



Bogotá, D.C. 12 de marzo de 2021

INFORME DE AUDITORÍA No. 2 DE 2021

GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

II SEMESTRE DE 2020

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 2021 y de Informes Internos y Externos a entes de control, adelantó el Informe de Gestión y Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) del II semestre de 2020, con el fin de mejorar la capacidad para la toma de decisiones y fortalecer las comunicaciones entre las partes interesadas e incrementar la eficiencia administrativa.

2. ALCANCE

El Informe de Gestión y Evaluación del SCI de Caja Honor, se realizó para el II semestre de 2020, teniendo en cuenta la articulación de las 7 Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con los componentes del MECI (Decreto 943 de 2014), de conformidad con el Decreto 1499 de 2017 y su anexo técnico versión 03 de dic-19, 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 12-sep-2019.

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.
- 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.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



pública. (Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno).

- 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.
- Circular 5 de 2019 del 11 de marzo de 2019 de la CGR, lineamiento Planes de Mejoramiento sujetos de control fiscal.
- 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.
- Decreto 403 del 16 de marzo 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.
- Circular 015 del 30 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.

3.2 NORMATIVIDAD INTERNA

- 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.
- 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 se dictan otras disposiciones.
- Resolución 320 de 2018, por la cual se establece 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.
- Resolución 592 de 2018, por la cual se modifica la Resolución 320 de 2018 y se dictan otras disposiciones.
- 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.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por mejores Viviendas, Servicios,
para Colombia entera.

NIT: 860021967-7



- Resolución 241 de 2019, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 320 del 19 de junio de 2018, en relación con unos grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 619 de 2019, por medio de la cual se modifica la Resolución 728 de 2018 y se dictan otras disposiciones.
- Código de Ética, Integridad y Conducta, formato TH-NA-CO-001 versión 12 del 04-sep-2019.
- Resolución 195 del 25 de abril de 2020, por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 01 del 29 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 y se deroga el Acuerdo 04 de 2016.
- Instructivo N° 02 de 2020, Responsabilidades y lineamientos mínimos para la promoción, prevención y acciones de contención ante el Covid-19.
- Instructivo N° 04 del 28 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 del 11 de febrero de 2020, 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 las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019.

4. ANTECEDENTES

El MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el SIC como se observa a continuación:



Figura No. 1. Articulación Sistemas de Gestión y de Control Interno

Fuente de Información: Manual Operativo MIPG DAFP 2019 versión 3 - consulta 05-feb-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por mejores Viviendas Militares, para Colombia entera.

NIT 860021967-7



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 3 de diciembre de 2019, define las 7 dimensiones y las 18 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.

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.

La nueva estructura del MECI, busca una alineación a las buenas prácticas de control desde el modelo COSO a través de la asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control en todas sus líneas de defensa.

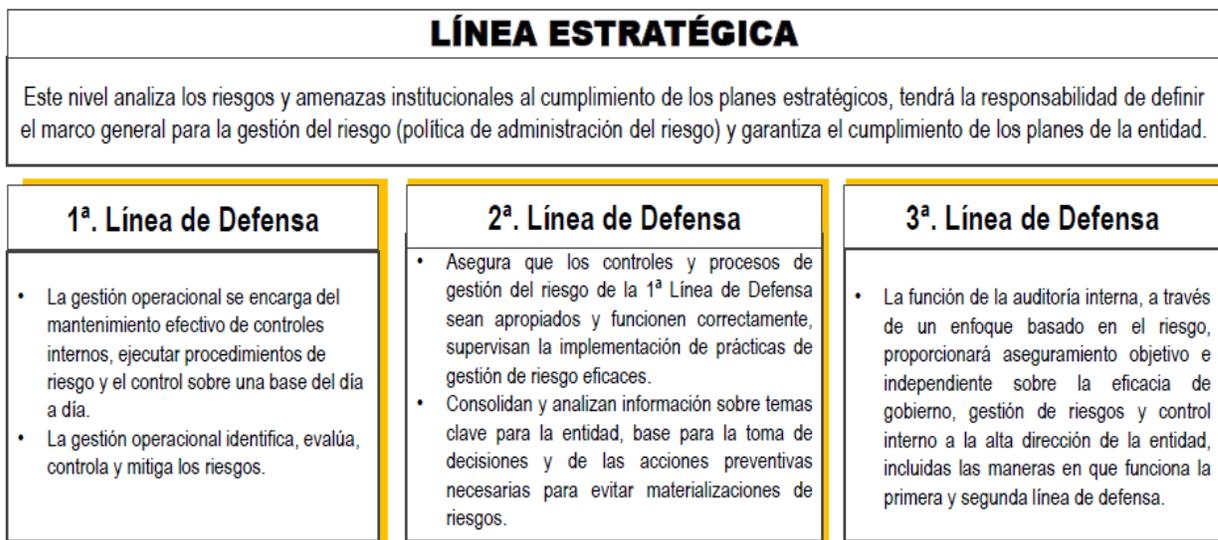


Figura No.2 Operatividad de las Líneas de Defensa - MIPG
Fuente de Información: Curso Virtual MIPG – DAFP – Séptima Dimensión - consulta 05-feb-2021





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.

Desde la Línea Estratégica y las 3 Líneas de Defensa, Caja Honor avanza en la humanización y la excelencia del servicio mediante un Talento Humano comprometido, basados en valores, principios y un comportamiento ético superior; asimismo, desarrolla la aplicación de los valores institucionales, desde una perspectiva de corresponsabilidad y respeto por la dignidad humana. En cumplimiento de las 2 políticas de Gestión y Desempeño Institucional de Talento Humano (Gestión Estratégica del Talento Humano y la Integridad) con corte al II semestre de 2020, la OFCIN evidenció la información a través de la cual se desarrollan las políticas en mención como:

Los niveles de autoridad y responsabilidad se encuentran definidos en el Decreto 1900 de 2013, operacionalizados en la Resoluciones Internas 320, 592 de 2018 y 241 de 2019, que determinan las funciones de cada una de las dependencias; además, se cuenta con el Código de Ética, Integridad y Conducta, basado en valores, principios y un comportamiento ético superior; los valores institucionales que integran el código son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, lealtad, excelencia. Este código ha sido divulgado por el Área de Talento Humano – ARTAH a todos los niveles de la organización y se encuentra publicado en la intranet y en la página web, para conocimiento de todas las partes interesadas según formato TH-NA-CO-001 versión 12, del 4-09-2019.

	CODIGO CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y CONDUCTA	FECHA: 4/Sep/2019
		VERSIÓN: 012
		CÓDIGO: TH-NA-CO-001

Figura No. 3. Código de Ética, Integridad y Conducta
Fuente Información: Aplicativo Isolucion consulta 05-feb-2021

De acuerdo con lo informado por ARTAH, dentro de la documentación establecida se tiene designado un Manual específico de funciones y competencias tanto para los empleados públicos como para los trabajadores oficiales.

Según lo verificado por la OFCIN, el ARTAH realizó actualización del Manual de Directrices de Vinculación, Perfiles y Competencia de Trabajadores Oficiales y se evidenció en la herramienta Isolucion la publicación como se evidencia a continuación:

	MANUAL MANUAL DE DIRECTRICES DE VINCULACIÓN, PERFILES Y COMPETENCIA DE TRABAJADORES OFICIALES	FECHA: 18/Ene/2021
		VERSIÓN: 012
		CÓDIGO: TH-NA-MA-003

Figura No. 4 Manual de Directrices de Vinculación Trabajadores Oficiales
Fuente Información: Aplicativo Isolucion consulta 05-feb-2021





Este manual se fundamenta en las siguientes normas Ley 973 de 2005, Decreto 1900 y 1901 del 2013, Ley 6 de 1945, Decreto 1083 de 2015, Decreto 092 de 2007, Decreto 815 de 2018, Resolución Interna 728 del 3 dic-2018 y Resolución Interna 609 del 10-dic-2019. Asimismo, se expidió la Resolución Interna 213 del 6-may-2019, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 620 de 2016, y se actualiza el Manual Especifico de Funciones y Competencias para los Empleos Públicos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía"

La Entidad mediante la Resolución Interna 195 del 25-04-2020, realizó actualización de las disposiciones y funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD); asimismo, en las sesiones trimestrales los líderes de los procesos presentan los avances de las 18 políticas de Gestión y Desempeño, Planes de Integración y los avances del Plan de Acción. Durante la vigencia 2020, se realizaron 6 sesiones del CIGD y se dejaron las respectivas actas y anexo de las presentaciones realizadas por los líderes de los procesos, de las cuales el Acta 5 se realizó el 05-ago-2020 y se presentaron los temas de cumplimiento al II trimestre de 2020 y el Acta 6 de fecha 4 de nov-2020, en el cual se presentaron los avances al III trimestre de 2020.

De conformidad a lo informado por ARTAH y lo observado por la OFCIN, en los planes de acción para el III y IV trimestre de 2020 o en los temas presentados ante el Comité de CIGD y evidenciados en las actas del comité se encuentra las siguientes actividades:

- El Plan Estratégico de Talento Humano: Se desarrolló bajo las iniciativas de innovación y gestión del conocimiento gestionando el Proyecto Evolucionar, enfocado al desarrollo de los funcionarios en estos cuatro ejes: Liderazgo, Servicio, Gestión del Conocimiento e Innovación y Transformación Digital, así mismo, se trabajó el concepto de Marca Empleador Caja Honor.



Figura No. 5 Plan Estratégico de Talento Humano
Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020



- Plan Anual de Vacantes y Plan de Previsión de Recursos Humanos: El indicador de rotación acumulado para el año 2020 fue de 9.52%.
- Plan de Incentivos Institucionales: Se reconoció el excelente desempeño en sus funciones, reconocimiento a empleados del mes, 8 funcionarios figuras del año, 7 funcionarios obtuvieron Mención de Honor y 10 funcionarios como Equipo del Año. Se ha ejecutado el cronograma del plan al 100% desarrollando actividades como el torneo de ajedrez, curso para los pre pensionados y actividades lúdicas de manera virtual por la contingencia del Covid-19.

Plan de Incentivos Institucionales

Deportivas

- **Torneo de Parchís:** 38 participantes
- **Torneo Interempresas:** 20 participantes
- **Tardes deportivas:** Yoga, Rumba, Aeróbicos.

Artísticas y Culturales

- **Día de la Familia:** Conferencia, Stand Comedy
- **Día del Amor y la Amistad:** Concierto Virtual.
- **Cursos de Artes:** 75 Participantes, Plastilina, Dibujo, Danzas, Cocina.
- **Celebración de profesiones:** Conferencia, 16 Economistas, 5 Comunicador Social, 58 Ingenieros, 13 Dactiloscopistas
- **Campaña de Valores:** Actividad Construyendo Valores

Familia

- **Día de la Familia CajaHonor 2020**
¡Celebra con nosotros, todos somos una gran familia!
La virtualidad nos une
- **Construyamos Valores**
- **Hallar el Propósito**
El valor de tener razones verdaderamente importantes para ser lo que somos y hacer lo que hacemos
- **¡Celebra con nosotros, todos somos una gran familia!**
La virtualidad nos une
- **¡Celebra con nosotros, todos somos una gran familia!**
La virtualidad nos une

Figura No. 6 Plan de Incentivos Institucionales
Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020

- El Plan Institucional de Capacitación: Este plan se formula y desarrolla a partir del cubrimiento e impacto de las capacitaciones, teniendo como promedio 92% en el módulo de competencias. Durante el II Semestre de 2020, se cumplió al 100% las actividades programadas.



Plan Institucional de Capacitación



Servicio y Cultura de Excelencia

- Lectura Rápida (20)
- Curso en responsabilidad y Servicio en el sector Público (204)
- Curso en Telemercadeo (61)

Innovación y Mejora Continua

- Innovación y gestión del conocimiento – MIPG (223)
- Curso de escritura Creativa (1)
- Diplomado en Finanzas (22)
- Curso en redacción Virtual (4)

Transformación Digital

- CISM (Certified Information Security Manager) (2)
- ISO 45001

Impacto en Adquisición de conocimientos:

Programa	Cubrimiento	% Mejoramiento en Conocimientos
Lectura Rápida	20	10%
Diplomado Integral en Finanzas	25	50%

Figura No. 7 Plan Institucional de Capacitación

Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020

- Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Este plan se formuló conforme los parámetros establecidos en el Decreto 1072 de 2015 y para la vigencia 2020 se adoptó los numerales de la norma 45001:2018, dentro de las actividades que se desarrollaron se encuentran:

Cumplimiento Protocolos Bioseguridad

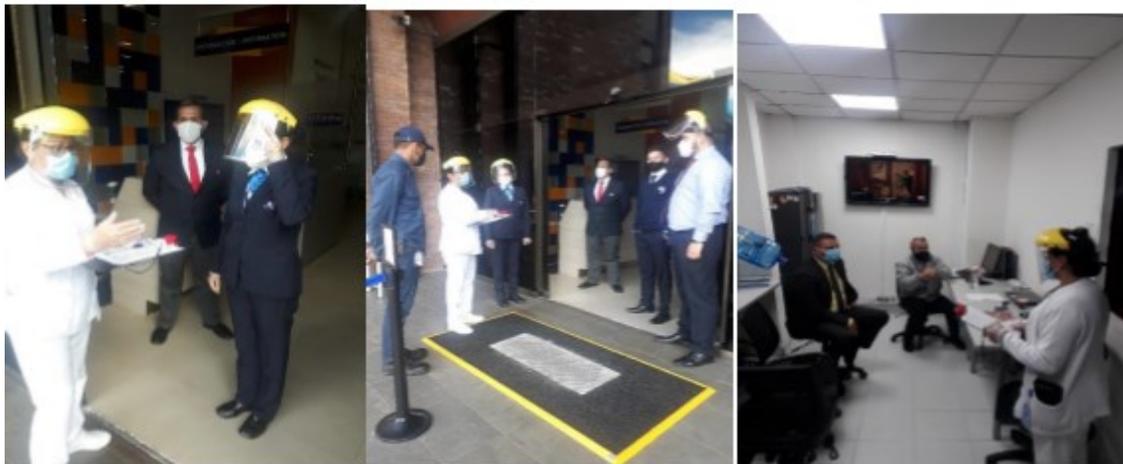


Figura No. 8 Cumplimiento protocolos de Bioseguridad

Fuente Información: Plan de Acción IV Trimestre de 2020 de fecha 10-ene-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

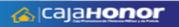


Control Condiciones de Salud



Figura No. 9 Control Condiciones de salud

Fuente Información: Plan de Acción IV Trimestre de 2020 de fecha 10-ene-2021



POLÍTICA DE INTEGRIDAD

Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción

El servicio público es de todos

Función Pública



300

Participantes

93%

Certificados

Curso abierto con enfoque en el actuar orientados bajo la cultura de la legalidad y la ética de lo público.

Reinducción al Código de Ética, Integridad y Conducta Caja Honor

267

Participantes

97%

Personal Aprobado



Reinducción general para todos los funcionarios y colaboradores orientado a fortalecer en los Funcionarios sus conocimientos frente a la cultura de ética, valores e integridad de Caja Honor

Figura No. 10 Política de Integridad

Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020

- La Entidad de conformidad al Acta No. 4 del CIGD del 4 de mayo-2020, aprobó la Política de Talento Humano la cual es “Atraer y desarrollar personal con conocimientos, habilidades y competencias, fundamentado en principios, valores y un comportamiento ético superior, donde promueva el alto desempeño y calidad de vida laboral orientados a lograr la satisfacción de los afiliados a través de la humanización y excelencia en el servicio”. Asimismo, realizó aprobación de la Política de Bienestar “La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, establece a la persona como centro y éxito de la gestión, donde prevalece la integridad, bienestar y desarrollo de los funcionarios, brindando las condiciones de trabajo y estilo de vida saludable”.

De acuerdo con lo evidenciado por la OFCIN en la página web Caja Honor, se observa la publicación de los 6 Planes Institucionales de la vigencia 2020 liderados por el proceso de Gestión de Talento Humano y que se integran con el Plan de Acción Institucional (PAI) igualmente se evidenció la publicación de sus informes trimestrales en el 2020, observando el cumplimiento de la Resolución Interna 195 de abril de 2020.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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).

La Entidad tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. De igual forma, la administración de las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

Código de Buen Gobierno y 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 la última fecha de actualización es con versión 13 del 04-sep-2020.

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

Figura No. 11. Código de Buen Gobierno
Fuente Información: Aplicativo Isolucion Gestión OAPLA consulta 08-feb-2021

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

El Direccionamiento Estratégico es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro a donde quiere llevar la Entidad, para cumplir sus objetivos en un periodo de tiempo determinado, siendo pilar fundamental en el cumplimiento de sus estrategias y la definición de planes institucionales permitiéndole mantener el posicionamiento de la Entidad y la satisfacción de los afiliados.

De conformidad a lo informado por la OAPLA, Caja Honor revisó y ajustó su plataforma estratégica, como elemento clave para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, proceso que fue orientado por la Gerencia General atendiendo los lineamientos de la Junta Directiva y del Ministerio de Defensa Nacional a través del Viceministerio del GSED y Bienestar, con la participación de los Subgerentes y Jefes de las Oficinas Asesoras, a fin de proyectar a la Entidad a corto y mediano plazo, aplicando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

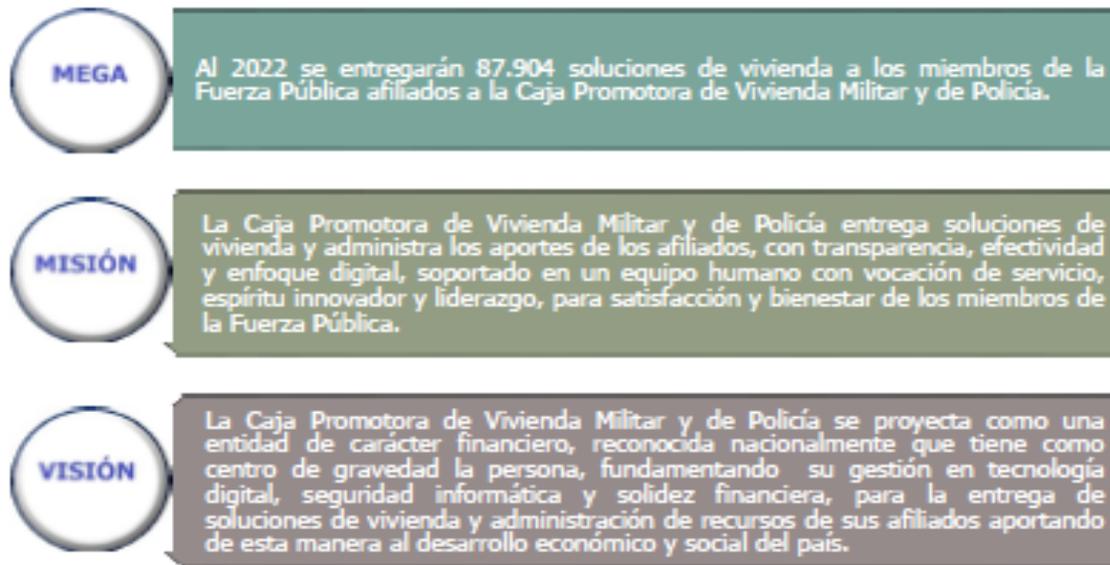


Figura No. 12. Direccionamiento Estratégico 2019 - 2022
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Plan Estratégico 2019 - 2022 – consulta 09-feb-2021 Pág. 24
https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO_PEI_2019-2022-v2.pdf

Lineamientos Estratégicos

- Gestión fundamentada en valores, principios y ética.
- Gestión del talento humano basado en el modelo de felicidad laboral.
- Administración de los recursos financieros con nivel de riesgo conservador.
- Efectividad administrativa en el manejo del gasto.
- Humanización y excelencia en el servicio.





- Innovación y transformación digital.
- Desarrollo e implementación de estrategias tendientes a garantizar los subsidios de vivienda.
- Fortalecimiento mediante capacitación y promoción del programa Leasing Habitacional.



Figura No. 13. Mapa Estratégico 2019 – 2022 (% peso de cada perspectiva)

Fuente: Informe Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022 – página 25

https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO_PEI_2019-2022-v2.pdf

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.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- 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 para atender las necesidades de solución de vivienda de los afiliados y las operaciones propias de la Entidad. Es liderada por la Subgerencia Financiera.

- 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. Es liderada por la Subgerencia de Vivienda y Proyectos.

- 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. Es liderada por la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.



Figura No. 14. Unidades Estratégicas de Negocio

Fuente: Informe Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022 – página 28

https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO_PEI_2019-2022-v2

De acuerdo con lo anterior, se observó la operación de las 3 Unidades de Negocio alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro del periodo evaluado.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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, como se muestra en la siguiente tabla:

		MEGA 2019-2022				
MODELO		2019	2020	2021	2022	TOTAL
	VIVIENDA 14	11,000	18,080	16,300	15,500	60,880
	VIVIENDA 8	6,500	6,275	6,443	6,646	25,864
	HÉROES	100	100	120	120	440
	VIVIENDA LEASING	150	170	190	210	720
+	TOTAL	17,750	24,625	23,053	22,476	87,904

Figura No. 15. Metas Estratégicas 2019 - 2022
Fuente Información: Oficina Asesora de Planeación

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios o Grupos de Interés

De conformidad a 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”, es un requisito realizar la caracterización de ciudadanos periódicamente, usuarios o grupos de interés; según lo informado por Área de Atención al Afiliado y la OAPLA.





Caja Honor tiene divulgado en la página web el documento “Caracterización de usuarios” versión 7 del 27 de noviembre de 2020; adoptando la metodología del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación, La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, diseñó y aplicó una encuesta de caracterización de usuarios en los meses de octubre y noviembre de 2020, en los Puntos de Atención de Bogotá (Sede Principal), en el territorio nacional en los puntos de Atención de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué y Medellín, se aplicaron 735 encuestas, en las que se detallan las necesidades y preferencias de los afiliados de Caja Honor.

Mapa de Procesos y Planes Institucionales

Caja Honor, en articulación con las orientaciones impartidas por el GSED, gestiona sus fundamentos estratégicos, teniendo en cuenta el marco normativo que le rige, reformulando su direccionamiento, proceso que fue llevado a cabo con las directrices de la Gerencia General y la participación de todas las dependencias La Entidad. Asimismo, se realizó la aprobación por parte de la Junta Directiva del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y el Plan de Acción Institucional 2020.

Caja Honor, cuenta con el mapa de procesos alineado con la estructura organizacional, diferenciándose los niveles estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, por lo tanto, su nivel de operación se fundamenta en 6 macroprocesos, los cuales se interrelación entre sí a través de los 17 procesos.

Los procesos se encuentran documentados mediante caracterizaciones las cuales incluyen, además del objeto y alcance, los elementos principales: entradas, salidas, riesgos y sus controles, documentos internos y externos, indicadores, políticas de operación, responsables, infraestructura, sistemas de información, producto no conforme y salidas no conformes.

Los procesos a diciembre 31 de 2020, están alineados a la estructura organizacional actualizada mediante la Resolución Interna 320 de 2018, la Resolución Interna 592 de 2018 y la Resolución Interna 241 de 2019.

Caja Honor a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizó seguimiento al cumplimiento del Decreto 612 de 2018 y la Resolución Interna 195 de 2020, en relación a la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción Institucional.

En atención a la Resolución Interna 195 de abril de 2020, la OFCIN verifico el cumplimiento a la publicación y seguimiento trimestral de la integración de los planes institucionales y estratégicos con el Plan de Acción Institucional (PAI) correspondientes a la vigencia 2020 en el sitio web de Caja Honor, dando aplicación al Decreto 612 de 2018, observando lo siguiente:





Tabla No. 01 - Integración de Planes – Caja Honor vigencia 2020

Nro.	Nombre Planes Institucionales	Publicación Plan 2020	Publicación Inf. I T 2020	Publicación Inf. II T 2020	Publicación Inf. III T 2020	Publicación Inf. IV T 2020
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/Integraci%C3%B3n-de-planes.aspx>

De acuerdo a la anterior verificación, se observó la publicación de la formulación de los 12 planes de integración de la vigencia 2020 en la página web, y sus informes trimestrales de seguimiento correspondientes a la vigencia 2020.

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 y contando con el talento humano disponible en la entidad. El propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad 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.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Políticas de Gestión y Desempeño Institucional

En cumplimiento a las 18 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, y la gestión de los planes de acción, durante la vigencia 2020 se realizaron los siguientes comités:

Tabla No. 02 – Actas del Comité CIGD vigencia 2020

No. Acta	Fecha de Realización	Sesión
1	14-ene-20	Extraordinaria
2	19-feb-20	Ordinaria
3	14-mar-20	Extraordinaria
4	4-may-20	Ordinaria
5	5-ago-20	Ordinaria
6	4-nov-20	Ordinaria

Fuente de Información: OAPLA - Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

De conformidad a lo observado por la OFCIN en el 6° Comité se presentaron los siguientes temas entre otros:

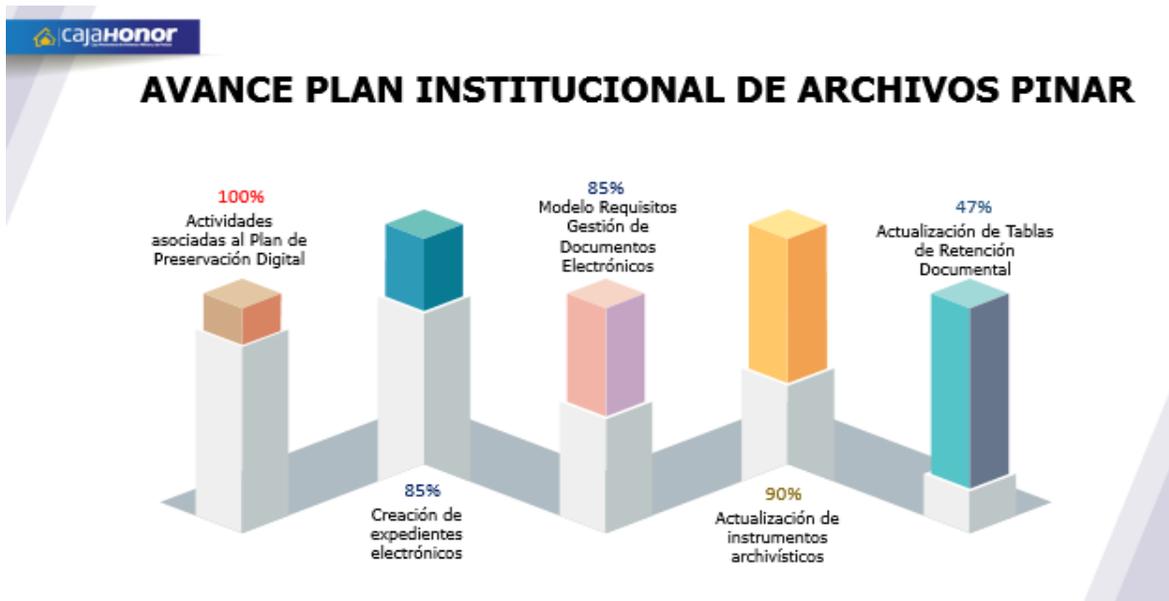


Figura No. 16 Avance Plan Institucional de Archivos PINAR

Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Figura No. 17 Avance Plan de Acción Furag vigencia 2020
Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020



Figura No. 18 Avance Proyectos Gobierno Digital
Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020





cajaHonor

Política de Gestión y Desempeño
Planeación Institucional

Actividades realizadas PAI 2021

- Se realizó revisión y ajuste del análisis del contexto organizacional (PESTEL).
- Se revisó y actualizó el análisis de diagnóstico DOFA.
- Se diligenció la matriz Excel del PAI 2021 consolidada por Subgerencia y Oficina. Incluyendo planes de integración e iniciativas que permitieron establecer cursos de acción efecto del Covid-19.
- Participación ciudadana: Mediante uso de herramientas tecnológicas se realizó chat y foro temático, para la construcción del PAI 2021.
- Se asignaron los recursos al Plan de Acción Institucional para la vigencia 2021, acorde con el Plan de Contratación y el presupuesto programado.
- Se consolidó el documento "Plan de Acción Institucional 2021", verificando la alineación de los objetivos estratégicos institucionales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el MIPG y la incorporación de los planes de integración.

cajaHonor

Política de Gestión y Desempeño
Planeación Institucional

Actividades realizadas PAI 2021

Actividades a realizar PAI 2021

- Se realizaron mesas de socialización a la Junta Directiva previa aprobación de la Gerencia General.
- Se presentó el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2021 ante la Junta Directiva para su aprobación.
- Programar la distribución mensual y trimestral de las metas de solución de vivienda 2021 por fuerza y categoría y realizar mesa de socialización con las Subgerencias de Vivienda y Proyectos y Atención al Afiliado y Operaciones (Áreas de Leasing y Atención al Afiliado, Grupo Fondo de Solidaridad y Oficinas de Enlace)
- Emitir lineamientos para la formulación de planes de acción por proceso de conformidad con el PAI 2021 aprobado por Junta Directiva

Figura No. 19 Avance Política de Gestión y Desempeño – Plan Acción Institucional 2021
Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por mejores Viviendas, Operaciones, para Colombia entera.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Caja Honor, formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, el cual fue publicado en enero de 2020, dicho Plan es monitoreado de manera cuatrimestral por la OAPLA, y con la misma periodicidad la OFCIN realiza seguimiento y publicación en la página Web de Caja Honor dentro de las fechas estipuladas por la Ley. Al cierre de la vigencia 2020, se cumplieron al **100%** con las 35 actividades programadas en los diferentes componentes, como se observa a continuación:

Componentes del PAAC	No. Actividades	Responsables	% EJECUCIÓN		
			I	II	III
1 - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	6	Jefe Oficina Asesora de Gestión del Riesgo.	0,00	33,33	100,00
2 - Estrategia de Racionalización de Trámites (En aplicativo SUIIT de la Función Pública)	N/A	OAPLA - Jefe Área de Atención al Afiliado	Publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.		
3 - Rendición de Cuentas	10	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Área de Comunicaciones.	80,00	100,00	100,00
4 - Servicio al Ciudadano	12	Jefes: Área Atención al Afiliado, Área Talento Humano, Área Técnica y de Promoción, Área SAC.	13,75	76,94	100,00
5 - Transparencia y Acceso a la Información	7	Jefes: Área Atención al Afiliado, Área Comunicaciones, Área Gestión Documental, Área Talento Humano, Área Técnica y de Promoción, Área SAC.	28,57	75,71	100,00
Total Ejecución Cuatrimestral 2020	35		30,58	71,50	100,00
Fecha de Publicación en la Página Web de Caja Honor			15-may-20	14-sep-20	18-ene-21

Figura No. 20. Seguimiento OFCIN Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 Caja Honor
Fuente: https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Verificacion-Plan-Anticorrupcion-OFCIN_.aspx.

Actualización Políticas del SCI

Para la vigencia 2020, la Oficina de Control Interno – OFCIN realizó la actualización del Acuerdo 01 del 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 y deroga el Acuerdo 04 de 2016.

La Entidad realizó la actualización al Manual de Políticas Contables Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) FC-NA-MA-011 versión 004 del 2-jul-2020, 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 y en atención al Decreto 338 de 2019, la Entidad implemento 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 soytransparente@cajahonor.gov.co y denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Por otra parte, a través del CIGD durante la vigencia 2020, se actualizaron las siguientes políticas: Política Institucional de Riesgos de Corrupción, Política de Servicio Caja Honor, Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, Política de Talento Humano y Política de Bienestar.

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.

Sistema Integrado de Gestión:

De conformidad a lo informado por la OAPLA, Caja Honor cuenta con un Sistema Integrado de Gestión certificado por ICONTEC, y como soporte al manejo documental dispone de un sistema de información Isolucion, que le permite agilizar, divulgar y actualizar la documentación de sus procesos.

De conformidad a lo informado por la OAPLA, el Gobierno mediante sus 11 Entidades líderes de política, evaluó el desempeño institucional, a través de las 18 políticas de gestión y desempeño, medición realizada durante el mes de marzo de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), cuyos resultados fueron publicados en mayo a través del sitio web de la Función Pública.

Es así como, Caja Honor, en la evaluación del Índice de Desempeño Institucional 2019, obtuvo un puntaje consolidado de **97.2**, que la ubica en el primer lugar entre las entidades del sector defensa y segunda a nivel nacional.



Figura No. 21. Resultados Caja Honor - FURAG 2013 al 2019
Fuente de Información: Oficina Asesora de Planeación Resultados FURAG 2019





Tabla No. 03. Resultados FURAG 2019 por Dimensión

Dimensión		Puntaje
D1	Talento Humano	95,5
D2	Direccionamiento Estratégico y Planeación	96,3
D3	Gestión para Resultados con Valores	97,9
D4	Evaluación de Resultados	90,6
D5	Información y Comunicación	96,5
D6	Gestión del Conocimiento	92,5
D7	Control Interno	96,6
Índice de Desempeño Institucional		97,2

Fuente de Información: Elaboración propia OFCIN Resultados FURAG 2019 por dimensiones

De igual forma se destaca el puntaje obtenido en la dimensión de Control Interno con **96.6** frente al máximo que fue 97.5.

Cumplimiento PEI y PAI

Caja Honor, monitorea la operación a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción - PAP, del cual se desprenden los indicadores que evalúan trimestralmente su cumplimiento; dichos resultados van articulados tanto al PEI como al PAI y son consolidados por la OAPLA. Según lo informado por la OAPLA, el cumplimiento del PEI a diciembre 31 de 2020 fue de **99.04 %**, la ejecución acumulada del PAI fue del **98,96%**.

La OFCIN, evidenció que cada proceso evalúa su diseño y operación en un período de tiempo trimestral, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental es el de tomar las decisiones relacionadas con la mejora del desempeño; en este orden de ideas, lo que se logra es que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifica el desarrollo y cumplimiento de las acciones que impactan positivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Metas de Vivienda

De conformidad a lo informado por la OAPLA, se formuló la meta de 24.625 soluciones de vivienda para la vigencia 2020, durante la vigencia 2020 se tramitaron 20.365 a través de los diferentes modelos, con un nivel de cumplimiento del **82.46%** de la meta programada como se muestra para cada modelo de solución de vivienda en la siguiente tabla:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703



Tabla No. 04 – Ejecución Metas Estratégicas de Solución de Vivienda – Vigencia 2020

MODELO	META	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
VIVIENDA 14	18.080	15.903	87,96%
VIVIENDA 8	6.275	4.072	64,89%
HÉROES (FONDO DE SOLIDARIDAD)	100	100	100,00%
VIVIENDA LEASING HABITACIONAL	170	230	135,29%
TOTAL	24.625	20.305	82,46%

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2020

Fuente de Información: OAPLA – Informe Logros – IV trimestre de 2020
https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Logros%20y%20Estadisticas/Informe_estadisticas_IV_trim_2020.pdf

Caja Honor, con respecto a la Mega 2019 – 2022, de las 87.904 soluciones de vivienda proyectadas, se han ejecutado 16.735 en la vigencia 2019 y 20.305 en la vigencia 2020, para un acumulado de 37.040 soluciones con corte a diciembre de 2020, lo que corresponde a un **42.14%** de cumplimiento de la Mega. Durante la vigencia de 2020, se realizó monitoreo mensual a través de los informes de seguimiento, además del control semanal presentado a la Gerencia General, 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.

Medición índice de satisfacción

De conformidad a lo informado por la OAPLA y en cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción Institucional, 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 en los 8 Puntos de Atención, 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. La Encuesta de Satisfacción de los Afiliados durante la vigencia 2020 fue satisfactoria cuyos resultados fueron para el I trimestre: 4.6/5.0, II trimestre :4.71/5.0, **III trimestre 4.70/5.0, y IV trimestre 4.65/5.0**, en una escala de 1 a 5; respecto a los Puntos de Atención se observa un promedio de **4.8/5.0** a nivel nacional como se muestra en la siguiente tabla así:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703

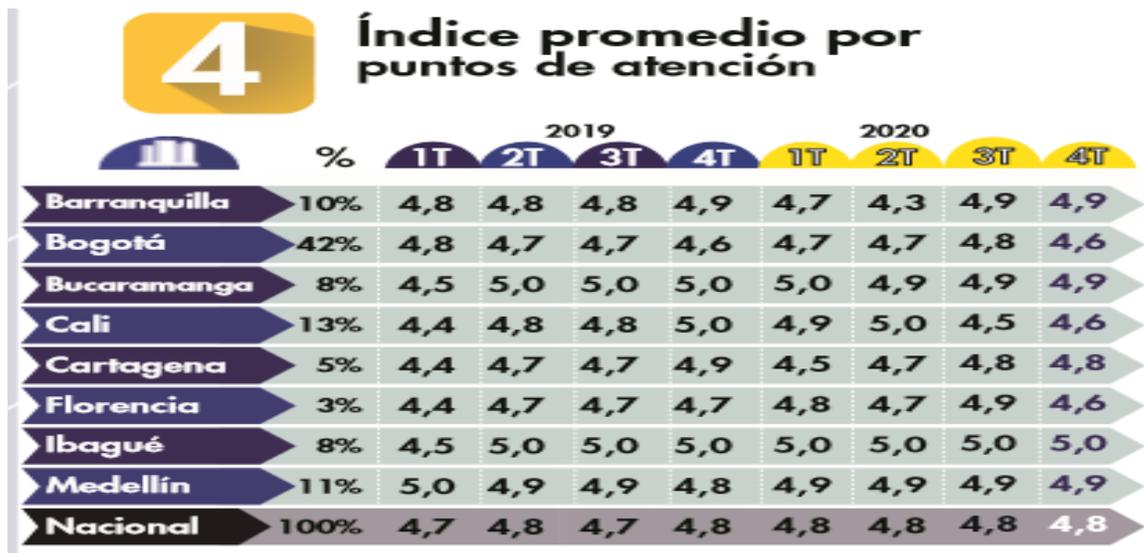


Figura No. 22. Índice promedio por punto de atención de Satisfacción al Afiliado 2019 y 2020
Fuente: Información tomada de la INTRANET 15/feb/2021

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

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, certificaciones, consultas 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 y, en general, los criterios y lineamientos que orientarán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Caja Honor, todo ello dentro de un ambiente en el que se trabaje por la debida atención, protección y respeto al consumidor financiero de la Entidad.

De conformidad con lo informado por el SAC, durante el 2020 los consumidores financieros radicaron en Caja Honor 27.082 solicitudes a través del SAC, las cuales fueron gestionadas de manera transversal en la Entidad, brindando respuestas, claras, precisas y





oportunas conforme a los términos legales establecidos y con los parámetros de calidad; éstas fueron informadas de conformidad a la gestión realizada por el proceso y en los respectivos planes de acción de forma trimestral como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 05. Peticiones, Quejas y Reclamos Caja Honor - vigencia 2020

CLASE DE SOLICITUD	TRIMESTRE				Total general
	I	II	III	IV	
Petición	4.604	4.114	6.072	5.438	20.228
Certificación	1.027	1.091	2.219	945	5.282
Pronunciamientos Favorables	92	334	230	110	766
Reclamo	143	173	139	159	614
Requerimiento	20	8	34	14	76
Queja	10	14	21	24	69
Sugerencia	16	6	4	7	33
Apelación	-	-	2	-	2
Reposición	1	2	2	4	9
Denuncia	1	2	-	-	3
Acumulado 2020	5.914	5.744	8.723	6.701	27.082

Fuente de Información: Datos tomados del Informe Plan de Acción ARSAC IV trimestre de 2020

Durante el 2020 de las 27.082 solicitudes radicadas por los Consumidores Financieros en Caja Honor, 69 fueron quejas y 614 reclamos, equivalente al 2,5% del total de las solicitudes y el 97,5% se constituyen en otro tipo de solicitudes. De conformidad a lo informado por el proceso se realizó un análisis de favorabilidad a las quejas y reclamos, 102 fueron a favor del Consumidor Financiero, que corresponde al 2,1% del total de las solicitudes. A través de la Defensoría del Consumidor Financiero allegaron 254 solicitudes (243 peticiones, 10 reclamos y 1 queja), A través de la Superintendencia Financiera de Colombia allegaron 52 solicitudes (34 peticiones, 15 reclamos y 3 quejas). Todas las quejas y reclamos fueron analizadas, escaladas con los procesos involucrados y se realizó el tratamiento a lugar; asimismo, se está realizando reunión trimestral con el fin de dar conocer los temas de impacto a la SUAOP.

El Defensor del Consumidor Financiero presentó 4 informes trimestrales, los cuales fueron reportados ante la Superintendencia Financiera de Colombia y 1 informe anual ante la Junta Directiva de la Entidad.

Rendición de Cuentas

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, Caja Honor habilitó espacios de participación ciudadana como aspecto fundamental para el diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas 2019.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



De acuerdo con lo informado por la OAPLA, en la vigencia 2020 se ejecutaron las actividades programadas del cronograma de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

El día 08 de mayo de 2020, se llevó a cabo la Audiencia Pública virtual de Rendición de Cuentas 2019 vía Online por la pandemia de Covid-19 y fue transmitida vía streaming, por redes sociales y a través de la página Web de la Entidad, el Twitter de la Función Pública y se contó con la participación de 1.641 internautas, iniciando a las 10.00 am y finalizando a las 11.27 am., la misma se transmitió en diferido por el Canal Institucional el día 29 de mayo a las 07:00 pm., lo anterior de acuerdo con lo reportado por la OAPLA en su plan de acción del II trimestre de 2020.



Figura No. 23. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2019

Fuente de Información: Oficina Asesora de Planeación - Informe Rendición de Cuentas vigencia 2019

https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Informe_de_Rendicion_de_Cuentas_V-2019_y_Participacion_Ciudadana.pdf

El proceso de Rendición de Cuentas se desarrolló según lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC- proferido por el DAFP y se presentaron los logros relevantes de la gestión 2019 y se anunciaron las proyecciones para 2020.

Asimismo, la Entidad realizó el 10 de diciembre de 2020, la Rendición de Cuentas de la Gestión, correspondiente al período de enero a octubre de 2020.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703

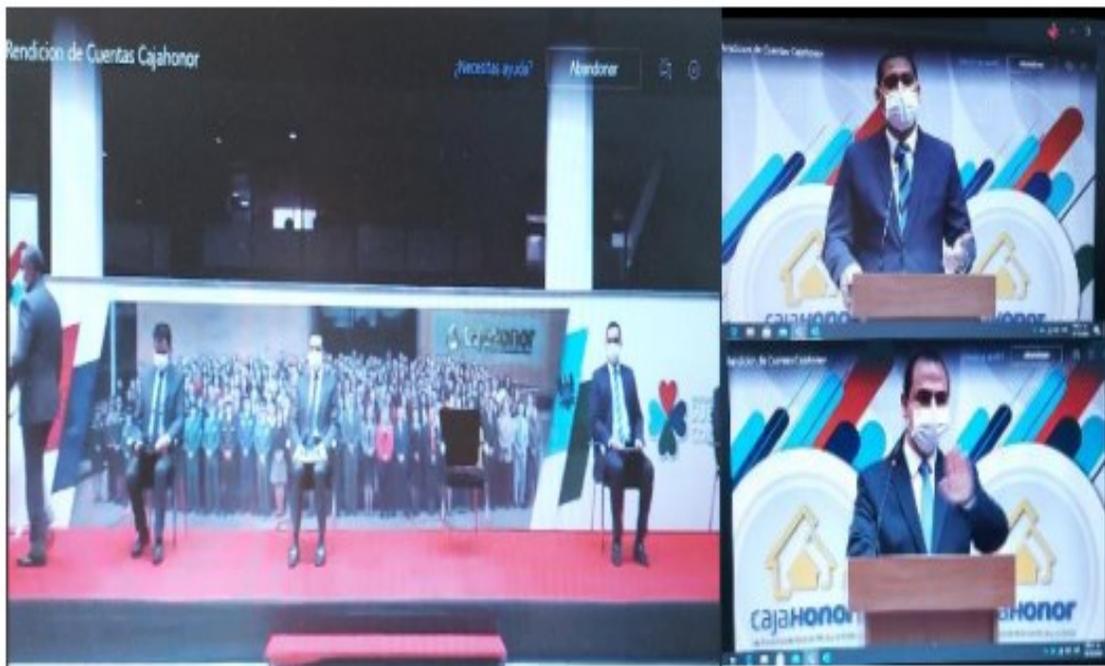


Figura No. 24. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020 – Enero a octubre de 2020
Fuente de Información: Oficina Asesora de Planeación - Informe Rendición de Cuentas a octubre de 2020

Mecanismos de Comunicación.

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, es indispensable desarrollar campañas de divulgación de los diferentes modelos, servicios y beneficios que brinda Caja Honor, igualmente, se requiere comunicar y dar a conocer la gestión institucional tanto para el cliente externo como el interno.

Al interior de Caja Honor los sistemas de información y comunicación, cuentan con medios de acceso a la información que permiten generar incremento en los seguidores en redes sociales (ciudadanos y Entidades Estatales), participación activa en eventos, actividades y redes sociales, conocimiento e interés sobre las redes sociales.

De conformidad a lo reportado en los planes de acción del III y IV trimestre de 2020, por el Área de Comunicaciones - ARCOM se informó el desarrollo de las siguientes actividades:

NIT: 860021967 - 7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia
BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



- En lo corrido del año el indicador “Cobertura posicionamiento de marca” ha demostrado que los afiliados que han participado en las actividades virtuales realizadas tienen un posicionamiento de la marca Caja Honor en un 103,5% logrando un cumplimiento del 100%, sobre la meta programada de 85%.
- Durante 2020 el indicador “Cobertura relacionamiento marca con bienestar”, se realizó 5.499 encuestas, donde se logró evidenciar que 5.014 encuestados de los 4.674 esperados relacionan a la marca con bienestar en material de vivienda, por lo tanto, el cumplimiento del indicador es del 107,27% sobre la meta programada de 85%. El Área de ARCOM aplicó acciones para generar en los afiliados un vínculo emocional con la marca donde cada vez más la relacionen con bienestar en materia de vivienda.
- Para el indicador de “Cobertura conocimiento de los modelos de solución de vivienda” el proceso de Gestión de Comunicaciones, el Proceso de Gestión de Comunicaciones realizó actividades para dar a conocer los modelos y servicios de la Entidad, en lo corrido de 2020 se logró evidenciar que, de las 10.998 consultas realizadas durante el II, III y IV trimestre de 2020 con una meta de 10.415 se logró evidenciar que en 10.536 existe un conocimiento positivo de los modelos.
- El Plan de Comunicaciones contempló para la vigencia 2020 realizar 507 actividades de posicionamiento de marca, las cuales se han ejecutado 507, cumpliendo el 100%.
- Durante 2020 el Proceso de Comunicaciones, logró llegar a 10.050 nuevos seguidores de 10.000 programados para el año, lo que equivale a un avance del 100% de la meta programada para el año. De esta manera, el IV trimestre de 2020 cerró con 43.521 seguidores en las redes sociales Facebook, Instagram, YouTube y Twitter.
- Durante el 2020, se ejecutaron las 18 actividades programadas relacionadas con servicios digitales como Estabilización Confronta-APP, servicio digital de verificación de autenticación de ingreso en la APP a través de OTP; desarrollo y pruebas FUP-APP; levantamiento, desarrollo y pruebas para el servicio digital de verificación de autenticación de ingreso en la APP a través de OTP y Confronta, entre otras.
- Caja Honor presentó a sus grupos de interés la gestión adelantada en el II Semestre de 2020, entre otros los siguientes contenidos: presupuesto, cumplimiento de metas, contratación, vinculación empleados públicos aspectos relevantes de la gestión y las acciones emprendidas para el fortalecimiento institucional.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por mejores Viviendas, Servicios,
para Colombia entera.

NIT 860021967-7



- Al 31 de diciembre de 2020, la entidad suscribió 179 nuevos contratos, donde 175 de ellos cumplieron con los términos establecidos conforme a las modalidades de selección aplicada, correspondiente al 97,77%. Asimismo, al 31 de diciembre de 2020, se recibieron 798 evaluaciones, donde el promedio de calificación fue del 96.5 puntos; superando la meta del 92%.

Eficiencia del Gasto Público

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 la vigencia 2020, se generó un ahorro en el consumo de papel en un 52.35% equivalente a 1.449 resmas como se muestra a continuación:

Tabla No. 06 Consumo de Papel Caja Honor - vigencia 2020

TRIMESTRE	VIGENCIA 2019	VIGENCIA 2020	AHORRO	% AHORRO
I TRIMESTRE	656	614	42	6,40 %
II TRIMESTRE	687	204	483	70.31 %
III TRIMESTRE	697	243	454	65.15 %
IV TRIMESTRE	728	258	470	64.56 %
TOTALES	2.768	1.319	1.449	52.35%

Fuente de Información: Informe Plan de Acción AGEDO IV trimestre de 2020

Durante 2020, el consumo promedio de agua se redujo en un 48,23% respecto al año anterior al pasar de 1,159 m3 de 2019 a 600 m3 en 2020. El consumo promedio de energía se redujo en un 10,55% respecto al año anterior, al pasar de 460,510 kw/h de 2019 a 411,906 kw/h en 2020, cumpliendo con la meta prevista.

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.

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.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
 Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703



La Entidad de conformidad al Acta No. 4 del CIGD del 4 de mayo-2020, aprobó la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación la cual “permite generar iniciativas, para mejorar la prestación del servicio a nuestros afiliados y promover buenas prácticas de gestión, adoptando mecanismos e instrumentos para fomentar la cultura de medición, análisis y consolidación del aprendizaje, conforme con el Plan Estratégico Institucional y marco normativo de la Entidad”.

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 la siguientes imágenes:

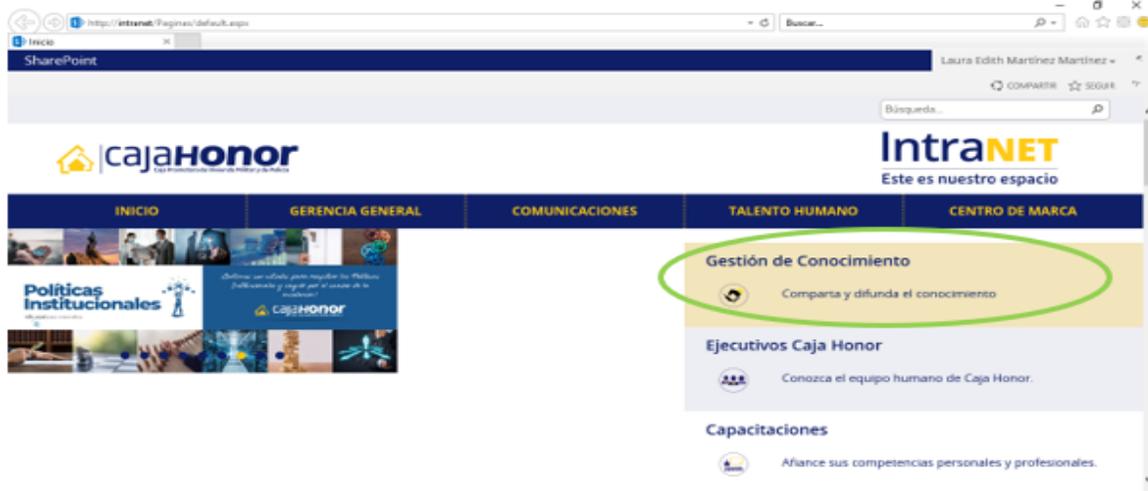


Figura No. 25. Repositorio Gestión del Conocimiento en la INTRANET
Fuente Información: Aplicativo Intranet consulta 15-feb-2021



Figura No. 26. Micrositio Gestión del Conocimiento en la Intranet
Fuente Información: Aplicativo Intranet consulta 15-feb-2021

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



De otra parte, y de conformidad con la sexta dimensión “Gestión del Conocimiento y la Innovación” establecida en el MIPG, en el segundo semestre de 2020 según lo informado por la OAPLA, se realizó la coordinación del grupo “INNOVA 1.0” presentando a la Gerencia General, las ideas de los 5 grupos, mediante un plan y cronograma, que buscan fomentar la cultura de innovación en la Entidad, para continuar con el fortalecimiento en la prestación del servicio, la transformación digital y la felicidad laboral. A través del CIGD durante la vigencia 2020, se han presenta los avances de este proyecto

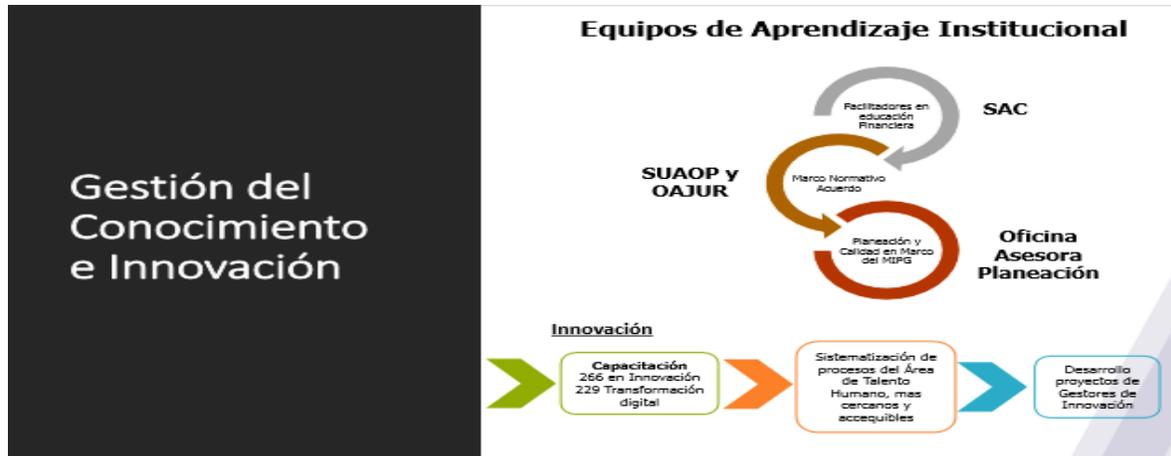


Figura No. 27 Avance Política Gestión del Conocimiento e Innovación
Fuente Información: Presentación según Acta No. 06 del CGID del 4-nov-2020

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. El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito. En la séptima dimensión de MIPG, se desarrolla la nueva estructura del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

De acuerdo con la séptima dimensión del MIPG, la OFCIN, mediante la estructura del SCI, realizó la ejecución de sus actividades de manera objetiva e independiente, presentando al Comité de Auditoría los resultados de su gestión, integrando lo relacionado con la evaluación de riesgos, Gobierno Corporativo y la actualización del SIC, 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; lo anterior en atención a la nueva normativa emitida por el DAFP como el 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 y el Decreto 403 de 2020 de la CGR por medio del cual se “ Dicta normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”.



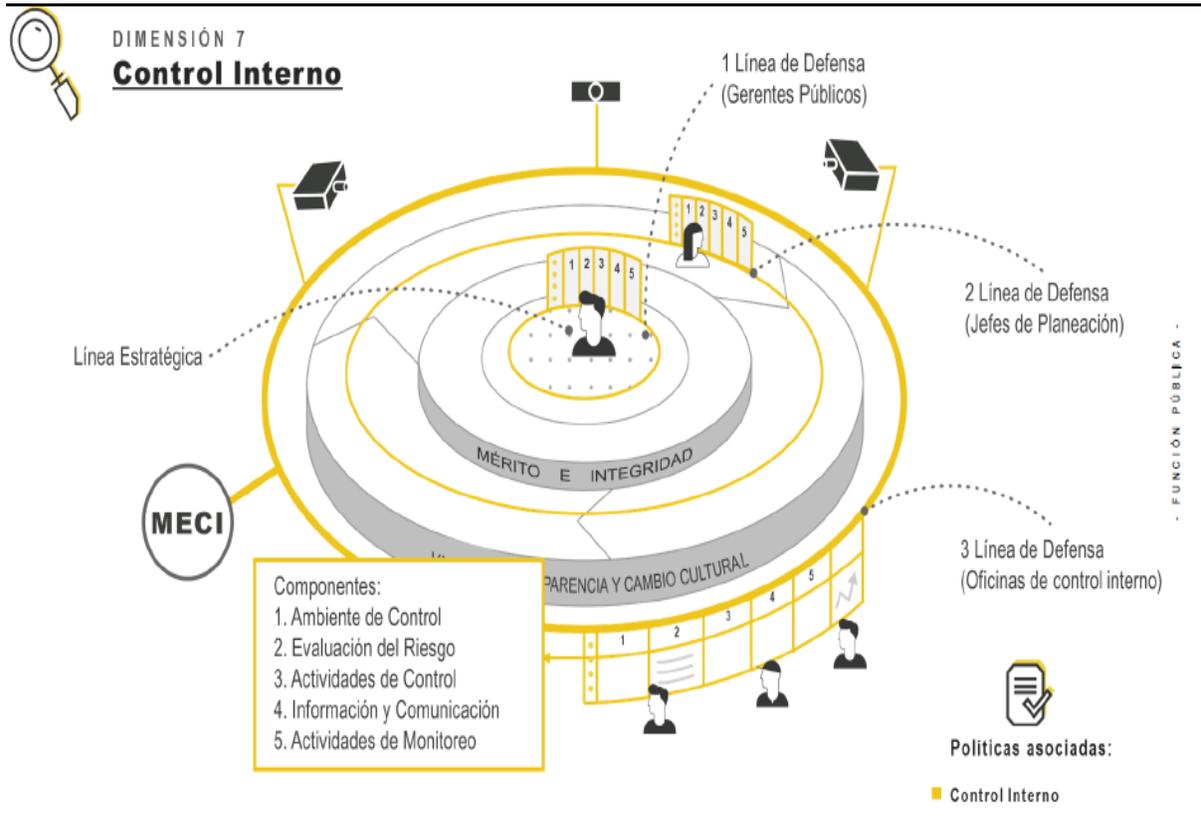


Figura No. 28. Dimensión 7 Control Interno

Fuente de Información: Manual Operativo MIPG DAFP 2019 Versión 3 página 103

1) Ambiente de Control

Desde la Primera Línea de Defensa, Caja Honor avanza en la humanización y la excelencia del servicio mediante un Talento Humano comprometido, basados en valores, principios y un comportamiento ético superior; asimismo, desarrolla la aplicación de los valores institucionales, desde una perspectiva de corresponsabilidad y respeto por la dignidad humana.

Caja Honor cuenta con el Código de Ética, Integridad y Conducta, el cual ha sido divulgado a todos los niveles de la organización y se encuentra publicado en la intranet y en la página web, para conocimiento de todas las partes interesadas. En relación con la estrategia institucional para la gestión de conflictos que puedan surgir entre los intereses públicos y los particulares que como ciudadanos pudieran tener a partir de la identificación de riesgos de corrupción, dicha estrategia se encuentra establecida en el código de ética de la Entidad.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Adicionalmente, los elementos de integridad institucional implementados en la cultura de Caja Honor, se encuentran de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017, incorporado en el Código de Ética e Integridad, estableciendo la política de integridad, lo relacionado con el conflicto de interés; respecto a lo reportado por la ARTAH, la OFCIN evidenció que el mecanismo de denuncia que tiene la Entidad, es la línea interna de denuncia, denominada la Línea del Honor No. 163 dispuesta por el Ministerio de Defensa, por medio de la cual se atienden las denuncias sobre las presuntas situaciones irregulares o incumplimientos al Código de Ética, Integridad y Conducta de Caja Honor. La cual ha sido socializada por los diferentes canales de información y comunicación a los funcionarios y colaboradores.

Asimismo y en atención al Decreto 338 de 2019, la Entidad implemento 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 soytransparente@cajahonor.gov.co y denunciacorrupcion@presidencia.gov.co; además, de acuerdo a las calidades que debe poseer el funcionario que representa la política en mención, se designó desde la Gerencia General el Oficial de Transparencia de la Entidad a un funcionario que pertenece a la Área de Asuntos Gerenciales y Protocolo de Caja Honor.

De igual forma, en la página web, la Caja tiene dispuesto en su presentación inicial un Icono especial para las PQRS y Denuncias, en cual se hace claridad de las condiciones, y un formato para especial para interponer la denuncia, información que será confidencial.

La OFCIN realiza auditorías al Sistema de Consumidor Financiero en donde se evalúa los diferentes canales de interacción de los afiliados como son las PQRS_D, presentando los resultados a la JD, Comité Auditoría y GERGE, al igual que el levantamiento de un plan de mejoramiento cuando sea necesario, con el fin de subsanar las observaciones evidenciadas.

De igual manera, se evidencian los niveles de autoridad y responsabilidad definidos en el Decreto 1900 de 2013, operacionalizados en la Resoluciones Internas 320, 592 de 2018 y 241 de 2019, que determina las funciones de cada una de las dependencias. El 11 de febrero de 2021, se expide la Res. 079 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”, la cual deroga las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019.

Asimismo, Caja Honor cuenta con una estructura de procesos que define la responsabilidad e interacción entre los mismos. Los funcionarios que hacen parte de los procesos tienen claramente definidas sus responsabilidades frente al cumplimiento de los objetivos y las políticas de la Gerencia General. La Entidad cuenta con un SIG donde los procesos realizan de forma permanente la actualización de su listado maestro de documentos, como procedimientos, guías, formatos, y la simplificación de las actividades buscando la mejora continua e innovación de sus actividades.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por mejores Viviendas, Servicios,
para Colombia entera.

NIT: 860021967-7



2) Evaluación del Riesgo

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.

En concordancia con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), Caja Honor tiene definido su estructura, roles y responsabilidades, que permiten una administración de los riesgos operativos SARO, de liquidez (SARL), de cartera (SARC), de mercado (SARM) y de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), así como el plan de continuidad del negocio (PCN) y el sistema de gestión de seguridad de la información ISO 27001:2013, alineado con el MECI 2014 y la Norma ISO 9001-2015; fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, con el fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en Caja Honor.

Dentro de las funciones del Comité de Auditoría está la de efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la Entidad y las medidas adoptadas para su control o mitigación, en tal sentido, la información presentada por la OAGRI en cada uno de las 4 sesiones ordinarias desarrolladas en la vigencia 2020, fue objeto de análisis y seguimiento juicioso; finalmente, se concluye que el Sistema de Administración de Riesgos Integrado por el SARLAFT, SARO, SARM, SARC, SARL, Riesgos Estratégicos, Riesgos de Corrupción, y Plan de Continuidad del Negocio, permiten determinar que éstos propenden por preservar la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de la Caja Honor, así como salvaguardar los recursos administrados, minimizando los costos y daños causados por eventuales factores internos y externos, reduciendo la probabilidad de la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.

La OFCIN, en desarrollo de las auditorías a los SAR's durante el 2020, no observó incumplimientos a las políticas del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Operacional, de Crédito, de Liquidez, de Mercado y de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, de acuerdo con lo informado por la OAGRI.

Durante el ejercicio auditor de la vigencia 2020, se generaron 28 Oportunidades Mejora de tipo preventivo y correctivo, así como 33 Recomendaciones a los diferentes procesos interrelacionados con cada uno de los SAR's, las cuales tienen como propósito contribuir a la mejora continua de Caja Honor.

Los resultados de las auditorías fueron socializados por la OFCIN, con los diferentes procesos y áreas; así como presentados a la GERGE. Asimismo, se realizó seguimiento permanente a las Auditorías extra situ y/o requerimientos de la SFC en cuanto a los SAR y a los informes presentados por la Revisoría Fiscal. Los aspectos destacados en las





Oportunidades de Mejora y Recomendaciones serán monitoreados y revisados por el equipo auditor, en las evaluaciones próximas a realizar en la vigencia 2021.

3) Actividades de Control

Este componente, busca diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo de Caja Honor; dichas actividades son desarrolladas en los diferentes procesos para la identificación de sus riesgos y han diseñado los controles a los mismos, los cuales se monitorean permanentemente y se encuentran documentados en las Matrices de Riesgos.

De acuerdo con los seguimientos efectuados por la OAGRI y los planes de tratamiento implementados, el Sistema de Administración de Riesgos se encuentra en nivel bajo de exposición.

Cada uno de los procesos de la Entidad, cuenta con su mapa de riesgos que define los controles y tratamiento acorde a su criticidad y son administrados en un sistema de información 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.

Según con lo informado por OAGRI, se realiza informes diarios, mensuales y trimestrales a la Alta Dirección, Gerencia General, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría y Junta Directiva y en relación con los SAR's informó:

Control SARM: Teniendo en cuenta que el VAR de Mercado se mide por las posiciones que se tienen clasificadas como negociables o disponibles para la venta, Caja Honor mitiga este riesgo puesto que el portafolio de inversiones está clasificado en su mayoría hasta el vencimiento y este tipo de inversiones no están expuestos a riesgo de mercado según las directrices dadas por la SFC.

Control SARL: Se realiza un monitoreo constante al flujo de caja y a la estructura de balance de la Entidad, lo cual permite tener una suficiencia de liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Control SARC: Se efectúa seguimiento permanente a los indicadores y controles establecidos para el cumplimiento; se ha venido recuperando la cartera hipotecaria (colocada antes de 1994) sin incumplimientos por parte de los deudores; la cartera de Leasing Habitacional ha mantenido la calificación de cartera A.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

NIT 860021967-7



Control SARLAFT: Se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que efectúan los afiliados, concluyendo que ninguna generó la necesidad de reportarse como operación sospechosa.

Control SARO: La OAGRI durante el cuarto trimestre de 2020 llevó a cabo reuniones de Grupos de Expertos, con el objetivo de realizar la revisión de los riesgos operacionales, se adelantaron mesas de trabajo con algunos procesos, con el fin de avanzar en el proceso de reestructuración de los riesgos operacionales, de causas y controles de mitigación, de manera que se facilite la gestión de los riesgos por parte de los líderes de los procesos. En las mesas de trabajo se crearon riesgos operacionales con el proceso de Gestión del Trámite el riesgo R105 – Fraude externo ocasionado por la entrega de la información del mismo afiliado a terceros y con el proceso de Gestión Jurídica el riesgo R106 – Incremento de las provisiones por procesos judiciales.

De conformidad a lo informado por la OAGRI, de los ciento diecisiete (117) eventos de riesgo operacional que se reportaron durante el año 2020, dos (2) afectaron el estado de resultados integral, sin embargo, estos dos eventos con pérdida corresponden al reconocimiento y pago por situaciones que se presentaron en años anteriores.

Dificultades para el cumplimiento de la meta: Los pagos de fallos en demandas contra la Entidad, afectan el riesgo operacional sin que se pueda controlar por tratarse de situaciones presentadas en vigencias anteriores.

Otros Controles:

Caja Honor, a través de la Gerencia General realiza reuniones semanales con su equipo directivo, y de forma trimestral se presenta la gestión de los procesos y el cumplimiento de sus Planes de Acción a través de reuniones estratégicas de la RAE en coordinación con la OAPLA.

La OFCIN ha asistido a las sesiones de Junta Directiva, con el fin de dar a conocer los resultados de los informes de auditoría, seguimiento y control entre otros; asimismo, participó como permanente en los Comités de Crédito, Riesgos, Financiero, de Sostenibilidad Contable, Conciliación y Defensa Judicial, Institucional de Gestión y Desempeño, presentando las observaciones y recomendaciones a que hubiere lugar de forma oportuna, dentro del ciclo PHVA y mejora continua.

4) Información y Comunicación

Dicho componente, busca efectuar el control a la información y la comunicación organizacional; Caja Honor cuenta con un gestor documental que ha permitido la automatización y control de los flujos de información en los procesos. A través de la intranet





de manera periódica se publica información de las actividades relevantes y cotidianas de Caja Honor y tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos y para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para la vigencia y contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para sus afiliados. Las publicaciones se realizaron de acuerdo con el Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y demás normatividad aplicable.

Caja Honor a través del Área de Comunicaciones - ARCOM, emitió el Instructivo 002 del 6 de julio de 2018, por el cual se dictan lineamientos para la publicación de contenidos en el Portal Institucional y 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.

Durante 2020, y de acuerdo con lo reportado por ARCOM se realizaron 451.154 contactos de una población potencial de 303.400 afiliados a través del envío de SMS, correos electrónicos, publicaciones en redes sociales, página web de la Entidad y Centro de Contacto al Ciudadano, superando la meta prevista.

De acuerdo con lo reportado por Gestión Documental - AGEDO, el 16 de octubre 2020 se llevó a cabo el Webinar Gestión del Cambio, Transformación Digital y Firma digital liderado por el Área de Gestión Documenta, el cual tuvo una participación de 275 funcionarios. El objetivo era sensibilizar la importancia del adecuado uso de las tecnologías como la firma digital, flujos documentales y expedientes electrónicos de archivo los cuales otorgan valores probatorios a los documentos. Durante la vigencia 2020, se implementaron 54 flujos documentales con firma digital.

Según lo informado por el proceso AGEDO, se realizó la revisión de los instrumentos archivísticos, se actualizó la versión del Plan Institucional de Archivos de conformidad con las actividades programadas en el PAI 2020. Asimismo, los informes de sus avances se encuentran publicados en el portal institucional en la siguiente ruta:
https://www.cajahonor.gov.co/documentos/AGEDO/1_PINAR_2020_AGEDO.pdf

De conformidad con lo informado por la OAINF, en infraestructura se realizó control y seguimiento de toda la plataforma tecnológica específicamente en la preparación de ambientes orientados al nuevo Core, mantenimientos a racks, servidores y equipos de datacenter, como también se sincronizaron bases de datos de los dos datacenter, preparación para recibir upgrades del Dataprotector, instalación de actualizaciones del sistema de backups, revisión de programación y generación de backups con procesos de restore, integrando información de NAS, se elaboran y entregan estudios previos: Licenciamiento, almacenamiento, contratos de soporte hardware, soporte premier de Microsoft, y direccionamiento IP, seguimiento y control de seguridad informática, soporte y mantenimiento a los sistemas de información. RPA - Robotización de 2 procesos mediante la implementación de 3 Robots, uno para la generación de Certificados para el área

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703



Operaciones y dos para Financiera para el Proceso de Certificados Tributarios y Proceso de Informes a la SFC.

Asimismo, en relación con el Fortalecimiento y Mejoramiento de los Sistemas que apoyan la Gestión Financiera, durante la vigencia 2020 se ejecutaron 23 actividades programadas como la actualización y estabilización Seven; levantamiento del requerimiento para el desarrollo de la herramienta para crédito hipotecario; estabilización de la Fase II de AVAC; soporte y mantenimiento a los sistemas de información core del negocio, definición, análisis, planeación e instalación, cumplimiento al 100% de las actividades programadas.

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 mismos.

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.

En cumplimiento al marco normativo de la SFC en la CBJ CE 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV en el numeral 6.1.2.4 y de conformidad con el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en Colombia, establecido por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020 durante la vigencia 2020, se desarrollaron 4 sesiones virtuales del Comité de Auditoría de forma trimestral.

Así las cosas, la OFCIN, informó a la Gerencia General y al Comité de Auditoría el avance del Plan de Acción del proceso de Auditoría y Control correspondiente a la vigencia 2020, en el mismo se comunican los resultados obtenidos en los indicadores del proceso a saber: Desarrollo de Auditorías programadas, Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional y Actividades de la Cultura de Autocontrol.

Desarrollo de Auditorías Programadas

Dentro de las funciones de la OFCIN y de conformidad la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1900 de 2013, se dio cumplimiento al marco normativo establecido por la SFC en la CBJ CE 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV en el numeral 6.1.4.2.2.1.1 y numeral 6.1.4.2.2.1.2, a los lineamientos establecidos por el DAFP y con los objetivos estratégicos de las políticas de gestión y desempeño de Caja Honor; la OFCIN es transversal a todos los objetivos de la Entidad; sus actividades se encuentran enmarcadas dentro del PAI 2020, en la ejecución del objetivo 5 “Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio

NIT: 860021967 - 7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703



y la mejora continua de los procesos”, para la vigencia 2020 se ejecutó un total de 35 auditorías, desarrolladas con corte a 31-12-2020 y un cumplimiento del 100 % de acuerdo a las fechas establecidas, generando 81 Oportunidades de Mejora y 112 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.

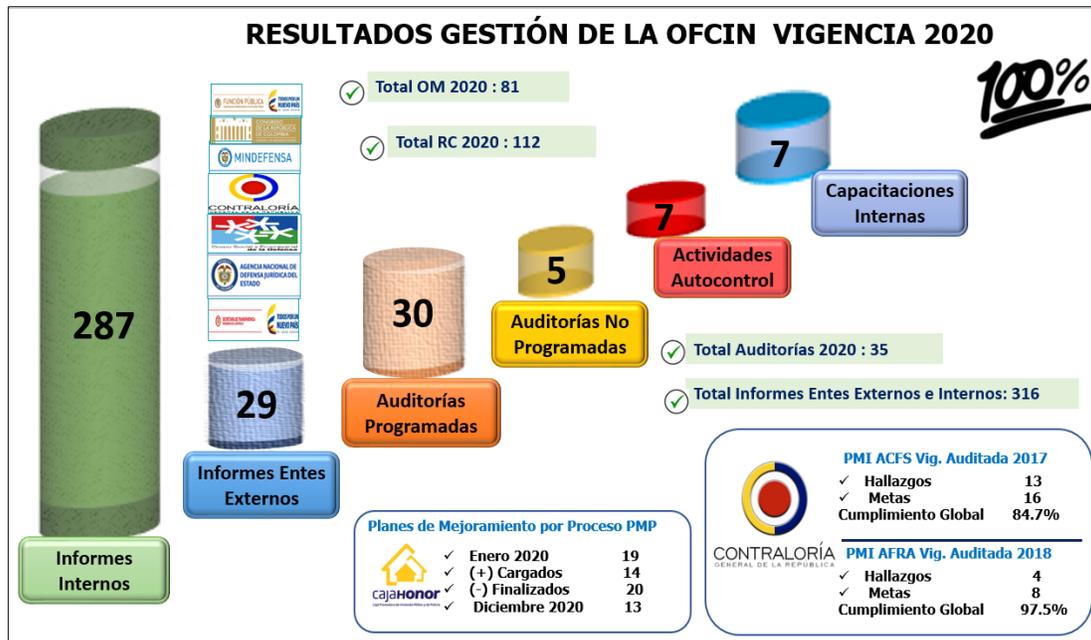


Figura No. 29. Resultados Gestión OFCIN 2020.
Fuente: Informe de Gestión OFCIN 2020 - 19-01-2021.

La OFCIN dio a conocer las Oportunidades de Mejora y Recomendaciones, presentando los resultados a la Junta Directiva, Comité de Auditoría, Gerencia General y dueños de los procesos auditados. Es de anotar que dichos informes se encuentran publicados en la página web de la Entidad, de conformidad con lo descrito en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia”, en el link <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/paginas/control-interno.aspx>.

Informes a Entes Externos e Internos

La OFCIN, como tercera línea de defensa establecida en el Decreto 1499 de 2017 y desde la séptima dimensión del MIPG es un catalizador del SCI, el cual facilita la conexión y requerimientos de información de los diferentes organismos Externos e Internos, de acuerdo al marco legal correspondiente atendiendo la naturaleza jurídica de Caja Honor; entre ellos: Presidencia de la República, Cámara de Representantes, Ministerio Defensa Nacional, Grupo Social Empresarial de la Defensa, Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado, entre



otros, generando para la vigencia 2020 un total de 29 Informes Externos. Respecto de los Informes Internos se presentaron 287, entre ellos: FURAG, Actividad Contractual, Cumplimiento Ley de Cuotas, Seguimiento Plan Anticorrupción, Informe Pormenorizado de Control Interno, Informe de Seguimiento a los niveles de exposición del riesgo, Informe de Gestión, Plan de Acción, entre otros; para un total de 316 Informes emitidos por la OFCIN para la vigencia 2020.

Actividades para el Mantenimiento de la Cultura del Autocontrol dirigidas a Caja Honor

La OFCIN para el 2020, en cumplimiento del rol de *Enfoque hacia la Prevención*, según lo estipulado en el Decreto 648 del 19-04-2017 del DAFP, realizó capacitaciones con sus respectivas evaluaciones a funcionarios y colaboradores de Caja Honor y al equipo auditor en temas como:

AUTOCONTROL CON ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN - 2020

I trimestre

- ✓ Sensibilización sobre Antisoborno, enfoque de prevención y autocontrol (NTC - ISO 37001)

Con 214 colaboradores evaluados, de los cuales 187 personas respondieron correctamente la evaluación realizada y 27 incorrectamente. La OFCIN reportó los resultados al Área de Talento Humano y en los informes a la GERGE.

- ✓ Tips de Control Interno con el Código de Ética del Auditor Interno.

II trimestre

- ✓ Sensibilización de Roles de Control Interno y Comité de Auditoría (Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017 y CE 029 2014 SFC)

Con 105 colaboradores evaluados, de los cuales 100 personas respondieron correctamente la evaluación realizada y 5 incorrectamente. La OFCIN reportó los resultados al Área de Talento Humano y en los informes a la GERGE.

- ✓ Tips de Control Interno, con la Importancia de la gestión de los PMI y PMP en SVE.

III trimestre

- ✓ Sensibilización para el Autocontrol a través de la Ley Transparencia

Con 257 colaboradores evaluados, de los cuales el 100 % de personas respondieron correctamente. La OFCIN reportó los resultados al Área de Talento Humano y en los informes a la GERGE.

- ✓ Tips de Control Interno con el Rol de la Alta Dirección frente a las líneas de defensa MIPG.

IV trimestre

- ✓ Sensibilización funcionarios Mejora Continua a través del Ejercicio Auditor de la OFCIN (OM y Recomendaciones)

Resultados a reportar en el Plan de Acción y RAE pertinente del I trimestre 2021.

Figura No. 30. Capacitaciones Fomento de la Cultura Autocontrol con Enfoque hacia la Prevención a dic. 2020. Fuente: Informe de Gestión OFCIN 2020 - 19-01-2021

Seguimiento Planes de Mejoramiento por Procesos - PMP:

De conformidad con el Decreto 1499 de 2017 MIPG y demás normatividad aplicable a la materia, de los diferentes procesos de Caja Honor y de acuerdo con la emergencia Covid-19, la OFCIN a través del aplicativo Suite Visión Empresarial (SVE) – Modulo Planes y utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones desde home office a través de TEAMS, Skype empresarial y correos electrónicos, realizó el seguimiento a los Planes de Mejoramiento por Proceso (PMP) e Institucional (PMI), llevando a cabo el cargue de los PMP con sus respectivos avances y adjuntando las evidencias de cada actividad. Asimismo, se capacitó de forma virtual y permanente a los procesos en el uso de la herramienta tecnológica y actualmente se realiza el 100% de la gestión a través de esta tomando en tiempo real los resultados de la misma.

Siendo así, en cumplimiento a lo programado en el Cronograma de Informes Internos y Entes Externos, la OFCIN con corte al 31-12-2020 realizó el seguimiento a los PMP, con





el fin de mantener informado de manera permanente al Representante Legal del avance y estado actual de los Planes de Mejoramiento, de acuerdo con el informe estadístico que genera la herramienta SVE. De esta forma, durante la vigencia 2020, realizó el cargue de 14 Planes de Mejoramiento por Proceso, como resultados de las auditorías realizadas, adicionándolos a los 19 PMP activos a diciembre 2019 para un total de 33 PMP, de los cuales han finalizado 20 PMP durante el mismo período; con corte al 31-12-2020 se encuentran activos en desarrollo 13 PMP. A continuación, se detalla la gestión realizada por la OFCIN:

Tabla No. 07. Gestión OFCIN PMP Vigencia 2020

Proceso	PMP activos a diciembre 2019	PMP cargados 2020	PMP finalizados 2020	PMP activos a diciembre 2020
Administración de Cuentas	1	1	0	2
Gestión de Finanzas Y Crédito	2	0	2	0
Gestión de Vivienda y Mercadeo	2	0	1	1
Gestión Estratégica	1	0	1	0
Gestión del Riesgo	5	4	5	4
Gestión Informática	1	1	1	1
Gestión Jurídica	1	0	1	0
Gestión del Trámite	1	1	0	2
Gestión SAC	1	1	2	0
Gestión de Talento Humano	0	1	0	1
Gestión de Contratación	1	0	1	0
Gestión Disciplinaria	1	0	1	0
Servicios Administrativos	2	5	5	2
Totales	19	14	20	13

Fuente: Informe de gestión de la OFCIN al 31-12-2020

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

Durante la vigencia 2020 la Contraloría General de la República (CGR) no realizó visita de auditoría a Caja Honor.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
 Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



PMI Auditoría Financiera Vigencia 2018

La OFCIN continuó con el monitoreo, seguimiento y realizó una evaluación independiente a los hallazgos y metas establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional – PMI, de la Auditoría Financiera a la vigencia 2018, efectuada por la CGR, cuyo informe fue radicado en Caja Honor el 10 de junio de 2019, registrando 4 hallazgos administrativos, por lo anterior se suscribieron un total de 8 metas el 27 de junio de 2019; quedando registrado en el aplicativo SIRECI de la CGR, dentro del plazo otorgado para el mismo.

La OFCIN realizó y entregó de forma trimestral 4 informes ejecutivos de avance al PMI de la CGR de la Auditoría Financiera a la vigencia 2018 y al corte del **31-12-2020** alcanzó un cumplimiento **global del 92.5%**.

Por otro lado, y según lo reportado por la SUVIP en enero 2021, previa solicitud de la OFCIN, se evidenció un avance al cumplimiento global que se tenía al **19 de enero de 2021 pasando de 92.5% al 97.5 %**.

Es de anotar que el cumplimiento y efectividad del PMI de la Auditoría Financiera vigencia 2018, fue evaluado por la OFCIN según lo dispuesto por la CGR en la Circular 5 de 2019 y Circular 015 del 30 de septiembre de 2020 (la cual derogó la Circular 5 de 2019).

La OFCIN realizó la transmisión del estado del PMI de la auditoría financiera vigencia 2018 con corte 31 de diciembre de 2020, el 28 de enero de 2021 dentro del plazo establecido por la CGR a través del aplicativo SIRECI; de igual forma se remitió el estado de avance del dicho PMI al GSED el 29 de enero de 2021 mediante correo electrónico, de conformidad con la Directiva 30 del 31 de octubre de 2016 y Circular 15 de 2020 de la CGR. Actualmente este plan se encuentra activo y en desarrollo.

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

Al corte del 31-12-2020 la OFCIN presentó 4 informes ejecutivos de avance al PMI de la ACFS vigencia 2017, el cual fue radicado en Caja Honor el 3 de enero de 2019, reportando un total de 13 hallazgos, por lo anterior se suscribió un total de 16 metas el 23 de enero de 2019; quedando registrado en el aplicativo SIRECI de la CGR, dentro del plazo otorgado para el mismo.

La OFCIN, en el 8° informe ejecutivo de avance al PMI de la CGR de ACFS a la vigencia 2017 y al corte del **31-12-2020 alcanzó el 77%**.

Según lo reportado por la SUVIP en enero 2021, previa solicitud de la OFCIN, se evidenció un avance al cumplimiento global que se tenía **al 31-12-2020, pasando de 77 % al 84.7 %**.

Siendo así, el estado del **PMI AFRA 2018**, con corte al 19-01-2021, se encuentra con un cumplimiento global del **97.5 %**.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por mejores servicios militares,
para Colombia entera.

NIT: 860021967-7



La OFCIN, continúa realizando el seguimiento, monitoreo y control a los 3 hallazgos y 3 metas, pendientes de culminar.

La OFCIN realizó la transmisión del estado del PMI de la ACFS a la vigencia 2017 con corte 31 de diciembre de 2020, el 29 de enero de 2021 mediante correo electrónico, de conformidad con la Directiva 30 del 31 de octubre de 2016 y Circular 5 de 2019 y 15 de 2020 de la CGR (la cual derogó la Circular 5 de 2019). Actualmente este plan se encuentra activo y en desarrollo.

Superintendencia Financiera de Colombia – SFC

Durante la vigencia 2020, la OFCIN realizó seguimiento permanente de los requerimientos de la SFC a los SAR de Caja Honor y los derivados de la coyuntura de la pandemia del Covid-19, realizando los reportes a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y GERGE, evidenciando que se cumplieron los requerimientos dentro de los plazos establecidos por el regulador. La OFCIN presentó este informe en la sesión de la Junta Directiva de diciembre del 2020.

Calificación Índice de Desempeño Institucional FURAG - Control Interno 2019

De conformidad a la evaluación en el FURAG de la vigencia 2019, la calificación correspondiente a la Dimensión Control Interno para Caja Honor, se obtuvo un puntaje del 96.6 %, rango Sobresaliente, como a continuación se observa:

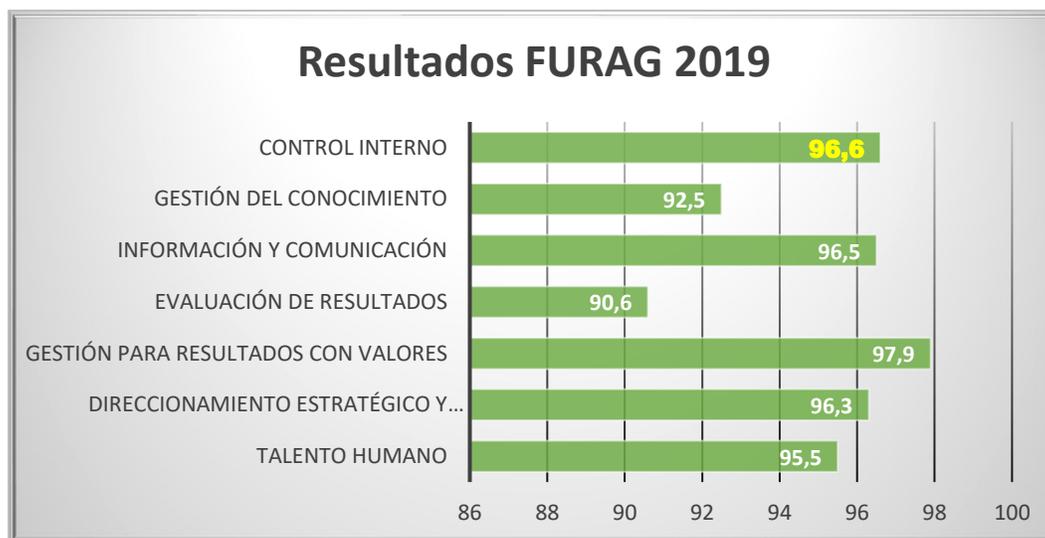


Figura No. 31. Resultados Caja Honor – Dimensiones FURAG 2019
Fuente de Información: Oficina Asesora de Planeación Resultados FURAG 2019



7. ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN DEL II SEMESTRE DE 2020

Los logros de Caja Honor durante la vigencia 2020 se desarrollaron con un Talento Humano responsable, comprometido, capacitado que actuó con valores y principios, demostrando su comportamiento ético superior, al servicio de “*Los hombres y mujeres de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional*”.

En tal sentido, las actividades ejecutadas fueron numerosas entre las cuales se destacan las siguientes:

- En la vigencia 2020, Caja Honor ha obtenido en la evaluación que realiza el DAFP en cada vigencia, respecto al nivel de desempeño frente a las políticas de desarrollo administrativo contenidas en el MIPG; en dicha evaluación del Índice de Desempeño Institucional 2019, obtuvo un puntaje consolidado de **97.2%**, **que la ubica en el primer lugar en el sector defensa y segunda a nivel nacional**. Asimismo, la calificación correspondiente a la **Dimensión Control Interno para Caja Honor** se obtuvo un puntaje del **96.6 %**, **en rango Sobresaliente**.
- Durante la vigencia de 2020, se logró un cumplimiento promedio del **Plan de Acción Institucional del 98.96%**, el cual se formuló con la metodología del Balanced Score Card, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, de conformidad con las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas por el Gobierno Nacional. Asimismo, **el PEI tuvo una ejecución del 99.04%**.
- A diciembre la Entidad registró un total 303.215 afiliados, de los cuales 211.527 se encuentran realizando aportes para solución de vivienda que representa el 70% del total de los afiliados y 91.688 afiliados se les administra las cesantías, que equivalen al 30% con respecto al total de los afiliados.
- Para la vigencia 2020, se formuló la meta de 24.625 soluciones de vivienda y durante la vigencia 2020 se tramitaron 20.365 a través de los diferentes modelos, con un nivel de cumplimiento del **82.46%**.
- Al 31 de diciembre de 2020, se gestionaron 94.011 trámites, de los cuales 90.615, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al **96.39%** y 3.396 mayor a 5 días.
- El Sistema de Administración de riesgo de la entidad se ubicó en un **nivel de exposición bajo**.
- La Evaluación del Sistema de Control Interno Contable Anual de la vigencia 2020 presentado a través del CHIP de la Contaduría General de la Nación fue de 4.96/5.0.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Militares Retirados,
para Colombia entera.

NIT: 860021967-7



- En diciembre de 2020, se realizó la Rendición de Cuentas Interna en donde cada Subgerente y Jefe de Oficina presentó la gestión relevante de cada dependencia a octubre de 2020 y las proyecciones para la vigencia 2021.
- La Encuesta de Satisfacción de los Afiliados durante la vigencia 2020 fue satisfactoria cuyos resultados fueron para **el I trimestre: 4.6/5.0, II trimestre :4.71/5.0, III trimestre 4.70/5.0, y IV trimestre 4.65/5.0**, en una escala de 1 a 5; respecto a los **Puntos de Atención** se observó un promedio de **4.8/5.0** a nivel nacional en cada uno de los trimestres de 2020.
- Actualización de procedimientos en diferentes procesos y optimización de las actividades.
- Se realizaron actualizaciones en las plataformas tecnológicas como fueron de Seven, Gestión de Afiliados GA2, Kactus, así como reportes de información para envío de extractos a los afiliados de Caja Honor.
- Se culminó la Sistematización del Fondo de Solidaridad, minimizando riesgos de seguridad de la información entre otros.
- Se realizó el diligenciamiento del diagnóstico del componente tecnológico del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Sistema de Control Interno de la Entidad, durante la vigencia 2020, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI alineado con el MIGP y ajustados según los preceptos normativos de la Circular Externa 038 de 2009, incorporada en la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) e instrumentados mediante el Código de Ética, Integridad y Conducta de la Entidad; adicionalmente, 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 cinco componentes de la Séptima Dimensión de Control Interno, evaluados y monitoreados de forma independiente y objetiva permanentemente por la Oficina de Control Interno.

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 MIGP, respecto a las 7 dimensiones y las 18 políticas establecidas, en cumplimiento a la Resolución interna 195 de 2020 y se evidencia en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 2020.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por mejores Viviendas Militares,
para Colombia entera.

NIT: 860021967-7



La OFCIN, en desarrollo de las evaluaciones a los Sistemas de Administración de Riesgos en los periodos descritos, no observó incumplimientos a las políticas de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, de acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI) y la Unidad de Cumplimiento; sin embargo la OFCIN generó oportunidades de mejora y recomendaciones tendientes a la mejora continua de los procesos interrelacionadas a cada SAR's.

Asimismo, las oportunidades de mejora producto de las auditorías internas y la autoevaluación de los procesos, son gestionadas por los líderes responsables a través de planes de mejoramiento por procesos y documentadas las acciones a través del Sistema Suite Vision, modulo mejoras, con el continuo acompañamiento de la Oficina de Control Interno.

Caja Honor, realiza de manera continua ejercicios de monitoreo y seguimiento a su gestión mediante evaluaciones periódicas por parte de sus tres líneas de defensa y línea estratégica, con el propósito de valorar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos, controles, planes, programas y proyectos, de tal forma que se puedan identificar de manera oportuna las desviaciones e implementar medidas para mitigar los riesgos y alcanzar los objetivos institucionales. De este modo se realizó la medición de metas, objetivos e indicadores de gestión durante la vigencia 2020.

Para evaluar el Sistema de Control Interno la OFCIN, realizó labores de monitoreo, realizando pruebas de manera aleatoria y selectivas sobre su gestión durante la vigencia 2020. Además, realiza seguimiento a los planes de mejoramiento que resultan de las observaciones producto de las auditorías y control al cumplimiento de la Ley de Transparencia, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otros.

En Caja Honor, el Sistema de Control Interno es aplicado de acuerdo con la Ley 87/93, al Decreto 1083 de 2015, a los Decretos 648, 1499 de 2017, y a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia y el DAFP.

Finalmente, en atención a toda la situación que se ha presentado por la pandemia del Covid-19, respecto a las cuarentenas obligatorias establecidas por el Gobierno a nivel nacional que inicio desde el II trimestre de 2020, la Caja ha desarrollado varias acciones, como la atención presencial y virtual a nivel nacional, contacto telefónico de Atención al Afiliado (8 puntos de atención) y los Enlaces con los afiliados, conferencias virtuales indicando beneficios y requisitos de los modelos, se redujo la tasa leasing del 10,5% al 9,5% EA, y para los afiliados veteranos del 6.2% EA, se han llevado a cabo campañas por el sitio Web, Contac Center, emisoras y redes sociales y de igual manera se recepcionan trámites por el portal transaccional y correo certificado.

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:





No.	Recomendación	Responsables
1	Realizar permanentemente las actualizaciones en el Micrositio Gestión del Conocimiento.	TODOS LOS PROCESOS
2	Realizar la oportuna publicación de los informes estadísticos y reportes de avances trimestrales en el Portal Institucional.	AOPLA, OAGRI
3	Fortalecer las capacitaciones internas en los procesos originadas por la Rotación del Personal y contar con un backup como espejo de las actividades que se realizan en cada proceso. Durante la vigencia 2020, se evidenció una rotación del 43% del personal que intervienen en el ciclo contable en la Entidad, lo anterior con el fin de mitigar los riesgos en la ejecución de las operaciones de los procesos.	TODOS LOS PROCESOS
4	Se recomienda fortalecer la divulgación y sensibilización del seguimiento del Mapa de Riesgos de la Entidad y de los Riesgos de Corrupción a todos los funcionarios y colaboradores de la Entidad.	OAGRI
5	Se recomienda a los procesos realizar un reporte mensual a la OFCIN, sobre la identificación, gestión y los mecanismos realizados para prevenir y gestionar los posibles Conflictos de Interés, que puedan surgir en el ejercicio de las obligaciones de los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin de validar el cumplimiento a las disposiciones de la Ley 734 de 2002 y Ley 1952 de 2019, así como a las directrices estipuladas en los numerales 6.2 y 6.3 del Código de Ética, Integridad y Conducta, formato TH-NA-CO-001 versión 12 del 04-sep-2019.	SUADM - ARTAH - ARCON

Tabla 12. Recomendaciones Auditoría SCI II semestre de 2020
Fuente Información: Elaboración propia OFCIN

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 la Entidad.

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
Oficina de Control Interno

NIT: 860021967 - 7
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070
Línea gratuita nacional 01 8000 185570
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC-2992-1 CO-SI-CER507703