



FORMATO INFORME

INFORME AUDITORÍA No. 13 NO PROGRAMADA 2020 “CUMPLIMIENTO IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN NORMATIVIDAD QUE COMPETE A CAJA HONOR POR MOTIVOS DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19”

ANTECEDENTES

La realización de este informe partió de la comunicación OFCIN- 18-01-20200413001288 por el cual la Jefe de la Oficina de Control Interno (OFCIN) indicó que, por disposición del Gerente General de Caja Honor de fecha 11-04-2020, solicitó a la OFCIN adelantar esta Auditoría con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable a Caja Honor con ocasión del Covid-19.

Para ello, la OFCIN observó que el Ministerio de Salud y Protección Social, declaró la Emergencia Sanitaria desde el 12-03-2020, a través de la Resolución 385 de 2020, prorrogándose con las Resoluciones 844 de 2020, 1462 de 2020 y 2230 del 27-11-2020; esta última está vigente hasta el 28-02-2021 y que “podrá finalizar antes de la fecha aquí señalada cuando desaparezcan las causas que le dieron origen o, si estas persisten o se incrementan, el término podrá prorrogarse nuevamente”.

De igual manera, el Presidente de la República y sus Ministros, declararon el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica (EEESE-COV19) en todo el territorio Nacional a través de los Decretos 471 del 17-03-2020 y 637 del 06-05 2020 por el brote de la enfermedad por coronavirus - COVID-19 y que esta había sido declarada como “Pandemia” por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el 11-03-2020. Con la expedición de estos Decretos, permitió a la Rama Ejecutiva crear normas relacionadas con orden público, económico, circulación (aérea, terrestre y marítima), salud, educación, vivienda, agricultura, uso de los medios electrónicos, protocolos de bioseguridad, etc., que buscaban proteger a los habitantes del territorio frente a esta problemática mundial; y con base en lo anterior, Caja Honor analizó cada una de ellas y las adaptó de acuerdo con su naturaleza jurídica y sus competencias.

Una vez terminado los Estados de Excepción y con ello la expedición de los Decretos generados en este marco, la OFCIN revisó cada uno de estos y verificó que hayan pasado por el respectivo control de exequibilidad realizado por la Corte Constitucional para poder determinar si la norma expedida y analizada por las dependencias de Caja Honor, no vulnera la Carta Magna de 1991.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar las acciones realizadas en Caja Honor referente al cumplimiento, implementación, ejecución y seguimiento de la normatividad que compete a la Entidad por motivos de la Emergencia Sanitaria COVID-19, para determinar el cumplimiento de esta y en caso contrario, establecer las recomendaciones u oportunidades de mejora que se comprueben en el desarrollo de esta Auditoría No Programada.

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 nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

ESTADO DE VIGENCIA DE LA AUDITORÍA
01/03/2021



2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las normas expedidas tanto por el Gobierno Nacional como de otras entidades vinculadas a Caja Honor en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Verificar que las normas aplicables a Caja Honor en el marco del Estado de Excepción se estén implementando en cada una de las dependencias responsables.

3. ALCANCE

Esta auditoría evaluó los Decretos, Resoluciones y demás Actos Administrativos expedidos tanto por el Gobierno Nacional, Local y como demás entidades del Estado durante los Estados de Emergencia Económica, Social y Ecológica por Covid-19 y que estos tuvieran una vinculación directa en Caja Honor de acuerdo con su naturaleza, la continuación de la prestación del servicio y sus competencias.

Asimismo, la OFCIN verificó el periodo del 12-03-2020 hasta el 11-09-2020 las acciones realizadas en Caja Honor en cumplimiento de la declaración de la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social referente a los protocolos de bioseguridad que se adelantan en la Entidad, en los Puntos de Atención, trabajo remoto en casa y el retorno progresivo de sus funcionarios.

4. METODOLOGÍA

El insumo para proyectar este documento fue desarrollado de la siguiente manera:

- Con la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por parte de la Rama Ejecutiva, esta expidió los Decretos de carácter legislativo que regularon algunas actividades dentro del territorio Nacional y también para las Entidades a nivel Nacional, para lo cual, la OFCIN realizó una revisión diaria de esta normatividad y verificar cuál se aplicaba a la Entidad.
- Asimismo, la OFCIN revisó los comunicados de la Corte Constitucional referente al control de exequibilidad de los Decretos expedidos en el marco del Estado de Excepción y de los que están vinculados con las competencias, prestación del servicio en Caja Honor.
- La OFCIN envió el 25-06-2020 a todas las dependencias de Caja Honor una solicitud de información referente a las normas que están aplicando y las acciones desarrolladas, con sus evidencias, durante el Estado de Excepción. Dicha información, se analizó para verificar su cumplimiento.

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
Per nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

ESTADO DE EMERGENCIA ECONOMICA, SOCIAL Y ECOLOGICA



5. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

5.1. Marco Normativo Aplicable

La OFCIN recopiló el marco normativo desarrollado en cada una de las dependencias y lo consolidó en el siguiente documento donde se encuentra también las normas adicionales que los procesos desarrollaron durante el Estado de Emergencia, las normas dadas por los Gobiernos Locales donde Caja Honor tiene sus puntos de Atención y el Control de Constitucionalidad a los Decretos Legislativos desarrollados durante los Estados de Emergencia Económica, Social y Ecológica:



TABLA
PROCESOS.xlsx

5.2. Acciones Generales Desarrolladas

La OFCIN elaboró un cuestionario dirigido a los procesos, el con el fin indagar el cumplimiento, implementación y ejecución normatividad que compete a caja honor por motivos de la emergencia sanitaria COVID-19 realizadas referente a la mitigación de y estas fueron sus respuestas dadas a través de correo electrónico:

- PREGUNTA 01: ¿Qué medidas adoptaron, a partir uso de las Tecnologías la Información y las Comunicaciones (TIC) para atender la contingencia por COVID-19, en su dependencia y así continuar con la prestación del servicio?

De acuerdo con la información dada por la Oficina Asesora de Informática (**OAINF**) y verificada por los procesos se evidenció que Caja Honor continuó con la prestación del servicio para la operación diaria de las diferentes sedes a Nivel Nacional, Puntos Móviles y Sede Principal a través de las siguientes actividades:

- Disponibilidad de canales dedicados de comunicación para el acceso a la plataforma tecnológica de Caja Honor, dispuestos para *Home-Office* que actualmente desempeñan los funcionarios dado el periodo de cuarentena establecido por el Gobierno Nacional y/o en los casos en que las labores del personal se defina llevarlas a cabo a través de la modalidad de Teletrabajo.
- Ampliación de anchos de banda para el acceso y desarrollo de actividades de los funcionarios dentro y fuera de la Entidad, para lo cual se dispone de un canal denominado publicación ubicado en TRIARA, que garantiza las conexiones, servicios y recursos del personal bajo *Home-Office*. Igualmente se realiza aprovisionamiento en el aumento de anchos de banda en la sede CAN para los enlaces de Internet, con el fin de garantizar las comunicaciones, navegación y continuidad en el proceso de migración a Office 365 que adelanta la Caja Honor para todos los funcionarios.
- Utilización de herramientas de monitoreo a los enlaces de comunicaciones con actividad de actualización cada 3 minutos, a fin de tener constante seguimiento y control frente a alarmas que se llegasen a presentar y brindar solución de manera prioritaria.

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera."

ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL
01/03/2020



- Monitoreo permanente del *Network Operation Center* (Centro de Operaciones de Red -NOC-) a toda la plataforma tecnológica establecida para la operación de canales, servicios y recursos y su gestión proactiva.
- Validación diaria de potencia y ventilación de *switches* y *routers* que permitan evaluar el desempeño de los dispositivos de conectividad que hacen parte de la infraestructura tecnológica.
- Verificación permanente de comportamiento en cuanto a *log* de eventos que generen los equipos de conectividad. (Violaciones).
- Realización de reuniones virtuales semanales y comunicación telefónica de seguimiento con proveedores, a través de herramientas colaborativas ofrecidas por Office 365, en este caso utilizando *Teams* y/o utilización de dispositivo móvil para contactos necesarios.
- Priorización de atención a clientes por parte de los Proveedor de Servicios de Internet (ISP por sus siglas en inglés) en caso de alarmas y notificaciones masivas de los enlaces de comunicación y escalamiento al nivel que sea requerido para su solución, garantizando que se cumplan los ANS establecidos para la prestación de servicios.
- Aumento por parte del ISP en el número de recursos de personal asignado en sus instalaciones tanto en TRIARA, CLARO PLAZA y ORTEZAL, para soportar y atender incidentes y desbordamiento de requerimientos si se presentaran.
- Establecimiento por parte del ISP para cubrir el monitoreo, operación y soporte 7*24*365 en horario escalonado, a fin de evitar la concentración masiva de personal en sitio.
- Para procesos críticos que deban atender los aliados de negocio en mantener la operación y disponibilidad de servicios, han implementado los accesos a sus oficinas a través de desplazamientos privados para los recursos claves.

Asimismo, el Área de Gestión Documental (**AGEDO**), indicó mediante correo electrónico a la OFCIN que, durante el EESE-COV19 realizó las siguientes acciones que fueron verificadas en el desarrollo de esta auditoría:

- Implementación de la firma digital en comunicaciones oficiales y respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D) a través de correo electrónico certificado.
- La creación de los siguientes flujos documentales:
 - Renuncia Fondo de solidaridad.
 - Aceptaciones Fondo de Solidaridad.
 - Recurso de reposición, apelación y queja V8.
 - Requerimiento Judicial.
 - Afiliaciones.
 - Acreditaciones en línea.
 - Acreditaciones V8.
 - Denuncias.
 - Constancias PQRS-D verbales.
 - Actos administrativos.
 - Pagos administrativos directos.

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
Per nuestros Fuercas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR
010000000



- Radicación de trámites en línea en el Portal Transaccional:



Imagen 1: Fuente Portal Transaccional, consultado el 30-08-2020

De igual manera, en el Área de Contratación (**ARCON**), en la respuesta al correo electrónico a la OFCIN informó que:

- Solicitó a la OAINF la creación de correos electrónicos proveedores@cajahonor.gov.co y actuacionescontractuales@cajahonor.gov.co, con el fin de contar con canales directos de comunicaciones con los proveedores y Clientes Internos. Asimismo, el correo aliviocredito@cajahonor.gov.co para que los afiliados pudieran solicitar el alivio financiero crédito leasing habitacional.

Desde la gestión del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (**ARSAC**), indicó en la respuesta a la OFCIN que:

- Se realizaron mejoras en los flujos 06 y 35 establecidos para la recepción de PQRS-D en cuanto a la optimización del envío de las respuestas al destinatario, creación de tipificación de calidad, fortalecimiento en los temas establecidos (tipificación).
- Con la creación del flujo 144 en el Gestor Documental *WorkManager* permitió simplificar el proceso de respuesta de los pronunciamientos favorables (felicitaciones), el cual, contribuye a reducir tiempos en el proceso y la atención de PQRS de manera semi-automatizada.
- En cuando a Educación Financiera y Capacitaciones SAC: se adecuó durante los Estados de Excepción las capacitaciones a las dependencias de manera virtual a través del aplicativo *Microsoft Teams*; igualmente, se proyectaron 4 cápsulas financieras y 6 presentaciones de “El baúl del saber” los cuales fueron divulgados con el apoyo de ARCOM a los funcionarios de planta, contratistas, y demás consumidores financieros; vía correo electrónico, intranet y redes sociales.

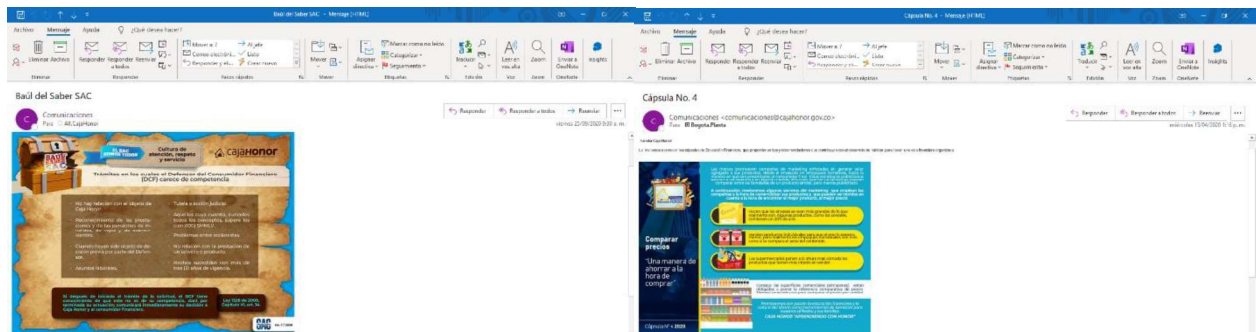


Imagen 2. Correo electrónico institucional. SAC Baúl del Saber SAC y Cápsula Financiera realizadas en los Estados de Excepción.



La herramienta “citas programadas” ubicada en el Portal Transaccional permitió, durante el Estado de Excepción, controlar la afluencia de los afiliados de Caja Honor y a la utilización de otros canales de atención para la asesoría de trámites en línea y de información general; todo bajo los parámetros de las políticas de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional, así como las restricciones de movilidad decretadas por la Alcaldía de cada ciudad donde se encuentran los Puntos de Atención de Caja Honor, de acuerdo con la Circular 008 de 2020 de la SFC referente a las instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020, como se muestra a continuación:

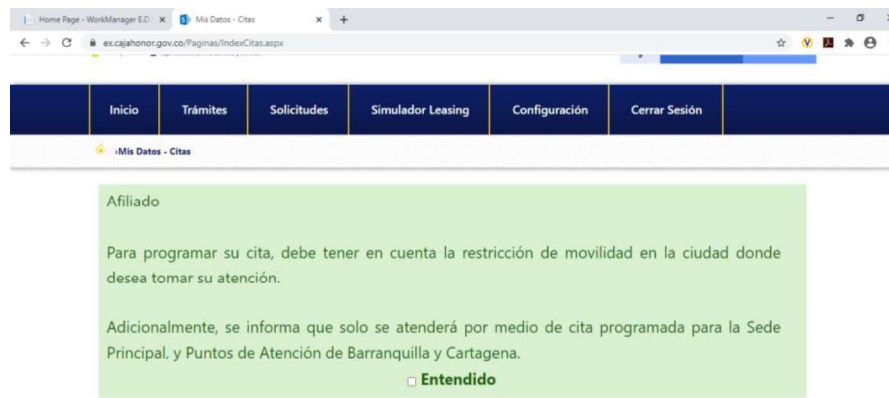


Imagen 3. Portal Transaccional, Programación de Citas, Consultado el 05-11-2020.

Con base en la imagen 3 referente al portal transaccional se observa que Caja Honor ha permitido que sus afiliados, durante el (EEESE-COV19), utilicen con mayor frecuencia los servicios de asesoría en línea y radicación de los trámites, brindándoles facilidades de acceso con los niveles de seguridad *One Time Password* (OTP) o contraseña de un solo uso.

- En cuanto a los trámites en línea los afiliados pueden radicar los siguientes:
 - Tramites de solución de Vivienda 8, Vivienda 14 y Leasing Habitacional.
 - Cesantías definitivas (retiro definitivo de la fuerza).
 - Retiro parcial de cesantías (futuro- mejoras de vivienda).
 - Pago devolución de aportes por desafiliación (Desafiliación CI Solución de vivienda solo aportes (voluntario).
 - Devolución de saldos en las cuantías de \$ 0,1 a 50.000 y \$ 50.001 a 500.000.
- Chat Bot: Robot inteligente que responde en tiempo real la pregunta de los afiliados, actualmente se encuentra en la página de la CPVMP 24 horas de servicio.
- Acreditación en línea: Servicio donde se pueden cargar los documentos para acreditar el modelo de vivienda 8.





Desde el proceso de Gestión de Talento Humano (**ARTAH**) informó a la OFCIN que:

- Implementó los flujos documentales soportados en la herramienta *Workmanager* como: Flujos de apoyos y auxilio educativos para hijos y necesidades de capacitación; de igual manera, soportado en el *software Kactus RH*, se sistematizó la evaluación de periodo de prueba e inscripción a cursos. Para el proceso de inducción corporativa se coordinó a través de la página *web* de Caja Honor.
- Implementó un protocolo virtual: para las entrevistas laborales por la herramienta *Microsoft Teams* y por medio de correo electrónico se solicitaron y recibieron los documentos para la contratación de personal. Se sistematizó el proceso desde la solicitud de personal hasta el reporte de los datos en el *software Kactus RH*.
- De igual manera, desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), ARTAH adoptó las siguientes medidas:
 - Video llamadas por aplicación *Microsoft Teams*, para el caso de reuniones y capacitaciones con los funcionarios y colaboradores y partes interesadas.
 - Creación grupo de WhatsApp llamado “Bienestar Virtual” donde se les comunica a los funcionarios los diferentes temas del programa de bienestar y SGSST de la Entidad.
 - Campañas de sensibilización, promoción y prevención de manera virtual.

Así las cosas, la OFCIN observó que, durante el EESE-COV19, el uso de las Tecnologías la Información y las Comunicaciones (TIC) a través de la modalidad *Virtual Private Network*, (VPN) permitió la conectividad al servidor principal de Caja Honor, así como la salida de los equipos de los funcionarios para realizar el trabajo en casa y continuar con los compromisos programados, la consolidación de la información de los planes, la elaboración de los informes periódicos y el desarrollo de los eventos y reuniones sin ninguna clase de interrupciones.

- PREGUNTA 02: ¿Qué acciones desarrollaron en su dependencia en lo referente a las reuniones no presenciales? Identificar qué reuniones han planeado, cuántas se han realizado, cómo se han documentado, qué impacto ha tenido para la organización.

De acuerdo con la información dada por las dependencias; la OFCIN observó que las acciones tomadas por estas durante los Estados de Excepción decretados por el Gobierno Nacional, estuvieron en mantener las reuniones a pesar de no ser presenciales y Caja Honor brindó la herramienta a través del Chat Corporativo *Microsoft Teams (Office 365)* con el fin de revisar aspectos que requieran atención, monitoreo y seguimiento.

Asimismo, según lo informado por las Oficinas de Enlaces de las Fuerzas Militares y de Policía, se establecieron “un canal de comunicación por medio de redes sociales como whatsapp logrando reuniones no presenciales, igualmente canales telefónicos como llamadas de conectividad para los integrantes de la oficina y por medio del aplicativo teams, estableciendo un grupo de comunicación como aplicativo que nos ofrece la Entidad para tal fin.” Y el “uso de herramientas tecnológicas como la *app zoom*, por medio de la cual se ha realizado diferentes charlas focalizadas por modelos de solución de vivienda.” Asimismo, la

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 nuestros Fuercas Armadas,
para Colombia entera.

ESTADO DE GUERRA



Subgerencia de Vivienda y Proyectos (**SUVIP**) reportó que “en el chat de trabajo de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, el Señor Subgerente de SUVIP, nos indica los comunicados y recomendaciones dados por el Gobierno Nacional en el cuidado que debemos tener con este virus.”

Cabe señalar y según lo informado por la Oficina Asesora de Planeación (**OAPLA**) en respuesta a la OFCIN, indicó que:

- Para desarrollo de la Rendición de Cuentas 2019, llevada a cabo el 8 -05- 2020; no se realizó la audiencia de forma presencial sino de manera virtual, a través de las redes sociales *Facebook, Instagram, Twitter, YouTube* y por el portal transaccional www.cajahonor.gov.co. Asimismo, se elaboró un informe de Rendición de Cuentas en el cual se describen que actividades y reuniones que se desarrollaron y que se encuentra publicado en la siguiente dirección: <https://www.cajahonor.gov.co/AtencioAfilado/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx> allí también se encuentra la presentación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas <https://www.youtube.com/watch?v=r7ibhyOzyTc> la cual se efectuó la transmisión en diferido por el Canal Institucional el 29-05-2020 a las 7:00 p.m.

Asimismo, **ARTAH** indicó que “en el proceso de capacitación y desarrollo todas las reuniones se han realizado de manera virtual utilizando la herramienta corporativa *Teams*, (...) con los diferentes proveedores se han implementado estrategias para lograr la participación de los funcionarios ya sea articulando la plataforma de la entidad educativa con la de Caja Honor o haciendo las respectivas coordinaciones con la OAINF para el uso de las plataformas *E-learning* de las universidades; se ha documentado estas acciones por medio de la toma de asistencia la cual queda grabada en las herramientas tecnológicas, logrando un impacto positivo en los participantes garantizando siempre su bienestar y salud.”

La OFCIN ha verificado que las dependencias de Caja Honor durante el trabajo remoto en casa han mantenido la prestación del servicio a través de su infraestructura tecnológica que ha permitido que sus funcionarios estén en comunicación con su dependencia y al mismo tiempo realicen encuentros no presenciales para llevar a cabo la planeación inicial; sin embargo, se observa que además del mencionado *chat* corporativo *Microsoft Teams*, los funcionarios, liderados por sus jefes, utilizan otros canales de comunicación como redes sociales y la utilización de mensajería instantánea que permite crear grupos de trabajo en los teléfonos móviles. Por lo anterior, se hace la siguiente:

RECOMENDACIÓN 01: Verificar la pertinencia y utilidad del uso de otros canales de comunicación desarrollado en el EESE-COV19 tales como las redes sociales y plataformas de mensajería instantánea que permiten crear grupos de trabajo en los teléfonos móviles de los funcionarios, pues existe una plataforma tecnológica institucional que ayuda a que la prestación del servicio continúe tanto en la casa como en la Entidad y que al hacer uso de estos podría generar riesgo de la información teniendo en cuenta la naturaleza financiera de Caja Honor y lo establecido en el Manual de Seguridad y Ciberseguridad.

- PREGUNTA 03: ¿Qué acciones tomó la Alta Dirección respecto al Estado de Emergencia con relación a las Oficinas Asesoras, Grupos o Áreas que hacen parte de su dependencia?

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

ESTADO DE EMERGENCIA



De acuerdo con lo informado por parte de las Dependencias de Caja Honor y verificado en la plataforma *ISOLUCION*, la Alta Dirección, con base en el marco normativo expedido por el Gobierno Nacional, expidió las Resoluciones Internas 174 del 27-03-2020 y 186 de 03-04-2020 “por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicios a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional y se adoptan otras medidas” y “por la cual se suspenden términos de algunas actuaciones administrativas que adelanta la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía,” respectivamente donde la OFCIN encontró las fundamentación Jurídica dadas por el Gobierno Nacional y lo ordenado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) de acuerdo con la naturaleza jurídica de la Entidad.

De igual manera, la Alta Dirección expidió, el Instructivo 002 del 10-03-2020, por el cual dio responsabilidades y lineamientos mínimos para la promoción, prevención y acciones de contención ante el Covid-19 a las Subgerencias, Áreas y Oficinas de la Entidad y el Instructivo 004 del 28-04-2020, la Alta Dirección estableció las “disposiciones para el retorno a actividades presenciales, adoptando protocolos de bioseguridad por COVID-19” que permitió adaptarse frente a las disposiciones desarrollada en el marco de los aislamientos preventivo (del 06-06-2020-30-08-2020 y selectivo (01-09-2020 a la fecha) y así continuar con la nueva con lo que los expertos han denominado “la nueva normalidad”.

Con base en lo anterior, las dependencias de Caja Honor realizaron comunicaciones internas para la continuación de la prestación del servicio de acuerdo con las disposiciones dadas por la Alta Dirección, como se observa a continuación:

Tabla 1. Comunicados Internos Referente al Covid-19

Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
18-01-20200316001090	ARTAH	Protocolos y recomendaciones para prevención y control Covid-19.	AGCOE	Protocolos y recomendaciones para prevención y control Covid-19
18-01-20200407001269	GERGE	Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales.	SUBGERENTES, COORDINADORES OFICINAS DE ENLACE, JEFES DE OFICINA, JEFES DE ÁREA, LÍDERES DE GRUPO, LÍDERES DE PUNTOS DE ATENCIÓN Y COLABORADORES	Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales.
18-01-20200419001338	PAIBA	Trabajo en casa contingencia Covid-19 instrucciones	PAIBA	Se procede a emitir instrucciones y recomendaciones para el trabajo en casa ocasión a la emergencia sanitaria por Covid-19 declarada por el gobierno nacional
18-01-20200424001389	ATEAF	Estrategias de ATEAF frente al Covid-19	GERGE	Exponer las actividades realizadas por ATEAF, donde se refleja el trabajo que se

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



Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
				está realizando desde casa a través de los diferentes canales establecidos; asimismo, dar a conocer las mejoras implementadas al proceso para continuar con la prestación del servicio.
18-01-20200521001653	ASEAD	Protocolo general de bioseguridad disposiciones instructivo 04 de 2020. Pandemia Covid-19	GSEGE	Establecen actividades que deben realizar cada uno de los grupos que hacen parte del Proceso de Servicios Administrativos para neutralizar la posibilidad de contagio entre los funcionarios, afiliados y el público en general que ingresa a la Entidad y de esta manera proteger la vida y cuidado de la salud de todos los actores en general. Dado que nos encontramos en la etapa de mitigación de la pandemia COVID-19
18-01-20200522001678	GACAR	Descuento canon leasing habitacional cuenta individual mayo – alivio financiero por Covid-19	AOPER	En atención a la circular externa 007 y 014 de 2020 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y a las medidas adoptadas para apoyar a los afiliados afectados económicamente por el COVID-19 a través del instructivo 03 de 2020 expedido por Caja Honor; se solicita efectuar el traslado de los haberes de la cuenta individual de los siguientes afiliados, a la cuenta de ahorros del banco Popular No. 2 a nombre de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Nit. 860021967-7. Con el fin de cubrir la cuota de leasing habitacional de mayo de 2020.
18-01-20200601001781	GACAR	Devolución canon – alivio financiero por Covid-19	GUCON	Con toda atención, se solicita la devolución del canon de arrendamiento mayo –

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
				2020 consignado como nominas leasing en la cuenta de Ahorros del Banco Popular No. [redacted] de los siguientes afiliados beneficiarios del alivio financiero por COVID-19 en virtud de la circular 03 de 2020 expedida por Caja Honor y a los cuales no fue posible suspenderles el descuento por libranza:
18-01-20200623002000	ARFIN	Descuento canon leasing habitacional cuenta individual junio – alivio financiero por Covid-19	AOPER	En atención a la circular externa 007 y 014 de 2020 expedidas por la SFC y a las medidas adoptadas para apoyar a los afiliados afectados económicamente por el COVID-19 a través del instructivo 03 de 2020 expedido por Caja Honor; se solicita efectuar el traslado de los haberes de la cuenta individual de los siguientes afiliados, a la cuenta de ahorros del banco Popular No. [redacted] a nombre de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Nit. 860021967-7. Con el fin de cubrir la cuota de leasing habitacional de junio de 2020.
18-01-20200701002093	ARFIN	Devolución canon – alivio financiero por Covid-19	GUCON	Con toda atención, se solicita la devolución del canon de arrendamiento junio – 2020 consignado como nominas leasing en la cuenta de Ahorros del Banco Popular No. [redacted], de los siguientes afiliados beneficiarios del alivio financiero por COVID-19 en virtud del instructivo 03 del 02 de abril de 2020 expedido por Caja Honor y a los cuales no fue posible suspenderles el descuento por libranza:

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
"Por nuestras Fuerzas Armadas, por Colombia entera."
2019 LEED v4 - Building for People

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
18-01-20200721002308	ARFIN	Descuento canon leasing habitacional cuenta individual julio – alivio financiero por Covid-19	AOPER	En atención a la circular externa 007 y 014 de 2020 expedidas por la SFC y a las medidas adoptadas para apoyar a los afiliados afectados económicamente por el COVID-19 a través del instructivo 03 de 2020 expedido por Caja Honor; se solicita efectuar el traslado de los haberes de la cuenta individual de los siguientes afiliados, a la cuenta de ahorros del banco Popular No. a nombre de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Nit. 860021967-7. Con el fin de cubrir la cuota de leasing habitacional de julio de 2020.
18-01-20200804002495	GACAR	Devolución canon – alivio financiero por Covid-19	GUCON	Con toda atención, se solicita la devolución del canon de arrendamiento julio – 2020 consignado como nominas leasing en la cuenta de Ahorros del Banco Popular No. de los siguientes afiliados beneficiarios del alivio financiero por COVID-19 en virtud del instructivo 03 del 02 de abril de 2020 expedido por Caja Honor y a los cuales no fue posible suspenderles el descuento por libranza
18-01-20200806002518				
18-01-20200821002671	GACAR	Descuento canon leasing habitacional cuenta individual agosto – alivio financiero por Covid-19	AOPER	En atención a la circular externa 007 y 014 de 2020 expedidas por la SFC y a las medidas adoptadas para apoyar a los afiliados afectados económicamente por el COVID-19 a través del instructivo 03 de 2020 expedido por Caja Honor; se solicita efectuar el traslado de los haberes de la cuenta individual de los siguientes afiliados, a la cuenta de ahorros

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



Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
				del banco Popular No. [] a nombre de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Nit. 860021967-7. Con el fin de cubrir la cuota de leasing habitacional de agosto de 2020.
18-01-20200902002816	ARFIN	Devolución canon – alivio financiero por Covid-19	GUCON	Con toda atención, se solicita la devolución del canon de arrendamiento agosto – 2020 consignado como nominas leasing en la cuenta de Ahorros del Banco Popular No. [] de los siguientes afiliados beneficiarios del alivio financiero por COVID-19 en virtud del instructivo 03 del 02 de abril de 2020 expedido por Caja Honor y a los cuales no fue posible suspenderles el descuento por libranza:
<u>18-01-20200921003039</u>	ARFIN	Descuento canon leasing habitacional cuenta individual septiembre – alivio financiero por Covid-19	AOPER	En atención a la circular externa 007, 014 y 022 de 2020 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y a las medidas adoptadas para apoyar a los afiliados afectados económicamente por el COVID-19 a través de los instructivos 03 del 02 de abril de 2020 y 06 del 01 de junio de 2020 expedidos por Caja Honor; se solicita efectuar el traslado de los haberes de la cuenta individual de los siguientes afiliados, a la cuenta de ahorros del banco Popular No. [] a nombre de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Nit. 860021967-7. Con el fin de cubrir la cuota de leasing habitacional de septiembre de 2020.
<u>18-01-20201002003146</u>	GACAR	Devolución canon septiembre – alivio financiero por Covid-19	GUCON	Con toda atención, se solicita la devolución del canon de

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



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

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
				arrendamiento septiembre – 2020 consignado como nominas leasing en la cuenta de Ahorros del Banco Popular No del siguiente afiliado beneficiario del alivio financiero por COVID-19 en virtud de los instructivos 03 del 02 de abril de 2020 y 06 del 01 de junio de 2020 expedidos por Caja Honor y a los cuales no fue posible suspenderles el descuento por libranza:
<u>18-01-20201022003366</u>	ARFIN	Descuento canon leasing habitacional cuenta individual octubre – alivio financiero por Covid-19	AOPER	En atención a la circular externa 007, 014 y 022 de 2020 expedidas por la SFC y a las medidas adoptadas para apoyar a los afiliados afectados económicamente por el COVID-19 a través de los instructivos 03 del 02 de abril de 2020 y 06 del 01 de junio de 2020 expedidos por Caja Honor; se solicita efectuar el traslado de los haberes de la cuenta individual de los siguientes afiliados, a la cuenta de ahorros del banco Popular No. a nombre de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Nit. 860021967-7. Con el fin de cubrir la cuota de leasing habitacional de Octubre de 2020.
<u>18-01-20201105003513</u>	GACAR	Devolución canon octubre – alivio financiero por Covid-19	GUCON	Con toda atención, se solicita la devolución del canon de arrendamiento octubre – 2020 consignado como nominas leasing en la cuenta de Ahorros del Banco Popular No del siguiente afiliado beneficiario del alivio financiero por COVID-19 en virtud de los instructivos 03 del 02 de abril de 2020 y 06 del 01 de junio de

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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Radicado	Remitente	Asunto	Destinatario	Descripción
				2020 expedidos por Caja Honor y a los cuales no fue posible suspenderles el descuento por libranza:

Fuente: Gestor Documental *WorkManager*.

Dentro del Recurso Humano y de acuerdo con los Instructivos de la Alta Dirección, se Implementó el trabajo en casa de manera prioritaria a aquellas personas que puedan tener preexistencias médicas y/o alguno de los factores de salud tales como diabetes, hipertensión etc., asimismo, se designó el recurso para prestar los servicios de una auxiliar de enfermería para la CPVMP mediante el Contrato 99-2020.

Como se puede observar en el desarrollo de este punto, la OFCIN evidenció que durante la EESE-COV19, Caja Honor ha aplicado las disposiciones dadas por la Alta Dirección con base en los pronunciamientos normativos dados por el Gobierno Nacional en cuanto a continuar con la labor dentro y fuera de las instituciones y al mismo tiempo, de acuerdo con la naturaleza financiera de Caja Honor lo referente al alivio financiero a los afiliados deudores de créditos de Leasing Habitacional.

- PREGUNTA 04: ¿Qué acciones se implementaron en los Grupos o Áreas para continuar con la prestación del servicio de aquellos funcionarios que no tenían los recursos para laborar desde su casa?

Según lo informado por OAINF, antes del EESE-COV19, había el plan de contingencia que se había implementado mediante las actividades de trabajo remoto, para dar solución a problemas presentados en la operación y en la puesta en producción de requerimientos, dado que se hacía necesario que el personal trabajara hasta altas horas de la noche. Por este motivo, se creó y asignó una VPN a los ingenieros que atienden "Producción", la cual tiene acceso a todas las funcionalidades que tiene en el equipo de Caja Honor y pueden ingresar a este desde cualquier lugar.

Luego de crear la VPN para los ingenieros de Producción (redes, Infraestructura y Bases de Datos), se extendió a los Coordinadores y a los Ingenieros de desarrollo, quienes prestan soporte y realizan actividades de desarrollo de software a dichos sistemas, desde allí tienen acceso a:

- *Service manager* (Reportar fallas o requerimientos de algún sistema de información)
- TFS (*Team Foundation Server*).
- Repositorio de versionamiento y desarrollo de Software.
- Solución Gestión de listado maestro de documentos.
- Ambientes de pruebas.
- Acceso a información a repositorio documental de la Oficina M:\
- Acceso a todos los sistemas de información (*GA2, Seven, WorkManager, Isolución, Intranet, Portal Transaccional, etc.*), si tienen autorización los funcionarios.

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



Asimismo, el Área de Servicios Administrativos (**ASEAD**) indicó a la OFCIN que durante el tiempo el EESE-COV19, se efectuó el envío de equipos informáticos y adecuación de puestos de trabajo de acuerdo con los casos informados por Talento Humano y que fueron confirmadas por los Grupos y Áreas de Caja Honor.

En el caso del Área de Leasing (**ALEAS**), Caja Honor hizo entrega de un celular a una asesora comercial y posteriormente, a otra persona del Área, una SIM Card en la que se habilitó una nueva línea de atención para que los afiliados que se encuentran en el proceso de este Modelo de Vivienda los atendieran telefónicamente y por Whatsapp. Lo anterior, la OFCIN lo evidenció en la página web de la Entidad:

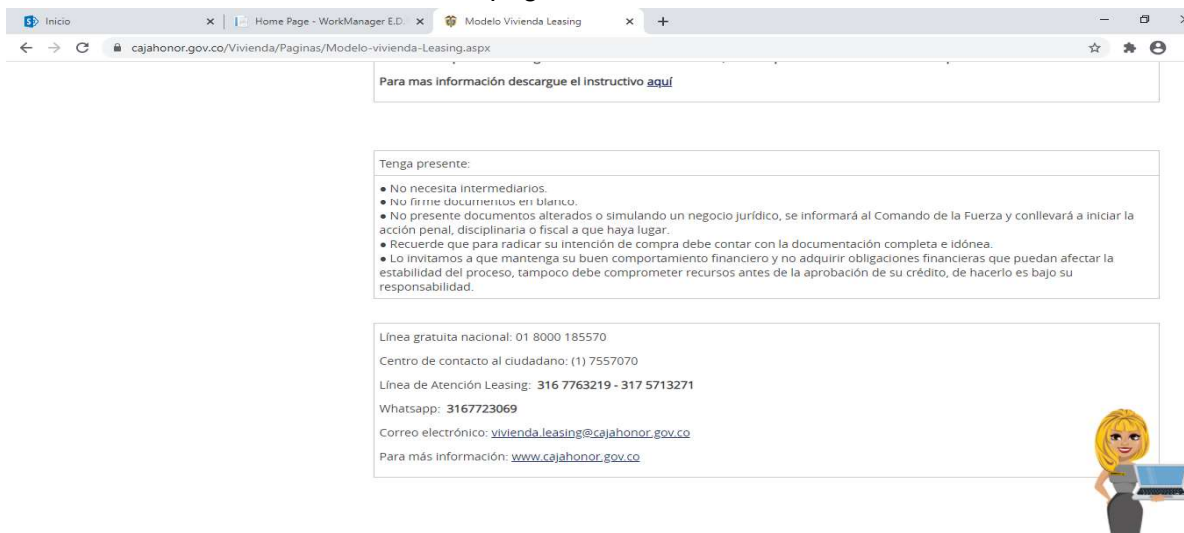


Imagen 4. Página Institucional de Caja Honor, <https://www.cajahonor.gov.co/Vivienda/Paginas/Modelo-vivienda-Leasing.aspx> consultada el 30-09-2020.

Así las cosas, la OFCIN observó y con base en lo informado por las Dependencias de Caja Honor, que la implementación de la infraestructura para aquellos funcionarios que no tenían los recursos para la prestación del servicio, se desarrolló progresivamente con base en el plan de contingencia desarrollado por OAINF y la gestión conjunta de las Áreas de Servicios Administrativos y Talento Humano.

- PREGUNTA 05: ¿Cómo se conservó la información relacionada con el seguimiento y medición de las acciones realizadas en sus dependencias?

De acuerdo con lo informado por las dependencias, los archivos de trabajo se encuentran almacenados en la Unidad M/; de igual manera, se remitió a los Jefes del Área las actividades realizadas en la semana, así como las reuniones con el equipo de trabajo semanales desarrolladas a través de la plataforma *Microsoft Teams* para el control y seguimiento con el fin de realizar seguimiento y medición de las acciones ejecutadas por cada funcionario.





Asimismo, está información lo reportaban a la Gerencia de manera semanal y al Área de Talento Humano de manera diaria de los funcionarios que presentaban alguna novedad en la salud.

Con base en lo anterior y lo manifestado por las Dependencias de Caja Honor, la OFCIN observó que la información relacionada con el seguimiento y medición de las acciones realizadas se encuentran documentada en los planes de acción de estas y que se ha realizado control y seguimiento a través de las reuniones semanales.

- PREGUNTA 06: ¿Qué acciones realizó Caja Honor para la toma de conciencia referente al EESE-COV19 decretada por el Gobierno Nacional?

Las acciones tomadas para la toma de conciencia referente al EESE-COV19 decretado por el Gobierno Nacional fueron:

Recomendaciones de bioseguridad entorno a la movilidad y el retorno progresivo de los funcionarios a las instalaciones de Caja Honor de acuerdo con la Directiva Presidencial 03 del 22-05-2020 y Directiva Presidencial 07 del 27-08-2020.

Banners a través del correo electrónico institucional de todos los funcionarios con información de autocuidado, seguridad de la información y Ciberseguridad para el trabajo en casa, también, según lo informado por ARTAH, también fueron divulgados por las pantallas de televisor en la Entidad en los diferentes Puntos de Atención dispuestos a nivel Nacional y en las redes sociales:

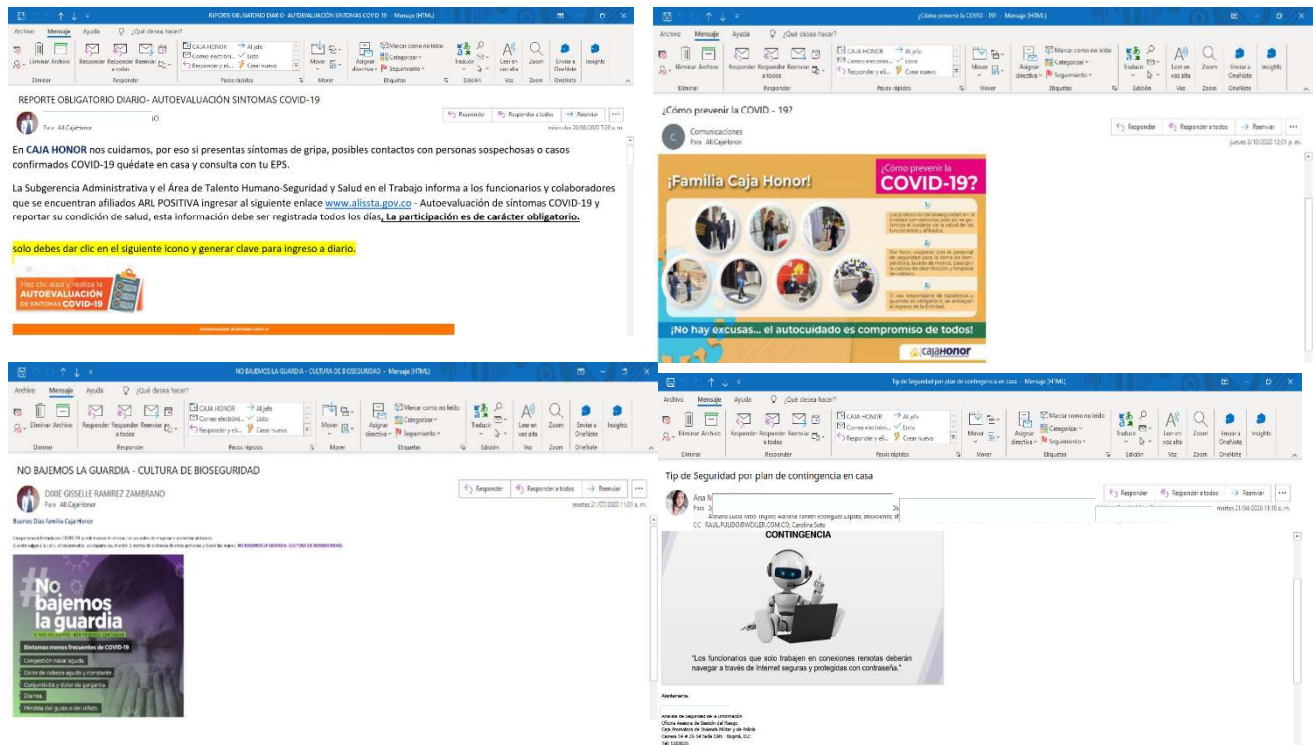


Imagen 5. Banner Ilustrativos enviados a los correos electrónicos de los funcionarios durante la emergencia sanitaria por Covid-19.



A través del grupo de Bienestar Virtual, el ARTAH envió *tips* sobre la prevención y mitigación de la pandemia, divulgando los protocolos de bioseguridad para tener en cuenta para trabajo presencial, trabajo en casa y autocuidado.

La Gerencia General designó recurso financiero y humano para contar con un auxiliar de enfermería para control y vigilancia de las normas de bioseguridad y condiciones de salud de los funcionarios y colaboradores.

Asimismo, la OFCIN evidenció que Caja Honor desarrolló una capacitación virtual sobre protocolos de bioseguridad el 13-07-2020, el cual se encuentra en el siguiente enlace: http://intranet/documentos/Capacitaciones/CAPACITACION_PROTOCOLOS_CAJA_HONOR.pdf.

- PREGUNTA 07: ¿Cómo su dependencia analizó y evaluó las normas expedidas por el Estado colombiano referente al (EEESE-COV19)?

Según lo informado por cada Dependencia, se realizó una matriz normativa que permitió analizar los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional y demás Actos Administrativos que de acuerdo con la naturaleza de Caja Honor le son aplicables, como los pronunciamientos de la SFC y las disposiciones de bioseguridad estipulados por los Gobiernos Locales. Dicha información fue verificada por la OFCIN, a través de la solicitud de información a cada dependencia y que fue compilada en el numeral 6.1 de este informe.

- PREGUNTA 08 ¿Qué acciones correctivas se implementaron durante el EEESE-COV19?

A pesar de que la EEESE-COV19 es nueva para el mundo y para la Entidad, inicialmente no implementaron acciones correctivas; sin embargo, Caja Honor, ante esta necesidad y según lo informado por OAGRI indicó que con la SUFIN, implementó las medidas de alivios ordenadas por la SFC a través de la generación de instructivos; la publicación de estos por parte de ARCOM y las respuestas al ente de vigilancia.

De igual manera, en el aplicativo Isolución, la OFCIN evidenció que, a la fecha, registran 15 acciones correctivas, las cuales 05 corresponden a las Gestiones de Tesorería, Vivienda y Mercadeo, Riesgos, SAC y Documental y 10 a Gestión del Trámite, como se muestra a continuación:

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera."

ESTABLECIMIENTO DE BIENESTAR Y EXCELENCIA



La seguridad es de todos

Minddefensa



Fecha aprobación: 04/11/2020 / Versión: 010
Código GE-NA-FM-041

Tabla 2 Acciones Correctivas Covid 19

Núm.	Tipo	Estado	Situación Actual	Situación Deseable	Fecha Creación	Proceso	Norma y Numeral	Acción Eficaz	Oficina	Fecha Cierre Proyectada	Acción Correctiva
250	Mejoramiento continuo	Abierta	Durante el primer semestre se vio la necesidad de hacer algunos ajustes en las actividades programadas del Plan Anual de Mercadeo 2020, debido a la declaración de la pandemia del COVID 19.	Divulgar la información de los Modelos de solución de vivienda a través de las plataformas virtuales, con el fin de identificar las oportunidades implementando nuevas estrategias digitales.	7-sep-20	GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADERO	NTC ISO 9001:2015:9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	PE	ATEVP-Área Técnica de Vivienda y Proyectos	19-feb-21	SI
248	Mejoramiento continuo	Abierta	El proceso Gestión del SAC cuenta con diferentes mecanismos para la recepción y gestión de las diferentes solicitudes que se allegan a la entidad, dando cumplimiento a las directrices establecidas por la SFC con relación a la atención del consumidor financiero, adicionalmente producto de la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional debido a la pandemia generada por el COVID 19 la Entidad implemento desde el segundo trimestre el acceso a tramites virtuales a través del portal transaccional, lo que impactó en las quejas y reclamos.	Monitorear las causales de las quejas y reclamos allegadas a la Entidad, para determinar cuales proceden a favor del afiliado con el fin de minimizar los posibles impactos en los niveles de satisfacción frente a los trámites y servicios. Así mismo continuar con la identificación y control de las salidas no conformes para prevenir su entrega no intencionada y analizar si su recurrencia, impactan los riesgos identificados en el proceso	20-ago-20	GESTIÓN DEL SAC	NTC ISO 9001:2015:8.2.1 Comunicación con el cliente	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	31-ene-21	SI
247	Calidad	Abierta	La OAGRI se encuentra realizando la actualización de las matrices de riesgo operativo de los procesos	Realizar revisión integral de los riesgos operativos, causas y controles, identificados en los procesos a fin visualizar posibles ajustes producto del actual estado de emergencia económica, social y ecológica derivado de la pandemia generada por el Covid 19.	31-jul-20	GESTIÓN DEL RIESGO	NTC ISO 9001:2015:6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades	PE	OAGRI-Oficina Asesora de Gestión del Riesgo	30-nov-20	SI
244	Mejoramiento continuo	Abierta	Debido a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional de cara al COVID-19, el proceso Gestión de Tesorería ha presentado cambios en los canales y medios para realizar algunas de sus actividades con el fin de adaptarse a las nuevas herramientas digitales para su funcionamiento.	Contar con información documentada de los cambios presentados con relación a la transformación digital y demás situaciones que se presenten en el proceso.	6-jul-20	GESTIÓN DE TESORERÍA	NTC ISO 9001:2015:7.5.3 Control de la información documentada	PE	ARTES-Área de Tesorería - Front Office	31-mar-21	SI

NT: 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-3962-1 CO-SI-CER607703



La seguridad es de todos

Mindefensa



cajahonor
Caja Presidencial de Violencia Militar y de Policía

Fecha aprobación: 04/11/2020 / Versión: 010
Código GE-NA-FM-041

Núm.	Tipo	Estado	Situación Actual	Situación Deseable	Fecha Creación	Proceso	Norma y Numeral	Acción Eficaz	Oficina	Fecha Cierre Projectada	Acción Correctiva
242	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Florencia del proceso de Gestión del Trámite se evidencia que el indicador de trámites atendidos está en 92.13% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Florencia.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
241	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Cali del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 93.26% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Cali.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
240	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Medellín del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 94.39% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Medellín.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI

NT: 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-23962-1 CO-SC-CER607703



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 04/11/2020 / Versión: 010
Código GE-NA-FM-041

Núm.	Tipo	Estado	Situación Actual	Situación Deseable	Fecha Creación	Proceso	Norma y Numeral	Acción Eficaz	Oficina	Fecha Cierre Proyectada	Acción Correctiva
239	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Ibagué del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 91,24% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Ibagué.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.1 Planificación y control operacional NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
238	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Bucaramanga del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 94,28% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Bucaramanga.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.1 Planificación y control operacional	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
237	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 91,29% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad en los Puntos de Atención.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI

NT: 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-23962-1 CO-SC-06907703



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 04/11/2020 / Versión: 010
Código GE-NA-FM-041

Núm.	Tipo	Estado	Situación Actual	Situación Deseable	Fecha Creación	Proceso	Norma y Numeral	Acción Eficaz	Oficina	Fecha Cierre Proyectada	Acción Correctiva
236	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de tiempo global de trámite está en 94,16% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad en los Puntos de Atención	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
235	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Barranquilla del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 91,41% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Barranquilla.	13-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
234	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 del Punto de Atención Cartagena del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 92,09% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID – 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad del Punto Atención Cartagena	12-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI

NT: 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-23962-1 CO-SI-CER607703



La seguridad es de todos

Mindefensa



Fecha aprobación: 04/11/2020 / Versión: 010
Código GE-NA-FM-041

Núm.	Tipo	Estado	Situación Actual	Situación Deseable	Fecha Creación	Proceso	Norma y Numeral	Acción Eficaz	Oficina	Fecha Cierre Proyectada	Acción Correctiva
233	Mejoramiento continuo	Abierta	El informe de avance del plan de acción para el primer trimestre de 2020 de la Sede Principal del proceso de Gestión del Trámite se evidenció que el indicador de trámites atendidos está en 89% sobre 100%, quedando en estado de alerta, durante dicho periodo. Como causas se identificó que la divulgación, promoción, seguimiento y monitoreo fueron insuficientes y las medidas tomadas en el mes de marzo para mitigar los riesgos por la pandemia del COVID - 19, afectó directamente la atención en el tiempo de los trámites.	Mejorar las acciones de divulgación, promoción y seguimiento del cumplimiento de las metas del tiempo de atención de trámites, especialmente a través de los medios digitales que tiene la Entidad a fin de mejorar los niveles de productividad en la Sede Principal.	12-may-20	GESTIÓN DEL TRÁMITE	NTC ISO 9001:2015:8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	PE	ATEAF-Área de Atención al Afiliado	25-feb-21	SI
227	Información Documentada	Abierta	Últimos cambios en la estructura organizacional de la entidad exigen la actualización de las Tablas de Retención Documental a la luz del organigrama definido en las Resoluciones 320 y 592 de 2018 y 241 de 2019. Adicionalmente y teniendo en cuenta el Sistema Integrado de Conservación específicamente el Plan de Preservación Digital exige que las Tablas de Retención Documental contengan los tipos documentales electrónicos que se producen en los diferentes sistemas de información con los que cuenta la entidad. Por otra parte y teniendo en cuenta las medidas de contingencia que se han implementado en la entidad dada la situación actual de COVID-19, el Área de Gestión Documental se encuentra en proceso de actualización de la información documentada con el fin de que permita reflejar los cambios de transformación digital a los cuales se ha enfrentado la entidad para dar continuidad a sus procesos.	Tablas de Retención Documental actualizadas de acuerdo con la estructura orgánica vigente y actualización de información documentada del proceso de gestión documental.	9-may-20	GESTIÓN DOCUMENTAL	NTC ISO 9001:2015:7.5.3.2 Para el control de la información documentada	PE	AGEDO-Área de Gestión Documental	31-dic-20	SI

Fuente: Isolución, consultado el 17-11-2020, elaboración OFCIN

Con base en esta tabla precedente, la OFCIN evidenció en la Plataforma *Isolucion* que los procesos han documentado estas acciones correctivas detectadas durante la Emergencia Sanitaria para reducir los riesgos que conllevó el EEESE-COV19 el Covid-19 y permitió la continuidad la prestación del servicio a los afiliados a los afiliados o partes interesadas.

NT: 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





5.3 Oficinas Asesoras

En esta parte, la OFCIN solicitó acciones específicas a cada Grupo, Área u Oficina referente a su competencia:

5.3.1 OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO

- PREGUNTA 09: ¿Qué planes de acción, a corto y mediano plazo desarrolló la OAGRI, relacionados con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria?

Mediante correo electrónico la OAGRI informó que en lo que se refiere a los mercados financieros, Caja Honor cuenta con un portafolio de inversiones clasificado hasta el vencimiento compuesto principalmente por títulos de deuda de la Nación, lo que implica que no está expuesto a las volatilidades ni a las coyunturas que se están viviendo en los mercados globales a causa de la EESE-COV19.

En cuanto al riesgo operacional, la OAGRI recibió los *REROS* reportados por los procesos, en donde se encontró un incremento de los eventos en la categoría del riesgo “fallas tecnológicas”, situación que se puede encontrar dentro de un margen normal si tenemos en cuenta que Caja Honor antes de la pandemia, se encontraba desarrollando un plan piloto en la modalidad de Teletrabajo y al momento de iniciar la misma, obligó a realizar el trabajo remoto en casa con el fin de dar continuidad las actividades propias del servicio.

Asimismo, en cuanto a la seguridad de la información y ciberseguridad la OAGRI estuvo enviando *tips* relacionados con los delitos informáticos que se han generado con ocasión de la pandemia para lo cual se observó que desde el 14-04-2020 hasta el 09-07-2020 se realizaron 17 presentaciones referidas a este tema.

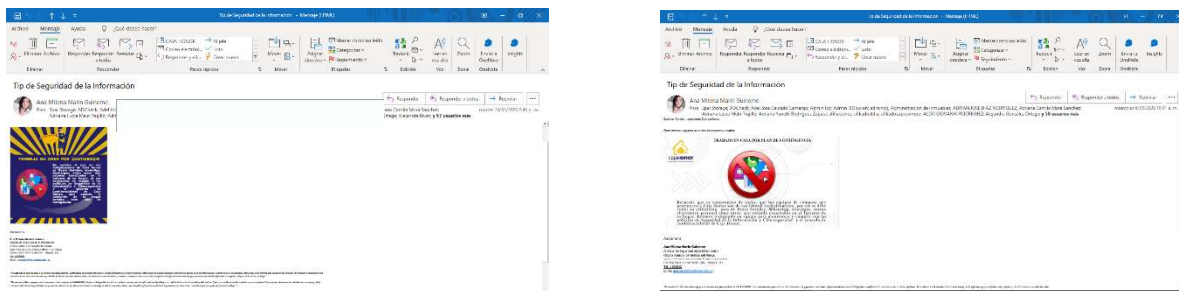


Imagen 6. OAGRI, Tip de Seguridad de la Información.

- PREGUNTA 10: ¿Hubo dificultades en la implementación de estos planes de acción y la materialización de los riesgos que afectaran la ejecución del plan de continuidad, plan de acción y por tanto que impactaran significativamente la prestación del servicio? En caso de positivo, enviar los soportes dirigidos a la SFC (riesgooperativo@superfinanciera.gov.co) sobre las dificultades en la implementación de estos planes de acción y la materialización de los riesgos.



OAGRI indicó que se presentó una falla general en el proveedor de servicios Claro, que afectó el normal funcionamiento de la Entidad, esto fue informado mediante correo electrónico a la SFC del 21-05-2020, como se ilustra a continuación:

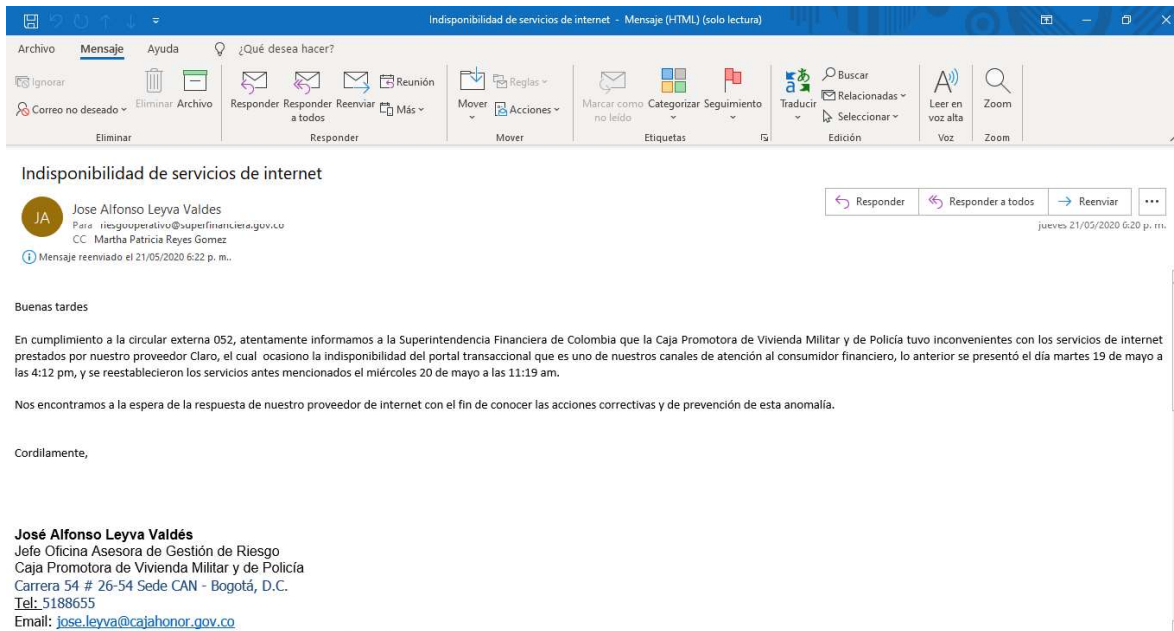


Imagen 7. OAGRI, Correo electrónico a riesgooperativo@superfinanciera.gov.co del 21-05-2020

- PREGUNTA 11: Durante el periodo del Estado de Excepción, ¿hubo afiliados reportados en listas vinculantes o restrictivas? ¿cómo obtuvieron la información de afiliados reportados? ¿qué protocolos realizaron?

OAGRI respondió que a la fecha no se han recibido alertas por reporte de afiliados en listas restrictivas o vinculantes.

- PREGUNTA 12: En el Estado de Emergencia, ¿cómo aseguraron que la información de la Entidad se blindara ante la salida y el uso de equipos, la implementación del VPN y los ataques cibernéticos?

La plataforma tecnológica de Ciberseguridad de Caja Honor, ya contaba antes de la EESE-COV19 con sistemas y mecanismos de seguridad mediante VPN con el tráfico encriptado, protección de Antimalware Avanzado dentro o fuera del perímetro, protección en los diferentes anillos de Ciberseguridad. Los *Laptops* de CPVMP ya contaban con mecanismos de Cifrado de Discos y la información siempre ha reposado en *File Server* el cual cuenta con protección y cifrado de la data clasificado por cada uno de los procesos de Caja Honor y puede ser consultado por los funcionarios mediante la comunicación segura y únicamente con VPN.

- PREGUNTA 13: Durante el Estado de Excepción ¿Se han presentado incidentes de seguridad de la información y de ciberseguridad? De ser así, documentar esta información.





OAGRI informó por correo electrónico (ver imagen 7) a la SFC que Caja Honor tuvo inconvenientes con los servicios de internet prestados por nuestro proveedor Claro, el cual ocasionó la indisponibilidad del portal transaccional que es uno de nuestros canales de atención al consumidor financiero, lo anterior se presentó el martes 19 de mayo a las 4:12 pm, y se reestablecieron los servicios antes mencionados el miércoles 20 de mayo a las 11:19 am. De igual forma, se realizó ticket en la aplicación *System Center* de mesa de ayuda para la gestión y seguimiento por parte del AINF y OAGRI.

5.3.3 Oficina Asesora de Planeación (OAPLA)

- PREGUNTA 14: ¿Qué actividades o metas se modificaron o se aplazaron debido a la imposibilidad física y/o tecnológica para desarrollarlas? ¿cuáles fueron? ¿se incluyeron nuevas metas?

El proceso de Finanzas y Crédito solicitó a OAPLA la modificación del Indicador Ejecución Presupuesto de Ingresos en el porcentaje y meta para el II, III y IV trimestre de 2020, toda vez que se realizó reducción presupuestal en el rubro Rendimientos del Portafolio, teniendo en cuenta el buen comportamiento del giro de los recursos por parte de las Unidades Ejecutoras y dada la coyuntura actual del Covid-19 y el aislamiento preventivo obligatorio declarado por el Gobierno Nacional, los desembolsos de recursos a los afiliados han sido inferiores a lo esperado, por lo cual los recursos del disponible han sido suficientes para garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

- PREGUNTA 15: ¿Cómo fue el apoyo, acompañamiento, seguimiento a los líderes de proceso para la actualización de los documentos y procedimientos controlados?

Con el soporte tecnológico asignado a la Oficina, no se interrumpió el apoyo, acompañamiento y seguimiento en la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, se continuó normalmente y sin interrupciones, especialmente se apoyó a los líderes de proceso durante el desarrollo de las auditorías primarias programadas en el mes de mayo.

OAPLA respondió que cada uno de sus facilitadores “prestaron un oportuno y permanente acompañamiento para la actualización de los documentos a través de los canales como: *Microsoft Teams* y todas sus funcionalidades como video llamada, compartir pantalla, reuniones grupales, canal telefónico, aplicación de mensajería instantánea como *WhatsApp*, correo electrónico institucional e instructivos.”

- PREGUNTA 16: ¿Cómo fue el apoyo, acompañamiento y seguimiento a los líderes del proceso para los planes de acción?

El apoyo, acompañamiento y seguimiento prestado por OAPLA para el manejo y reporte de los informes de los planes de acción de los procesos no tuvo ningún cambio y por el contrario se prestó de manera continua y eficaz para la ejecución de los mismos.

De igual manera, todos los facilitadores de los procesos prestaron un oportuno acompañamiento para la revisión de los informes de avance de los planes de acción por proceso a los líderes o gestores de los procesos, a través de los canales como: *Microsoft*

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera."
21 JUL 2020 - 01/03/2021



Teams a través de todas sus funcionalidades como video llamada, compartir pantalla, reuniones grupales. Canal telefónico, Canal *WhatsApp*, correo electrónico e instructivos.

Esta información se encuentra evidenciada en el *Sistema Suite Visión Empresarial*, Informes de Desempeño de Procesos, Informe de logros, informes de cumplimiento del Plan de Acción Institucional (PAI) e informe del Plan de Estratégico Institucional (PEI) publicados en los sistemas de información el sitio *web* de la Entidad.

5.3.4. Oficina Asesora Jurídica (OAJUR)

- PREGUNTA 17: ¿Qué acciones tomó la Oficina referente a los seguimientos a los procesos donde actúa Caja Honor tanto demandante como demandado en el Estado de Emergencia Económica?

Con ocasión de la EESE-COV19, el Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Acuerdo No. PCSJA20-11528 de 2020 del 22-03-2020, suspendió los términos procesales en la Rama Judicial; no obstante, OAJUR “mantuvo el monitoreo permanente de los procesos judiciales en que la Entidad es parte a través de las diferentes herramientas tecnológicas y de comunicación: correo electrónico, teléfono, página *web*, entre otros.”

Asimismo, la OAJUR reveló que “en la última semana [primera semana de julio de 2020] se reanudaron los términos en algunos procesos por lo que los apoderados de la Entidad están en comunicación y verificación con los despachos judiciales sobre las actuaciones que se deban surtir en defensa de los intereses de Caja Honor.”

- PREGUNTA 18: ¿Hubo acciones constitucionales o procesos judiciales en contra la Entidad durante el tiempo del Estado de Emergencia? En caso de que se hayan presentado, indicar de qué acciones se trataron, si fueron o no desfavorables para la Entidad, en qué estado se encuentran.

OAJUR indicó que, durante el tiempo de Emergencia Económica, es decir, entre el 24-03-2020 y 07-07-2020, se han notificado a la Entidad 43 acciones de tutela atendidas de manera oportuna. Asimismo, informó que no se notificaron procesos donde Caja Honor actúe como demandante o demandado. Esta información fue verificada durante la Auditoría No 21 de 2020- Proceso Gestión Jurídica Evaluación y Seguimiento Certificación e-KOGUI Enero- Junio de 2020.

- PREGUNTA 19: Hubo notificación o comunicación de los actos administrativos expedidos por Caja Honor ¿cuál fue el medio electrónico que se implementó? Solicitar el reporte de los actos administrativos notificados durante el 17-03-2020 y el 05-06-2020 y la respectiva evidencia.

Con ocasión de las disposiciones del Gobierno Nacional se expidió la Resolución 186 de 03 de abril de 2020, "Por la cual se suspenden términos de algunas actuaciones administrativas que adelanta la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía", publicada en el diario oficial No. 51.288 del 17 de abril de 2020, la cual tuvo como finalidad garantizar el debido proceso en las actuaciones administrativas adelantadas por la Entidad que versan sobre derechos de los afiliados y la expectativa de acceso a los mismos. Este acto

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

ESTADO DE EMERGENCIA ECONOMICA



administrativo conlleva la suspensión de los procedimientos de notificación en las actuaciones relacionadas.

La notificación de los actos administrativos de carácter particular la realiza la dependencia responsable de su expedición, a través de los medios establecidos en la Ley. Se sugiere verificar con las dependencias misionales responsables.

- PREGUNTA 20: ¿Qué acciones ha determinado la OAJUR frente a la suspensión de los términos procesales, preparación de la defensa ante posibles demandas, otras disposiciones y eventuales procesos que pueden llegar contra Caja Honor, con ocasión del COVID-19?

OAJUR comunicó que a pesar de “la suspensión de términos decretada por la Rama Judicial, continuó con el monitoreo ininterrumpido del estado de los procesos en los que es parte la Entidad. Adicionalmente cada abogado verifica los sistemas de información de los distintos Entes como son Rama Judicial, Fiscalía General de la Nación y Procuraduría, con el fin de adelantar lo pertinente dentro de los términos legales establecidos. De igual manera, la OAJUR cuenta con la administración del correo institucional notificaciones.judiciales@cajahonor.gov.co el cual se encuentra en monitoreo permanente.”

- PREGUNTA 21: ¿Se realizaron pagos referentes a sentencias o conciliaciones durante el Estado de Emergencia? Adjuntar las respectivas certificaciones, sí se hicieron estos pagos.

OAJUR respondió que “no se realizó ningún pago por los conceptos indicados.” y que fue verificado en el Informe de Daño Antijurídico y Acciones de Repetición del I Semestre de 2020.

- PREGUNTA 22: ¿Cómo desarrolló la OAJUR la búsqueda, comprensión y relación de los Decretos expedidos durante el Estado de Emergencia a las demás dependencias de Caja Honor y que no afectara la continuidad del servicio? Adjuntar soportes de esta gestión.

OAJUR “hace parte del equipo transversal de defensa jurídica del Estado organizado por el DAFP, igualmente la jefatura se encuentra dentro del grupo de Jefes Jurídicos que comparten de manera permanente la información y normatividad de interés con ocasión de la emergencia, igualmente a través de la consulta de la página de la Presidencia de la Republica y de los diferentes entes y organismos del Estado se realiza la verificación permanente de la normatividad expedida con ocasión de la emergencia, de acuerdo con la asignación de cada abogado.”

Asimismo, indicó que la normatividad actualizada se encuentra en la unidad M para consulta de los funcionarios de la Entidad, los Subgerentes, Jefes de Oficina y Jefes de Área, quienes son los responsables del conocimiento y aplicación de la normatividad de acuerdo con su competencia.

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 nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera.

21 JUL 2020 10:40 AM (GMT-5) America/Bogota



De igual manera, a través de la plataforma *Legismovil* se realiza la consulta y socialización con las dependencias de información de interés relacionada con la emergencia.

- PREGUNTA 23: Durante el Estado de Emergencia, ¿se expidieron informes o conceptos jurídicos a Entes Externos?

OAJUR respondió que durante este periodo no se expidieron informes o conceptos para Entes Externos.

5.3.5 Oficina de Control Interno (OFCIN)

Las actividades programadas en los Cronogramas de Auditoría, de Informes de Ley Externos e Internos, de Junta Directiva, de Comité de Auditoría, seguimiento a los Planes de Mejoramiento Institucional (PMI) y por Proceso (PMP), de Capacitaciones para el Fortalecimiento de la Cultura de Autocontrol con enfoque hacia la prevención para los funcionarios y colaboradores de la CPVMP y el Cronograma de Capacitaciones internas para el Equipo Auditor de la OFCIN, así como las actividades no programadas, se desarrollaron durante el I trimestre de 2020 de forma presencial por el equipo auditor en las instalaciones de Caja Honor.

Sin embargo, de acuerdo con el EESE-COV19, establecido por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020, la OFCIN desarrolló desde el II trimestre de 2020 las actividades programadas y no programadas de forma virtual, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones desde home office, cumpliendo satisfactoriamente con el objetivo, alcance, los tiempos, calidad del producto entregado; para ello se fortaleció el uso del correo electrónico, aplicativos, chat corporativo *Teams* y *FileServer*, que permitió realizar las entrevistas, pruebas de recorrido, verificación a través de muestreos aleatorios de información, asimismo la elaboración de informes, traslados de comunicación con los procesos y entregas a la GERGE, Junta Directiva y Comité de Auditoría, entre otros, sin que se hayan materializado riesgos, ni presentado inconvenientes de tipo material o afectación en la prestación del servicio del proceso de Auditoría y Control.

Lo anterior, permitió la Adaptación rápida y segura al entorno digital, al cual nos vimos en la necesidad de incorporar en el día a día de nuestras actividades; es importante destacar que, desde el mes de agosto de 2020, la OFCIN ha desarrollado sus actividades de forma física en las instalaciones de la CPVMP y alternando con trabajo en casa.

5.3.6 Oficinas de Enlace

- PREGUNTA 24: Durante el Estado de Emergencia, ¿qué acciones desarrolló las Oficinas de Enlace para que los miembros de la Fuerza interactuaran con los bienes y servicios que ofrece Caja Honor?

Las Oficinas Enlace de las Fuerzas Militares y de Policía, de acuerdo con las evidencias presentadas a la OFCIN, adelantaron actividades tanto presenciales como virtuales para llegar al acercamiento con afiliados; mediante la comunicación con los afiliados de cada





una de las Fuerzas, la información de los diferentes modelos de Caja Honor a través de los correos masivos, y correos personales.

5.4 Subgerencias

5.4.1 Subgerencia Administrativa

- PREGUNTA 25: ¿Se suscribieron contratos durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica diferentes a los planeados por ARCON? En caso de que haya sucedido, indicar No. de Contrato, Modalidad, Tipo de Contrato, Contratista, Objeto, Valor del Contrato, Plazo de Ejecución, Fecha de Inicio, Otrosí Adición, Prórroga y/o modificación, Valores Otrosí, Estado del Contrato.

De acuerdo con la información entregada por ARCON para el Informe de Seguimiento a la Actividad Contractual del I Semestre de 2020, la OFCIN evidenció que, durante la expedición de los Estados de emergencia, Caja Honor suscribió 58 contratos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3 Contratos suscritos durante los Estados de Emergencia

Tipo de contrato	Cantidad	Porcentaje
Directa	47	81.03%
Modalidad de Ofertas	11	18.09%
Total	58*	

FUENTE: ARCON, Contratos suscritos durante los Estados de Emergencia, elaboración OFCIN.

De igual manera, durante este periodo, la OFCIN evidenció que 05 contratos quedaron liquidados suscritos durante este periodo, según lo informado por ARCON y como se muestra a continuación:

Tabla 4 Contratos liquidados Estado de Emergencia Económica Social y Ecológica.

Vigencia	Número Contrato	Modalidad	Tipo de Contrato	Contratista	Objeto
2020	75	DIRECTA	PRESTACION DE SERVICIOS	REDNEET SAS	Renovación de los recursos ip asignados por LACNIC a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor, incluyendo renovación de la membresía y del bloque de direcciones ipv6, cubiertos bajo el código CO-CPVM-LACNIC.
2020	82	MODALIDAD DE OFERTAS	DE OBRA	AMBIENTES & DISEÑOS DEL PAIS S.A.S	Desmontar y adecuar el baño del tercer piso de la sede principal 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



Vigencia	Número Contrato	Modalidad	Tipo de Contrato	Contratista	Objeto
2020	103	DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	CCD INGENIEROS ASOCIADOS LTDA.	renovar el servicio <i>antimalware cisco amp for endpoints</i> , para los equipos de cómputo de usuarios y servidores a nivel nacional de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
2020	50707	DIRECTA	ORDEN DE COMPRA	COLSOF S.A	Renovación y suscripción de licencias de uso del software microsoft para la caja promotora de vivienda militar de policía – caja honor
2020	117	DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	MONROY GARCIA CONSULTORES ASOCIADOS LTDA.	Prestar los servicios de intermediario de seguros para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

- ¿Qué medidas desarrolló la Oficina de Correspondencia para la prestación de su servicio, durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica?

Según lo informado por AGEDO la Oficina de Correspondencia, desarrolló el envío de comunicaciones a través de correo electrónico certificado y que se implementó en el Gestor Documental *WorkManager* y para la correspondencia que ingresaba a Caja Honor las medidas de bioseguridad para la recepción de documentos, a saber:

- Al recibir los documentos, la Oficina de Correspondencia realiza un proceso de aspersión de alcohol al 70% sobre los mismos y quedan en cuarentena por un tiempo de 3 horas como mínimo, posteriormente son intervenidos.
- En el Área del archivo, al recibirse las valijas, estas pasan por el proceso de aspersión con alcohol y se dejan en cuarentena por 3 horas como mínimo, una vez son destapadas, los documentos pasan por el mismo proceso y se dejan en unas cajas plásticas por 1 día antes de ser intervenidas. Todos los colaboradores hacen uso de los elementos de protección personal (guantes, tapabocas, batas y careta).
- De igual manera, se implementó la cuarentena documental con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 01 del Archivo General de la Nación que consistió en una serie de medidas preventivas que deben realizarse a los documentos antes de ser intervenidos con el fin de mitigar el riesgo del Covid-19.
- PREGUNTA 26: ¿Qué acciones tomaron para la protección laboral de los funcionarios de planta y de los contratistas de prestación de servicios durante el Estado de Emergencia?

Según lo manifestado por ARTAH, las acciones tomadas para la protección laboral de los funcionarios de planta y de los contratistas durante el Estado de Emergencia fueron:

- Toma y registro de temperatura al inicio de la jornada y temperatura y oximetría al terminar la jornada.

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



- Entrega de elementos de protección personal (guantes, tapabocas y mascara facial)
- Entrega de elementos y equipos a los funcionarios para trabajo en casa.
- Seguimiento a novedades de síntomas de gripa y condiciones de salud de los trabajadores.
- Se realizan charlas de Estilos de Vida y Trabajo Saludable.
- Pausas activas presenciales y virtuales.

Asimismo, el Área presentó las evidencias de cada una de las acciones las cuales se encuentran consolidadas en el siguiente documento:



Anexos ARTAH.zip

- PREGUNTA 27: ¿Hubo medidas de orden laboral, relativas a la destinación de los recursos de las cotizaciones a las Administradoras de Riesgos Laborales de carácter público, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica? En caso de que hayan operado, adjuntar cuáles fueron y en qué normativa se apoyaron para realizar esta acción.

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia, indicó que no se aplicó el punto señalado.

- ¿Caja Honor implementó medidas para disminuir temporalmente la cotización al Sistema General de Pensiones de sus funcionarios? En caso de haber realizado, indicar a cuántos se les hizo, durante qué tiempo y otras variables que lo haya motivado.

De acuerdo con la información suministrada por SUADM, indicó que no se aplicó el punto señalado.

- PREGUNTA 28: ¿Qué lineamientos desarrolló Caja Honor para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica?

AGEDO respondió que mediante Memorando de GERGE 18-01-20200407001269 por el cual se impartieron directrices con base en la Circular Externa No 001 de 2020 del Archivo General de la Nación; en dicho documento se dieron instrucciones frente a las disposiciones relacionadas con: retiro de expedientes físicos, firma digital comunicaciones oficiales enviadas, firma digital en Actos Administrativos, comunicaciones oficiales enviadas y recibidas físicas, consulta de expedientes.

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 nuestros Fuertes Armados,
para Colombia entera."

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS
01/03/2008



- PREGUNTA 29: ¿Qué estrategias desarrolló Caja Honor para fortalecer las acciones destinadas a proteger a los trabajadores del riesgo de contraer el COVID-19 ante un Riesgo de exposición directa, indirecta e intermedia?

Con relación a las estrategias exposición directa e intermedia, ARTAH señaló las siguientes:

- Control en el uso de elementos de protección personal.
- Limpieza y desinfección en áreas comunes y oficinas de la Entidad.
- Entrega de elementos de protección personal a cada uno de los trabajadores.
- Implementación de equipos y elementos de sanitización.
- Distanciamiento y señalización de personal en zonas comunes.
- Disminución de trabajo presencial en la Entidad.
- Cambio de turnos
- Horarios flexibles.
- Lavado de manos cada 3 horas.
- Capacitaciones Virtuales.
- Dispensador de gel antibacterial en cada uno de los pisos.

Y con relación a las estrategias exposición indirecta, ARTAH indicó:

- Trabajo en casa.
- Seguimiento a condiciones de salud.
- Capacitaciones virtuales

Las evidencias de las estrategias, las documentó el Área en el requerimiento para realizar este informe.

- PREGUNTA 30: Durante el Estado de emergencia ¿hubo aportes voluntarios de los funcionarios en el marco del impuesto solidario por el COVID 19? ¿cuántos funcionarios cuyos ingresos son superiores a \$10 millones realizaron este aporte? Se solicita documentación del monto de estas donaciones y dónde fueron consignados.

Según el ARTAH, en mayo de 2020 se realizaron aportes voluntarios de 24 funcionarios por valor de \$ 2.839.070 y aportes obligatorios a 5 funcionarios por valor de \$ 9.887.979; de igual manera, en junio de 2020 se realizaron aportes voluntarios de 4 funcionarios por valor de \$ 541.419 y aportes obligatorios a 5 funcionarios por valor de \$ 9.887.979. Ambos pagos se realizaron a la Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

- PREGUNTA 31: ¿Cuántos funcionarios por dependencia ingresaron a Caja Honor durante el Estado de Emergencia? ¿Cuántos realizaron la modalidad de Trabajo Remoto en Casa? ¿Cómo se hizo este seguimiento? ¿Qué fortalezas y recomendaciones se desarrolló durante este tiempo?

Según lo informado por ARTAH, “en promedio ingresaron a la Sede Principal Bogotá 70 personas al día, funcionarios de la planta de personal y se mantienen en trabajo en casa un promedio de 180 personas de los turnos rotativos y la necesidad 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-SC2992-1



CO-SI-CER507703



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

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



Asimismo, “el seguimiento se hace de forma diaria por medio de correo electrónico que reportan desde las dependencias en donde informan estado de salud de cada funcionario y la forma en que este desempeñando sus funciones (trabajo presencial - trabajo en casa).”

De igual manera manifestó que “la fortaleza es el seguimiento diario al estado de salud de los funcionarios y el control de quienes asisten a la Entidad diariamente y las recomendaciones han sido seguir todas las medidas de prevención tanto en casa como en la Entidad, asistir únicamente cuando sea necesario y por turnos para conservar el distanciamiento social.”

- PREGUNTA 32: ¿Qué medidas de prevención, atención en salud y minimización y control de riesgos se realizaron para los trabajadores que permanecen en casa y han presentado dificultades físicas, con discapacidad, mujeres e igualdad de género, personas mayores de 60 años durante el periodo del Estado de Excepción? Enviar los soportes realizados y qué acciones y seguimientos han implementado.

Las medidas de prevención para trabajo en casa, mayores de 60 años y discapacidad, según lo indicado por ARTAH fueron las siguientes:

- Envío a casa de elementos y equipos de trabajo de acuerdo con las necesidades de los trabajadores.
 - Personas mayores de 60 años no deben asistir a la Entidad de acuerdo con la normatividad vigente.
 - Seguimiento y reporte diario de novedades de salud.
 - Actividades con fisioterapeuta para prevenir dolores musculares.
 - Al personal con preexistencias médicas, seguimiento de su estado de salud por vía telefónica.
- PREGUNTA 33: Durante el Estado de Emergencia, ¿se reconoció el valor establecido para el auxilio de transporte como auxilio de conectividad digital a los trabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que desarrollen su labor en su domicilio?

Para este punto señalado, SUADM indicó que no aplicó.

5.4.2 SUBGERENCIA ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES (SUAOP)

- PREGUNTA 34: ¿Qué medidas adoptó su dependencia frente al funcionamiento y operación del centro de contacto y de las demás plataformas electrónicas que tiene a disposición Caja Honor para la prestación del servicio a sus afiliados?

Según SUAOP en la respuesta al correo electrónico de la OFCIN, realizaron “ajustes con VPN para realizar trabajo desde casa a los agentes que lo integran, y se proyectó la contratación de tres (3) nuevos agentes conforme con la demanda de las interacciones para

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 nuestros Fuercos Armados,
para Colombia entera."
ESTABLECIDA EN EL MARCO DE LA LEY 1712 DE 2014



fortalecer la atención telefónica. De igual manera, en cuanto al servicio de chat y correo electrónico (contactenos@cajahonor.gov.co) se continuó prestando el servicio satisfactoriamente bajo los protocolos de seguridad de la información de Caja Honor, control y seguimiento.”

- PREGUNTA 35: ¿Qué mensajes fueron enviados por la Entidad referente a las medidas adoptadas en el Estado de emergencia? Indicar periodicidad, tipo de mensaje y destinatarios.

- | | |
|--|---|
| <p>1) <u>PQRS-WEB</u>
Permanente
Banner (Se solicita facilitar el correo electrónico y actualización de datos)
ARCOM - Consumidores financieros</p> <p>2) <u>Programación de Citas – Portal Transaccional (Web):</u>
Temporal (1 -2 semanas),
Banner (Información sobre direccionamiento de los afiliados al Centro de Contacto)
OAINF- Afiliados</p> <p>3) <u>Programación de Citas – Portal Transaccional (Web):</u>
Temporal (3 -4 semanas)
Banner (Atención teniendo en cuenta restricciones de movilidad de cada ciudad)
OAINF - Afiliados</p> <p>4) <u>Centro de Contacto</u>
Permanente
Agente comunica (Recomendaciones para la asistencia en las citas programadas en los Puntos de Atención)
Coordinador CCC - Afiliados</p> <p>5) <u>Centro de Contacto</u>
Permanente
Audio pregrabado (Recomendaciones frente al COVID-19)
Coordinador CCC - Consumidores Financieros</p> | <p>6) <u>Centro de Contacto</u>
Temporal (1- 3 semanas)
Agente comunica (Horarios de Atención de los Puntos de Atención)
Coordinador CCC - Afiliados</p> <p>7) <u>Centro de Contacto</u>
Única comunicación
Protocolos de actuación del CCC ante el Coronavirus COVID-19
RL CCC</p> <p>8) <u>Defensor del Consumidor Financiero</u>
Única comunicación
Medidas implementadas por la DCF para la atención
Defensor – Afiliados</p> <p>9) <u>Defensor del Consumidor Financiero</u>
Única comunicación
Recomendaciones para garantizar la atención durante el COVID-19
Defensor - Afiliados</p> |
|--|---|





- PREGUNTA 36: ¿Cuántos afiliados solicitaron durante el Estado de Emergencia el retiro de Cesantías y de los recursos que registraban en las cuentas individuales de los afiliados? Identificar a qué Fuerza pertenecían y qué modalidad accedieron.

De acuerdo con la información dada por SUAOP, indicó los siguientes trámites realizados durante los EESE-COV19:

DEVOLUCIONES PARCIALES DE CESANTÍAS TRAMITADAS EN LAS CUENTAS INDIVIDUALES						
Tipo trámite	MES				Total general	
Fuerza	3	4	5	6	Total general	
DESAFILIACION CI SOLUCION VIVIENDA CON CESANTÍAS	38	16	48	71		173
ARMADA NACIONAL			6	2		8
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA				2		2
COMANDO GENERAL		1		1		2
DIRECCION CENTRO DE REHABILITACION INCLUSIVA				1		1
EJERCITO NACIONAL	16	4	18	22		60
FUERZA AEREA DE COLOMBIA	1		2	4		7
GABINETE		1				1
POLICIA NACIONAL	21	10	22	39		92
DEVOLUCION PARCIAL CESANTIAS	356	615	1,681	2,554		5,206
ARMADA NACIONAL	29	41	118	173		361
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA			7	7		14
COMANDO GENERAL	1	1	3	7		12
DIRECCION CENTRO DE REHABILITACION INCLUSIVA			1	2		3
DIRECCION GENERAL MARITIMA	2		4	4		10
EJERCITO NACIONAL	141	197	498	872		1,708
FUERZA AEREA DE COLOMBIA	12	14	32	64		122
GABINETE		3	5	9		17
POLICIA NACIONAL	171	359	1,013	1,416		2,959
Total general	394	631	1,729	2,625		5,379

Imagen 8 Fuente: Portal GA2 enviado por SUAOP para el informe.

Con base en la imagen anterior, se evidenció que, durante los Estados de Emergencia Económica Social y Ecológica decretados por el Gobierno Nacional, Caja Honor realizó el pago de 5379 trámites de retiro de cesantías ya sea para solucionar vivienda o los retiros contemplados en el Acuerdo 05 de 2017.

- PREGUNTA 37: ¿Qué planes de acción implementaron o qué mecanismos tecnológicos utilizaron para la recepción, tipificación, respuesta de área, proyección, revisión y envío de las respuestas de las peticiones durante el periodo del Estado de Excepción? Se solicita reporte del total de PQRS-D con su respectivo oficio de salida del periodo del 17-03-2020 al 05-06-2020.

Según lo comunicado por SUAOP, “las solicitudes PQRS-D son recibidas por la página web, Centro de Contacto al Ciudadano y Puntos de Atención; sin embargo, durante la primera restricción de movilidad emitida por los entes gubernamentales se incentivó a los Consumidores Financieros y/o partes interesadas a que utilizaran el Módulo de PQRS – Web y comunicación al Centro de Contacto al Ciudadano.”

Posterior a ello, cuando se permitió la asistencia de algunos funcionarios se activó la recepción de solicitudes de manera presencial.

Frente a la tipificación, respuesta del área, elaboración de respuesta y control de calidad, el Área SAC cuenta desde el 2015 la automatización del aplicativo; por lo tanto, la acción que se implementó fue determinar con las otras áreas los funcionarios que se

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



encontraban trabajando desde casa con las herramientas tecnológicas necesarias para brindar insumo.

Ahora bien, en los pasos de aprobación, impresión y envío se implementó la firma digital, lo cual conllevó a un cambio en el flujo donde las solicitudes una vez firmadas regresan al abogado que elaboró la respuesta para remitirla a AGEDO automáticamente y son ellos quienes se encargan de imprimirla en los casos que así lo requieran y enviarlas a través por correo electrónico o 472.”

Durante el EEESE-COV19, se amplió el lineamiento establecido frente al término de respuesta a 15 días que es el término legal y se observó que, durante este tiempo, realizaron las siguientes solicitudes:

Tabla 5 PQRS-D durante el Estado de Excepción

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Certificación	830
Denuncia	1
Felicitación	274
Petición	3346
Queja	6
Queja Express	1
Reclamo	154
Requerimiento	4
Sugerencia	9
Total	4625

Fuente: SAC, Solicitudes del 17-03-2020 al 06-06-2020

De acuerdo con la información suministrada y clasificada en la tabla anterior, la OFCIN observó que la Entidad dio respuesta a las solicitudes de los afiliados y partes interesadas dentro de los quince días ordenados en la Ley.

- PREGUNTA 38: Durante el Estado de Excepción, ¿qué puntos de atención estuvieron abiertos para prestar los servicios a los consumidores financieros?

Según la SUAOP, mediante el correo electrónico del 02-04-2020 de la Jefe de Área de Atención al Afiliado, indicó la prestación del servicio presencial en los 08 Puntos de Caja Honor dispuesto a nivel Nacional en el horario de 09:00 am a las 13:00 horas exclusivamente en casos especiales con cita programada en el Centro de Contacto al Ciudadano, Programación de Citas y Oficiales de Enlace.

De igual manera, la OFCIN evidenció que a través del Centro de Contacto al Ciudadano, se prestó el servicio a los afiliados y partes interesadas.

Asimismo, indicó que SUAOP, a través de sus áreas, fortaleció los quioscos, atendiendo con turno preferencial con el fin de evitar filas.

- PREGUNTA 39: ¿Qué evidencias hay en cuanto al aumento de la capacidad de atención del call center y servicios de audio respuesta, durante su operación en contingencia, para que el indicador de llamadas atendidas sea como mínimo del 92%?

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
Per nuestros Fuercas Armadas, para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS



De acuerdo con lo informado por la SUAOP, indicó que según “los informes de gestión del Centro del Contacto al Ciudadano, con una atención entre el 94% – 95% del total de llamadas recibidas durante los meses de marzo a junio 2020” [sic], dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa 017 de 2020 de la SFC por la cual “Imparte instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros”.

- PREGUNTA 40: ¿Qué campañas de autocuidado se realizaron a los consumidores financieros?

De acuerdo con la respuesta del ARSAC, se programó en el teléfono del Centro de Contacto al Ciudadano 7557070 y en la línea gratuita a nivel Nacional 01 8000 185570 el *Interactive Voice Response* (IVR) para informar a los afiliados o partes interesadas sobre el autocuidado y prevenciones en materia de salubridad y seguridad para la asistencia en los Puntos de Atención, trámites en línea y entre otros servicios. Dicha información fue verificada por la OFCIN, donde evidenció que existe la grabación de autocuidado en cumplimiento con la normatividad dispuesta para este caso particular.

- PREGUNTA 41: ¿Qué mecanismos de atención preferente para el personal médico, personal sanitario y miembros de las Fuerzas Armadas y de Policía, se desarrollaron en la Sede Principal y Puntos de Atención, que les permitió realizar sus transacciones con celeridad y eficiencia en razón a la importancia significativa que tienen sus actividades en la coyuntura?

La SUAOP indicó que para garantizar la atención al personal de las Fuerzas Militares y de Policía, en el marco del EESE-COV19, se dispusieron los siguientes mecanismos:

- Atención presencial en los Puntos de Atención con efectividad en la oportunidad y calidad en la atención.
 - Se implementaron los trámites en línea en el portal transaccional.
 - Actualización de datos en el portal transaccional.
 - Certificados de cuenta desde el portal transaccional.
 - Agendamiento de citas a través del Portal transaccional.
 - Acreditación en línea.
 - Agendamiento de citas en el Call Center de la Entidad.
 - Apoyo de los enlaces del Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerzas Área y Policía Nacional para la asesoría y recepción de tramites previa validación de cumplimiento de requisitos.
 - Se dispuso de asesores en línea en el portal transaccional.
- PREGUNTA 42: ¿Qué protocolos de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Covid 19 se implementaron en la prestación de los servicios del centro de contacto?

El ARSAC solicitó a la Representante Legal del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) la implementación de protocolo de actuación ante el Coronavirus Covid-19, el cual fue remitido el 18 de marzo 2020, donde establecieron:

(...) entre otras medidas en los centros de trabajo (sedes), medidas a nivel preventivo, medidas de nivel 1 (al menos una persona presenta síntomas del virus), medidas nivel 2 (más de una persona infectada en el mismo servicio) y demás situaciones que puedan causarse.

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 nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.





Dicha información se encuentra consolidada en el siguiente documento:



Imagen 9 Conalcreditos, Protocolo de Actuación ante Nuevo Coronavirus, 18-03-2020.

5.4.3 SUBGERENCIA FINANCIERA (SUFIN)

Estas fueron las acciones informadas por SUFIN durante el Estado de Emergencia Económica, Ecológica y Social por EESE-COV19:

- PREGUNTA 43: ¿Qué protocolos o procedimientos se utilizaron para los pagos por retiros parciales o definitivos de las cesantías y de los recursos de la cuenta individual de los afiliados durante el Estado de Excepción?

Desde la SUFIN se tomaron todas las acciones para mantener la jornada de pagos y sin afectar la prestación del servicio.

- PREGUNTA 44: ¿Se establecieron políticas referentes a modificaciones a las condiciones de los créditos, incluidos periodos de gracia o prórrogas e informarlas a los consumidores financieros durante el EESE-COV19?

En virtud de las Circulares 007 y 014 de 2020 expedidas por la SFC, se están brindando alivios financieros a los afiliados que accedieron al modelo Leasing Habitacional, que fueron expuestos en el desarrollo de este informe y están publicados en la página web de la Entidad.

- PREGUNTA 45: ¿Qué modificaciones se han presentado a la ejecución del presupuesto a la vigencia 2020 ocasionadas por el EESE-COV19?

La ejecución del presupuesto no presenta modificaciones en virtud del estado de emergencia económica.



- PREGUNTA 46: ¿Qué acciones tomó la Subgerencia Financiera relacionadas con los reportes e impuestos?

La premisa desde el inicio de estado de emergencia fue cumplir los plazos inicialmente definidos por las autoridades de impuestos nacionales y distritales para la acusación y pago de impuestos, ya que esta medida adoptada por Caja Honor contribuye a la generación de recursos para el Gobierno Nacional.

5.4.4 SUBGERENCIA DE VIVIENDA Y PROYECTOS (SUVIP)

- PREGUNTA 47: ¿Qué mensajes de textos fueron enviados por Caja Honor referente a las medidas adoptadas en el EEESE-COV19? Indicar periodicidad, tipo de mensaje y destinatarios.

La SUVIP detalló los mensajes de texto que fueron enviados a todo el personal que labora en Caja Honor.

From: Karen Yuliana Aponte Herrera
Sent: Thursday, May 28, 2020 5:49 PM
To: Orlando Amado Mateus <[redacted]@gov.co>; DIANA MILENA HERNANDEZ MENDOZA <[redacted]@gov.co>
Subject: Mensajes de texto para celular "Campaña COVID-19"

Buenos días Ingeniero.

Enviamos los mensajes de texto nuevos, con el fin de tener el apoyo de ser difundidos a los funcionarios de Caja Honor, con la fecha y hora del envío.

Muchas gracias

Imagen 10, Correo electrónico de SUVIP.

Mensajes de texto para los funcionarios vía celular

- ✓ Mensaje a las 7:30 a.m.
¡Nueva jornada laboral! Recuerde: Use el tapabocas, lave sus manos cada 3 horas, limpie su lugar de trabajo y mantenga una distancia apropiada con sus compañeros.
- ✓ Mensaje a las 12:00 p.m.
¡Hora de almorzar! Lave sus manos, limpie su puesto de trabajo y tome un descanso. Recuerde que con su ayuda prevenimos el contagio de la COVID-19.
- ✓ Mensaje a las 2:00 p.m.
¡En su jornada laboral! Recuerde: desinfectar su lugar de trabajo, lavarse las manos y conservar la distancia con sus compañeros.
- ✓ Mensaje a las 5:00 p.m.
¡Hora de descansar! Recuerde mantener la distancia en su medio de transporte, usar el tapabocas, compartir su carro y evitar, en lo posible el transporte masivo.
- ✓ Mensaje a las 6:00 a.m.
¡Le deseamos un día lleno de prosperidad! Participe en la campaña Familia Caja Honor Segura; no olvide el uso de tapabocas, el lavado de manos y el gel antibacterial.

Mensajes de texto para afiliados

- ✓ Reduzca el riesgo de infección por COVID-19 haciendo uso del Portal Transaccional en nuestra página web <https://bit.ly/3cRfa5i>. (Mensaje sin caracteres especiales).

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 Fuercos Armados, para Colombia entera."
ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS
01/03/2008



- ✓ Nuestro plan de acción requiere de prevención, asista sin acompañante a los Puntos de Atención y prevenga la propagación del COVID-19 (Mensaje sin caracteres especiales).
 - ✓ ¿Cómo protegerse del COVID-19? ¡Utilizando nuestros servicios en línea! A través de nuestra página web <https://bit.ly/3cRfa5i>. (Mensaje sin caracteres especiales).
 - ✓ ¡Cuidado! Si presenta síntomas del COVID-19 comuníquese al celular 3004665038 y evite dirigirse algún Punto de Atención Caja Honor. (Mensaje sin caracteres especiales).
 - ✓ ¡Prevenimos la propagación del COVID-19! Recuerde que puede contactarnos a través del Centro de Contacto al Ciudadano (1) 518 86 05. (Mensaje sin caracteres especiales).
 - ✓ ¡Prevenimos la propagación del COVID-19! Recuerde que puede contactarnos a través de la Línea gratuita: 01 8000 919 429 (Mensaje sin caracteres especiales).
 - ✓ ¿Sabía qué a través del Portal Transaccional puede hacer trámites y consultas en línea? Evitemos el riesgo de infección por COVID-19 (Mensaje sin caracteres especiales).
 - ✓ ¡Llegó el momento de hacer uso de los servicios en línea y cuidarnos del COVID-19! En la página web Caja Honor <https://bit.ly/2wMUafF> (Mensaje sin caracteres especiales).
- PREGUNTA 48: ¿Qué canales de comunicación dieron a conocer a los afiliados para que pudieran utilizar sin interrupción la prestación del servicio de Caja Honor durante el Estado de Emergencia?

La SUVIP dio a conocer las campañas tanto a funcionarios como a afiliados que desarrollaron durante el Estado de Emergencia:

Tabla 6 Campaña Coronavirus Covid 19
Campaña Coronavirus Covid-19

	Entidad	Campaña	Audiencia	Canales
1	Caja Honor	Coronavirus Referencia: ¿Cómo se transmite el Covid-19?	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet y pantallas de la Entidad
2	Caja Honor	Coronavirus Referencia: medidas de prevención del Covid-19	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet, mensajes de texto y pantallas 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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



Campaña Coronavirus Covid-19				
	Entidad	Campaña	Audiencia	Canales
3	Caja Honor	Coronavirus Referencia: síntomas del Covid-19	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet y pantallas de la Entidad
4	Caja Honor	Coronavirus Referencia: ¿Qué es el Covid-19?	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet y pantallas de la Entidad
5	Caja Honor	Coronavirus Referencia: mitos y verdades del Covid-19	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet y pantallas de la Entidad
6	Caja Honor	Coronavirus Referencia: responsabilidad al momento de compartir información	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet y pantallas 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



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Per nuestros Fuertes Armas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD MILITAR
0100000000



Campaña Coronavirus Covid-19				
	Entidad	Campaña	Audiencia	Canales
7	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Mensaje en video del señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena Gerente General – (respaldo por parte de la Entidad a los funcionarios, trabajo en casa, medidas de prevención y cumplimiento políticas Gobierno Nacional)	Funcionarios	Correo electrónico, Intranet, pantallas de la Entidad y grupos de Whatsapp
8	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Reunión virtual con el señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena Gerente General – (respaldo por parte de la Entidad a los funcionarios, trabajo en casa, medidas de prevención y cumplimiento políticas Gobierno Nacional)	Funcionarios	Teams
9	Caja Honor	Coronavirus Referencia: ¿Qué es el Covid – 19?	Afiliados	Portal web y redes sociales y pantallas de la entidad
10	Caja Honor	Coronavirus Referencia: medidas de prevención del Covid – 19	Afiliados	Portal web y redes sociales, mensajes de texto y pantallas de la entidad.
11	Caja Honor	Coronavirus Referencia: ¿Cómo se transmite el Covid–19?	Afiliados	Portal web y redes sociales y pantallas de la entidad.
12	Caja Honor	Coronavirus Referencia: síntomas del Covid–19	Afiliados	Portal web y redes sociales y pantallas de la entidad.
13	Caja Honor	Coronavirus Referencia: mitos y verdades del Covid-19	Afiliados	Portal web, redes sociales, emisoras institucionales Fuerza Pública, mensajes de texto, correo electrónico y pantallas de la entidad.
14	Caja Honor	Coronavirus Referencia: recomendaciones para asistir a los Puntos de Atención	Afiliados	Portal web y redes sociales, pantallas de la entidad, Call Center y carteleras.
15	Caja Honor	Coronavirus Referencia: servicios disponibles en línea	Afiliados	Portal web, redes sociales, emisoras institucionales Fuerza Pública, mensajes de texto, correo electrónico y pantallas de la entidad.
16	Caja Honor	Coronavirus Referencia: recomendaciones para reducir el riesgo de infección por Covid-19 y usar los servicios en línea	Afiliados	Portal web, redes sociales, emisoras institucionales Fuerza Pública, mensajes de texto, correo electrónico y pantallas 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

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.



Campaña Coronavirus Covid-19				
No.	Entidad	Campaña	Audiencia	Canales
17	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Cierre Puntos de Atención	Afiliados	Portal web, redes sociales, emisoras institucionales Fuerza Pública, pantallas de la entidad y carteleras.
18	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Mensaje en video del señor General (RA) Luis Felipe Paredes Cadena Gerente General – (respaldo y seguridad a los recursos de los afiliados, servicios disponibles en línea, programación de citas y cumplimiento políticas Gobierno Nacional)	Afiliados	Portal web, redes sociales, grupos de Whatsapp, estados de Whatsapp de los funcionarios.
19	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Alivios financieros	Afiliados	Portal web, redes sociales, correo electrónico y mensajes de texto.
20	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Campañas de Gobierno – En vivo Señor Presidente de la República - ¡Contagiémonos de solidaridad!	Afiliados	Redes sociales.
21	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Campañas de Gobierno – Acciones preventivas - ¡Contagiémonos de solidaridad!	Afiliados	Redes sociales.
22	Caja Honor	Coronavirus Referencia: Campañas de Gobierno – Nuevo Coronavirus Covid-19	Afiliados	Página web.

Fuente, SUVIP, anexo al correo electrónico 09-07-2020 dirigido a la OFCIN

- **PREGUNTA 49:** Durante el tiempo del EESE-COV19 ¿se ampliaron licencias urbanísticas como elemento que permitiera la reactivación del sector de la construcción y relacionarlo con los proyectos urbanísticos que está promoviendo Caja Honor?

La SUVIP indicó que “con respecto al alcance y la misión de la Entidad no se tiene relación directa con ampliación de licencias de construcción ni urbanísticas. No obstante, sí solicito a los contratistas remitieran sus respectivos protocolos de bioseguridad como elemento fundamental para la autorización de reapertura de ejecución de obras.”

- **PREGUNTA 50:** ¿Qué acciones se desarrollaron durante el Estado de Emergencia frente a los Proyectos del Fondo de Solidaridad? Solicitar cuáles son los proyectos que están vigentes y si hubo seguimiento o entrega de estos proyectos.

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 nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.



La SUVIP indicó que, durante el EESE-COV19, realizó el siguiente seguimiento a los proyectos vigentes:

Tabla 7 seguimiento proyectos Fondo de Solidaridad

Proyectos	Ciudad	Seguimiento	Entrega
El Bunde	Espinal (Tolima)	Por medio virtual y presencial	No Hubo
Reina Isabel	Santa Marta (Magdalena)	Por medio virtual	No Hubo
Mirador del Jardín	Medellín (Antioquia)	Por medio virtual y presencial	No Hubo
Altos de la Popa	Valledupar (Cesar)	Solicitud de informes de ejecución	No Hubo
Terranova	Santa Rosa de Cabal	Solicitud de informes de ejecución	No Hubo

Fuente, SUVIP, anexo al correo electrónico 09-07-2020 dirigido a la OFCIN

5.5. Otras instancias vinculadas con Caja Honor

5.5.1 Revisoría Fiscal

- PREGUNTA 51: ¿Qué acciones preventivas o correctivas recomendaron a Caja Honor para que continuara con la prestación del servicio durante el EESE-COV19?

Según lo informado por la revisora fiscal “Mazars”, “ha venido realizando las labores propias de su función, y junto con la administración de la entidad, de una manera virtual. A la fecha, como acciones adicionales, hemos informado a Caja Honor sobre aspectos relevantes en materia contable y de impuestos, por medio de boletines relacionados con la emergencia sanitaria, enviados vía e-mail a las Subgerencias Financiera, administrativa y personal relacionado.”

- PREGUNTA 52: ¿Qué riesgos relevantes identificaron durante el Estado de Emergencia y que, en su criterio, tengan un impacto significativo para Caja Honor?

“A la fecha, y de acuerdo con nuestra labor realizada como revisores fiscales, hemos venido realizando las actividades de revisión relacionadas con el cumplimiento mensual de la entidad y hemos participado activamente de las reuniones a las cuales hemos sido convocados, básicamente sobre discusión y seguimiento a aspectos de mejora del año 2019. Nuestra auditoría financiera y revisión de aspectos de control, de acuerdo con nuestro cronograma para el año 2020, iniciará con una primera revisión fijada para los meses entre julio y agosto.

Por lo anterior, de acuerdo con los procedimientos realizados hasta el momento, no conocemos, a nuestro mejor saber y entender, sobre situaciones que representen riesgos relevantes para la entidad, producto del estado de emergencia sanitaria. Posterior a nuestra primera revisión financiera y de control, enviaremos, si fuera el caso, un informe con los hallazgos y recomendaciones pertinentes para el periodo transcurrido del año 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 nuestros Fuertes Armas,
para Colombia entera.

21 JUL 2020 09:40:00 AM (GMT-05:00)



- PREGUNTA 53: ¿Qué criterios, mecanismos, políticas o planes de acción implementaron durante el EESE-COV19?

“Nuestro plan administrativo ha determinado que el trabajo remoto es la mejor forma de mitigar los riesgos asociados a la contingencia sanitaria, por lo cual, desde el mes de marzo todos nuestros colaboradores han desarrollado sus funciones de manera virtual o remota, desde sus respectivos hogares. Políticas iniciales, que fueron compartidas con todos nuestros clientes.

Actualmente, Mazars ha venido implementando protocolos de bioseguridad adicionales para la prevención de la transmisión del COVID-19, en los casos que se requiera del trabajo presencial.”

- PREGUNTA 54: ¿Qué hallazgos relevantes identificaron durante el Estado de Excepción?

“Como se menciona en el numeral 2, a la fecha no se han identificado hallazgos relevantes, por lo menos en lo que respecta a nivel de la revisión de cumplimiento o temas financieros. Una vez se realice nuestra primera revisión, según el cronograma, emitiremos un informe, resumiendo los impactos que se identifiquen, si este fuera el caso.”

5.5.2 Defensoría Del Consumidor Financiero

- PREGUNTA 55: ¿Qué acciones implementó el DCF durante el EESE-COV19 con los afiliados a Caja Honor? Solicitar evidencias de esta gestión.

En lo referente a este aspecto es preciso señalar que, conforme a las restricciones de movilidad impartidas a partir del 19 de marzo de 2020, esta Defensoría del Consumidor ha venido desarrollando sus actividades desde el sitio de trabajo habitual y en alternancia con el trabajo desde casa.

Así las cosas, es necesario resaltar que las PQR'S presentadas por los afiliados de Caja Honor por medio de esta Defensoría se presentan, en su gran mayoría, de manera virtual por medio del correo electrónico ptsilvadeffendor@hotmail.com, el cual se ha mantenido operativo y abierto como es habitual.

Adicionalmente, las PQR'S que se presentan de manera presencial en las oficinas de *Silva & Asociados*, son trasladadas de manera inmediata a esta Defensoría por parte del personal encargado de la recepción de documentos en la sede de nuestras oficinas; todo esto, con la finalidad de que las mismas puedan ser tramitadas de manera oportuna.

Finalmente, con el fin de dar continuidad a la atención telefónica a través de la línea 2823570, se activó el servicio de contestadora para atender y devolver las llamadas a quienes utilicen este canal de comunicación, aclarando que las PQR'S deberán ser remitidas al correo electrónico dispuesto por este Defensoría.

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

ESTADO DE DEFENSA



- PREGUNTA 56: ¿Hubo solicitudes de los consumidores financieros durante el EESE-COV19? Solicitar reportes del 17-03-2020 al 06-06-2020 de las respuestas dadas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Con relación a este punto, esta Defensoría informa que durante el 17 de marzo de 2020 y el 6 de junio de 2020, se tramitaron 36 PQR'S con Caja Honor de la siguiente manera:

A. El 50% de las PQR'S recibidas y tramitadas con éxito, obedecen a dificultades o malos entendidos con respecto a la información de subsidio de vivienda, o respecto a solicitudes de este mismo subsidio que fueron negadas o en trámite para su aprobación.

B. El 30% de las PQR'S recibidas y tramitadas con éxito, obedecen a reclamaciones por descuentos en cuentas de ahorro no justificadas por parte de la Entidad.

C. El 15% de PQR'S recibidas y tramitadas con éxito, hacen referencia a solicitudes de información por retiro de aportes de los afiliados, ya que, al momento de realizar el trámite con la Entidad, se encuentran con inconvenientes para finalizar dichos tramites al no cumplir con los requisitos solicitados por Caja Honor para tal fin.

D. El 3% de PQR'S recibidas y tramitadas con éxito, hacen referencia a solicitud de retiro de cesantías, lo cual se desprende de la situación de emergencia económica, social y ecológica como consecuencia del Covid-19, declarada por la Presidencia de la República mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y posteriormente mediante el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020.

Para el efecto se determinó que, Caja Honor, de acuerdo con su naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Decreto Legislativo 488 del 27 de marzo de 2020 en lo referente al retiro de cesantías, cuestión que se le aclara a los afiliados al realizar como respuesta a sus solicitudes.

E. El 2% de PQR'S recibidas y tramitadas con éxito, obedecen a falta de información por parte de la Entidad para realizar los diferentes tramites que se pueden adelantar en la misma.

5.6 Aislamiento Selectivo

Dentro de la última etapa de acciones generadas por el Covid 19 desde el 01-09-2020 por el Gobierno Nacional a través del Decreto 1076 de 2020, la OFCIN ha buscado información para determinar el cumplimiento de estas disposiciones para que los funcionarios tengan las garantías para el retorno gradual a la Caja Honor. Para ello, **ARTAH** brindó la siguiente información:

- PREGUNTA 57: Informar si hay algún instructivo referente al retorno de los funcionarios a la Entidad o qué acciones realizaron para ello, enviar las evidencias que sustenten este punto.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional se expidió el instructivo 004 del 28 de abril de 2020 por el cual se establecen disposiciones y controles para el retorno de labores presenciales, con el fin de garantizar las condiciones de trabajo seguro y saludable, orientadas principalmente a neutralizar la posibilidad de contagio entre

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera.

ESTADO DE GUERRA



los funcionarios, contratistas, proveedores, afiliados y público en general a fin de proteger la vida y cuidado de la salud en las instalaciones de la CPVMP, por lo anterior se debe dar un estricto cumplimiento a los protocolos sanitarios estipulados por el Gobierno Nacional, Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo.

Este fue divulgado a los funcionarios por medio de Workmanager proceso 1011791, para su respectiva divulgación y conocimiento.

- PREGUNTA 58: Informar qué acciones tomó la Entidad para que sus funcionarios retornaran progresivamente a sus labores en la Oficina.

De acuerdo con la Directiva Presidencial 007 de 2020, establece que, para retomar labores de manera presencial, para ello, la CPVMP implementó protocolos e instalación de elementos de bioseguridad y sensibilización de autocuidado de la siguiente manera:

- Tips virtuales autocuidado bienestar virtual.
- Charla normas de bioseguridad.
- Toma, registro y control de temperatura.
- Lavamanos portátiles ubicados estratégicamente para uso de los afiliados y funcionarios.
- Cabina de desinfección con tecnología limpia a base de ozono.
- Tapetes de desinfección para los zapatos.
- Desinfección de vehículos mediante aspersión manual.
- Se refuerza la limpieza y desinfección de los puestos de trabajos 3 veces al día.
- Entrega de guantes, overol antifluído para el personal de atención al afiliado, tapabocas y caretas faciales como elementos de protección personal para cada uno de los funcionarios.
- Mediante un sistema de aspersión a base de alcohol y agua se desinfecta los materiales y elementos para utilizar en la Entidad.
- Divulgación protocolos COVID-19.
- Instructivo 004 de 2020 "Medidas de prevención y contención frente al COVID-19 para el retorno de labores presencial y para trabajo en casa."
- Video de Higienización y autocuidado Caja Honor.
- Se priorizó el personal mayor de 60 años y con preexistencias médicas con el fin de trabajar desde casa.



Imagen 11 ARTAH Protocolos para el ingreso a la Entidad, aislamiento selectivo.

- PREGUNTA 59: Informar cómo ha sido la implementación del trabajo progresivo en los Puntos de Atención y enviar las evidencias que sustentan.

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera."

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE MARCAS



En los puntos de Atención a nivel Nacional se han implementado las mismas estrategias de bioseguridad que en la Sede Principal de la Entidad para el retorno seguro al trabajo:

- Toma, registro y control de temperatura.
- Tapetes de desinfección.
- Entrega de guantes, tapabocas y caretas faciales como elementos de protección personal para cada uno de los funcionarios.
- Demarcación y señalización para el distanciamiento físico entre el funcionario y afiliado.
- Implementación del protocolo de bioseguridad para la atención presencial durante la emergencia sanitaria (Covid-19).

Para ello, ARTAH envió el soporte fotográfico donde muestran la implementación de los protocolos a los funcionarios que retornan a la Entidad de manera segura a sus lugares de trabajo.

- PREGUNTA 60: Informar cómo calculó la Entidad el regreso de los funcionarios, teniendo en cuenta la Directiva Presidencial 07 de 2020.

Según la respuesta de ARTAH, indicó que Caja Honor “calculó el regreso de los funcionarios a la Entidad de una manera progresiva y responsable dando aplicación al principio de prevención, política que se comunicó y delegó a la Jefe de Área, quien debe coordinar el número de personas por dependencia cumpliendo los protocolos de bioseguridad y conforme la distribución de espacios, deben distribuir el personal por turnos según el número de funcionarios, de igual manera, priorizar el trabajo en casa para personas mayores de 60 años y personal con preexistencia medica debidamente certificada.

- PREGUNTA 61: Indicar si posterior al regreso del 01-09-2020 han sido reportados casos por Covid-19, informar y enviar las evidencias realizadas ante este punto.

ARTAH indicó que “sí se han reportado casos y conforme el control se realiza los reportes desde el 16 de marzo de 2020, de acuerdo con los protocolos de bioseguridad ante la EPS y ARL, las evidencias realizadas, al corresponder a información confidencial del funcionario por la protección de datos se informan las estadísticas.”

A continuación, ARTAH informó la cantidad de casos positivos de COVID-19 al 07-10-2020 y reportados ante la ARL que se han presentado en las dependencias:

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
Per nuestros Fuercas Armadas,
para Colombia entera.

ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD ISO 9001



Tabla 8 Funcionarios positivo Covid-19 a 07-10-2020

Área / Dependencia	Cantidad
Mesa de ayuda	1
Grupo de Verificación y Seguridad Documental	1
Punto Atención Bogotá	1
Grupo de Pagaduría	1
Oficina Control Interno	2
Oficina Enlace Policía Nacional	1
Grupo Gestión de Novedades	2
Área Gestión Documental	3
Área de Atención al Consumidor Financiero SAC	2
Total	16

Fuente: ARTAH, Correo electrónico del 07-10-2020.

Para estos funcionarios y colaboradores que resultaron positivo por Covid-19, quedan aislados para trabajo en casa durante 35 días de acuerdo con políticas internas de la Entidad y la enfermera hará seguimiento a diario sobre los síntomas o condiciones de salud en que se encuentren.

Es importante aclarar que la tabla precedente indicada por ARTAH se realizó con la información a partir de la implementación del aislamiento selectivo ordenado por el Gobierno Nacional en septiembre de 2020 y la de los funcionarios contagiados antes de esta etapa, se encuentra en los reportes de esta dependencia.

El 05-10-2020 se realizó como medida preventiva una charla sobre salud mental en la Nueva Realidad dirigido a todo el personal.



Imagen 12, Fuente ARTAH.

Para el 09-10-2020 se organizó una charla conviviendo con el Covid-19 dirigida solo para el personal que ha reportado positivo.



- f) Si el funcionario resulta positivo debe reportar ante la EPS, Área de Talento Humano y jefe inmediato, con el fin de recibir las recomendaciones y aspectos laborales. En este caso para el trabajo presencial lo puede realizar pasando 35 días y si se realiza la segunda prueba y sale negativo, para trabajo presencial debe ser autorizado por la Entidad.
- g) Si hay un caso confirmado, el funcionario y/o colaborador debe realizar una lista de todas las personas que estuvieron en contacto estrecho con la persona enferma en los últimos 14 días (cerco epidemiológico). Los contactos identificados estarán en aislamiento preventivo y deben reportar ante la EPS, para el seguimiento correspondiente.
- h) Se debe informar al ASEAD, las áreas y lugares que visitó el funcionario o personas confirmado para COVID-19 para hacer la respectiva limpieza y desinfección.
- i) El personal de servicios generales debe limpiar y desinfectar todas las áreas, como oficinas, baños y áreas comunes, y todos los equipos electrónicos compartidos, como tabletas, pantallas táctiles, teclados y controles remotos, que hayan sido utilizados por las personas contagiadas, y enfocarse especialmente en las superficies que se tocan con frecuencia.
- j) Si pasaron más de 7 días desde que la persona con caso presunto/confirmado de COVID-19 estuvo en el establecimiento o utilizó las instalaciones, no es necesario realizar tareas de limpieza y desinfección adicionales.
- k) Funcionario con resultado negativo: Debe reportar al Área de Talento Humano y jefe inmediato. Para realizar trabajo presencial debe estar autorizado por la Entidad.
- l) Los certificados y seguimiento de EPS correspondientes deben ser enviados a los correos dixie.ramirez@cajahonor.gov.co y sandra.pachon@cajahonor.gov.co. y durante el aislamiento preventivo en cualquiera de los casos, se debe coordinar trabajo en casa con el jefe directo, y para retomar actividades de manera presencial el jefe directo debe solicitar autorización de reintegro por correo electrónico al Área de Talento Humano.
- m) El personal del Área de Talento Humano para el cuidado y seguimiento de estado de salud estará en contacto permanente de manera virtual o telefónica con los funcionarios y colaboradores.

Por lo anterior, la OFCIN realiza la siguiente:

RECOMENDACIÓN 02: Continuar en las dependencias, la implementación de las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional frente a las políticas dadas para mitigar el Covid-19 con el fin de que Caja Honor proteja a sus funcionarios y continúe la prestación del servicio sin interrupción. Lo anterior, en consideración del reciente marco normativo por el cual el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 2230 de 2020 donde prorrogó la emergencia sanitaria por el Covid-19 hasta el 28-02-2021 y el Decreto 1550 de 2020 del Ministerio del Interior dio instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid - 19, Y el mantenimiento del orden público y decretó el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable hasta el 16-01-2021.

6. SÍNTESIS RECOMENDACIONES OFCIN

RECOMENDACIÓN	
No.	
01	Verificar la pertinencia y utilidad del uso de otros canales de comunicación desarrollado en el EESE-COV19 tales como las redes sociales y plataformas de mensajería instantánea que permiten crear grupos de trabajo en los teléfonos móviles de los funcionarios, pues

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 nuestros Fuertes Armados, para Colombia entera.

21 FEB 2020 10:00 AM



RECOMENDACIÓN	
No.	
	existe una plataforma tecnológica institucional que ayuda a que la prestación del servicio continúe tanto en la casa como en la Entidad y que al hacer uso de estos podría generar riesgo de la información teniendo en cuenta la naturaleza financiera de Caja Honor y lo establecido en el Manual de Seguridad y Ciberseguridad.
02	Continuar en las dependencias, la implementación de las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional frente a las políticas dadas para mitigar el Covid-19 con el fin de que Caja Honor proteja a sus funcionarios y continúe la prestación del servicio sin interrupción. Lo anterior, en consideración del reciente marco normativo por el cual el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 2230 de 2020 donde prorrogó la emergencia sanitaria por el Covid-19 hasta el 28-02-2021 y el Decreto 1550 de 2020 del Ministerio del Interior dio instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid - 19, Y el mantenimiento del orden público y decretó el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable hasta el 16-01-2021.

6. ASPECTOS RELEVANTES

6.1 En el desarrollo de esta Auditoría, la OFCIN, una vez evaluado las evidencias y soportes, logró evidenciar que, desde la Gerencia General se lideraron todas las actividades para enfrentar la EESE-COV19 impartiendo instrucciones pertinentes y oportunas a las Subgerencias, Jefes de Oficina, Enlaces y demás Líderes de Proceso, demostrando un compromiso institucional con el fin de implementar las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, de acuerdo con la naturaleza jurídica de Caja Honor y los protocolos de bioseguridad expedidos por el Ministerio de Salud y demás autoridades locales.

6.2 De igual manera, se observó que, en el desarrollo de la Auditoría, se cumplieron los requisitos exigidos por la SFC expedidos con ocasión del EESE-COV19 principalmente en materia de alivios financieros solicitados por los afiliados que se acogieron a este beneficio.

6.3 Asimismo, se destaca la labor de OAINF por su constante apoyo técnico y funcional para con los funcionarios y colaboradores con el fin de dar continuidad del negocio a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para el cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan de Acción y Plan Estratégico Institucional; coadyuvando de esta forma al cumplimiento de las metas de Caja Honor principalmente con la política del Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

7. CONCLUSIÓN

7.1 La OFCIN evidenció en el desarrollo de esta Auditoría, que Caja Honor cumple, implementa, ejecuta y hace seguimiento de su gestión en la prestación del servicio de la normatividad que le compete de acuerdo con su naturaleza jurídica en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y de sus acciones posteriores dadas por el Gobierno Nacional, por cuanto las evidencias así lo demostraron.

7.2 De igual manera, se observó que la SUAOP-ATEAF, quien lidera los puntos de atención, hizo extensiva todas las actividades implementadas en la Sede Principal, frente a los protocolos de bioseguridad y demás marcos normativos de los Gobiernos Locales.

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 nuestros Fuercos Armados, para Colombia entera."

ESTABLECIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS



7.3 En el presente informe, se plasmaron 02 recomendaciones, encaminadas a la mejora continua de conformidad con las políticas implementadas por el Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG.

MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:
Johan Manuel Solórzano Jaimes
Auditor—OFCIN

Firmado por:
Martha Cecilia Mora
Correa
2020/12/04
04:08:38:795

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 755 7070

Línea gratuita nacional 01 8000 185570

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 nuestros Fuercas Armadas,
para Colombia entera."

ESTADO DE CALIDAD MILITAR