



## INFORME DE AUDITORÍA No. 01 DE 2022

### GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### II SEMESTRE DE 2021

#### 1. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno (OFCIN) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caja Honor), en desarrollo de sus funciones constitucionales, legales y en cumplimiento del Cronograma de Auditorías, aprobado por el Comité de Auditoría (CA) para la vigencia 2022 y de Informes Internos y Externos a antes de control, adelantó el Informe de Gestión y Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) del II semestre de 2021, con el fin de mejorar la toma oportuna de decisiones y fortalecer las comunicaciones entre las partes interesadas manteniendo la eficiencia administrativa.

#### 2. ALCANCE

El Informe de Gestión y Evaluación del SCI de Caja Honor, se realizó para el II semestre de 2021, teniendo en cuenta la articulación de las 7 Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG – Manual Operativo versión 4 de marzo de 2021) con los componentes del MECI, de conformidad con el Decreto 1499 de 2017, el Decreto 648 de 2017, Decreto 612 de 2018 y el Código de Ética, Integridad y Conducta de Caja Honor según código TH-NA-CO-001 versión 13 del 5-ago-2021.

#### 3. MARCO LEGAL

##### 3.1 NORMATIVIDAD EXTERNA

- **Ley 87 de 1993**, por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. – Congreso de Colombia.
- **Decreto 1537 de 2001**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el SCI de las entidades y organismos del Estado. – Congreso de la República.
- **Circular Externa 038 de 2009**, de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), incorporada en la CE 029 de 2014 SFC.





- **Ley 1474 de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Estatuto Anticorrupción - Congreso de la República.
- **Decreto 1900 de 2013**, por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. Derogado por el Decreto 076 de enero de 2022. MDN
- **Decreto 1901 de 2013**, por el cual se establece la planta de personal de empleados públicos y se fija el número de trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones. Derogado por el Decreto 077 de enero de 2022. MDN.
- **Decreto 943 de 2014**, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI. – DAFP.
- **CE 029 de 2014**, Reexpedición de la Circular Básica Jurídica SFC.
- **Decreto 1083 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Deroga Decreto 943 de 2014. – DAFP.
- **Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- **Directiva Permanente 030 de 2016** – Directiva de Buen Gobierno y Funcionamiento del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED.
- **Resolución 193 de 2016**, por la cual se incorpora, en los Procedimientos Transversales del Régimen de Contabilidad Pública, el Procedimiento para la Evaluación del Control Interno Contable (modificada por la Resolución 693 de 2016) CGN.
- **Resolución 693 de 2016**, por la cual se modifica el cronograma de aplicación del Marco Normativo para Entidades de Gobierno, incorporado al Régimen de Contabilidad Pública mediante la Resolución número 533 de 2015, y la regulación emitida en concordancia con el cronograma de aplicación de dicho Marco Normativo.
- **Decreto 648 de 2017**, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública. DAFP
- **Decreto 1499 de 2017**, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Capítulo 3 – MIPG. – DAFP.



- **Decreto 612 de 2018**, por el cual se fijan directrices para la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado. DAFP.
- **Resolución 4240 de 2018**, por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se integra el Modelo Estándar de Control Interno en el Sector Defensa, se crea el Comité de Gestión y Desempeño para el Sector Defensa, el Comité Sectorial de Auditoría Interna, otros lineamientos y se derogan unas resoluciones. – MND.
- **Decreto 338 de 2019**, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción. – DAFP.
- **Resolución 312 de 2019**, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST- Ministerio de Trabajo.
- **Decreto 2106 de 2019**, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. (Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno). DAPRE.
- **Circular Externa 100-006 de 2019** SCI, lineamientos generales para el informe semestral de Evaluación Independiente del Estado del SCI - Decreto 2106 de 2019 - DAFP.
- **Ley 1952 de 2019**, por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Congreso de Colombia.
- **Ley 2013 de 2019**, por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés. – Congreso de la República.
- **Decreto 403 de 2020**, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal. DAFP.
- **Circular 15 de septiembre de 2020** de la CGR, por medio de la cual se imparten Lineamientos Generales sobre los Planes de Mejoramiento y manejo de las acciones cumplidas.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** versión 4 de marzo de 2021.



- **Directiva Presidencial 04 de junio de 2021** - Retorno de servidores y demás colaboradores del Estado de las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional a trabajo presencial. DAPRE.
- **Circular Externa 100-019 de 2021** - Orientaciones para el cumplimiento del decreto 830 de 2021, incorporado en el decreto 1081 de 2015, único reglamentario del sector presidencia de la república, por parte de sus sujetos obligados, y de la ley 2013 de 2019 por parte de los contratistas del estado. DAFP
- **Instructivo 001 de diciembre de 2021**, Instrucciones relacionadas con el cambio del periodo contable 2021 -2022, el reporte de información a la Contaduría General de la Nación y otros asuntos del proceso contable.
- **Ley 2195 de 2022**, por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. – Congreso de la República.
- **Decreto 076 de 2022**, por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. Deroga el Decreto 1900 de 2013. MDN
- **Decreto 077 de 2022**, por el cual se establece la planta de personal de empleados públicos y se fija el número de trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se dictan otras disposiciones. Deroga el Decreto 1901 de 2013. MDN.

### 3.2 NORMATIVIDAD INTERNA

- **Resolución 728 de 2018**, por medio de la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la administración del Talento Humano de empleados públicos y trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Resolución 619 de 2019**, por medio de la cual se modifica la Resolución 728 de 2018 y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 01 de abril de 2020**, por el cual se actualiza el Reglamento Interno del Comité de Auditoría de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
- **Instructivo N° 02 de 2020**, Responsabilidades y lineamientos mínimos para la promoción, prevención y acciones de contención ante el Covid-19.
- **Instructivo N° 04 de abril de 2020**, por el cual se establecen disposiciones para el retorno a actividades presenciales, adoptando protocolos de bioseguridad por Covid-19.



- **Resolución 079 de febrero de 2021**, por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.
- **Instructivo N° 02 de mayo de 2021**, por el cual se actualizan las responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- **Instructivo N° 003 de junio de 2021**, por el cual se establecen acciones y controles para fortalecer las políticas institucionales de trabajo seguro y saludable, para preservar la vida y la salud, orientadas a mitigar y prevenir la posibilidad de contagio entre los funcionarios, afiliados y el público en general de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento de las disposiciones del Gobierno Nacional para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado.
- **Instructivo N° 004 de septiembre de 2021**, por el cual se dictan las disposiciones, roles, responsabilidades y plazos para el cierre de la vigencia 2021, y apertura de la vigencia 2022.
- **Instructivo N° 05 de diciembre de 2021**, Por el cual se dictan lineamientos generales para el ejercicio de la Defensa Técnica de los Intereses de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
- **Resolución 380 del 13 julio 2021**, por la cual se actualizan las disposiciones que regulan el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Código de Ética, Integridad y Conducta**, formato TH-NA-CO-001 versión 13 del 05-08-2021.
- **Resolución 748 de diciembre de 2021**, por la cual se modifica la Resolución 728 de 2018, Resolución 609 de 2019 y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 084 de febrero de 2022**, por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones. Deroga la Resolución 079 de 2021.

#### 4. ANTECEDENTES

El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y lo articula con el SCI, siendo el MIPG el mecanismo que facilita dicha integración y articulación. El Control Interno se incorpora, a través del MECI, como una de las dimensiones del MIPG, constituyéndose en el factor fundamental para garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos institucionales.



El MIPG, es un marco de referencia que permite a las entidades públicas, dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar su gestión, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos. El Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del MIPG en su versión 4 de marzo de 2021, define las 7 dimensiones y las 19 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y 11 entidades líderes de política con el propósito mejorar la capacidad, incrementar la confianza y generar resultados con valores para que Caja Honor funcione de manera eficiente y transparente, a través de la asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control en todas sus líneas de defensa.

El objetivo del modelo MECI, consiste en brindar a las organizaciones una estructura de control, cuyo fin es garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, con la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación anticipando y corrigiendo de manera oportuna, las debilidades que se puedan evidenciar en las autoevaluaciones de cada uno de los procesos internos.



Figura 1 Operatividad de las Líneas de Defensa - MIPG

Fuente de Información: Manual Operativo MIPG – Séptima Dimensión pág. 114 - consulta 01-mar-2022

## 5. METODOLOGÍA

- Revisión sobre la alineación de las normas establecidas por la SFC en su CE 038 de 2009, incorporada en la CE 029 de 2014, respecto a los componentes del MECI articulados con las 7 dimensiones de MIPG.
- Se realizó verificación del autodiagnóstico de las 7 dimensiones del MIPG, según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 MIPG, junto con el Manual Operativo versión 4 de marzo de 2021 generado por el DAFP, asimismo, la validación a la gestión realizada por Caja Honor y a los planes de acción de cada proceso correspondientes al II semestre de 2021.



- Se evaluó los componentes de la Séptima Dimensión de MIPG “Control Interno”, que se desarrollan a través del MECI, y que busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el modelo COSO: 1) Ambiente de Control, 2) Administración del Riesgo, 3) Actividades de Control, 4) Información y Comunicación y 5) Actividades de Monitoreo.
- Verificación de los lineamientos establecidos en el Acuerdo No. 01 del 29-04-2020, por el cual se aprueba el reglamento interno del Comité de Auditoría de Caja Honor.

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Los resultados que a continuación se describen hacen referencia a lo observado en las auditorías internas y al seguimiento de las actividades desarrolladas de los Planes de Acción del III y IV trimestre de 2021 e informes de gestión de la administración y los procesos.

### 6.1. Evaluación de las 7 Dimensiones de MIPG

Dentro de la evaluación, la OFCIN contempló el desarrollo de los principios descritos en el Modelo MECI y las 7 Dimensiones del MIPG, el autocontrol, autorregulación y autogestión, y su aplicación dentro de la estructura de Caja Honor.

#### 6.1.1 Primera Dimensión Talento Humano

De conformidad con MIPG, el propósito de esta dimensión está orientado a gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la Entidad. Tanto Caja Honor, como el MIPG, concibe el Talento Humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y el gran factor de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

La OFCIN, evidenció con corte al II semestre de 2021, la información por medio del cual se desarrollan las Políticas de Gestión y Bienestar de Talento Humano y de acuerdo con lo informado por ARTAH se realizaron las siguientes actividades así:

Los niveles de autoridad y responsabilidad se encuentran definidos en el Decreto 1900 de 2013 (hoy derogado por el Decreto 076 de enero de 2022), operacionalizados en la Resolución Interna 079 de 2021, (derogada por la 084 de febrero de 2022) que actualiza y unifica las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de Caja Honor, adicionalmente se cuenta con el Código de Ética, Integridad y Conducta; basado en valores, principios y un comportamiento ético superior, con registro documental; el cual se encuentra alineado con las políticas y lineamientos de MIPG, y al Código de Buen Gobierno registrado documentalmente bajo el GE-NA-CO-001, versión 13 del 04-sep-2020, en el cual se encuentra entre otras premisas la asignación de las responsabilidades y roles desde la Línea Estratégica y las 3 Líneas de Defensa. El Código de Ética ha sido divulgado por ARTAH a todos los niveles de la organización, y se encuentra





publicado en la intranet y página web de Caja Honor, para conocimiento de todas las partes interesadas.



Figura 2. Código de Ética, Integridad y Conducta versión 13 del 5-ago-2021  
Fuente Información: Aplicativo Isolucion consulta 01-mar-2022

Caja Honor a través del proceso de Talento Humano tiene establecido el Manual de Directrices de Vinculación, Perfiles y Competencia de Trabajadores Oficiales, fundamentado en Decreto 1900 y 1901 del 2013 (derogados por el Decreto 076 y 077 de enero de 2022 respectivamente) y las Resolución Interna 728 de diciembre de 2018 “Por medio del cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la administración del Talento Humano de empleados públicos y trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”; modificada parcialmente por la Resolución 609 de diciembre de 2019 y la Resolución 748 de diciembre de 2021. Dicho Manual se encuentra publicado en Isolución según código TH-NA-MA-003 - versión 12 del 18-ene-2021 según código, en el cual se define los perfiles, roles y responsabilidades de los trabajadores oficiales vinculados a cada uno de los empleos, aplicable a la planta global de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, el cual se encuentra en proceso de actualización dado los cambios en la nueva estructura de Caja Honor Decretos 076 y 077 de enero de 2022.

Caja Honor, mediante la Resolución Interna 380 del 13-jul-2021, realizó la actualización de las disposiciones que regulan el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), derogando la Resolución Interna 195 del 25-abr-2020. Dicho Comité sesiona trimestralmente de forma ordinaria, en donde los líderes de los diferentes procesos presentan los avances de las 19 políticas del MIPG, temas de aprobación del Comité como planes de trabajo y actualización de políticas y gestión conflictos de interés entre otros. Durante la vigencia 2021, se realizaron 7 sesiones del CIGD así:

**Tabla 1. Actas del Comité CIGD realizadas en la vigencia 2021**

No. Acta	Fecha de Realización	Sesión
1	2-feb-21	Ordinaria
2	24-mar-21	Extraordinaria
3	4-may-21	Ordinaria
4	3-ago-21	Ordinaria
5	30-sep-21	Extraordinaria
6	13-oct-21	Extraordinaria
7	3-dic-21	Ordinaria

Fuente de Información: Propia OFCIN – Información tomada de las actas remitidas por OAPLA

De conformidad a los Planes de Acción del III y IV trimestre de 2021 y a los temas evidenciados en las presentaciones efectuadas por el Área de Talento Humano - ARTAH en el CIGD, realizó los avances correspondientes al Plan anual de vacantes, Plan de provisión de recursos humanos, Plan estratégico de talento humano, Plan institucional de capacitación, Plan de incentivos institucionales entre otros, algunas de las actividades realizadas por ARTAH fueron:





### Resultado Indicador Evaluación de Competencias

Durante el año 2021, se realizaron 2 evaluaciones semestrales con corte a 31 diciembre de 2020 y 30 de junio de 2021. Información registrada en los PAP meses de marzo y septiembre de 2021 respectivamente. Al cierre de la vigencia se registra un indicador del 92.02% de una meta mayor o igual al 85%, cumpliendo este indicador.

### Resultado Indicador Medición Ambiente Laboral

Durante la vigencia del 2021, se llevaron a cabo diferentes estrategias con el fin de identificar aspectos por fortalecer en el ambiente laboral, y otras que promueven la camaradería, liderazgo y buen clima. Se realizó acompañamiento de Coach a un grupo de líderes de Caja Honor, de igual manera se llevó a cabo una jornada de capacitación de herramientas para gestionar emociones.

### Resultado Indicador Planes de Integración

Durante la vigencia 2021, se realizaron 24 seguimientos a los 6 planes de integración: Plan Anual de Vacantes, Plan Estratégico de Talento Humano PETH, Plan Institucional de Capacitación PIC, Plan Institucional de Incentivos PII, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Anual de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La OFCIN observó en la Página Web Institucional de la vigencia 2021 de Caja Honor, se encuentran publicados los 6 planes liderados por el proceso de Talento Humano los cuales hacen parte del Plan de Acción Institucional (PAI) 2021.



Figura 3 Plan Institucional e Capacitación ARTAH  
Fuente Información: Presentación CIGD según Acta No. 01 del 2-feb-2022 gestión IV trimestre de 2021

### Resultado Indicador Gestión del Conocimiento

Durante la vigencia de 2021 se realizaron 15 actividades relacionadas con riesgos de fuga de capital intelectual, promoción del conocimiento, identificación de necesidades del conocimiento, evaluación del plan de capacitación, promover la gestión del conocimiento del personal que se vincula a Caja Honor y continuación de actividades del plan de capacitación.



## Taller Gestión del Conocimiento e Innovación

- > Importancia de la Gestión del conocimiento
- > Modelos de Gestión del conocimiento y Herramientas para su implementación.
- > Taller de co-creación: ¿Cómo podríamos promover la gestión del conocimiento en Caja Honor para afianzar la cultura de innovación?
- > Exploración del reto
- > Sesión de Ideas



- > 36 funcionarios de diferentes Áreas y Procesos de la Entidad como gestores de conocimiento.
- > Pendientes 3 sesiones para la vigencia 2022.

### FECHAS DE EJECUCIÓN

- > 10 y 13 de diciembre 2021
- > Horario: 2:00 p.m 4:00 p.m
- > Lugar Instalaciones CESA



Profesional en Diseño Gráfico con especialización en Mercado Estratégico. Master en Gestión de la Innovación Empresarial. Consultor, speaker y formados en metodologías de innovación y creatividad. Su amplia experiencia está relacionada con la implementación de modelos o sistemas de innovación corporativa, la formación y entrenamiento a equipos para el desarrollo de habilidades de creatividad e innovación con metodologías como Design Thinking, Lean Startup y Gamificación. Cuenta con experiencia en consultoría de innovación en mediana y gran empresa y experiencia en el desarrollo de programas nacionales con entidades como Innpulsa, Colciencias, MinTIC, Confecámaras y Cámaras de Comercio. Ha sido mentor de Startups en los programas Asp.co, Met Community y Centros de Emprendimientos de varias universidades. Además, posee una amplia experiencia como docente de innovación y emprendimiento en diversas universidades del país.

Figura 4 Actividades Gestión del Conocimiento e Innovación

Fuente Información: Presentación CIGD según Acta No. 01 del 2-feb-2022 gestión IV trimestre de 2021

Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: De conformidad a lo informado por ARTAH, con el compromiso de la Alta Dirección se viene dando cumplimiento al desarrollo del SG-SST, conforme a los estándares establecidos en la Resolución 312 de 2021 y en cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 45001:2018, se obtuvo la correspondiente Certificación por Icontec según informe de noviembre de 2021.

### 6.1.2 Segunda Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

La estrategia de Caja Honor está orientada a contribuir con el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, facilitando el acceso a una solución de vivienda. Su gestión está alineada con las Políticas del Gobierno Nacional, las directrices del Ministerio de Defensa Nacional a través del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar (GSED) y lo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Planeación – OAPLA, Caja Honor tiene como objeto facilitar a sus afiliados la adquisición de vivienda propia, mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, la captación y administración de recursos monetarios de sus afiliados, y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias que sean indispensables para el mismo efecto.

### Políticas Institucionales

Caja Honor, ha instituido el Código de Buen Gobierno, el cual es responsabilidad del Área de Asuntos Gerenciales y Comunicación Estratégica en coordinación con la OAPLA, para realizar la respectiva revisión y actualización, contiene las disposiciones voluntarias de autorregulación de los órganos de dirección y administración de Caja Honor, mediante las cuales se comprometen a garantizar una gestión efectiva, integral y transparente; también recoge las normas de conducta y los mecanismos e instrumentos que se deben adoptar y con los que se busca generar confianza en los clientes internos y externos hacia Caja Honor.





De acuerdo con lo evidenciado por la OFCIN, se ha realizado la divulgación de dicho Código y se encuentran publicado en el sitio Web de Caja Honor y en la herramienta Isolucion GE-NA-CO-001 versión 13 del 04-09-2020.

	<b>CODIGO</b> <b>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</b>	<b>FECHA:</b> <b>4/Sep/2020</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 013
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-CO-001

Figura 5. Código de Buen Gobierno versión 13 del 04-09-2020  
Fuente Información: Aplicativo Isolucion Gestión OAPLA consulta 07-mar-2022

Dentro del Código se encuentran las Políticas de Buen Gobierno, Políticas de Gestión, los Mecanismos de Control Interno, Líneas de Defensa, principios del Sistema de Control Interno, entre otros. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

### Direccionamiento Estratégico

Según lo informado por OAPLA, el Direccionamiento Estratégico es la carta de navegación orientada a contribuir con el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública con el fin de brindar a los afiliados una solución de vivienda, cuya gestión está alineada con las políticas del Gobierno Nacional, las directrices del Ministerio de Defensa Nacional a través del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar (GSED) y lo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En este sentido, con los lineamientos de la Junta Directiva, las orientaciones de la Gerencia General y la participación de los Subgerentes, jefes de Oficina y Líderes de proceso, Caja Honor ajustó su plataforma estratégica (MEGA, misión, visión, política de calidad, valores y objetivos), teniendo como propósito fundamental la satisfacción de sus afiliados.

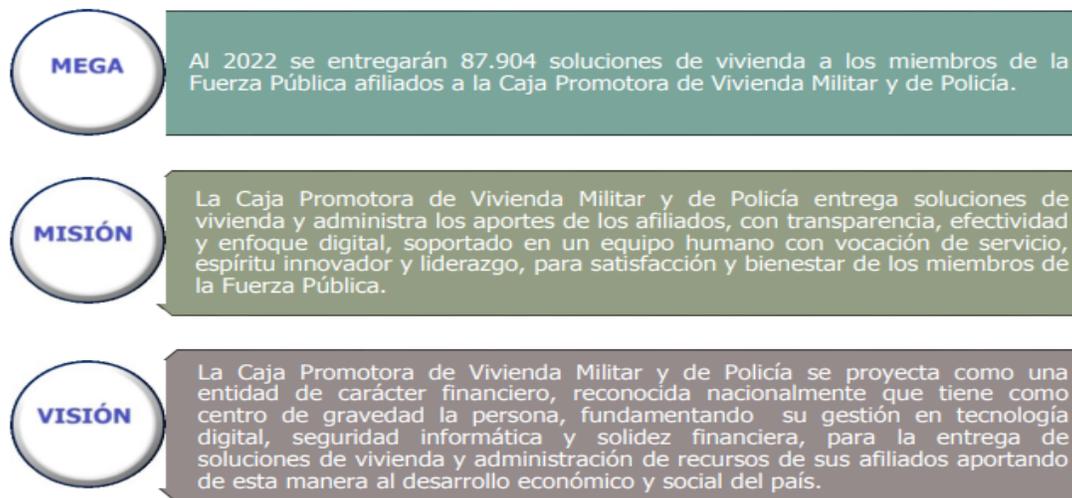


Figura 6. Direccionamiento Estratégico 2019 - 2022  
Fuente: Isolucion Plan Estratégico Institucional Cód:GE-NA-PL-002 V. 13 del 20-ene-2022, Pág. 22-24



## Direccionamiento Estratégico 2019-2022



Figura 7. Direccionamiento Estratégico 2019 - 2022

Fuente: Socialización PAI 2022 – OAPLA según correo del 03-feb-2022

### Unidades Estratégicas de Negocio (UEN)

Caja Honor cuenta con 3 Unidades Estratégicas de Negocio, orientadas a facilitar la ejecución y soporte de las operaciones misionales.

**1. Gestión de Activos y Pasivos:** Esta UEN es la encargada de gestionar efectivamente los activos y pasivos, tiene como propósito el manejo financiero y contable, así como la adecuada administración del portafolio de inversiones y sus rendimientos, manejo y recaudo de créditos entre ellos leasing habitacional, crédito hipotecario, para atender las necesidades de solución de vivienda de los afiliados y las operaciones propias de Caja Honor. Es liderada por la Subgerencia Financiera.

**2. Soluciones de Vivienda:** Esta UEN tiene como finalidad identificar y promocionar proyectos de vivienda nueva y usada, para facilitar el acceso a soluciones de vivienda a los afiliados acorde con los modelos establecidos como Vivienda 14, Vivienda 8, Vivienda Leasing Habitacional, Héroe. Es liderada por la Subgerencia de Vivienda y Proyectos.

**3. Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías:** Esta UEN es la encargada de generar iniciativas que permitan la atención oportuna de los trámites y solicitudes a nivel nacional y administrar eficientemente los recursos contenidos en las cuentas individuales de los afiliados y del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC. Es liderada por la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.



### Metas Estratégicas de Solución de Vivienda período 2019 - 2022

Como contribución a las Políticas del Gobierno en materia de vivienda, Caja Honor, orientó su **MEGA** para el nuevo cuatrienio, en el sentido de otorgar **87.904** soluciones de vivienda a sus afiliados y beneficiarios; y a nivel de **PAI 2021** la de entregar **23.053** soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos, y para el **PAI 2022** la de entregar **22.476** soluciones de vivienda como se muestra en la siguiente tabla:

**PROYECCIÓN METAS DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA 2019-2022**

MODELO	2019	2020	2021	2022	TOTAL
cajaHonor VIVIENDA 24	11.000	18.080	16.300	15.500	60.880
cajaHonor VIVIENDA 6	6.500	6.275	6.443	6.646	25.864
cajaHonor HÉROES	100	100	120	120	440
cajaHonor VIVIENDA LEASING	150	170	190	210	720
<b>TOTAL</b>	<b>17.750</b>	<b>24.625</b>	<b>23.053</b>	<b>22.476</b>	<b>87.904</b>
<b>Ejecución</b>	<b>16.735 94%</b>	<b>20.305 82%</b>	<b>18.619 81%</b>		<b>55.659 63%</b>

Figura 8. Metas Estratégicas 2019 - 2022  
Fuente: Socialización PAI 2022 – OAPLA según correo del 03-feb-2022

### Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés

De conformidad a lo informado por OAPLA y siguiendo la metodología del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación, las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 y la Segunda Dimensión de MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, Caja Honor viene realizando la caracterización de ciudadanos periódicamente, usuarios o grupos de interés.

Según lo informado por el Área de Atención al Afiliado – ATEAF, se divulgó los resultados al I semestre de 2021, de la “Caracterización de Usuarios”; adoptando la metodología del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación, donde Caja Honor, diseñó y aplicó una encuesta de caracterización de usuarios en julio de 2021, en la Sede Principal y en los Puntos de Atención, en la que se aplicaron 750 encuestas distribuidas así: 525 presenciales y 225 telefónicas, que detallan las necesidades y preferencias de los afiliados de Caja Honor.

### Mapa de Procesos y Planes Institucionales

Según lo informado por OAPLA, Caja Honor gestiona sus fundamentos estratégicos, teniendo en cuenta el marco normativo que le rige en articulación con las orientaciones impartidas por el GSED, reformulando su direccionamiento con las directrices de la Gerencia General y la participación de todas las dependencias de la Entidad, en consecuencia, el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y el Plan de Acción Institucional 2021, fue aprobada por la Junta Directiva de Caja Honor.



El mapa de procesos de Caja Honor se encuentra alineado con la estructura organizacional, determinado en los siguientes tipos: estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, fundamentando su nivel de operación en 6 macroprocesos, los cuales se interrelacionan a través de los 17 procesos.

A través de caracterizaciones se encuentran documentados cada uno de los procesos en el que se definen: el objeto, alcance, los elementos de entrada y salida, los riesgos y sus controles, los documentos internos y externos, los indicadores, las políticas de operación, los responsables, su infraestructura, los sistemas de información, el producto no conforme y salidas no conformes

De conformidad a lo informado por OAPLA, los procesos a diciembre de 2021 se encuentran bajo la estructura organizacional actualizada mediante la Resolución Interna 079 de febrero de 2021. Caja Honor a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - (CIGD), realizó seguimiento al cumplimiento del Decreto 612 de 2018, en relación con la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción Institucional. Mediante las Resoluciones Internas 195 de 2020 y Resolución 380 de 2021, se actualizaron las disposiciones que regula el CIGD.

La OFCIN verificó el cumplimiento a la publicación y seguimiento trimestral de la integración de los planes institucionales y estratégicos, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, en atención a la Resolución Interna 380 del 13 de julio de 2021, con el Plan de Acción Institucional (PAI) correspondientes al I, II, III y IV trimestre de la vigencia 2021 en el sitio web de Caja Honor, dando aplicación al Decreto 612 de 2018, como se muestra a continuación:

**Tabla 2. Integración de Planes – Caja Honor vigencia 2021**

No.	Nombre Planes Institucionales	Publicación Página Web				
		Plan 2021	Inf. I T 2021	Inf. II T 2021	Inf. III T 2021	Inf. IV T 2021
1	Plan Institucional de Archivos de Caja Honor – PINAR.	✓	✓	✓	✓	✓
2	Plan Anual de Adquisiciones - Compras.	✓	✓	✓	✓	✓
3	Plan Anual de Vacantes.	✓	✓	✓	✓	✓
4	Plan de Previsión de Recursos Humanos.	✓	✓	✓	✓	✓
5	Plan Estratégico de Talento Humano.	✓	✓	✓	✓	✓
6	Plan Institucional de Capacitación.	✓	✓	✓	✓	✓
7	Plan de Incentivos Institucionales.	✓	✓	✓	✓	✓
8	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓
9	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ★	✓	✓	✓	✓	✓
10	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI.	✓	✓	✓	✓	✓
11	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.	✓	✓	✓	✓	✓
12	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente de Información: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Integración-de-planes.aspx>

★ El seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es cada cuatro meses.





## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Según con lo informado por OAPLA y de acuerdo con la nueva formulación del PAAC 2021 versión 2 realizada el 12 abril de 2021, y a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se incorporó el componente de Conflictos de Interés, por lo que la OAGRI identificó el nuevo riesgo de corrupción que se incluyó en las matrices de riesgos de corrupción para todos los procesos de Caja Honor.

**Riesgo:** Falta de declaración de los Conflictos de interés

**Causa:** Debilidades en el proceso de vinculación o contratación de personal para la Entidad.

**Controles:** Formato de Conflicto de Interés diligenciado, actualización anual de la declaración de bienes y rentas, actualización de información en el SIGEP, formato de conocimiento del cliente diligenciado.

Asimismo, se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web de Caja Honor, como se muestra a continuación:



Figura 9. Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2021 y 2022

Fuente: Página Web Caja Honor <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

### 6.1.3 Tercera Dimensión Gestión para Resultados con Valores.

De conformidad con MIPG, esta dimensión facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación. El propósito de esta dimensión es permitirle a Caja Honor realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.



### De la ventanilla hacia adentro:

Según lo observado por la OFCIN durante el II semestre de 2021 se realizaron las siguientes actividades:

#### Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

En cumplimiento a las 19 políticas de MIPG y de conformidad a lo informado por la OAPLA, Caja Honor de manera trimestral a través del CIGD presenta por medio de los líderes de procesos la gestión realizada en cada una de las políticas de gestión y desempeño. Asimismo, se presentaron los avances en los planes de integración de conformidad con el Decreto 612 de 2018.

#### Fortalecimiento Organizacional y simplificación de procesos:

De conformidad a lo informado por Área de Gestión Documental AGEDO y en cumplimiento a lo establecido en la Resolución Interna 079 de febrero 2021, con base en la actualización de las TRD diseñó la matriz documental consolidando el inventario de la información de Caja Honor que establece el conocimiento explícito de los proceso, esto con el fin de identificar y categorizar la información relevante basada en datos concretos que podrían ser aprovechados y contribuir con la toma de decisiones de la Entidad, así como gestionar la memoria institucional asegurando las condiciones necesarias para identificar todo el conocimiento acumulado. Matriz que fue publicada en la intranet, en la sección de Gestión del Conocimiento para consulta de todos los funcionarios de Caja Honor

Caja Honor, a través de AGEDO elaboró el Plan de trabajo de Preservación Digital esto dando cumplimiento al Acuerdo 06 de 2014 del AGN. Este plan tiene como objetivo establecer algunas actividades que se pueden llevar a cabo para abordar las estrategias de preservación digital que la Entidad deberá implementar con el fin de garantizar la conservación y preservación a largo plazo de la información y los documentos que estarán disponibles en el tiempo y así garantizar la memoria institucional.



Figura 10. Avances Plan Institucional de Archivos PINAR

Fuente Información: Presentación CIGD según Acta No. 01 del 1-feb-2022 gestión IV trimestre de 2021



AGEDO en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica - OAJUR diseñó un formulario electrónico para construir el expediente electrónico de los procesos jurídicos y las acciones constitucionales - tutelas que adelanta en el proceso, con el propósito de tener la conformación del expediente de manera completa, garantizando autenticidad, fiabilidad, confidencialidad de la información, almacenada de acuerdo con la documentación evidenciada a través de la Tabla de Retención Documental.

Gobierno Digital y Seguridad Digital:

De conformidad a lo informado por la OAINF, se realizaron actividades tales como: Se desplegaron ambientes de producción en nube pública donde serán alojados los desarrollos del Nuevo Core y Crédito Hipotecario. Para los dispositivos de comunicación y transmisión de datos se realizó pruebas despliegue y puesta en marcha. También se monitoreó, controló y garantizó seguridad informática al igual que la parametrización de seguridad de los servicios en la nube de toda Caja Honor, cumpliendo con el plan de acción propuesto para el año 2021.



Figura 11. Avances Gobierno Digital y Seguridad Digital  
Fuente Información: Presentación CIGD según Acta No. 01 del 1-feb-2022 gestión IV trimestre de 2021

De conformidad a lo informado por OAINF, al 31 de diciembre de 2021, se cumplieron las 8 actividades programadas para la vigencia.

De la ventanilla hacia afuera - Relación Estado Ciudadano:

Racionalización de Trámites: De conformidad al seguimiento que realiza la OFCIN, se realizó la actualización de los trámites inscritos en el Sistema Único de Trámites - SUIT V3, a través de la OAPLA y se publicaron los informes cuatrimestrales en la Web de Caja Honor.

Participación Ciudadana:

La OFCIN observó los informes de seguimiento realizados por la OAPLA, durante la vigencia de 2021, relacionados con el seguimiento del Plan de Participación Ciudadana, informes publicados en la página web de Caja Honor como se evidencia a continuación:

NIT: 860021967 - 7  
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá 601 755 7070  
Línea gratuita nacional 01 8000 185 570  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia  
**BIENESTAR Y EXCELENCIA**





### Participación Ciudadana

Caja Honor  
08/05/2016  
Responsables:  
Oficina Asesora de Planeación  
Área de comunicaciones  
Área de Atención al Afiliado

Resultados Participación    Ejército Nacional    Armada Nacional    Fuerza Aerea Colombiana    Policía Nacional

2021



Figura 12. Participación Ciudadana I, II, III y IV trimestre de 2021

Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/Participacion-Ciudadana.aspx>  
consulta 07-mar-2022

#### 6.1.4 Cuarta Dimensión Evaluación de Resultados

Esta dimensión tiene como propósito promover en la Entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

#### Política Planeación Institucional

La OAPLA presentó al CIGD la gestión del desempeño de los procesos a través del resultado trimestral de los Planes de Acción, cumpliendo a nivel consolidado dentro de la meta programada del 96%, información que se encuentra publicada en la página web de Caja Honor, resultado de la medición de 113 indicadores en los 17 procesos cuyos resultados fueron:

Tabla 3. Medición Desempeño de Procesos Vigencia 2021

Medición del Desempeño de Procesos Vigencia 2021				
Procesos	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
1. Gestión Estratégica	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Gestión del Riesgo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3. Gestión Informática	100,00%	99,93%	100,00%	99,96%
4. Gestión Jurídica	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5. Gestión de Vivienda y Mercadeo	97,44%	88,18%	92,96%	94,72%
6. Gestión de Comunicaciones	95,21%	90,12%	99,32%	98,81%
7. Gestión del Trámite	97,99%	98,49%	98,23%	97,66%
8. Administración de Cuentas	99,69%	99,71%	99,72%	99,45%
9. Gestión del SAC	100,00%	99,27%	99,33%	100,00%
10. Gestión de Tesorería	99,69%	99,96%	99,98%	99,88%
11. Gestión de Finanzas y Crédito	99,20%	93,02%	96,54%	97,13%
12. Gestión Talento Humano	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
13. Gestión de Contratación	99,59%	99,38%	99,74%	99,50%
14. Gestión Documental	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
15. Servicios Administrativos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
16. Gestión Disciplinaria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
17. Auditoría y Control	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Resultado Desempeño Procesos</b>	<b>99,34%</b>	<b>98,12%</b>	<b>99,16%</b>	<b>99,24%</b>

Fuente de Información: Propia OFCIN – Información tomada de informes Gestión OAPLA 2021





De acuerdo con la tabla anterior, producto del resultado consolidado de los 17 procesos, al cierre de la vigencia 2021 fueron: I trimestre: **99.34%**, II trimestre: **98.12%**, III trimestre: **99.16%**, IV trimestre: **99.24%**.

En septiembre de 2021, se realizaron las auditorías del SIG por parte de ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 27001:2013 logrando las Recertificaciones del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI. Asimismo, se obtuvo la Certificación de la NTC ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, informe publicado en la herramienta Isolucion de Caja Honor en noviembre de 2021.

### Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

De conformidad a lo evidenciado por la OFCIN, la OAPLA realizó el monitoreo del PAAC del I, II y III Cuatrimestre de 2021, dentro de los plazos establecido para tal fin, y de acuerdo con las actividades realizadas por los procesos, los cuales fueron publicado en el Portal Web de Caja Honor.

#### Anticorrupción y Atención al Ciudadano

31/03/2016

Formulación

Informes

2021-



Figura 13. Monitoreo Avance Plan Anticorrupción I, II y III cuatrimestre de 2021 OAPLA  
Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano.aspx>

Asimismo, la OFCIN, durante la vigencia 2021, realizó el seguimiento a los avances del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, formulado y monitoreados por la OAPLA.

Estos seguimientos realizados por la OFCIN mostraron los siguientes resultados de acuerdo con las actividades efectuadas y programadas por los procesos: I cuatrimestre: **27.20%**, II cuatrimestre: **68.09%** y III cuatrimestre: **100%**, cumpliendo las 54 actividades programas al cierre de la vigencia; dichos seguimientos fueron publicados en la página web de Caja Honor dentro de los plazos establecidos y dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y 1712 de 2014.



## Verificación Plan Anticorrupción Oficina Control Interno

Caja Honor



Figura 14. Verificación y Seguimiento Plan Anticorrupción I, II, III cuatrimestre de 2021 OFCIN  
Fuente: [https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Verificacion-Plan-Anticorrupcion-OFCIN\\_.aspx](https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Verificacion-Plan-Anticorrupcion-OFCIN_.aspx)

### Actualización Políticas del SCI

Caja Honor realizó la actualización al Manual de Políticas Contables Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) FC-NA-MA-011 versión 5 del 3-mar-2021 y versión 6 del 23-dic-2021, para la orientación a los preparadores y usuarios de la información financiera de Caja Honor, para el tratamiento de los hechos económicos registrados en los Estados Financieros.

Asimismo, la OFCIN realizó la actualización del Acuerdo 01 el 29-04-2020, por el cual se actualiza el Reglamento Interno del Comité de Auditoría de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

En atención al Decreto 338 de 2019, Caja Honor tiene implementada la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, con la “Política Pública de Transparencia, Integridad, Legalidad y Estado abierto”, donde la recepción de reportes se realizará a través del correo [denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co) y mediante el enlace <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/denuncias.aspx>.

Por otra parte, a través del CIGD y de conformidad al Acta No. 01 de febrero 2022, se realizó la aprobación de la Política de Riesgo de Corrupción, Ajuste a la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, Aprobación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022 y la gestión realizada a las políticas de gestión y desempeño al IV trimestre de 2021.

### Metas de Vivienda

De conformidad a lo informado por la OAPLA, se formuló la meta de 23.053 soluciones de vivienda para la vigencia 2021, al cierre de la vigencia se tramitaron **18.619** soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos, con un nivel de cumplimiento al 31-dic-2021 del **80.77%** de la meta programada como se muestra para cada modelo de solución de vivienda en la siguiente tabla:



**Tabla 4. Ejecución Metas Estratégicas de Solución de Vivienda – dic 2021**

MODELO	META	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
VIVIENDA 14 (M14)	16.300	14.373	88,18%
VIVIENDA 8 (MASVI)	6.443	3.883	60,27%
HÉROES (FONDO DE SOLIDARIDAD)	120	120	100,00%
VIVIENDA LEASING (LEASING HABITACIONAL)	190	243	127,89%
<b>TOTAL</b>	<b>23.053</b>	<b>18.619</b>	<b>80,77%</b>

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2021

Fuente de Información: OAPLA – Informe Estadísticas – IV trimestre de 2021

[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Logros\\_y\\_Estadisticas/Informe\\_estadisticas\\_IV\\_trim\\_2021.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Logros_y_Estadisticas/Informe_estadisticas_IV_trim_2021.pdf)

Caja Honor, con respecto a la Mega 2019 – 2022 de las 87.904 soluciones de vivienda programadas, se han ejecutado en la vigencia 2019: **16.735**, en la vigencia 2020: **20.305** y en la vigencia 2021: **18.619**, para un acumulado de **55.659** soluciones de vivienda con corte al 31-dic-2021, lo que corresponde a un **63.32%** de cumplimiento de la Mega (2019-2022).

**Tabla 5. Ejecución Mega 2019 – 2022 vigencia 2021**

MÓDELO SOLUCIÓN DE VIVIENDA	MEGA 2019 - 2022	CUMPLIMIENTO MEGA 2019-2021				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
		AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL ACUMULADO	
VIVIENDA 14	60.880	11.009	15.903	14.373	41.285	67,81%
VIVIENDA 8	25.864	5.421	4.072	3.883	13.376	51,72%
HÉROES (FONDO DE SOLIDARIDAD)	440	100	100	120	320	72,73%
VIVIENDA LEASING HABITACIONAL	720	205	230	243	678	94,17%
<b>TOTAL</b>	<b>87.904</b>	<b>16.735</b>	<b>20.305</b>	<b>18.619</b>	<b>55.659</b>	<b>63,32%</b>

Fuente de Información: Elaboración propia de la OFCIN según datos OAPLA remitidos por correo del 3 feb-2022

Según lo informado por OAPLA, se ha realizado monitoreos mensuales a través de los informes de seguimiento, además del control semanal presentado a la GERGE, como las instrucciones impartidas por la Gerencia General a su cuerpo directivo, con el fin de poder tomar decisiones en busca de generar estrategias para cumplir con las metas de solución de vivienda establecidas en la MEGA.

Al 31 de diciembre de 2021, se gestionaron 102.931 trámites, de los cuales 99.359, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 96,53%. Al 31 de diciembre de 2021, se radicaron 188 solicitudes en línea, cumpliendo con la meta prevista. Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutó la actividad programada, en materia de concurrencia de subsidios, cumpliendo con la meta prevista

La OFCIN observó que los procesos Gestión del Trámite y Gestión de Vivienda y Mercadeo, suscribieron Acciones de Mejora en la herramienta Isolucion, con el fin de fortalecer las actividades relacionadas al cumplimiento de los Indicadores del Plan de Acción del I y II trimestre de 2021; la OFCIN evidenció las acciones aperturadas en dicha herramienta tales como 325, 335, 336 y 348 entre otras, y las actividades programadas en las mismas, sin embargo, al realizar la OAPLA la evaluación de la eficacia a dichas acciones, éstas no cumplieron eficaces, como se evidencian a continuación.



isolución 4.6.21 12:01:48

Tareas Documentación Auditoría Mejora Sistemas

No Conformidad #325

<b>Tipo</b>	No Conformidad	<b>Fecha de Registro</b>	13/may./2021	<b>Proceso</b>	GESTIÓN DEL TRÁMITE	<b>Solicitado a</b>	Sonia Janeth Garcia Avila
<b>Sistema de Gestión</b>	Sistema de Gestión de la Calidad - SGC	<b>Fuente</b>	ANÁLISIS DE INDICADORES	<b>Fecha de Cierre Proyectada</b>	11/feb./2022	<b>Norma y Numeral</b>	NTC ISO 9001:2015 : 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
<b>Reportado Por</b>	Sonia Janeth Garcia Avila	<b>Oficina</b>	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	<b>Área</b>	Área de Atención al Afiliado	<b>Ciudad</b>	Bogotá

**Descripción de los hechos acciones correctivas**

Con corte al 30 de marzo de 2021, se evidenció el incumplimiento de los indicadores para "Soluciones de vivienda V8 SEPBO toda vez que la meta establecida para el primer trimestre es de 465 soluciones de vivienda y se entregaron 227 presentando un resultado del 48,82% para V8, quedando en una escala crítica.

<b>Responsable</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA	<b>Fecha</b>	07/feb./2022	<b>Eficacia</b>	No fue eficaz
<b>Segundo Responsable</b>		<b>Resultado</b>	La Oficina Asesora de Planeación realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Soluciones de vivienda V8 del Punto de Atención Bogotá. De las 2.200 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 1.039 arrojando un cumplimiento del 47,3% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.	<b>Costo \$</b>	0
<b>Fecha Compromiso</b>	07/feb./2022	<b>Usuario</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA		
<b>Reportada por</b>	Sonia Janeth Garcia Avila				
<b>Actividad</b>	Determinar la eficacia de la acción y establecer cierre				

**Eficacia**

Pendiente  No  Si

**Adecuado**

**Conveniente**

**Eficaz**

**Eficiente**

**Efectivo**

**Auditor Responsable** MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA

**Fecha** 07/feb./2022

**Comentario**

Se realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Soluciones de vivienda V8 del Punto de Atención Bogotá. De las 2.200 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 1.039 arrojando un cumplimiento del 47,3% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.

Figura 15. Acciones Correctivas No conformidad 325 - proceso Gestión del Trámite  
Fuente: <http://isolucion/IsolucionSig/Mejoramiento/frmFiltroAccion.aspx?>

No Conformidad #335

<b>Tipo</b>	No Conformidad	<b>Fecha de Registro</b>	06/ago./2021	<b>Proceso</b>	GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	<b>Solicitado a</b>	Luis Armando Hernandez Montoya
<b>Sistema de Gestión</b>	ISO 9001 2015	<b>Fuente</b>	ANÁLISIS DE INDICADORES	<b>Fecha de Cierre Proyectada</b>	21/feb./2022	<b>Norma y Numeral</b>	NTC ISO 9001:2015 : 9.1.3 Análisis y evaluación
<b>Reportado Por</b>	Luis Armando Hernandez Montoya	<b>Oficina</b>	ATEVP-Área Técnica de Vivienda y Proyectos	<b>Área</b>	Área de Vivienda	<b>Ciudad</b>	Bogotá

**Descripción de los hechos acciones correctivas**

Durante el segundo trimestre de 2021, el indicador "Total soluciones de Vivienda" de una meta establecida en 6.357 se obtuvo un resultado de 4.109, lo que representa un cumplimiento del 64,64% ubicándolo en escala crítica.

<b>Responsable</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA	<b>Fecha</b>	07/feb./2022	<b>Eficacia</b>	No fue eficaz
<b>Segundo Responsable</b>		<b>Resultado</b>	La Oficina Asesora de Planeación realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Total soluciones de vivienda. De una meta de 23.053 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 18.619, arrojando un cumplimiento del 80,77% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.	<b>Costo \$</b>	0
<b>Fecha Compromiso</b>	07/feb./2022	<b>Usuario</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA		
<b>Reportada por</b>	Luis Armando Hernandez Montoya				
<b>Actividad</b>	Evaluar la eficacia global.				





<b>Eficacia</b> <input type="radio"/> Pendiente <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si <b>Adecuado</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Conveniente</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Eficaz</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Eficiente</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Efectivo</b> <input type="text" value="No Aplica"/>  <b>Auditor Responsable</b> MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA <b>Fecha</b> 07/feb./2022	<b>Comentario</b> Se realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Total soluciones de vivienda. De una meta de 23.053 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 18.619, arrojando un cumplimiento del 80.77% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.
--	--

Figura 16. Acciones Correctivas No conformidad 335 - proceso Gestión del Trámite  
Fuente: <http://isolucion/IsolucionSig/Mejoramiento/frmFiltroAccion.aspx?>

◀ No Conformidad #336

<b>Tipo</b>	<b>Fecha de Registro</b>	<b>Proceso</b>	<b>Solicitado a</b>
No Conformidad	06/ago./2021	GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Luis Armando Hernandez Montoya
<b>Sistema de Gestión</b>	<b>Fuente</b>	<b>Fecha de Cierre Proyectada</b>	<b>Norma y Numeral</b>
ISO 9001:2015	ANÁLISIS DE INDICADORES	15/feb./2022	NTC ISO 9001:2015 : 9.1.3 Análisis y evaluación
<b>Reportado Por</b>	<b>Oficina</b>	<b>Área</b>	<b>Ciudad</b>
Luis Armando Hernandez Montoya	ATEVP-Área Técnica de Vivienda y Proyectos	Área de Vivienda	Bogotá

**Descripción de los hechos acciones correctivas**  
 Durante el segundo trimestre de 2021, el indicador "Soluciones de Vivienda V14" de una meta establecida en 4.563, se obtuvo un resultado de 3.137, lo que representa un cumplimiento del 68,75% ubicándolo en escala crítica

<b>Responsable</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA	<b>Fecha</b>	07/feb./2022
<b>Segundo Responsable</b>		<b>Resultado</b>	La Oficina Asesora de Planeación realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Soluciones de vivienda V14. De una meta de 16.300 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 14.373, arrojando un cumplimiento del 88.18% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.
<b>Fecha Compromiso</b>	07/feb./2022	<b>Eficacia</b>	No fue eficaz
<b>Reportada por</b>	Luis Armando Hernandez Montoya	<b>Costo \$</b>	0
<b>Actividad</b>	Evaluar la eficacia global.	<b>Usuario</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA

<b>Eficacia</b> <input type="radio"/> Pendiente <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si <b>Adecuado</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Conveniente</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Eficaz</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Eficiente</b> <input type="text" value="No Aplica"/> <b>Efectivo</b> <input type="text" value="No Aplica"/>  <b>Auditor Responsable</b> MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA <b>Fecha</b> 07/feb./2022	<b>Comentario</b> Se realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Soluciones de vivienda V14. De una meta de 16.300 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 14.373, arrojando un cumplimiento del 88.18% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.
--	--

Figura 17. Acciones Correctivas No conformidad 336 - proceso Gestión del Trámite  
Fuente: <http://isolucion/IsolucionSig/Mejoramiento/frmFiltroAccion.aspx?>

◀ No Conformidad #348

<b>Tipo</b>	<b>Fecha de Registro</b>	<b>Proceso</b>	<b>Solicitado a</b>
No Conformidad	12/sep./2021	GESTIÓN DEL TRÁMITE	Sonia Janeth Garcia Avila
<b>Sistema de Gestión</b>	<b>Fuente</b>	<b>Fecha de Cierre Proyectada</b>	<b>Norma y Numeral</b>
ISO 9001:2015	ANÁLISIS DE INDICADORES	31/ene./2022	NTC ISO 9001:2015 : 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
<b>Reportado Por</b>	<b>Oficina</b>	<b>Área</b>	<b>Ciudad</b>
Sonia Janeth Garcia Avila	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	Área de Atención al Afiliado	Bogotá

**Descripción de los hechos acciones correctivas**  
 Para el segundo trimestre, se evidenció el incumplimiento del indicador para "Solución de vivienda V14 PAIBA toda vez que la meta establecida para este periodo es de 489 soluciones de vivienda de las cuales se procesaron y pagaron 362 presentando un resultado del 74.3%, quedando en una escala de cumplimiento crítica.





<b>Responsable</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA	<b>Fecha</b>	08/mar/2022	<b>Eficacia</b>	No fue eficaz
<b>Segundo Responsable</b>		<b>Resultado</b>	La Oficina Asesora de Planeación realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Soluciones de vivienda V14 del Punto de Atención Ibagué. De las 1.750 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 1.700, arrojando un cumplimiento del 97.14% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.	<b>Costo \$</b>	0
<b>Fecha Compromiso</b>	07/feb/2022	<b>Usuario</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA		
<b>Reportada por</b>	Sonia Janeth García Avila				
<b>Actividad</b>	Determinar la eficacia de la acción y establecer el cierre				

<b>Eficacia</b>	<input type="radio"/> Pendiente <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	<b>Comentario</b>	Se realizó la verificación del cumplimiento acumulado del indicador Soluciones de vivienda V14 del Punto de Atención Ibagué. De las 1.750 soluciones de vivienda programadas para la vigencia 2021 se entregaron 1.700, arrojando un cumplimiento del 97.14% con corte a 31 de diciembre de 2021, por lo tanto, se evidencia que no se logró cumplir con la meta propuesta para la vigencia.
<b>Adecuado</b>	No Aplica		
<b>Conveniente</b>	No Aplica		
<b>Eficaz</b>	No Aplica		
<b>Eficiente</b>	No Aplica		
<b>Efectivo</b>	No Aplica		
<b>Auditor Responsable</b>	MARIA DEL CARMEN PRIETO MARIA		
<b>Fecha</b>	08/mar/2022		

Figura 18. Acciones Correctivas No conformidad 348 - proceso Gestión del Trámite  
Fuente: <http://isolucion/IsolucionSig/Mejoramiento/frmFiltroAccion.aspx?>

### Recomendación No. 1

La OFCIN recomienda a los procesos Gestión del Trámite y Gestión de Vivienda y Mercadeo, realizar el seguimiento oportuno a las acciones aperturadas en la herramienta SVE y fortalecer las estrategias a fin de cumplir con el PAI 2022, así como al cumplimiento de la Mega (2019-2022), a través de la gestión de las diferentes Políticas de Solución de Vivienda, con el fin de evitar la materialización del R034 - Incumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, Planes de Mejoramiento y demás Planes Institucionales.

### Medición Índice de Satisfacción

De conformidad a lo informado por la OAPLA y en cumplimiento a lo establecido en el PAI 2021, Caja Honor continúa implementando iniciativas que han permitido avanzar hacia la mejora continua en la prestación del servicio para que los afiliados accedan de manera oportuna a una solución de vivienda acorde a los modelos definidos por la Entidad.

Producto de lo anterior, periódicamente una firma externa realiza la medición del Índice General de Satisfacción que incluye la calificación de atributos en relación con los trámites y servicios que impactan directamente en los afiliados.

Según lo informado por ATEAF, los resultados de la encuesta de Satisfacción de los Afiliados durante la vigencia 2021 fueron: I trimestre: **4.51**, II trimestre: **4.74**, III trimestre: **4.74**, IV trimestre: **4.84** en una escala de 1 a 5, como se muestra a continuación:



### Índice general 4to Trimestre - 2021

Índice general 4T 2021	2019-1	2019-2	2019-3	2019-4	2020-1	2020-2	2020-3	2020-4	2021-1	2021-2	2021-3	2021-4
Promedio por Punto Atención	4,78	4,74	4,85	4,88	4,75	4,79	4,83	4,81	4,55	4,89	4,91	4,88
Promedio por Atributo	4,65	4,52	4,62	4,67	4,56	4,63	4,56	4,49	4,48	4,58	4,58	4,80
Total	4,72	4,63	4,74	4,78	4,66	4,71	4,70	4,65	4,51	4,74	4,74	4,84

Figura 19. Índice Medición Encuesta de Satisfacción al Afiliado vigencia 2021

Fuente: [https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes\\_y\\_Gestion/Infografia\\_medicion\\_e\\_indice\\_sat\\_ismfaccion\\_IV\\_trimestre\\_2021.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes_y_Gestion/Infografia_medicion_e_indice_sat_ismfaccion_IV_trimestre_2021.pdf)

Con respecto a los Puntos de Atención en la vigencia 2021, se obtuvo un resultado para el I trimestre: **4.55**, II trimestre: **4.89**, III trimestre: **4.91**, IV trimestre: **4.88** en una escala de 1 a 5 así:



### Índice promedio por punto de atención

Orientación y Servicio					
Ciudad	% Ponderado	2020 01	2021 02	2021 03	2021 04
Barranquilla	11%	4,21	4,92	4,92	4,96
Bogotá	36%	4,57	4,72	4,83	4,52
Bucaramanga	10%	4,57	4,94	5,00	4,87
Cali	12%	4,53	4,79	5,00	4,96
Cartagena		4,67	5,00	4,97	
Florencia	6%	4,71	4,97	4,84	5,00
Ibagué	12%	4,53	4,91	4,88	4,89
Medellín	14%	4,62	4,88	4,82	4,97
Ponderado		4,54	4,79	4,84	4,84
Promedio		4,55	4,89	4,91	4,88

Figura 20. Índice Medición Encuesta de Satisfacción al Afiliado Puntos de Atención I semestre de 2021

Fuente: Portal Web Caja Honor Infografia\_medicion\_e\_indice\_satisfaccion\_IV\_trimestre\_2021.pdf

La OFCIN evidenció la publicación trimestral del Índice de satisfacción la página Web de Caja Honor. Como se observa a continuación:

### Índice Satisfacción Afiliados

Caja Honor  
31/03/2016

2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013



Infografía medición e índice satisfacción IV trimestre 2021





Infografía medición e índice satisfacción III trimestre 2021





Infografía medición e índice satisfacción II trimestre 2021





Infografía medición e índice satisfacción I Trim - 2021



Figura 21. Publicación en la Web Caja Honor Índice Satisfacción al Afiliado vigencia de 2021

Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/indice-Satisfaccion-Afiliados.aspx>



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por mejores Puntos de Atención, para Colombia entera.



### 6.1.5 Quinta Dimensión Información y Comunicación

MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión, tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna.

#### Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Según lo informado por el ARSAC, Caja Honor cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, que tiene como finalidad tramitar las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de Caja Honor y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable; adicionalmente, se tiene el Manual SAC que establece las políticas, objetivos, roles, responsabilidades, elementos, etapas, procedimientos, infraestructura, diseño y desarrollo de programas dirigidos a la capacitación de funcionarios y a la educación de los consumidores.

De conformidad a lo informado por OAPLA en el PAI IV trimestre, al 31 de diciembre de 2021, se les brindó respuesta oportuna a las 26.938 solicitudes de los consumidores financieros recibidas por el ARSAC, cumpliendo con la meta prevista.

#### Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo informado por la OAPLA, el 21-05-2021, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 de forma virtual, con una participación de 2.697 internautas, fue transmitido por redes sociales, vía streaming y en diferido por el Canal Institucional. Asimismo, se ejecutaron las actividades programadas del cronograma de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, 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.



Figura 22. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020  
Fuente: Evento Rendición de Cuentas 21 de marzo 2021



De conformidad a lo informado por el Área de Comunicaciones - ARCOM, el cronograma de Rendición de Cuentas contempló para la vigencia 2021 realizar 18 actividades, las cuales se ejecutaron en su totalidad, logrando el cumplimiento de la meta del 100%.

Rendición de Cuentas.



Figura 23. Publicación Página Web - Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020  
<https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfiliado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx>

Mecanismos de Comunicación.

Según lo informado por ARCOM, Caja Honor tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos, para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para la vigencia que contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para los afiliados de la Entidad; con el fin de cumplir con las metas establecidas por Caja Honor, en cuanto a la entrega de soluciones de vivienda a sus afiliados, previstas en el Plan de Acción Institucional y el Plan Anual de Mercadeo.

De conformidad a lo evidenciado por la OFCIN fueron publicados en la página web de Caja Honor los diferentes informes para conocimiento de las partes interesadas en cumplimiento a las normas internas y disposiciones legales, como se evidencia a continuación:

Plan de Acción Institucional  
31/03/2016

Formulación Informes

2021



Figura 24. Publicación Página Web – Resultados seguimiento trimestral Cumplimiento PAI 2021  
<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Planes-de-Accion.aspx>



De conformidad a lo informado por la OAPLA, durante el 2021, de acuerdo con la gestión de los procesos, el cumplimiento de PAI, en promedio fue del **99,21%**, cumpliendo con la meta prevista. De la perspectiva Afiliados el 98,40%, Financiera, 100%, Aprendizaje e Innovación, 98,43% y Procesos Internos, 100%.

### Plan Estratégico

31/03/2016

Formulación    Informes

Seguimiento PEI - 2019 - 2022

Seguimiento ejecución PEI 2015 - 2018 a Dic 2018

Seguimiento ejecución PEI 2015 - 2018 - 2

Seguimiento ejecución PEI 2015 - 2018

Figura 25. Publicación Página Web – Planeación Gestión y Control - Resultados seguimiento PEI 2021  
<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Plan-Estrategico.aspx>

### Informes Logros

Caja Honor  
25/04/2016

2021    2020    2019    2018    2017    2016    2015    2014    2013

Logros IV Trim - 2021

Logros III Trim - 2021

Logros II Trim - 2021

Logros I Trim - 2021

Figura 26. Publicación Página Web – Planeación Gestión y Control - Resultados seguimiento PEI 2021  
<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Informes-Logros.aspx>

### Informes Estadísticas

30/03/2016

2021    2020    2019    2018    2017    2016    2015    2014    2013

Estadísticas IVTrim 2021

Estadísticas III Trim 2021

Estadísticas II Trim 2021

Estadísticas I Trim 2021

Figura 27. Publicación Página Web – Planeación Gestión y Control - Estadísticas 2021  
Fuente: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Informes-Estadisticas.aspx>



CO-SC2992-1



CO-SI-CER607703



ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por mejores Partes Armadas, para Colombia entera.



Durante la vigencia 2021, la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad contó con la ejecución de actividades relevantes como son la renovación de los procesos bajo la norma técnica ISO 27001:2013 con la ampliación de certificación a los puntos de atención a nivel nacional, se remitió a la Superintendencia Financiera de Colombia el formato 408 de Ciberseguridad y se realizó capacitación y sensibilización a los colaboradores y proveedores de Caja Honor.

### Eficiencia del Gasto Público

De conformidad a lo informado por el Área de Gestión Documental – AGEDO, Caja Honor, a través de la Subgerencia Administrativa, lidera la política de uso racional del papel, establecida por la Directiva Presidencial, trabajando en campañas de sensibilización en el consumo de papel a través del gestor documental, el cual ha permitido que disminuya el consumo de papel en las dependencias de Caja Honor.

Durante el I, II, III y IV trimestre de 2021 se consumieron 1.265 resmas de papel que representó un ahorro del 78.88% frente a la línea base planteada del 2020.

**Tabla 6. Consumo de Papel Caja Honor – Vigencia 2020 vs 2021**

TRIMESTRE	CONSUMO VIGENCIA 2020	CONSUMO VIGENCIA 2021	AHORRO EN RESMAS	% DE AHORRO
I TRIMESTRE	614	274	340	55,37%
II TRIMESTRE	614	324	290	47,23%
III TRIMESTRE	614	355	259	42,18%
IV TRIMESTRE	614	312	262	42,67%
<b>TOTAL VIGENCIA</b>	<b>2.456</b>	<b>1.265</b>	<b>1.151</b>	<b>78.88%</b>

Fuente de Información: Informe Plan de Acción AGEDO IV trimestre de 2021

El ahorro se ve representado en las iniciativas que ha determinado Caja Honor a través del Área de Gestión Documental con las diferentes dependencias de la Entidad en cuanto a la conformación de expedientes electrónicos de archivo lo cual ha permitido a las dependencias organizar la información en las estructuras electrónicas que se han configurado en el gestor documental WorkManager, contribuyendo de igual manera a la desmaterialización de formatos, implementación de formularios y flujos documentales.

De conformidad a lo informado por la OAPLA en el PAI IV trimestre de 2021 y relacionado con la iniciativa 3.1.1 Eficiencia administrativa, al 31 de diciembre de 2021, el resultado del indicador fue 0.95%, lo que significa que los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo productivo cumplieron con la Política de eficiencia administrativa, en una relación de 0,95%, cumpliendo al 100% con la meta programada (<1.2%). Asimismo, en la iniciativa 6.4.2 Uso eficiente de los recursos como aporte a la conservación del medio ambiente, durante la vigencia 2021 se elaboraron 4 informes sobre la Gestión Ambiental y Apoyo a la Protección del medio ambiente, donde se reportó el manejo de los residuos sólidos (aprovechables y peligrosos), la ejecución de sensibilizaciones ambientales y las campañas de prevención y protección ambiental.





### 6.1.6 Sexta Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

La gestión del conocimiento y la innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones del MIPG en tanto busca que las entidades públicas analicen las formas en las que genera, captura, evalúa y distribuye el conocimiento, de manera que estas puedan aprender de sí mismas y de su entorno, con el objetivo de mejorar su gestión.

Según lo informado por OAPLA, para Caja Honor esta dimensión es fundamental el conocimiento y/o capital intelectual, pues es su activo principal, que debe estar disponible y accesible para todos, con procesos de búsqueda y aplicación efectivos, que consoliden y enriquezcan la gestión institucional.

Caja Honor ha dispuesto un repositorio en la intranet llamado "Gestión de Conocimiento", donde se publican todas las capacitaciones, videos, tips, lecciones aprendidas y datos de interes para conocimiento de todos los 17 procesos de la Entidad, como se evidencia en las siguientes imágenes:



Figura 28. Repositorio Gestión del Conocimiento en la Intranet Caja Honor – vigencia 2021  
Fuente Información: <http://intranet/Paginas/Gestion-Conocimiento.aspx> consulta 09-03-2022



Figura 29. Repositorio Capacitaciones en la Intranet Caja Honor – vigencia 2021  
<http://intranet/Capacitaciones/Paginas/Capacitaciones-2021.aspx> consulta 09-03-2022



De conformidad a lo reportado por OAPLA en el cumplimiento PAI IV trimestre de 2021, los procesos realizaron las siguientes actividades entre otras:

- Según la iniciativa 5.8.4 Diseño de las bases y fundamentos para la elaboración del Modelo de Innovación de la Entidad, se realizaron 20 actividades programadas del modelo de Innovación cumpliendo la meta prevista como diseño y consolidación de la matriz de categorización del conocimiento explícito de Caja Honor, inventario de herramientas de uso y aplicación del conocimiento y la innovación, capacitación de los fundamentos del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e innovación, según lo establecido por MinCiencias.
- Según la iniciativa 6.3.2 Compartir el conocimiento que contribuya a la reinversión organizacional y seguridad en el trabajo reinversión organizacional y seguridad en el trabajo, durante la vigencia 2021 se realizaron 10 actividades relacionadas con riesgos de fuga de capital intelectual, promoción del conocimiento, identificación de necesidades del conocimiento, evaluación del plan de capacitación, promover la gestión del conocimiento del personal que se vincula a Caja Honor y continuación de actividades del Plan de Capacitación.
- En relación con el Objetivo Estratégico No. 5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos, al 31 de diciembre de 2021, se realizaron 51 actividades programadas para el año, cumpliendo la meta prevista, tales como definición de requerimientos de información sobre los servicios de computación en la nube, pruebas y producción del CORE refactorizado y software de crédito, levantamiento de información LAN TO LAN, replicación, Interconexión redes, Internet, navegación y publicación, Fibra Oscura y definción topología de red, ambiente de producción en nube pública y monitoreo y control de la seguridad informática. entre otros.
- Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las actividades programadas, análisis y entendimiento de Herramienta del Chat Bot Patria, e incremento de la base del conocimiento de la herramienta.
- Durante el 2021, se ejecutaron las 7 actividades programadas, para la construcción de un robot para el Área de Contratación.

## Recomendación No. 2

La OFCIN, recomienda a los procesos fortalecer la publicación en la pestaña de Tips en el Micrositio Gestión del Conocimiento, como parte del marco del MIPG, a través del autoaprendizaje, con el fin de contar con repositorios de conocimiento actualizados de fácil acceso y socializados al interior de Caja Honor.



### 6.1.7 Séptima Dimensión Control Interno

MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. La actualización del MECI a través de MIPG, en una primera instancia permitirá a través de su esquema de Líneas de Defensa, definir la responsabilidad y autoridad frente al control, y de sus 5 componentes, establecer al interior de las entidades, la efectividad de los controles diseñados desde la estructura de las demás dimensiones de MIPG. Bajo este marco metodológico en materia de control interno, las responsabilidades de la gestión de riesgos y del control están distribuidas en varias áreas y no se concentran en las oficinas de control interno.

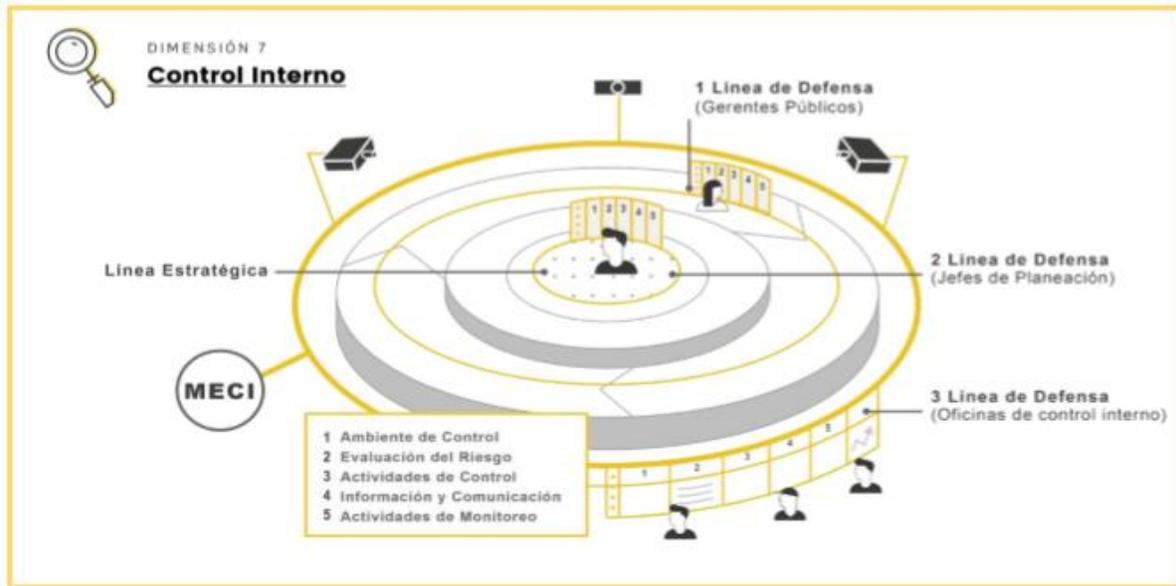


Figura 30. Dimensión 7 Control Interno  
Fuente de Información: Manual Operativo MIPG DAFP 2021 Versión 4 página 111

De conformidad a lo informado por la OFCIN, durante la vigencia 2021, realizó la ejecución de sus actividades de manera objetiva e independiente, presentando al Comité de Auditoría los resultados de su gestión, integrando la evaluación de riesgos, Gobierno Corporativo y la estructura del SCI, a través de sus 5 componentes: 1) Ambiente de Control, 2) Evaluación del Riesgo, 3) Actividades de Control, 4) Información y Comunicación y 5) Actividades de Monitoreo, en cumplimiento a las directrices del DAFP, Decreto 648 de 2017 y el 1499 de 2017 -MIPG donde articula el SCI con el Sistema de Gestión y las Políticas de Desarrollo Administrativo, Manual Operativo del MIPG versión 4 de marzo de 2021, Decreto 403 de 2020 de la CGR, Entes de Control CGR y SFC entre otras.

#### 1) Ambiente de Control

De conformidad con lo informado por ARTAH se realizó la reinducción al Código de Ética, Integridad y Conducta de acuerdo a lo programado en el Plan de Capacitación, con la participación de 310 funcionarios y contratistas, lo anterior se evidencia en el Acta N°. 3 del



4-05-2021, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD. Asimismo, se realizó seguimiento al personal que ingresa a Caja Honor con el fin de realizar la Capacitación que se encuentra en la herramienta del DAFP.

Al 31 de diciembre de 2021, se desarrollaron 21 actividades programadas para la vigencia, enfocadas hacia la prevención disciplinaria a través de tips informativos y correos electrónicos, cumpliendo con la meta prevista.

De conformidad a lo informado por OAGRI, Caja Honor cuenta con Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la cual propende por el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, apoyada en la metodología de gestión de riesgos, los requerimientos regulatorios y aplicación de los estándares internacionales, acordes con la misión de Caja Honor; fundamentada en el compromiso de la alta dirección y todos los responsables de los procesos de la organización, lo cual se puede evidenciar en el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Código GR-NA-MA-009 Versión 3 del 13/sept/2021. Se cuenta con la Política de Clasificación de la Información, y las herramientas de encriptación de la información almacenada en los equipos y dispositivos.

## 2) Evaluación del Riesgo

Según lo informado por Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, Caja Honor administra y gestiona el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico cómo un factor Interno clave de éxito con la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; asimismo, vela por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

Se cuenta con las matrices de riesgos por cada uno de los procesos, el cual es verificado y monitoreado trimestralmente por la OAGRI.

Caja Honor realiza diferentes Comités de Riesgos, las cuales son plasmados en actas donde su objeto es la de apoyar a la Junta Directiva y a la Gerencia General, en la definición, seguimiento y control en la identificación, diagnóstico y manejo de los riesgos en el desarrollo del objeto social de la Entidad. A través de la herramienta Vigía, se controla las Matrices de Riesgo, mediante el monitoreo y seguimiento en conjunto entre la OAGRI y los líderes de los procesos.

Caja Honor en la vigencia 2021, realizó y publicó en la página web a través de la OAGRI los correspondientes reportes trimestrales sobre la gestión y el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo SARLAFT y SARO, en los siguientes enlaces:

<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Sistema-de-Administracion-de-Riesgo-Operativo.aspx>

<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Sistema-de-Administracion-SARLAFT.aspx> y en forma mensual presenta los Informes de SARC, SARM, SARL a la Alta Dirección.





De otra parte y de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 Artículo 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Caja Honor realizó la elaboración y publicación de la matriz de riesgos de corrupción en el sitio web y la OFCIN verificó y realizó el respectivo seguimiento.

La OFCIN, en cumplimiento a la CE 038 de 2009 de la S.F.C, incorporada en la CE 029 de 2014 de la SFC, ha efectuado evaluación y seguimiento a los SAR, cuyas observaciones han sido tenidas en cuenta por la Administración con el fin de fortalecer y/o establecer controles que mitiguen la materialización de los riesgos inherentes al negocio. Dentro de los informes de auditorías realizadas en la vigencia 2021 a los SAR se encuentran:

**Tabla 7. Informes de Auditoría a los SAR Vigencia 2021**

Informe	Auditoría	Período	OM	Rec.
Nº 4-2021	SARLAFT	1-ago-2020 al 31-ene-2021	9	6
Nº 9-2021	SARL	1-sep-2020 al 31-mar-2021	4	5
Nº 13-2021	SARM	01-jun-2020 al 31-may-2021	4	2
Nº 17-2021	SARC	01-abr-2020 al 30-jun-2021	11	4
Nº 22-2021	SARLAFT	1-feb-2021 al 31-jul-2021	11	4
Nº 23-2021	SARSICI	Período 2020 al 30-jun-2021	3	1
Nº 27-2021	SARO	01-oct-2020 al 30-sep-2021	3	2
Nº 27A-2021	PCN	01-oct-2020 al 30-sep-2021	2	1
<b>Totales</b>			<b>47</b>	<b>25</b>

Fuente Información <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Informes-de-Auditoria-OFCIN.aspx> 2021

De conformidad al resultado de estas Auditorías, la OFCIN no observó incumplimientos a las Políticas del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de Mercado, de Liquidez, de Crédito, Operacional, PCN y de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, de acuerdo con el ejercicio auditor de la vigencia 2021 se generaron **47** Oportunidades Mejora de tipo preventivo y correctivo, así como **25** Recomendaciones a la OAGRI y a los diferentes procesos interrelacionados con cada uno de los SAR, las cuales tienen como propósito contribuir a la mejora continua de Caja Honor.

### Recomendación No. 03

La OFCIN recomienda a los procesos continuar con el monitoreo permanente con la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en la revisión del Mapa de Riesgos; lo anterior con el fin de evaluar la pertinencia de incorporar y/o identificar nuevos riesgos de índole contable en la matriz de riesgos, tanto internos como externos, para poder administrarlos de forma oportuna y dada la nueva reestructuración de Caja Honor mediante el Decreto 076 de 2022.

La OFCIN realizó seguimiento del reporte a la SFC por parte de del Plan Interno de Implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, remitido el 21-12-2021, asimismo durante la vigencia 2022, realizará verificación del informe de avance y desarrollo del Plan Interno de Implementación del SIAR (Circular Externa 018 de 2021 SFC).

### 3) Actividades de Control

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo - OAGRI, el perfil de riesgo residual a corte de 31 de diciembre de 2021 se ubica en el **nivel bajo**, con una



calificación de 1.58 puntos sobre un máximo posible de 25 puntos; se realizó seguimiento a la efectividad de los controles para mitigar los riesgos operacionales de la Entidad (77), lo que permitió evidenciar el funcionamiento oportuno, eficaz y eficiente de los 208 controles que se encuentran asignados a los procesos; de igual forma Caja Honor vela por la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como la Continuidad del Negocio mediante el Plan PCN, orientado al cumplimiento de los Objetivos Institucionales.

De conformidad con lo informado por OAGRI, cada uno de los procesos de Caja Honor, cuenta con su mapa de riesgos que define los controles y tratamiento acorde a su criticidad y son administrados en un sistema de información llamado Vigía, según los lineamientos impartidos en el proceso de Gestión de Riesgo, donde se verifica la eficacia de las acciones para abordar riesgos. Los riesgos son identificados, analizados y consolidados por los responsables de los Macroprocesos y Procesos respectivamente. De igual forma se realiza semestralmente reuniones con la Mesa de Expertos para evaluar nuevos controles o riesgos.

Asimismo, la OAGRI realizó las siguientes actividades relacionadas con la Administración y monitoreo de los Riesgos al cierre de la vigencia 2021:

**SARC:** Se realizó el debido seguimiento permanente a los indicadores y controles establecidos, cumpliendo con la meta prevista en una relación de 0,011%

**SARL:** Se realizó el monitoreo de la información financiera de Caja Honor y durante el cuarto trimestre, se presentaron reducciones en el VaR de liquidez e indicadores de riesgo de liquidez, derivado de las exigencias de liquidez programadas, en una relación de:  $226,822/114,936 = 1,97$  veces.

**SARM:** En cumplimiento de la política de un portafolio conservador, se realizaron estrategias locales y globales de mitigación de riesgos asociados a las posiciones de mercado de la entidad, logrando un control efectivo sobre el riesgo de mercado, cumpliendo con la meta prevista, en una relación de 0,0020%.

**SARO:** De los 170 eventos de riesgo operativo que se reportaron durante el año, cuatro afectaron el estado de resultados integral, con pérdida por riesgo operacional equivalentes al 0,09% (Se registraron ajustes que afectan el Estado de Resultados Integral de Caja Honor por \$ 357,800,896,95, correspondiente a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de las demandas legales para el ajuste de las provisiones al 31 de diciembre de 2021.

**SARSICI:** Se alcanzó el indicador del 100%, en su mayoría, estos eventos no se han materializado debido a la protección de las herramientas perimetrales y, de otra parte, por identificación de eventos falsos positivos. Como resultado de lo anterior, el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad se encuentra en un nivel bajo.

**SARLAFT:** Se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados, concluyendo que 8 generaron la necesidad de reportarse como operación sospechosa, cumpliendo con la meta prevista en una relación de:  $8/1,236 = 0,647\%$





Medición del Sistema de Administración del Riesgo: Se evidenció el cumplimiento de las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de Caja Honor, así como la exposición de riesgo global de la Entidad que se ubica en un nivel bajo, cumpliendo con la meta prevista en una relación de  $7,59/6 = 1,26$  puntos.

#### 4) Información y Comunicación

Caja Honor a través del Área de Comunicaciones - ARCOM, crea un flujo documental a través del cual los diferentes procesos, solicitan la publicación de los diferentes informes de Caja Honor, de conformidad a los lineamientos establecidos para la publicación de contenidos en el Portal Institucional y en la Intranet de la Entidad. Asimismo, se tiene implementada una Matriz de Comunicaciones para cada uno de los procesos, la cual se encuentra en la herramienta Isolucion donde se controla y monitorea la documentación perteneciente por cada líder de proceso.

En cumplimiento de la Política de Transparencia de la información Pública, Caja Honor en su Página Web a través de la URL, divulga la información para que sea consultada por los interesados encontrándose los siguientes ítems: 1) Información General, 2) Normatividad, Políticas y Lineamientos, 3) Localización y contacto, 4) Servicios de Información, 5) Información Financiera y Contable, 6) Planeación, Gestión y Control, 7) Contratación, 8) Trámites y Servicios, 9) PQRS-D, 10) Participación Ciudadana, 11) Datos Abiertos, 12) Recurso Humano, 13) Esquema de Publicación, 14) Gestión Documental, 15) Acceso a la Información y 16) Promoción y Divulgación.

<https://www.cajahonor.gov.co/Paginas/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica.aspx>,

#### 5) Actividades de Monitoreo

Este componente se desarrolla a través del SARO, donde todos los procesos tienen identificados sus riesgos y controles, contando actualmente con una cultura de gestión para la identificación, reporte de eventos de riesgo y gestión de los controles de los riesgos.

Asimismo, se despliega a través de las autoevaluaciones y auditorías realizadas por la OFCIN, con el fin de valorar la efectividad del control interno de la organización, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes, los programas y proyectos y los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de Caja Honor.

De conformidad a las actividades programadas en los Cronogramas de Auditoría, de Informes de Ley Externos e Internos, de Junta Directiva, de Comité de Auditoría, Seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional (PMI) y por Proceso (PMP), de Capacitaciones para el Fortalecimiento de la Cultura de Autocontrol con enfoque hacia la prevención para los funcionarios y colaboradores de la Caja Honor y el Cronograma de Capacitaciones Internas



para el Equipo Auditor de la OFCIN, la gestión realizada por la OFCIN al cierre de la vigencia 2021 entre otros fueron:

1. Se realizaron 26 auditorías programadas de las cuales se encuentra 1 en desarrollo (Auditoría bajo NIIF 2021, finalizada en la vigencia 2022) y 3 no programadas, para un total de **29** auditorías de gestión en la vigencia 2021, con un cumplimiento del 100% en este indicador.
2. Se presentaron 262 informes internos y 42 externos, para un total de **304** en la vigencia 2021, con calidad y oportunidad según las solicitudes de los procesos internos y entes externos y dentro de las fechas establecidas.
3. En el seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional y por procesos, la OFCIN reportó en cada uno de los Comités, los avances informados a la Junta Directiva de forma trimestral, a la GERGE y al CIGD en las sesiones trimestrales ordinarias, con un cumplimiento del 100% en este indicador.
4. La OFCIN con corte al 31-12-2021 realizó el seguimiento a los PMP, con el fin de mantener informado de manera permanente al Representante Legal y a los Líderes de los Procesos del avance y estado actual de los PMP. Durante la vigencia 2021, se realizó el cargue de **25** PMP, como resultados de las auditorías realizadas en la vigencia 2021, adicionándolos a los 13 PMP activos a diciembre 2020 para un total de 38 PMP, de los cuales finalizaron 22 PMP durante el mismo período; con corte al 31-12-2021 se encuentran activos y en desarrollo **16** PMP, los cuales se monitorearán por la OFCIN en la vigencia 2022.
5. La OFCIN durante la vigencia 2021, realizó trimestralmente actividades de control con Enfoque hacia la Prevención según lo estipulado en el Decreto 648 del 19 de abril de 2017 del DAFP y Decreto 403 de 2020 CGR art. 61, realizó capacitaciones con sus respectivas evaluaciones a funcionarios y colaboradores de Caja Honor y al equipo auditor, cumpliendo en un 100% con el indicador de “Cultura de Autocontrol”, evidenciando la efectividad de las mismas.
6. La OFCIN participó en los todos los Comités de Caja Honor presentando las diferentes observaciones y recomendaciones a que hubiere a lugar de forma oportuna, dentro del ciclo PHVA y mejora continua.
7. Los diferentes informes de auditorías y de ley realizados por la OFCIN pueden ser consultados en la página web en el enlace Transparencia y Acceso a la Información en el numeral 4.8 Informes de la Oficina de Control Interno, según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Manual del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

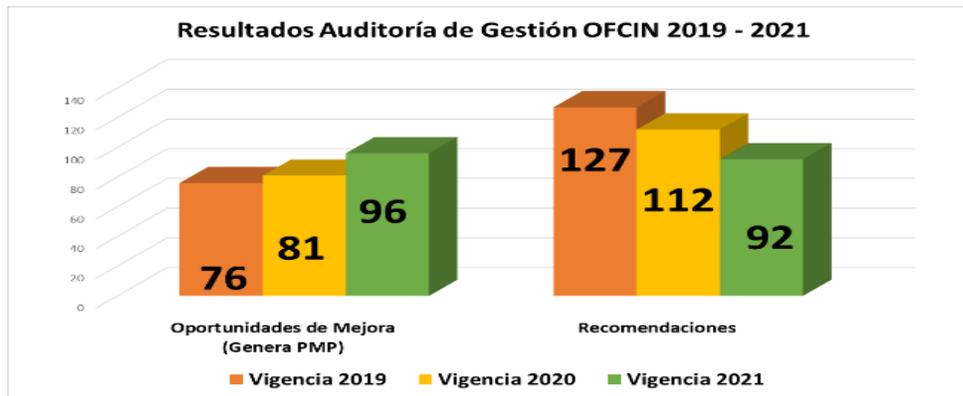
En cumplimiento al ejercicio auditor por parte de la OFCIN de Caja Honor en la vigencia 2021, y producto de las **28** evaluaciones realizadas a los diferentes procesos de la Entidad, se dieron a conocer **96** Oportunidades de Mejora Correctivas y Preventivas y **92** Recomendaciones, que permitieron diseñar e implementar Planes de Mejoramiento por Proceso que buscan corregir las debilidades detectadas en el desarrollo de la auditoría y medir la efectividad de los controles identificados e identificación de nuevos riesgos.



De conformidad al ejercicio auditor realizado por la OFCIN, en los últimos 3 años y producto de las evaluaciones realizadas a los diferentes procesos en cumplimiento a los Cronogramas de Auditoría aprobados por el CA, se observaron los siguientes resultados:

**Tabla 8. Resultados Auditorías de Gestión OFCIN 2019 a 2021**

Resultados Auditorías de Gestión OFCIN	Vigencia 2019	Vigencia 2020	Vigencia 2021
<b>Oportunidades de Mejora (Genera PMP)</b>	76	81	96
<b>Recomendaciones</b>	127	112	92



Fuente: Elaboración propia OFCIN tomado del Anexo resultado ejercicio auditor 2019, 2020, 2021

### Recomendación No. 04

Reforzar por parte de los líderes de los procesos la aplicación de los principios del SCI Autocontrol, Autogestión y Autoevaluación alineado a lo establecido en el MIPG en su línea estratégica y las 3 líneas de defensa, con el fin de cumplir con los compromisos en forma oportuna y evitar la materialización de riesgos en el incumplimiento o extemporaneidad de los mismos.

De conformidad a las evaluaciones realizadas por la OFCIN en la vigencia 2021, así como a las diferentes técnicas aplicadas como pruebas selectivas de observación, visitas insitu, análisis y validación de la información, seguimiento permanente a las Auditorías extra situ y/o requerimientos de la SFC en cuanto a los SAR, no se detectaron deficiencias materiales que puedan afectar la razonabilidad de los Estados Financieros y su informe de Gestión por la vigencia 2021, resultados que fueron reportados a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y Gerencia General; lo que se puede evidenciar en los expedientes de las auditorías que reposan en el archivo de la OFCIN y los publicados en la página web de Caja Honor, así:



Informes de Auditoria OFCIN

2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013

Informe No 01 Gestión SAC II sem 2020	Informe No 02 Auditoria SCI II sem 2020	Informe No 03 - Cajas Menores IV trim 2020	Informe No 16 Auditoria Portales WEB	Informe No 17 de 2021 - Auditoria SARC	Informe No 18 Auditoria SUAOP ARSAC I Semestre 2021
Informe No 04 Auditoria SARLAFT I 2021	Informe No 05 Auditoria Cierre vig-2020 Apertura vig- 2021	Informe No 06 Auditoria Caso Fundación Magdalena	Informe No 19 Auditoria Gestión y Evaluación SCI I Sem-2021	20 Informe No 20 Auditoria Cajas Menores I SEM 2021	Informe No 21 Auditoria Gestión Tesorería 2021
Informe No 07 Auditoria SUAOP Administración de Cuentas	Informe No 08 - Auditoria SUAOM Gestión de Contratación	Informe No 09 Auditoria SARL	22 Informe No 22 Auditoria SARLAFT II 2021	Informe No 23 Auditoria SARSICI 2021	Informe No 24 Auditoria 2021 Rendición Cuentas 2020
Informe No 10 FS ALEAS 2021	Informe No 11 Auditoria N.P CHAT BOT y CALL CENTER	Informe No 12 Auditoria 2021 ARTAH y SGSST	Informe No 25 Auditoria UCODI 2021	Informe No 27 Auditoria SARO 2021	Informe No 27A Auditoria PCN 2021
Informe No 13 Auditoria SARM 2021	Informe No 14 Auditoria SIGEP	Informe No 15 Acciones Repetición Daño Antijurídico	Informe No 28A Auditoria SUFIN ACRE 2021	Informe No 28A Auditoria SUFIN ARFIN 2021	

Figura 31. Informes de Auditoría Oficina de Control Interno vigencia 2021  
Fuente de Información: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Informes-de-Auditoria-OFCIN.aspx>

Informes Pormenorizados  
30/03/2016

2022 2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 2

Inf. Evaluación Indep. Estado del SCI de Caja Honor II Sem de 2021	Inf. Evaluación Indep. Estado del SCI de Caja Honor I Sem de 2021
--	---

Figura 32. Informes de Evaluación Independiente Estado del SCI de Caja Honor I y II semestre de 2021  
Fuente de Información: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Informes-Pormenorizados.aspx>

Tips

> Portal Intranet / Gestión Auditoría y Control / Tips

La Transformación en las Prácticas de Auditoría Interna - 2022	TIPS alistamiento Auditoría CGR DF	Tips 3ra Línea de Defensa frente SGSST
TIPS El Rol de la Alta Dirección frente a las líneas de defensa (MIPG)	TIPS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO 2020	Tips para el fortalecimiento de la cultura de autocontrol

Figura 33. Informes de Auditoría Oficina de Control Interno vigencia 2021  
Fuente de Información: Portal Intranet / Gestión Auditoría y Control / Tips



En cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Comité Acuerdo 01 del 29-abr-2020, durante la vigencia 2021, se realizaron 4 sesiones trimestrales ordinarias del Comité de Auditoría - CA, cuyas decisiones fueron consignadas en las respectivas actas y sus anexos así:

**Tabla 9. Actas del Comité de Auditoría realizadas en la vigencia 2021**

No. Acta	Fecha de Realización	Sesión
1	18-feb-21	Ordinaria
2	20-may-21	Ordinaria
3	21-sep-21	Ordinaria
4	17-dic-21	Ordinaria

Fuente de Información: Propia OFCIN –tomada de las actas del CA de la OFCIN

De conformidad a la revisión de las actas, se observó que se recibieron los informes relacionados con los Informe de Funcionamiento del Sistema de Control Interno, Informe de Gestión de Riesgos y de la OFCIN, e informe de los Estados Financieros entre otros; dentro de los temas de cumplimiento expuestos, estos han permitido evaluar la efectividad del SCI de Caja Honor.

Los Estados Financieros de Caja Honor, por el período terminado al 31 de diciembre de 2021, se sujetaron a una revisión integral de auditoría por parte de la Revisoría Fiscal, de la OFCIN quien ha realizado evaluaciones periódicas a los procesos del negocio incluido el contable, que procesa la información reflejada en los Estados Financieros de la Entidad; asimismo el Comité de Auditoría en las 4 sesiones realizadas en el 2021, obtuvo de la SUFIN la información oportuna y requerida de los Estados Financieros de Caja honor, de acuerdo a sus cortes correspondientes, y concluye que los mismos fueron presentados de acuerdo con principios de contabilidad prescritos por la SFC y las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF. Con fecha 18-feb-2022, se realizó el dictamen por parte de la Revisoría Fiscal Mazars de los Estados Financieros vigencia 2021, con opinión favorable.

Seguimiento Planes de Mejoramiento Institucional (PMI)

La OFCIN informa semanalmente a la Gerencia General, Subgerentes y Jefes de Oficina, los resultados de la gestión y avance de los PMI; al igual que a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y el GSED así:

**Contraloría General de la República – CGR**

PMI- Auditoría Financiera (AFRA) Vigencia 2020

Al corte del 31 de diciembre de 2021, la Oficina de Control Interno (OFCIN) realizó seguimiento y evaluación independiente a los hallazgos y metas establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional – PMI, de la Auditoría Financiera a la vigencia 2020 (AFRA), efectuada por la Contraloría General de la República (CGR), cuyo informe fue radicado en Caja Honor el 22 de noviembre de 2021, reportando un total de 7 hallazgos administrativos, por lo anterior se suscribió un total de 8 metas el 7 de diciembre de 2021; quedando registrado en el aplicativo SIRECI de la CGR, dentro del plazo otorgado para el mismo.





La OFCIN, en la vigencia 2022 realizará el seguimiento, monitoreo y control de los 7 hallazgos y 8 metas que están en desarrollo del PMI de la Auditoría Financiera AFRA 2020 a cargo de los subgerentes, jefes de oficina, líderes de las áreas responsables y de acuerdo con las actividades, entregables y plazos programados en la matriz SIRECI.

### PMI- Auditoría Financiera (AFRA) Vigencia 2018

El PMI de la AFRA vigencia 2018, consta de 4 hallazgos y 8 metas; de conformidad a los avances presentados por SUVIP en la vigencia 2021, finalizó al **100%** los 4 hallazgos y las 8 metas, con un cumplimiento global al **100%** con corte al 30-abril-2021.

### PMI- Auditoría Cumplimiento Fondo de Solidaridad (ACFS) Vigencia 2017

El PMI de la ACFS vigencia 2017, consta de 13 hallazgos y 16 metas; de conformidad a los avances reportados por la SUVIP en la vigencia 2021 y con corte al 31-dic-2021, continúa con un cumplimiento global del **92.3%** equivalente a 12 hallazgos y en relación con las 15 metas con un cumplimiento del **94%**; actualmente continúa en desarrollo 1 meta del hallazgo 8 (H8M1).

### Reportes PMI Entes Externos CGR

La OFCIN realizó el reporte de transmisión en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI correspondiente al corte 31-dic-2021 del Plan de Mejoramiento CGR, el 28-ene-2022 dentro de los plazos establecidos y conforme a lo estipulado en los procedimientos y disposiciones legales dados por la Contraloría General de la República.

La OFCIN realizó la transmisión de 2 informes al GSED con corte 31-dic-2021, del estado del PMI de la CGR vigencia 2020 AFRA y vigencia 2017 ACFS el 31-ene-2022 mediante correo electrónico, de conformidad con la Directiva 30 del 31 de octubre de 2016 y Circular 15 de 2020 de la CGR. Actualmente estos planes se encuentran activos, en desarrollo y en monitoreo por la OFCIN.

## **Superintendencia Financiera de Colombia – SFC**

Durante la vigencia 2021, la OFCIN realizó seguimiento permanente de los requerimientos de la SFC, realizando los reportes a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y Gerencia General, evidenciando que se cumplieron los requerimientos dentro de los plazos establecidos por el ente regulador.

### Otros Informes de la OFCIN

### Calificación Índice de Desempeño Institucional FURAG - Control Interno 2020

De conformidad a la evaluación en el FURAG de la vigencia 2020, la calificación correspondiente a la Dimensión Control Interno para Caja Honor, se obtuvo un puntaje del **96.6%**.



### Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno I y II Semestre 2021

En cumplimiento con las disposiciones contenidas en el artículo 156 del Decreto 2106 del 22-11-2019, que modifica el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la OFCIN presentó y publicó el Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor, correspondiente al I y II semestre de 2021, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-006 del 19-12-2019; evaluando los 5 Componentes de la Séptima Dimensión - Control Interno, obteniendo como resultado un cumplimiento del **100%** en cada informe, los cuales fueron publicados en la página Web de Caja Honor dentro de los plazos establecidos.

### Evaluación del Sistema de Control Interno Contable:

La OFCIN realizó Evaluación al Sistema de Control Interno Contable a diciembre 31 de 2021, a través del Sistema CHIP CGN, dando cumplimiento a la Res. 193 de 2016 e Instructivo 001 de diciembre de 2021 de la CGN, en su numeral 2.2.2 “Reporte Formulario de la categoría Evaluación de Control Interno Contable”, en el formato preestablecido en Excel CGN2016\_EVALUACIÓN\_CONTROL\_INTERNO\_CONTABLE, cuyo resultado vigencia 2021 fue **5.0/5.0**. Para la vigencia 2020 el resultado fue de 4.96/5.0.

## **7. ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN DE LA VIGENCIA 2021**

Caja Honor gestionó diferentes actividades que han contribuido al avance de los logros institucionales durante la vigencia 2021, se relacionan los siguientes entre otros:

1. De acuerdo con los resultados publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en mayo de 2021, el Índice de Desempeño Institucional de Caja Honor medido a través del FURAG para esta vigencia fue del **98.70%**, logrando el **1°** lugar de las entidades del Sector Defensa y el **4°** lugar en la categoría del Orden Nacional, cumpliendo en un 100% el indicador frente a la meta de alcanzar el 96%, en relación con la Dimensión Control Interno **96.6%**.
2. Caja Honor obtuvo el 21° puesto en el Ranking de las mejores empresas para trabajar en Latinoamérica.
3. Caja Honor fue seleccionada en el 1° lugar dentro del ranking de los mejores lugares para que las mujeres trabajen en Colombia, de acuerdo con la evaluación aplicada por la compañía Great Place To Work, GPTW, que trabaja con empresas líderes de todo el mundo en la identificación de culturas organizacionales de alto rendimiento.
4. El 14 de diciembre de 2021, Caja Honor fue seleccionada en el 17° lugar de Los Mejores Lugares Para Trabajar en Colombia, entre las empresas con menos de 300 colaboradores, reafirmando el compromiso de la Entidad de dar valor a sus colaboradores y ratificar la felicidad laboral como un propósito firme.
5. Actualización de procedimientos en diferentes áreas y optimización de las actividades.





6. El Sistema de Administración de Riesgos SAR de Caja Honor durante el I, II, III y IV trimestre de 2021, se ubicó en un nivel de exposición bajo.
7. En mayo de 2021, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 de forma virtual, con una participación de 2.697 internautas, fue transmitido por redes sociales, vía streaming y en diferido por el Canal Institucional.
8. En junio de 2021, se lanzó un nuevo producto para los afiliados a Caja Honor, que corresponde al Crédito Hipotecario, para facilitar el cierre financiero de la solución de vivienda de los afiliados.
9. Entre el 13 y 17 de septiembre de 2021, ICONTEC llevó a cabo auditorias en sitio y remotas para comprobar la conformidad del Sistema de Gestión Integrado con el enfoque de las normas técnicas ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 y la ISO 45001:2018, dando como resultado renovación anticipada, ampliación del alcance en Seguridad de la información a los Puntos de Atención y certificación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
10. La Encuesta de Satisfacción de los Afiliados durante la vigencia 2021, I trimestre: 4.51, II trimestre: 4.74, III trimestre: **4.74**, IV trimestre: **4.84** en una escala de 1 a 5. Con respecto a los Puntos de Atención en la vigencia 2021, se obtuvo un resultado para el I trimestre: 4.55, II trimestre: 4.89, III trimestre: **4.91**, IV trimestre: **4.88** en una escala de 1 a 5.
11. Al 31 de diciembre de 2021, se gestionaron 102.931 trámites, de los cuales 99.359, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 96,53%.
12. Producto de la Auditoria de la Contraloría General de la República CGR se feneció la cuenta fiscal y dejaron 7 hallazgos administrativos.
13. Resultado Evaluación al Sistema de Control Interno Contable a diciembre 31 de 2021, a través del Sistema CHIP CGN, cuyo resultado fue **5.0/5.0**.
14. Resultado Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno I y II Semestre 2021, con un cumplimiento del **100%** en cada uno de los semestres.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Caja Honor, tiene implementado el SCI en cumplimiento a las directrices dadas mediante la Ley 87 de 1993, así como lo dispuesto por SFC en su Circular Externa 038 de 2009, incorporada en la CE 029 de 2014 de la SFC, por la Contaduría General de la Nación (CGN) mediante la Resolución 193 de 2016 (modificada por la Resolución 693 de 2016) e Instructivo 001 de 2021 y a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED) con el Ministerio de Defensa Nacional (MDN).





Asimismo, esta evaluación es realizada, teniendo en cuenta la articulación de las 7 Dimensiones y las 19 Políticas establecidas de Gestión y Desempeño de conformidad con el Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y su Manual Operativo (versión 4 de marzo de 2021), con los 5 componentes del MECI, el Decreto 648 de 2017, Decreto 612 de 2018, el Código de Ética, Integridad y Conducta, el Código de Buen Gobierno y a través de la asignación de responsabilidades de la línea estratégica y las 3 líneas de defensa.

El Sistema de Control Interno de la Entidad, durante el II semestre de 2021, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el MECI, como resultado de la evaluación la OFCIN concluye que el estado general del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene adecuadamente estructurados los 5 componentes de la Séptima Dimensión de Control Interno, evaluados y monitoreados de forma independiente y objetiva permanentemente por la Oficina de Control Interno.

La OFCIN, en desarrollo de las evaluaciones a los Sistemas de Administración de Riesgos durante el I y II semestre de 2021, no observó incumplimientos a las políticas de Riesgo de SARLAFT y SARL, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) y la Unidad de Cumplimiento (UCODI); sin embargo, la OFCIN generó 47 oportunidades de mejora y 25 recomendaciones tendientes a la mejora continua de los procesos interrelacionadas a cada SAR's.

Una vez realizada la evaluación al Sistema de Control Interno de Caja Honor, se puede inferir que se viene cumpliendo con la articulación del MECI y el MIPG, respecto a las 7 Dimensiones y las 19 políticas establecidas y en cumplimiento a la Resolución Interna 380 del 13-07-2021 del CIGD.

La OFCIN en su Rol de Evaluación, Seguimiento y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el MIPG de la Caja, presenta a la Gerencia General las siguientes recomendaciones, con el fin de que sirvan como herramienta para la mejora continua así:

**Tabla 10. Recomendaciones Auditoría SCI II Semestre de 2021**

No	Recomendación	Responsables
1	La OFCIN recomienda a los procesos Gestión del Trámite y Gestión de Vivienda y Mercadeo, realizar el seguimiento oportuno a las acciones aperturadas en la herramienta SVE y fortalecer las estrategias a fin de cumplir con el PAI 2022, así como al cumplimiento de la Mega (2019-2022), a través de la gestión de las diferentes Políticas de Solución de Vivienda, con el fin de evitar la materialización del R034 - Incumplimiento de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, Planes de Mejoramiento y demás Planes Institucionales.	SUVIP – ARVIV SUAOP - ASERA, PUNTOS DE ATENCIÓN





No	Recomendación	Responsables
2	La OFCIN, recomienda a los procesos fortalecer la publicación en la pestaña de Tips en el Micrositio Gestión del Conocimiento, como parte del marco del MIPG, a través del autoaprendizaje, con el fin de contar con repositorios de conocimiento actualizados, de fácil acceso y socializados al interior de Caja Honor.	OAGRI, OAINF, OAJUR, ARVIV, ARCOM, ASERA, ACREC, AOPER, ARCON, ASEAD.
3	La OFCIN recomienda a los procesos continuar con el monitoreo permanente con la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo – OAGRI, en la revisión del Mapa de Riesgos; lo anterior con el fin de evaluar la pertinencia de incorporar y/o identificar nuevos riesgos en la matriz de riesgos, tanto internos como externos, para poder administrarlos de forma oportuna y dada la nueva reestructuración de Caja Honor mediante el Decreto 076 de 2022.	OAPLA, OAGRI, OAINF, OAJUR, ARVIV, ARCOM, ASERA, AOPER, ARACF, ARTES, ARFIN, ACREC, ARTAH, ARCON, AGEDO, ASEAD, UCODI.
4	Reforzar por parte de los líderes de los procesos la aplicación de los principios del SCI Autocontrol, Autogestión y Autoevaluación alineado a lo establecido en el MIPG en su línea estratégica y las 3 líneas de defensa, con el fin de cumplir con los compromisos en forma oportuna y evitar la materialización de riesgos en el incumplimiento o extemporaneidad de los mismos.	OAPLA, OAGRI, OAINF, OAJUR, ARVIP, ARCOM, ASERA, AOPER, ARACF, ARTES, ARFIN, ACREC, ARTAH, ARCON, AGEDO, ASEAD, UCODI.

Concluida la evaluación la OFCIN, evidenció un **nivel de cumplimiento satisfactorio** en razón a que sus actividades están alineadas con el Plan Estratégico Institucional, el Sistema Institucional de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión de Caja Honor, e invita a todos los funcionarios y colaboradores de la Entidad a continuar fortaleciendo las actividades que conduzcan al mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno de Caja Honor.

La Gerencia General como política permanente continúa promoviendo, impulsando y motivando todas las actividades necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente del Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión de la Calidad y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Cordialmente,

**MARTHA CECILIA MORA CORREA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó  
Laura Edith Martínez Martínez  
Profesional Especializado OFCIN