



Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2019 y Participación Ciudadana

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Junio de 2020



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
DE COLOMBIA



Tabla de contenido

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. ASUNTO	3
2. OBJETIVOS GENERALES	3
3. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	3
4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 EN CAJA HONOR	8
4.1 Información	8
4.2 Diálogo	8
4.3 Responsabilidad	14
5. DESARROLLO DEL EVENTO	14
5.1 Direccionamiento Estratégico	17
5.2 Cumplimiento Plan de Acción Institucional	18
5.3 Información de afiliados.....	20
5.4 Cumplimiento de las Metas Estratégicas de Vivienda	23
5.5 Gestión Financiera.....	25
5.6 Gestión Administrativa.....	28
5.7 Acciones para el Fortalecimiento Institucional	30
6. SESION DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS.....	34
7. CLAUSURA DEL EVENTO	36
8. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO.....	37
9. CONCLUSIONES	38



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las disposiciones legales y normativas frente a la obligatoriedad que tienen las empresas de Rendir Cuentas, y de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública-MURC, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía habilitó espacios de participación ciudadana como aspecto fundamental para el diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas 2019.

Caja Honor dando cumplimiento a las disposiciones del gobierno frente al COVID-19, llevó a cabo su Rendición de Cuentas Gestión 2019, de manera virtual con transmisión en vivo a través de redes sociales, y en diferido por el Canal Institucional.

1. ASUNTO

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

2. OBJETIVOS GENERALES

- Presentar a los grupos de valor la información sobre la gestión de Caja Honor y sus resultados correspondientes al 2019.
- Informar sobre los espacios de diálogo y la participación ciudadana desarrollados con los grupos de valor.
- Asumir la responsabilidad por los resultados de la Gestión, para el fortalecimiento institucional

3. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Caja Honor definió, publicó y ejecutó la Estrategia de Rendición de Cuentas, empleando diferentes canales de comunicación electrónicos y presenciales para su divulgación como se presenta a continuación:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE COLOMBIA



- **Publicación de la convocatoria en un diario de amplia circulación.**



Figura 1. Publicación periódico el Nuevo Siglo



- **Invitación directa a los directores y por correo electrónico a los Jefes de Planeación de las diferentes entidades:**



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

MINISTERIO DE DEFENSA



Figura 2. Invitación directa

- **Publicación de Invitación a través del sitio Web, emisoras, redes sociales.**



Figura 3 Invitación sitio web

REDES SOCIALES CAJA HONOR



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Figura 4. Redes sociales

REDES SOCIALES POLICÍA NACIONAL



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

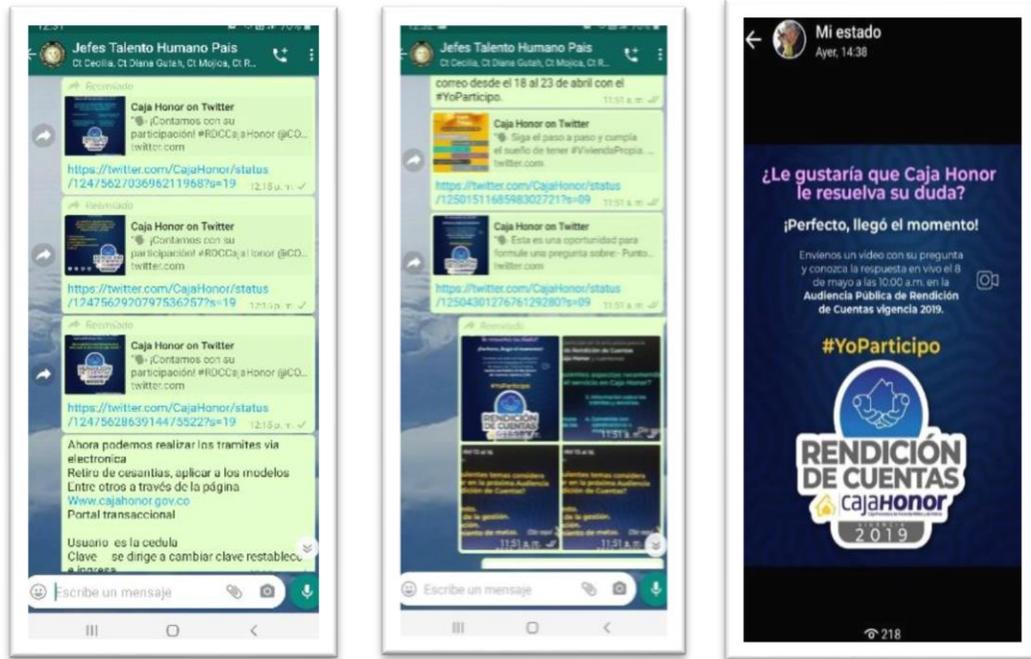


Figura 5. Redes sociales Policía Nacional

CARTELERA INSTITUCIONAL POLICIA NACIONAL



Figura 6. Fotos carteleras institucionales PONAL



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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



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

YOTILABO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

BIENESTAR Y EXCELENCIA



4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 EN CAJA HONOR

En la Estrategia de Rendición de Cuentas diseñada por Caja Honor para la vigencia 2019, se dio cumplimiento a los siguientes elementos: información, diálogo y responsabilidad a la ciudadanía de acuerdo con la normatividad vigente, los objetivos institucionales y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, 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 de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) marco de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

4.1 Información

Informar públicamente sobre la gestión, sus avances, resultados y garantía de derechos.

Caja Honor presentó a sus grupos de interés la gestión adelantada en 2019, entre otros los siguientes contenidos: presupuesto, cumplimiento de metas, contratación, vinculación empleados públicos aspectos relevantes de la gestión y las acciones emprendidas para el fortalecimiento institucional. Como parte de esta actividad a continuación se enuncian las actividades previas llevadas a cabo:

- Publicación en el sitio web de la Entidad el informe de gestión de 2019, el cual fue aprobado por la Junta Directiva en sesión de Asamblea.
- Elaboración y publicación un folleto informativo sobre la gestión.
- Elaboración de un video institucional en donde se destaca aspectos relevantes de la gestión.
- Publicación de un video clip destacando la importancia de la Rendición de Cuentas.

4.2 Diálogo

Dialogar con los grupos de interés, explicando y justificando su gestión.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Caja Honor llevó a cabo las siguientes actividades de participación ciudadana y los resultados se encuentran publicados en la página Web de la Entidad así:

- Programación de un chat externo de Rendición de Cuentas dirigido a los afiliados y partes interesadas del 13 al 17 de abril de 2020, contando con 179 participantes con el objeto de recibir opiniones, sugerencias e inquietudes para la Rendición de Cuentas, haciéndoles la siguiente pregunta:

¿Cuál de los siguientes temas considera se debería tratar en la próxima Rendición de Cuentas? (presupuesto, impacto de la Gestión, contratación, cumplimiento de metas y otros).

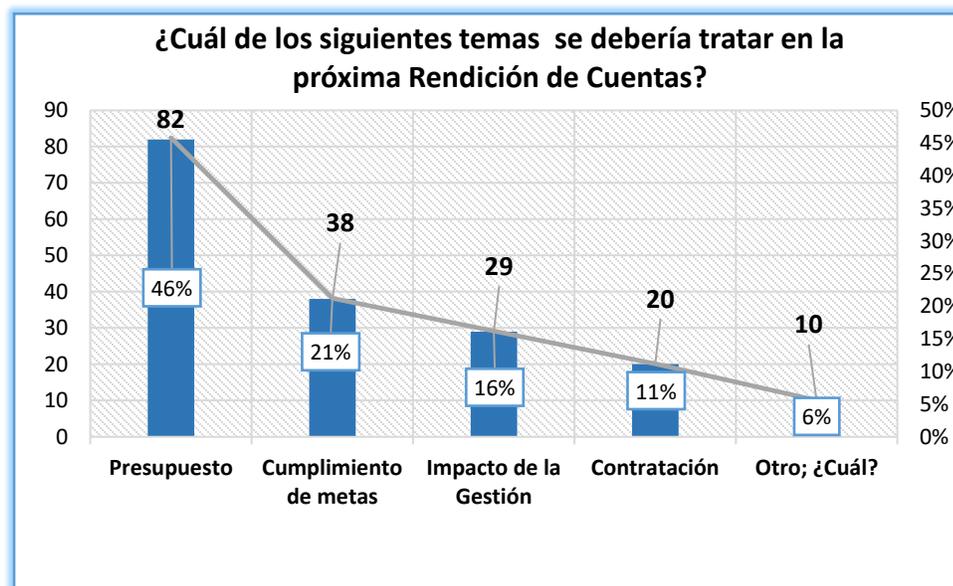


Figura 7. Resultados preguntas

- Se realizó un foro temático interno de Rendición de Cuentas del 13 al 17 de abril de 2020 con los funcionarios de Caja Honor, se contó con la participación de 18 personas; con la finalidad de interactuar y recibir sugerencias y se les hizo la siguiente pregunta:

¿Qué aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO DE DEFENSA

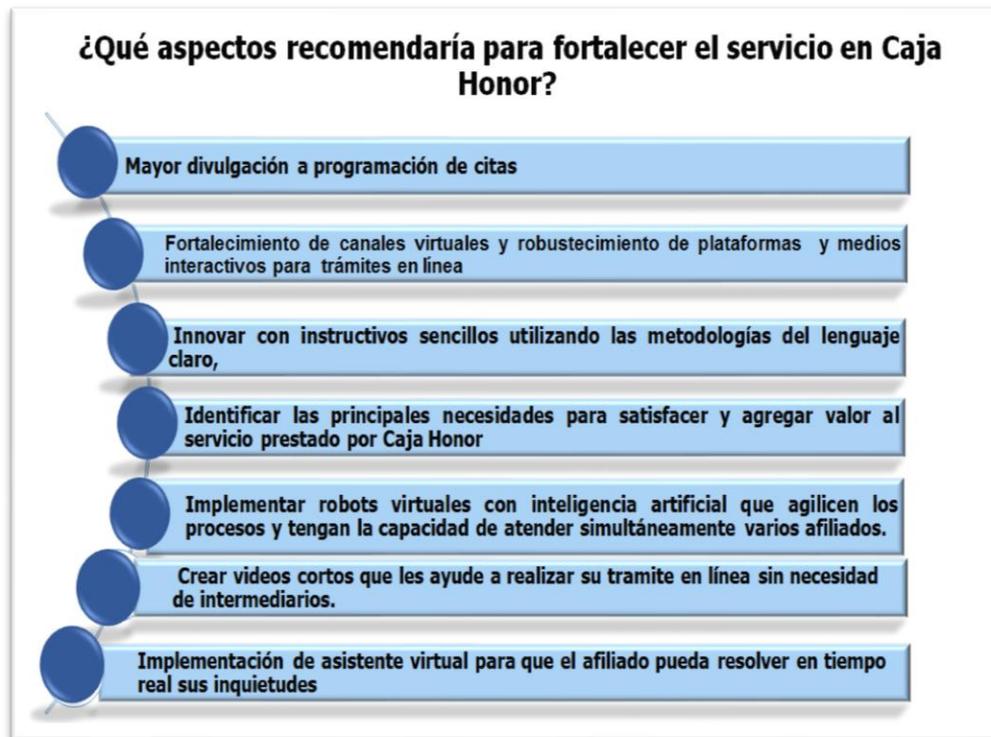


Figura 8. Aspectos para fortalecer el servicio de Caja Honor

- Participación en una encuesta de Rendición de Cuentas llevada a cabo del 13 al 17 de abril de 2020, donde se contó con la participación de 1.116 personas, con la finalidad de recibir opiniones, sugerencias o recomendaciones, haciéndoles la siguiente pregunta:

¿Cuál de los siguientes aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

- Acceso a la APP de Caja Honor,
- Informar con antelación la visita de los Puntos Móviles a las Unidades Militares
- Mayor difusión de trámites y servicios por diferentes canales
- Convenios con constructoras a nivel nacional
- Otro ¿cuál?



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD DE COLOMBIA

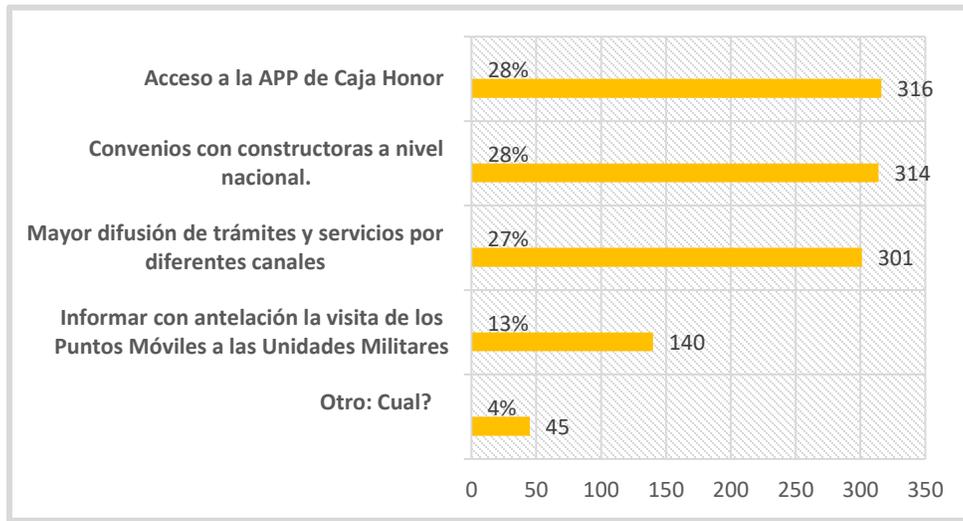


Figura 9. Resultados aspectos para fortalecer el servicio de Caja Honor

- Programación de una encuesta presencial llevada a cabo en la Sede Principal para la formulación del Plan de Acción vigencia 2020, contando con la participación de 21 personas con la interacción de afiliados y funcionarios, actividad realizada el día 09 de septiembre de 2019.
- Para la participación de la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, se realizó convocatoria a través de Internet un Chat dirigido a los afiliados y partes interesadas, llevándose a cabo del 4 al 6 de diciembre y se contó con la participación de 74 personas.
- En intranet se llevó a cabo un Foro dirigido a los empleados y contratistas de la Entidad, programado para los días 4 al 6 de diciembre de 2019, con la finalidad de promover la participación y recibir sugerencias, inquietudes para tener en cuenta en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC; se contó con la participación de 18 interacciones.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



INVITACION PARA PARTICIPAR EN EL CHAT PARA RENDICIÓN DE CUENTAS



Figura 10. Invitación para participar en chat

INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN EL FORO PARA RENDICIÓN DE CUENTAS



Figura 11. Invitación para participar en el foro



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTUDIO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN LA ENCUESTA PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

Del 13 al 16 de abril participe en la encuesta para la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** vigencia 2019 de Caja Honor y cuéntenos:

www.cajahonor.gov.co
#RDCCajaHonor

¿Cuál de los siguientes aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

1. Acceso a la APP.
2. Información oportuna sobre las visitas de los Puntos Móviles.
3. Información sobre los trámites y servicios.
4. Convenios con constructoras a nivel nacional.

RENDICIÓN DE CUENTAS
cajaHonor
2019

Clic aquí

9:03 95%

X Caja Honor

Caja Honor
7 abr. a las 11:37 a. m. •

¡Contamos con su participación!
#RDCCajaHonor #EjércitoNacional #ArmadaNacional #FuerzaAérea #PolicíaNacional

Del 13 al 16 de abril participe en la encuesta para la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** vigencia 2019 de Caja Honor y cuéntenos:

¿Cuál de los siguientes aspectos recomendaría para fortalecer el servicio en Caja Honor?

1. Acceso a la APP.
2. Información oportuna sobre las visitas de los Puntos Móviles.
3. Información sobre los trámites y servicios.
4. Convenios con constructoras a nivel nacional.

RENDICIÓN DE CUENTAS
cajaHonor
2019

www.cajahonor.gov.co
#RDCCajaHonor

Escribe un comentario...

Figura 12. Invitación a participar en encuesta



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE COLOMBIA



La encuesta arrojó los siguientes resultados correspondientes a 1.116 participantes.

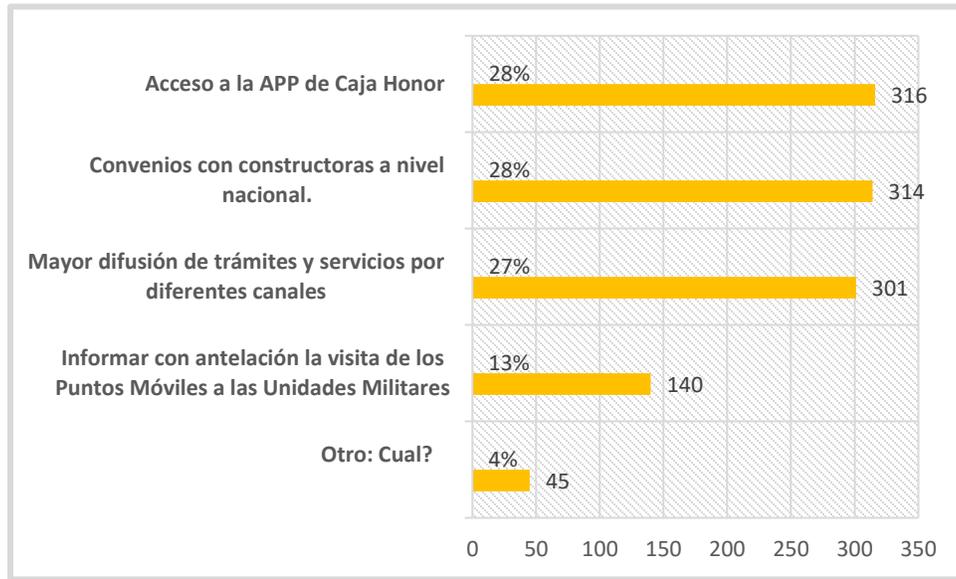


Figura 13 Encuesta temas a tratar en Rendición de Cuentas

4.3 Responsabilidad

Responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales.

5. DESARROLLO DEL EVENTO

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como empresa industrial y comercial del estado, presentó a las instituciones, afiliados, servidores y al público en general el informe Rendición de Cuentas de la vigencia 2019.

El día 08 de mayo de 2020, se llevó a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas vía Online por la pandemia de COVID-19 y fue transmitida a través de la página Web de la Entidad y las redes sociales de la Entidad y el Twitter de la Función Pública y se contó con la participación de 1.641 internautas, iniciando a las 10.00 am y finalizando a las 11.27 am.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



La siguiente fue la agenda desarrollada:

- Direccionamiento estratégico
- Plan de Acción de Institucional
- Información de afiliados
- Cumplimiento metas de vivienda
- Gestión financiera
- Gestión administrativa
- Acciones para el fortalecimiento institucional
- Sesión de preguntas y respuestas.
- Clausura

La audiencia pública de Rendición de Cuentas inicia con la intervención del señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena Gerente General de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Gerente General, quien dio un saludo a todos los invitados especiales, a los afiliados, funcionarios y a todos los que siguieron la transmisión. Envío un saludo especial en nombre de todos los hombres y mujeres que laboran en Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, dando la bienvenida a la actividad de Rendición de Cuentas anual vigencia 2019.

La audiencia Pública de Rendición de Cuentas se transmitió desde la Sede Principal de la Entidad en la ciudad de Bogotá de forma virtual por la situación de emergencia que vive el mundo y Colombia lo cual nos invita a la disciplina y a la responsabilidad, a la disciplina porque debemos ser rigurosos en el cumplimiento de todas las disposiciones de protocolo para neutralizar el contagio de este virus y debemos ser responsables con cada uno de nosotros y con nuestra familias , con nuestros compañeros de trabajo, por eso tenemos que aplicar estas medidas en la casa, en los desplazamientos y en la oficina para de esta manera contribuir a ese esfuerzo que hace el señor Presidente junto con su Gabinete para mantener la salud en Colombia.

Sea esta la oportunidad para saludar al cuerpo médico de Colombia, por su abnegación, su sacrificio, su profesionalismo por estar dando esta batalla contra el virus, pero de igual manera a los Miembros de la Fuerza Pública ya que son con su dedicación y compromiso 7 por 24 están garantizando la seguridad y la tranquilidad de todos los que habitan en Colombia.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



El video presentado es el resumen de la Gestión del año 2019, Caja Honor tiene claro que mediante la solución de viviendas y la administración adecuada de los ahorros y cesantías de los afiliados está cumpliendo con las políticas de bienestar del Gobierno Nacional, del Ministerio de Defensa del Comando General de las Fuerzas Militares, de los Comandantes de Fuerza y de la Policía Nacional porque con ello ayudamos a hacer realidad el sueño de tener casa propia, generando de esta manera un estado de seguridad en la familia, familia que es el núcleo fundamental no solo en el ambiente castrense sino en la sociedad colombiana.



Figura 14 Fotografía evento Rendición de Cuentas 2019, Fuente Área de Comunicaciones

Se hizo referencia al marco jurídico de la Entidad que está contemplado en la ley y la normatividad dice que es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero del Orden Nacional, de naturaleza especial no solo por reunir al Ejército, la Armada, la Fuerza Aérea y la Policía Nacional sino porque la contratación se rige por el derecho privado, con autonomía administrativa y capital independiente lo que nos permite ser más ágiles y efectivos, además está vigilada por la Superintendencia Financiera y es un elemento para los afiliados estén tranquilos porque sus dineros están siendo vigilados por otros entes, organizada como establecimiento de crédito, lo que permitió hace 5 años lanzar el Leasing Habitacional y este año crédito hipotecario. Está vinculada al Ministerio de Defensa Nacional.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

VOTILABO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



5.1 Direccionamiento Estratégico

El Gerente General de Caja Honor presentó la alineación del direccionamiento estratégico con la Presidencia de la República a través de las políticas emitidas por el Gobierno Nacional, contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo PND-2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la equidad”



Figura 15. Direccionamiento Estratégico 2019-2022, Caja Honor

La carta de navegación de Caja Honor está conformada por la Misión que se compone de dos ejes fundamentales: uno entregar soluciones de vivienda digna con el eslogan “mejor producto, mejor precio”, y el otro eje es administrar los aportes de los afiliados de manera responsable y que se tengan los recursos necesarios para ir construyendo los subsidios de vivienda.

Se tienen 6 objetivos estratégicos, el primero entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias y en estos 73 años de existencia de la Entidad se han entregado más de 400.000 viviendas a igual número de familias beneficiando a más de 2.000.000 personas hoy tienen techo con la gestión de Caja Honor; el segundo objetivo: generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera, aplicando políticas conservadoras para garantizar esa seguridad de los dineros de los afiliados; el tercer objetivo; optimizar los recursos



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE COLOMBIA



organizacionales, presupuestales y logísticos, lo cual ha permitido tener unos ahorros por más de 60.000 millones.

El cuarto objetivo: Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de “Felicidad Laboral”, esto ha significado más eficiencia y eficacia en cada una de las tareas que se desarrollan en la Entidad, con relación al quinto objetivo: promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos, con este objetivo se pudo hacer una inversión año tras año que ha permitido atender hoy esta emergencia con eficiencia y eficacia, trabajando con el 90% desde casa y un 10% de forma presencial y el sexto objetivo: fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, esto para contribuir al medio ambiente.

Se tienen dos pilares fundamentales transversales a toda la gestión de Caja Honor: uno cultura en valores, principios y comportamiento ético superior, lo que nos hace exitosos en cada una de las tareas que cumplimos y el liderazgo no solo es de la Gerencia sino en todos los niveles de la Entidad.

Dada la diversidad de actividades Caja Honor implementó tres Unidades Estratégicas de Negocio para ser más eficiente y eficaz, la primera: Gestión de Activos y Pasivos, donde el esfuerzo principal son los rendimientos financieros para construir más subsidios de vivienda y el leasing habitacional el cual en cinco años desde su creación se han aprobado 574 créditos y está a cargo de la Subgerencia Financiera; la segunda Unidad Estratégica de Negocio: Soluciones de Vivienda que permite hacer realidad de tener vivienda propia a través de los modelos de vivienda 14, vivienda 8, vivienda leasing y Héroe y la responsabilidad la lleva el Subgerente de Vivienda y Proyectos y la tercera es: Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías. Se cuenta con ocho oficinas a nivel nacional y adicional dos vehículos que realizan el mismo servicio y está visitando a todas las Unidades Militares y de Policía, la responsabilidad es del Subgerente de Atención al afiliado y Operaciones.

5.2 Cumplimiento Plan de Acción Institucional

El Plan de Acción Institucional se diseña año tras año y va alienado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG contemplando cuatro perspectivas fundamentales; la de los afiliados donde el esfuerzo principal se hace en las soluciones de vivienda, los rendimientos financieros, los procesos internos para ser



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



mejores cada día y en el aprendizaje e innovación que nos permite la eficiencia y la eficacia necesaria para cumplir con la Misión y la evaluación de todas estas áreas fue del 99.46 %.

A continuación, el resumen de cada una de las perspectivas del PAI

Tabla 1. Cumplimiento PAI

PERSPECTIVA	LOGROS
<p align="center">AFILIADOS 98.92 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 309.693 afiliados • 16.735 soluciones de vivienda. • 478.853 trámites de vivienda educación y cesantías. • 22.968 solicitudes radicadas por SAC • 524 unidades visitadas por las oficinas de enlaces- 47.979 atenciones • Índice de satisfacción 4.7/5.0 • 3.376 citas programadas sitio Web • Campaña “Cuánto espacio hay en tu corazón” 380 atendidos. • Portal transaccional: 357.582 visitas
<p align="center">FINANCIERA 100 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activo: \$ 7.1 billones • Pasivo: \$ 6.8 billones • Patrimonio: \$ 282.291 millones • Reconocimiento intereses: \$ 179.006 millones en cta. de afiliados • Resultado operacional: \$247.350 millones. • Inversión en deuda privada: \$494.060 millones. • Provisión de recursos subsidio de vivienda: \$ 234.339 millones
<p align="center">PROCESOS INTERNOS 99.63 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FURAG 95.1 %, primer lugar entre 1.671 empresas evaluadas (2018). • Cero (0) no conformidades auditorias de ICONTEC al SGC por 7 años consecutivos y ampliación certificación SGSI. • Cumplimiento 100 % programas de auditorías: 37 • Fenecimiento de la cuenta fiscal. 2018-CGR. • Dictamen limpio y sin salvedades Estados Financieros 2018-Revisoría Fiscal • Implementación Teletrabajo. • ITA-PGN: 96 %



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



PERSPECTIVA	LOGROS
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Jurídica: Mantenimiento del éxito litigioso. Sistema de Administración de Riesgos “bajo”
<p>APRENDIZAJE E INNOVACIÓN 99.28 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> 100% cumplimiento estándares SGSST 4 pruebas exitosas del Plan de Continuidad del Negocio. Clima Laboral: GPTW 90.7” un gran lugar para trabajar”. Buenas prácticas en Gestión y Desempeño. Creación equipo Innova 1.0 – 25 funcionarios multidisciplinares Más de 290 funcionarios accedieron a estímulos y reconocimientos

Fuente: Elaboración propia

5.3 Información de afiliados

El Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones, Doctor Adel José Caicedo Camargo, informó que Caja Honor al 31 de diciembre de 2019 cerró con un total de 309.693 afiliados aportantes y distribuidos de la siguiente manera: 218.433 afiliados para solución de vivienda y 91.260 afiliados para manejo de cesantías. Se encuentra distribuido por fuerza de la siguiente manera:

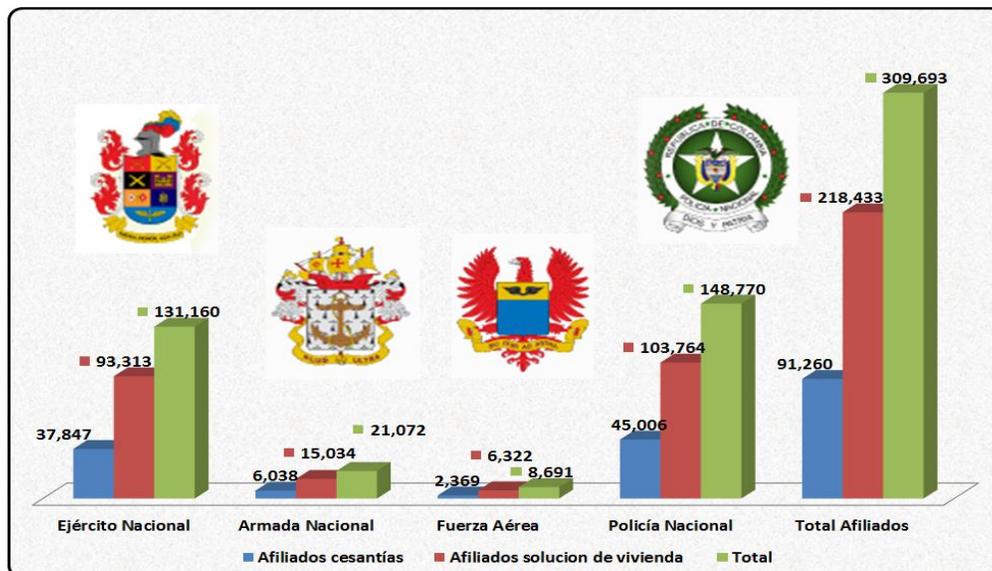


Figura 16. Total afiliados. Fuente: Oficina asesora de Planeación



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SENA - INSTITUTO VIGILADO DE COLOMBIA



La desconcentración del servicio ha sido uno de los pilares fundamentales para la Entidad, contando con Puntos de Atención propios, modernos bien equipados y sobre todo con tecnología de vanguardia y con personal capacitado e idóneo; la gestión desarrollada a través de los canales presenciales y virtuales permitió ampliar la cobertura, accesibilidad de los afiliados a sus trámites y servicios, con un incremento del 19% equivalente a 478.853 atenciones y un 9 % en trámites a nivel nacional que corresponden a 105.536, cifras récord para Caja Honor en 2019.

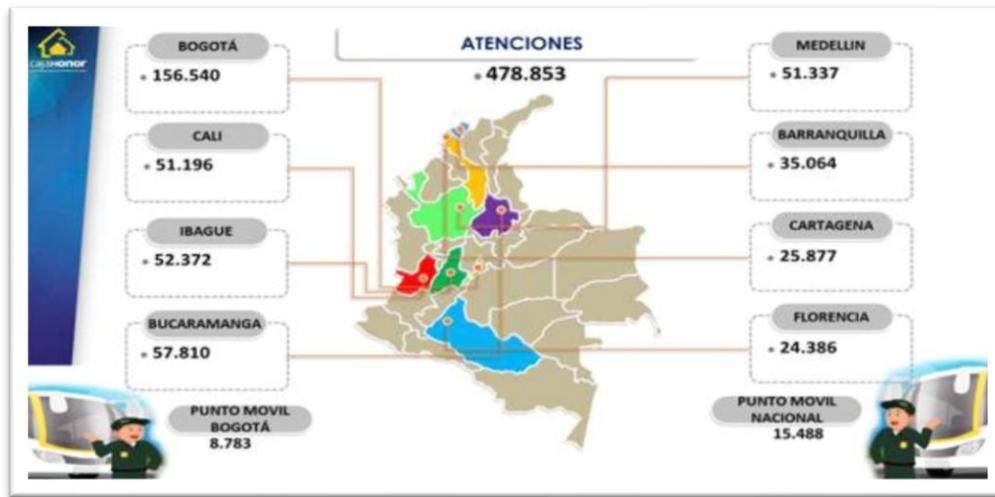


Figura 17. Atenciones a nivel nacional. Fuente: Área de Atención al Afiliado

Para la desconcentración del servicio además de los ocho (8) Puntos de Atención se cuenta con dos (2) Puntos Móviles que prestan servicios de información, asesoría, biometría y radicación de trámites y las atenciones están distribuidas así: un punto atiende los afiliados de Cundinamarca y otro a Nivel Nacional y su desempeño en 2019 fue recibir 3.480 trámites y atender a 24.271 afiliados.



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA



Figura 18. Rutas de servicio. Fuente: Área de Atención al Afiliado

Se hizo referencia a la eficiencia en los trámites, siendo este un gran logro al pasar de más de treinta (30) días en el año 2012 (40.503 trámites) a cinco (5) o menos en el año 2019 (105.536 trámites), estos logros se deben al compromiso de los funcionarios, la tecnología, la racionalización de trámites, siempre en búsqueda de la satisfacción de los afiliados.

De manera periódica una firma externa realiza la medición del nivel del Índice de Satisfacción de los afiliados frente a los trámites y servicios en los Puntos de Atención a nivel nacional; y se obtuvo un resultado promedio de **4.7** en una escala de 1 a 5

Dentro de los logros obtenidos en la innovación del servicio fueron:



Figura 19. Innovación. Fuente: Área de Atención al Afiliado



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Se presentaron los diferentes canales de atención al afiliado brindados por el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y los servicios prestados.



Figura 20. Canales de atención. Fuente: SAC

Dentro de las proyecciones presentadas para el año 2020:

- Posicionar a Caja Honor como Nro. 1 en servicio
- Activar el ahorro voluntario para la administración de Cesantías (AVAC)
- Modernizar la APP
- Implementar Chat Bot
- Incrementar la oferta de trámites 100 % online

5.4 Cumplimiento de las Metas Estratégicas de Vivienda

El Subgerente de Vivienda y Proyectos, Coronel (RA) Richard González Vera, informó que frente a la meta establecida en 17.750, se alcanzó un cumplimiento del 94.28 % que equivale a 16.735 soluciones de vivienda que fueron entregadas a los afiliados por los diferentes modelos así:



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA DE DEFENSA FINANCIERA
DE COLOMBIA



Tabla 2. Metas de Vivienda



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se hizo énfasis en el impacto social de las soluciones de vivienda, donde la vivienda es la **seguridad de la familia**, es el hogar donde se construyen sueños y se forjan los valores y principios de nuestros niños, que son el futuro de Colombia. Caja Honor brindó seguridad a 16.735 familias de los Héroes de la Patria, más de 60.000 sonrisas que son nuestra satisfacción y motivación.

Durante la presentación de cumplimiento de metas estratégicas de vivienda, se informó sobre las entregas realizadas a través del Fondo de solidaridad en Villavicencio, Espinal, Ibagué, Armenia, Sincelejo, Tunja y Florencia, para un total de 267 entrega.

Se realizaron 4 ruedas de negocio a nivel nacional en las ciudades de Cúcuta, Montería, Tunja, Bogotá y Pereira y una (1) feria inmobiliaria en la Sede Principal contando con la participación de 6.738 asistentes, se realizaron 155 ventas y se recibieron 1.575 trámites.



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

VILLAVICENCIO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Durante la vigencia 2019 se contó con 31.863 seguidores en redes sociales, en Facebook, 18.775 en Instagram 4.238 y 78.850 en Twitter con incremento del 90 % respecto al 2018 y 5.462.608 de visitas en el portal web.

Referente a la gestión de medios utilizados para llevar a los afiliados la información, se participó en 167 programas radiales a nivel nacional, se efectuaron 48 publicaciones en periódicos y revistas, se llevaron a cabo 10 emisiones en tv, se continúa con la revista Notivienda, boletín interno y revista de aniversario.

Se presentaron proyecciones para 2020 relacionadas con:

- ✓ Liderar la gestión de vivienda a la Entidad
- ✓ Facilitar el acceso a 24.625 soluciones de vivienda
- ✓ Fortalecer las estrategias de Comunicaciones y Mercadeo, para el cumplimiento de metas de solución de vivienda.
- ✓ Establecer y promover sinergias estratégicas para beneficio de los afiliados, posicionamiento y reconocimiento de la Entidad.
- ✓ Posicionamiento de la marca Caja Honor en las dos frentes, **afiliados:** en bienestar en materia de vivienda y en el **Estado** como la mejor empresa de gestión, servicio y empleadora
- ✓ Transformación y gestión a través de la innovación.

Informó que en la Subgerencia de Vivienda se seguirá trabajando con pasión para llevarles el mejor producto al mejor precio.

5.5 Gestión Financiera

El Subgerente Financiero, Doctor Jose Andrés Jiménez Amaya, informó que el ciclo financiero de la Entidad comienza con el ingreso de ahorros y cesantías que se registran en la cuenta individual de los afiliados, los cuales conforman el portafolio de inversión, el cual producto de una buena gestión generan unos rendimientos financieros de ellos se les reconoce intereses a las cuentas individuales con la variación del IPC, lo cual permite actualizar al afiliado en el poder adquisitivo en el tiempo de los dineros ahorrados y Caja Honor es la única Entidad que reconoce el 100 % del IPC, de igual forma estos rendimientos cubren los gastos de funcionamiento atendiendo la política de eficiencia administrativa, donde los mismos no pueden superar el 1.2 % de los activos administrados, en los últimos años se ha alcanzado un porcentaje del 0.90 %, logrando una mayor eficiencia a la propuesta.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



Informa que con la utilidad operacional, recursos que tienen como destinación específica la construcción de los subsidios de vivienda en equipo con los aportes que hace el Ministerio de Defensa Nacional. Manifiesta que en este año los subsidios tienen un costo aproximado de 800.000 millones de pesos de los cuales el Ministerio de Defensa aportará 3000.000 millones y el medio billón restante lo hará Caja Honor producto de la gestión que viene haciendo los últimos años.

En Caja Honor el estado de la situación financiera para el 2019 fue: unos activos de \$ 7.1 billones donde el activo más importante corresponde al portafolio de inversiones, un pasivo de \$ 6.8 billones donde las partidas más representativas son los ahorros y cesantías de los afiliados y un patrimonio de \$ 280.272 millones de pesos que representa solo el 4 % de los activos; lo que significa señores afiliados que Caja Honor es de ustedes.

Analizando el portafolio de inversiones se puede observar que el comportamiento ha sido constante y al alza, lo que se traduce en solidez y confianza para los afiliados, atendiendo pilares de liquidez, rentabilidad y seguridad, cerrando con un portafolio de \$ 6.71 billones.

Referente al estado de resultados, los ingresos operacionales alcanzaron un valor \$ 485.185 millones, producto de la gestión del portafolio de intereses, se hizo reconocimiento de intereses a los afiliados fue de \$ 179.017 millones, los gastos de funcionamiento fueron \$ 58.818 millones atendiendo la política de eficiencia administrativa, se logró una utilidad operacional de \$ 247.350 millones de los cuales \$ 235.000 millones fueron destinados a la construcción de los subsidios de vivienda.

Respecto a las utilidades desde el año 2012 al 2019, se observa que se ha acumulado recursos por \$ 1.64 billones, de los cuales fueron destinados \$ 1.57 billones a la construcción de subsidios de vivienda, que a precios del año 2020 equivale a generar beneficios de 22.000 soluciones.

Revisado el resultado de Caja Honor y comparado con Entidades Financieras del sector público, podemos observar que ocupó el primer puesto con el resultado operacional de \$ 247.350 por encima de las entidades analizadas, en cuanto a los bancos nacionales ocupó el puesto número siete y comparado con los bancos internacionales el puesto número tres.



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Establecimientos de crédito Utilidades 2019

Fuente: SFC



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia.

Cifras en millones



Figura 21. Análisis comparativo con entidades financieras. Fuente S.F.C. (2019)

Respecto a la ejecución presupuestal el ingreso alcanzó una ejecución por encima del 100 %, dada la coordinación con las Unidades Ejecutoras para que los recursos lleguen de manera oportuna, y en cuanto al gasto e inversión se alcanzó una ejecución del 94 %, donde la eficiencia busca adquirir bienes y servicios de mejor calidad a menor precio.

Proyecciones para el año 2020 así:

- Operaciones de Tesorería en deuda pública por \$ 300.710 millones
- Operaciones en deuda privada por \$250.000 millones y vencimientos por \$ 523.727 millones los cuales pueden ser reinvertidos de acuerdo con la disponibilidad del flujo de caja
- Rentabilidad del portafolio IPC+3 que junto con la eficiencia administrativa de puede llegar
- Eficiencia administrativa: gastos ≤ 1.2 % de los activos administrados
- Razonabilidad Estados Financieros NIIF 2020
- Construcción de subsidios de vivienda por \$ 209.763 millones

Informó que, ante la actual situación económica, Caja Honor se mantienen como una entidad sólida, hay una estabilidad en el portafolio de inversiones, en la generación de los rendimientos financieros y se continúa reconociendo intereses a las cuentas individuales con la variación del IPC, la Entidad cuenta con los recursos



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SECRETARÍA DE DEFENSA FINANCIERA DE COLOMBIA



en el flujo de caja para atender las obligaciones para la presente vigencia y recuerde que en Caja Honor sus recursos son sagrados.

5.6 Gestión Administrativa

El Subgerente Administrativo, Doctor Ricardo William Bendeck Acevedo, informó que año tras año Caja Honor ha venido modernizando sus Puntos de Atención pensando siempre en prestar un servicio que sea cada día más ágil, un servicio responsable, empleando las medidas de seguridad física con alta tecnología e implementando las políticas medio ambientales que van unidas a la política ambiental del Gobierno Nacional, como son el uso racional de recursos hídricos y energéticos en nuestro caso el reciclaje de 2.651 kilos de papel, pilas y plástico y la disminución en el consumo de papel en un 56 % en la actual administración.

Durante 2019 se suscribieron 214 contratos bajo las modalidades pública, directa, ofertas y acuerdo marco de precios a través de Colombia compra eficiente por \$ 23.459 millones, destinando a las áreas misionales tales como: la Subgerencia de Atención al Afiliado por \$ 3.580 millones, a la Subgerencia Financiera \$ 530 millones, y a la Subgerencia de Vivienda y Proyectos \$ 19.800 millones.

Siguiendo la directriz Gerencial de la optimización de los recursos en el 2019 en el plan de contratación se logró un ahorro de \$ 3.604 millones en procesos contractuales, esto debido a la negociación gestionada desde la Subgerencia y un acumulado de más de \$ 60 millones desde la administración actual, cumpliendo con la política de austeridad del señor Presidente de la República.

Informó que la planta de personal de Caja Honor para la vigencia 2019 estuvo compuesta por 282 funcionarios de los cuales 15 son empleados públicos y 267 trabajadores oficiales. Se llevó a cabo la vinculación de un empleado público del Nivel Directivo el Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.

El ser humano es el centro de gravedad de la Entidad y lo demuestra los siguientes resultados: la implementación de la Política de Bienestar, capacitación y la aplicación del Código de Ética, Integridad y Conducta, permitió que ascendiéramos en el índice de satisfacción de 95.2 % en el 2018 a 96.23 % en el 2019, así mismo fueron auditados por la Oficina de Control Interno quienes evaluaron las condiciones mínimas de implementación del Sistema de Seguridad y



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SECRETARÍA DE DEFENSA
DE COLOMBIA



Salud Ocupacional de acuerdo con la resolución 0312 de 2019 obteniendo una calificación de 100 sobre 100.

Informa que Caja Honor fue evaluada por la firma Internacional GPTW dando cumplimiento al decreto 1299 de 2018 en donde pasamos de una calificación de 81.4 en el 2018 a 90.7 en el 2019, quedando en el lugar número 14 como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia; esto se ve reflejado en el índice de satisfacción al servicio y en ser la mejor Entidad en ser evaluada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Clima y Cultura

Comparativo anual Indicador de Satisfacción Plan de Bienestar

Histórico medición Ambiente Laboral

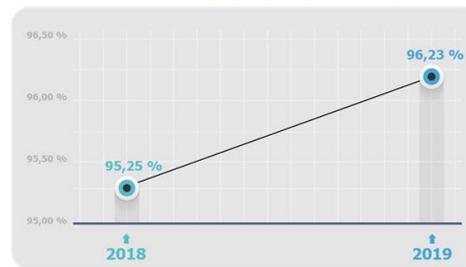


Figura 22. Clima y cultura. Fuente: Área de Talento Humano

Durante 2019, el Área de Gestión Documental en pro garantizar la conservación llevó a cabo las actividades establecidas en el Plan Institucional de Archivos (PINAR), en cuanto al Sistema integrado de conservación (Diagnóstico y Plan de conservación documental, diagnóstico y Plan de preservación digital); frente al modelo de requisitos de documentos electrónicos (diagnóstico para determinar el nivel de cumplimiento del Gestor documental frente al acuerdo 06 de 2014 del AGN) y clasificación, retención captura de datos, búsqueda y seguridad de flujos documentales.



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

YOTILABO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

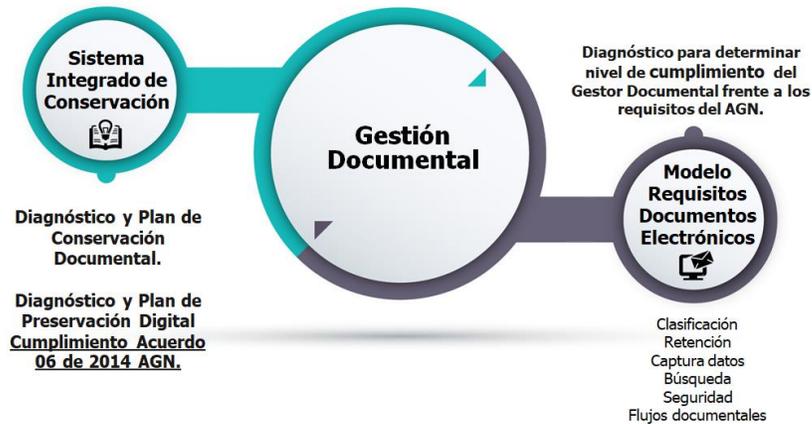


Figura 23. Gestión Documental

En relación con la Gestión Disciplinaria se logró a través de capacitaciones el fortalecimiento de la función preventiva, calificación de los procesos en menor tiempo y reducción de los procesos disciplinarios de 17 en el 2018 a 15 en 2019, ratificando por otro año que Caja Honor es una entidad sana.

Las proyecciones para el 2020 son:

- ✓ Certificación en ISO 45001:2018
- ✓ El mejor lugar para trabajar de acuerdo con GPTW
- ✓ Cumplimiento normativo y Bioseguridad.

5.7 Acciones para el Fortalecimiento Institucional

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Doctora Lina María Rendón Lozano, indicó que la Planeación Estratégica Institucional se formula con los lineamientos del Gobierno Nacional, integra y articula los Sistemas de Gestión con el Sistema de Control Interno de conformidad con las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, hace parte también de la planeación de Caja Honor el Sistema de Administración del Riesgo, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y los planes de Integración de que trata el decreto 612. Informa que todos los años se asignan los



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



recursos presupuestales necesarios para dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos en el planeamiento organizacional.

Referente a las quince políticas evaluadas por el Gobierno Nacional frente a la Gestión y Desempeño Institucional, se informa que nueve de ellas se ubicaron con un puntaje entre 92 % y 99 % y seis de estas obtuvieron un puntaje entre 84% y 89 %, el reto permanente para Caja Honor se orienta en seguir apostándole a la creación de valor para continuar brindando productos y servicios con calidad para nuestros afiliados y grupos de interés.

Resultados políticas de gestión y desempeño institucional (MIPG)

Políticas	Puntaje	Máximo puntaje
	cajaHonor	Entidades
Seguridad Digital	99,0	99,0
Racionalización de Trámites	99,0	99,0
Planeación Institucional	97,7	99,0
Control Interno	97,2	97,5
Gobierno Digital	96,5	98,4
Servicio al Ciudadano	95,9	99,0
Transparencia	94,0	98,6
Participación Ciudadana	92,8	98,1
Talento Humano	92,4	95,7
Integridad	89,7	89,8
Seguimiento Evaluación y Desempeño Institucional	89,5	90,9
Gestión del Conocimiento	89,3	96,5
Fortalecimiento Organizacional	86,4	87,3
Defensa Jurídica	85,1	87,2
Gestión Documental	84,2	99,0

Figura 24. Resultados Políticas de Gestión de Desempeño 2018

Es importante mencionar que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se ejecutó en un 100 % para los componentes: Gestión del riesgo y corrupción, servicio al ciudadano, estrategia de racionalización de trámites, Rendición de Cuentas y Transparencia y acceso a la información.

Por ser una Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Caja Honor cuenta con un sistema integrado conformado por: Riesgo de Mercado, Riesgo Operativo, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Ciberseguridad y Seguridad de la Información, Riesgo de Crédito, y Riesgo de Liquidez, gracias a los controles establecidos por los Líderes de los procesos y el monitoreo permanente por parte de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en 2019 su nivel de exposición fue bajo.



CO-SC2992-1

SI - CER507703

NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SE
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



La gestión de la Oficina Asesora Jurídica en el 2019 el valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor fue de \$ 1.017.627.004, con 10 sentencias a favor 0 sentencias en contra, lo que se traduce en un éxito litigioso del 100 %. De 226 acciones de tutela recibidas, 213 fueron falladas a favor y 23 en contra.

La Oficina de Informática dió cumplimiento a las políticas de Gobierno Digital en sus dos (2) componentes TIC para Sociedad y TIC y para el Estado, y sus tres (3) habilitadores transversales: **Arquitectura TI**: se destaca el nuevo PETI 2019-2022, renovación de infraestructura, ampliación ancho de banda a nivel local y nacional piloto para migrar a office 365 y la implementación del protocolo IPV6; **Seguridad y privacidad**: Protección de marca, sitios web y redes sociales Caja Honor, protección perimetral en Hardware de DRP e incremento de anillos de ciberseguridad; **Servicios ciudadanos digitales**: trámites en línea (FUP digital, calculadora financiera, trámite simplificado y agendamiento de citas, sistematización proceso Fondo de Solidaridad y se implementó la seguridad transaccional confronta y One Time Password-OTP

La Oficina de Control Interno en 2019 desarrolló 37 auditorías internas generando 77 oportunidades de mejora y 127 recomendaciones; igualmente desarrolló seguimiento a los planes de mejoramiento institucional resultante de las auditorias de la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Auditoría y control



Figura 25. Actividades Oficina de Control Interno



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Es importante mencionar que en el 2019 se desarrollaron acciones para el fortalecimiento institucional entre las que se pueden citar: formulación del PAI 2020 que integró las iniciativas producto de la participación ciudadana, se realizó fortalecimiento del portal transaccional de forma que hoy los afiliados puedan acceder a sus trámites en línea, de igual manera se realizó la actualización de la Política de Riesgos de Corrupción y la implementación de teletrabajo, actualización del Código de Buen Gobierno, el Comité Institucional de Gestión y desempeño sesionó de manera ordinaria y extraordinaria para realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas y dimensiones establecidas en el MIPG, se realizó la creación del equipo Innova 1.0 con la participación de 25 funcionarios multidisciplinares, de igual manera el índice de Transparencia y Acceso a la Información fue evaluado con un puntaje de 96 %.

Es importante recordar que actualmente Caja Honor cuenta con nueve trámites y cuatro servicios inscritos para que los afiliados puedan acceder a su solución de vivienda y los requisitos están establecidos en la página Web de la Entidad y en el Sistema único de Información de Trámites dispuesto por el Departamento administrativo de la Función Pública.

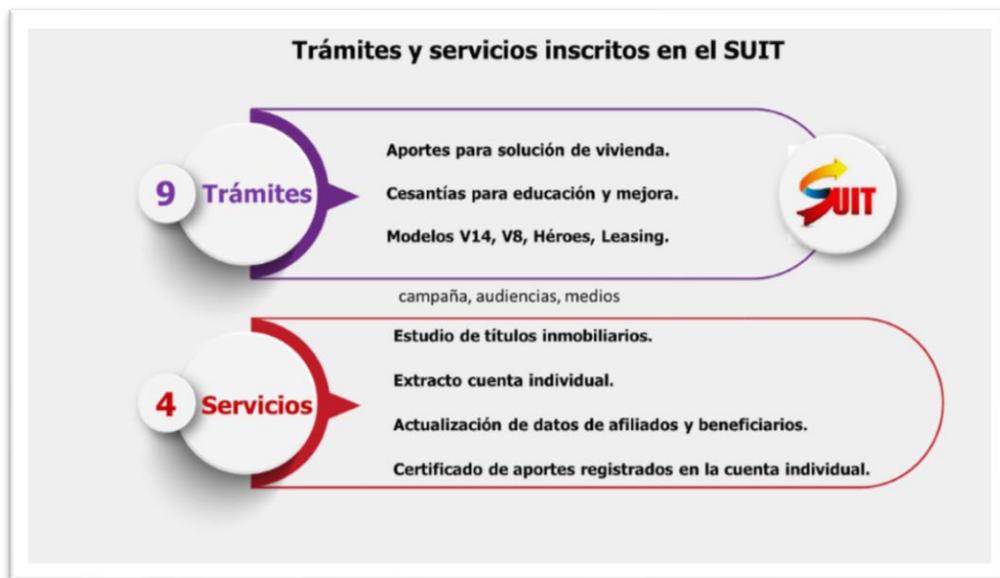


Figura 26. SUIT. Fuente: Oficina Asesora de Planeación



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

VIOLADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Informó que Caja Honor habilita espacios de participación ciudadana y previo a la Rendición de Cuentas, se realizó un chat temático, foro y encuesta cuyos resultados se encuentran registrados en el numeral 4.2 “dialogo” del presente informe. Presenta las siguientes proyecciones:

- ✓ Continuar implementando medios y canales electrónicos ágiles y seguros
- ✓ Nuevos documentos traducidos en lenguaje claro
- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Digital
- ✓ Implementar la Política de Gestión de la Información Estadística MIPG
- ✓ Consolidar Innovación y Gestión del Conocimiento
- ✓ Racionalización y simplificación de procedimientos de la Entidad.

Con lo anteriormente informado se concluye que en Caja Honor hay un trabajo articulado con enfoque basado en procesos, hacia la mejora continua y la satisfacción de nuestros afiliados y grupos de interés.

6. SESION DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Durante el desarrollo del evento se presentaron 6 videos con preguntas que fueron enviados por los afiliados de las diferentes fuerzas a través de las redes sociales y 3 preguntas formuladas por los asistentes a través del chat, a las cuales se les dio respuesta en directo por parte del equipo Caja Honor. Las demás preguntas hechas en directo por los afiliados por el chat se les dio respuesta inmediatamente por el mismo medio.

Por otra parte, se dio respuesta a las preguntas hechas a través de videos que fueron remitidas por los afiliados por las redes sociales; las cuales fueron publicadas en la página Web, de acuerdo con la información reportada por el Área de Atención al Afiliado y SAC.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE COLOMBIA



YO PARTICIPO



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

VIETILABO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



7. CLAUSURA DEL EVENTO

Clausura a cargo del señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena, Gerente General de Caja Honor, quien envía un mensaje a los afiliados “todos los trámites en Caja Honor son gratuitos, motivo por el cual no se necesita ayuda externa, no exponga sus recursos a personas que quieren aprovecharse de la situación especial particular que usted vive en ese momento, nosotros estamos aquí con los asesores para atenderlo y como dije sin costo alguno, si esto sucede o hay alguna irregularidad por favor denunciar escriba directamente a la Gerencia o escriban al portal de Caja Honor o a cualquiera de los canales de comunicación que hoy tenemos para atenderlo a usted.

Los tiempos también se redujeron, hoy trayendo todos los documentos en regla, máximo cinco días, hemos entregado los recursos de primer pago en tres días, por eso estoy hablando de un máximo de cinco días, no necesitamos colaboradores, usted mismo puede hacer esta gestión, de igual manera cuando usted se retira de la fuerza o cuando usted quiere utilizar las cesantías para mejora o educación, lo máximo para desembolsar son dos días, si hay personas que llegan en la mañana registran su documentación en la tarde ya está consignado en su cuenta o está girado directamente a la universidad que usted ha solicitado el pago correspondiente.

Por favor cuidado con los intermediarios, dícales no, ustedes no son la prioridad de ellos, ellos solamente buscan sacar provecho de los ahorros que ustedes tienen en la Entidad, cuánto tiempo les ha costado a ustedes hacer esos ahorros, por favor dícales ¡no!, No a los tramitadores, no le dé su dinero que con tanto esfuerzo usted ha construido”.

Como Gerente General reconoce y agradece de manera especial el trabajo profesional que permitió el éxito en la gestión, primero a los Subgerentes, de igual manera la gratitud a los Jefes de Oficinas Asesoras y a los Militares y Policías en las Oficinas de Enlace, llevando siempre al frente la información pertinente a los afiliados, y a cada uno de los 282 funcionarios de Caja Honor y contratistas quienes hacen parte de esta gran familia denominada Caja Honor, gracias por su pasión, entusiasmo, compromiso y porque gracias a ese granito de arena la Gestión del 2019 fue excelente, a los asistentes virtuales gracias por su participación.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA

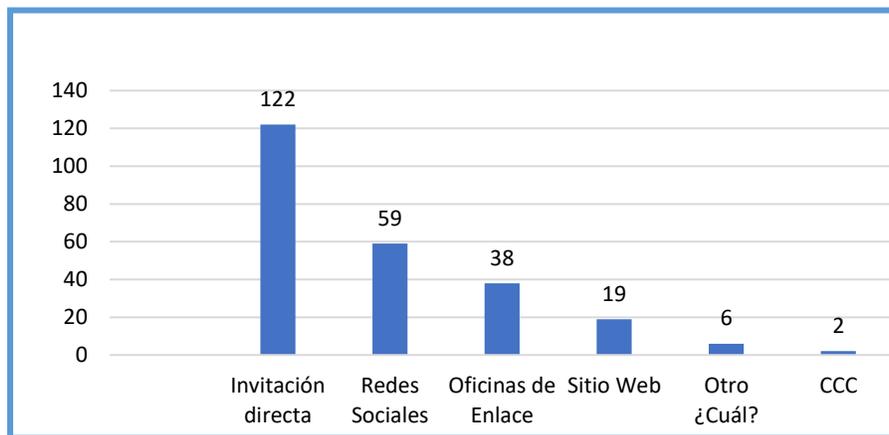


Siendo las 11:27 am se dio por terminada la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2019.

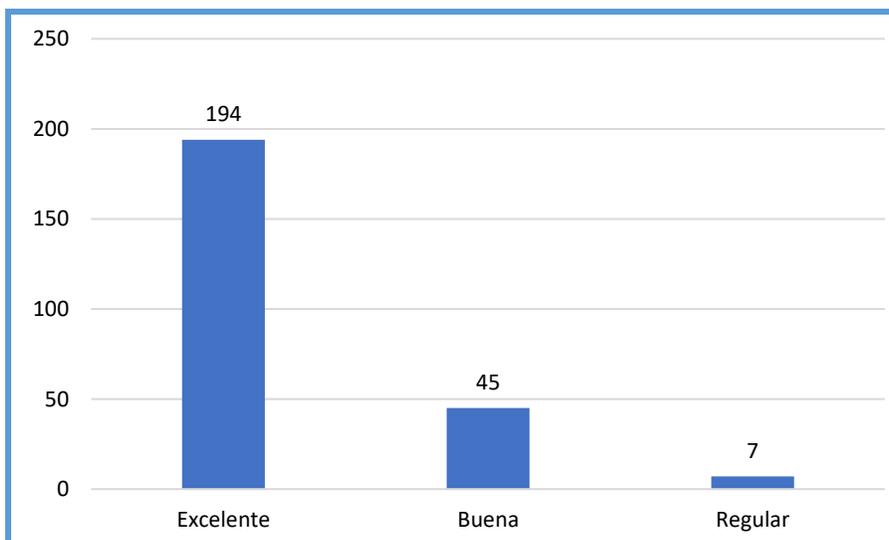
8. RESULTADO EVALUACIÓN DEL EVENTO

Se envió por correo a los participantes de la audiencia pública un formato para la evaluación del evento, recibándose un total de 246 evaluaciones. Los resultados obtenidos son los siguientes:

¿Cómo se enteró de la Rendición de Cuentas?



¿La información que se presentó en la Rendición de Cuentas fue?



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

ESTADO DE DEFENSA Y SEGURIDAD DE COLOMBIA



¿Qué recomendaciones podría dar para fortalecer el ejercicio de Rendición de Cuentas?

- Que haya más participación y tiempo de los afiliados con preguntas
- Invitar los medios de comunicación de las Fuerzas Militares
- Que se envíe material escrito del tema a las Unidades Militares
- Realización de boletines
- Difusión y envío de conclusiones mediante correos personales
- Que la publicidad del evento se haga con más anticipación
- La Rendición de Cuentas se debe socializar mediante clips escritos o audio visuales
- Hacer uso de reuniones generales para divulgar resultados
- Mantener el esquema de RdC de manera virtual
- Mostrar resultados a través de videos o fotografías en los casos que aplique
- Que se realice en otras ciudades, desde los Puntos de Atención a nivel nacional para mayor cobertura y socialización
- Llegar a todos los rincones del país con el uso de la tecnología
- Proyecciones de los resultados en los Puntos de Atención sobre los resultados
- Se proyecte y divulgue invitación y resultados en pantallas de las Unidades Militares

9. CONCLUSIONES

- La Rendición de Cuentas sobre la gestión 2019 de Caja Honor cumplió con los elementos de dialogo, información y responsabilidad para fomentar la participación ciudadana, dando cumplimiento a la estrategia definida para tal fin.
- El proceso de Rendición de Cuentas se desarrolló teniendo en cuenta el Manual Único de Rendición de Cuentas -MURC- proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se llevó a cabo la rendición de Cuentas y contó con la participación de 1.641 cibernautas
- Se presentaron logros relevantes de la gestión 2019 y se anunciaron las proyecciones para 2020.



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

SE
MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA



- Se efectuó transmisión vía online, la cual permitía ser seguida a través de la página web www.cajahonor.gov.co, y redes sociales como [Twitter](#), [Facebook](#) y [YouTube](#) y [por Twitter de la Función Pública](#).
- Se realizó transmisión en diferido por el Canal Institucional el día 29 de mayo a las 07:00 pm.
- Se brindó el espacio para la retroalimentación permitiendo dialogo e interacción directa con los afiliados a través de redes sociales, chat y preguntas hechas por videos y chat las cuales fueron enviados por los afiliados y partes interesadas en la audiencia vía online.
- Las preguntas que no fueron contestadas durante el evento fueron direccionadas al SAC para ser contestadas y publicadas en la página web de la Entidad.
- Se envió formato para que los asistentes evaluaran la audiencia pública de Rendición de Cuentas, con el fin de fortalecer y buscar la mejora continua de esta iniciativa.

LINA MARIA RENDÓN LOZANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró
Haydee Ardila Silva
Profesional Especializado OAPLA



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

MINISTERIO DE DEFENSA
DE COLOMBIA