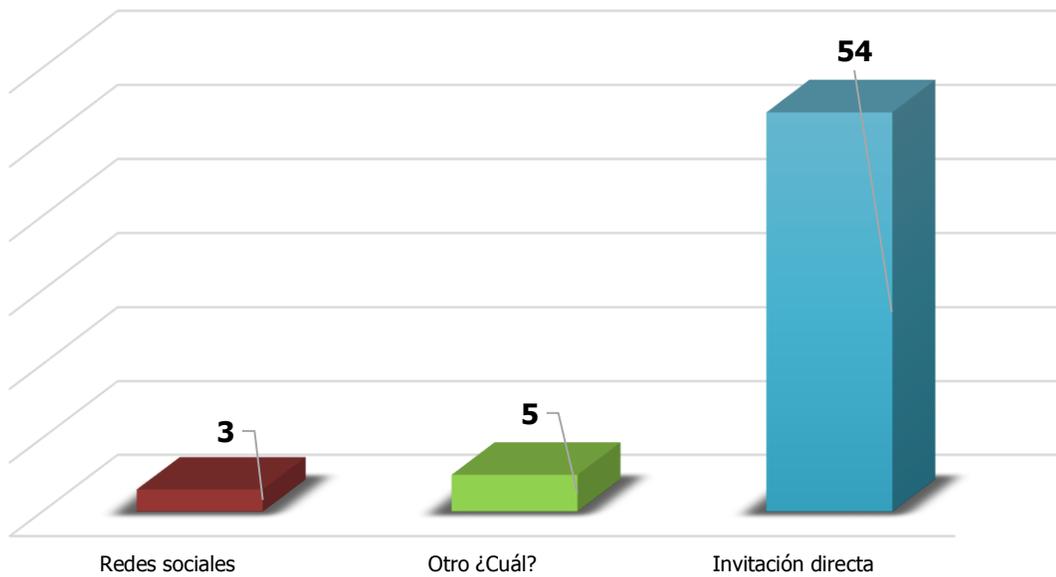
## 7. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO

Se entregó a los asistentes un formato para la evaluación del evento, recibándose un total de 64 evaluaciones. Los resultados obtenidos son los siguientes:

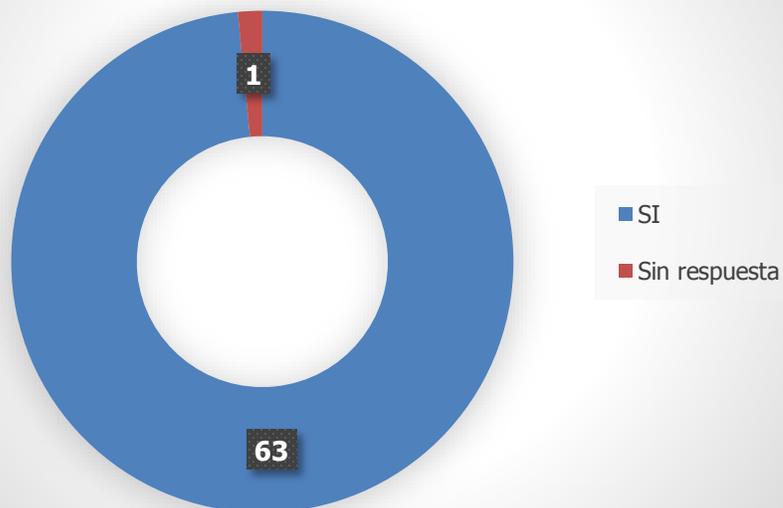


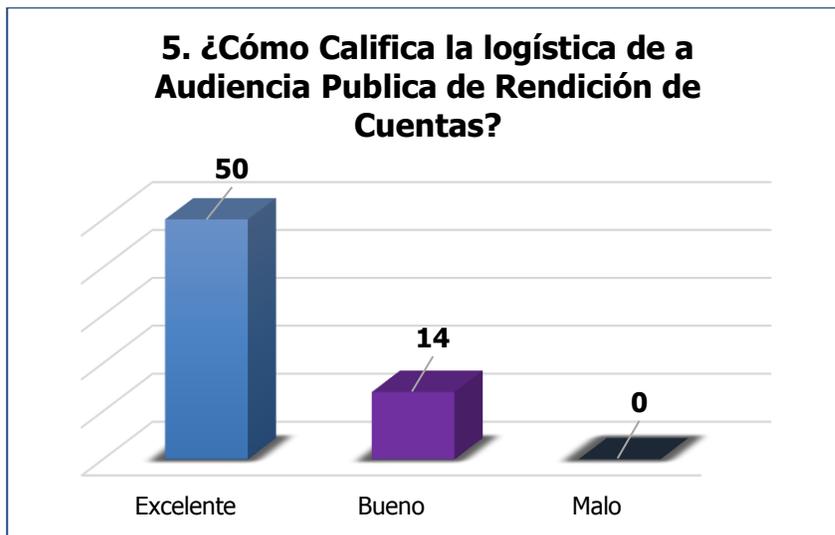
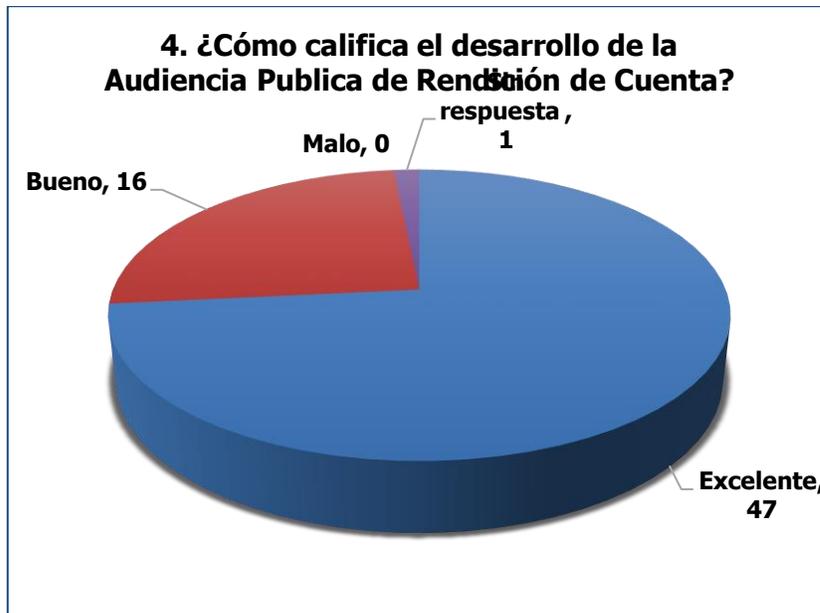
**Otro ¿Cuál?: Mintic**

## 2. ¿Cómo se enteró de la Rendición de Cuentas?



## 3. ¿Considera que los temas tratados durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas reflejaron la gestión de la entidad durante el 2017?





**Pregunta No 6. ¿Qué temas le gustaría que se presentaran en las próximas Audiencias Públicas?**

- La información presentada fue acorde y correcta
- Asignación montos de Subsidios
- Exaltar más las cosas positivas de la Caja, respecto a su participación en el sector financiero y la responsabilidad social.
- Requisitos y pautas para obtener vivienda con el fin de facilitar el trámite de los mismos
- Descripción del marco normativo que rige a Caja Honor
- Innovaciones financieras
- Los intereses que genera lo que aporta
- Las cesantías, su manejo y rendimiento
- Profundización en opciones de vivienda: Leasing Habitacional, Vivienda 8 y Vivienda 14

- Posibilidad de prestamos
- Formas para fortalecer y blindar los recursos /Buscar mejores garantías y proyectos
- Principales quejas y que hacen para solucionarlas

## 8. CONCLUSIONES

- El proceso de rendición de cuentas se desarrolló teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la Ley 489 de 1998, Decreto 1499 de 2017 y demás normatividad contenida en el manual único de rendición de cuentas, proferidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se desarrollaron estrategias de dialogo, información e incentivos para fomentar la participación ciudadana.
- Se cumplió con la estrategia de rendición de cuentas programada por Caja Honor.
- Se presentaron logros relevantes de la gestión, avance de las proyecciones 2017 y proyecciones de la Entidad para el 2018.
- La rendición de cuentas se llevó a cabo según lo programado y contó con 226 asistentes.
- Se llevó a cabo la transmisión vía streaming, lo cual permitía ser seguida a través de la página web [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co).
- Se realizó transmisión en diferido a través de canal institucional el día 18 de mayo a las 09:30 pm.
- Se brindó el espacio para retroalimentación con los asistentes permitiendo que estos realizaran sus preguntas en directo en la audiencia o a través del formato establecido.
- Las preguntas que no fueron contestadas durante el evento fueron direccionadas al Área SAC para ser contestadas a los asistentes a través de los datos de contacto registrados en el formato.
- Se entregó formato de evaluación a los asistentes para que evaluaran la Audiencia Pública en Rendición de Cuentas en diferentes aspectos, con el fin de poder fortalecer esta actividad y buscar la mejora continua.

(ORIGINAL FIRMADO)  
**ADM. LINA MARÍA RENDÓN LOZANO**  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Elaboró:  
 Ing. Jenny Johanna Galindo Porras  
 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](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

YO LEÍD E INFORMACIÓN FINANCIERA  
 DE COLOMBIA