



# INFORME DE AUDITORÍA No. 18 DE 2020

## GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### I SEMESTRE DE 2020

#### 1. OBJETIVO GENERAL

La Oficina de Control Interno (OFCIN) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (CPVMP) – Caja Honor, en desarrollo de sus funciones constitucionales, legales y en cumplimiento del Cronograma de Auditorías, aprobado por el Comité de Auditoría (CA) para la vigencia 2020 y de Informes Internos y Externos a entes de control, adelantó un Informe de Gestión y Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) del I semestre de 2020, con el fin de mejorar la capacidad para la toma de decisiones y fortalecer las comunicaciones entre las partes interesadas e incrementar la eficiencia administrativa.

#### 2. ALCANCE

El Informe de Gestión y Evaluación del SCI de Caja Honor, se realizó para el I semestre de 2020, teniendo en cuenta la articulación de las 7 dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con los componentes del MECI (Decreto 943 de 2014), de conformidad con el Decreto 1499 de 2017 y su anexo técnico versión 03 de dic/19, el Decreto 648 de 2017, Decreto 612 de 2018, y el código de Ética, Integridad y Conducta versión 12 de septiembre de 2019.

#### 3. MARCO LEGAL

##### 3.1 NORMATIVIDAD EXTERNA

- Ley 87 de 1993, por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1537 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el SCI de las entidades y organismos del Estado.
- Circular Externa 038 de 2009, de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), incorporada en la CE 029 de 2014 SFC.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Estatuto Anticorrupción.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 BIENESTAR Y EXCELENCIA



- Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de planeación y gestión.
- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el modelo estándar de Control Interno MECI.
- Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Directiva Permanente 030 de 2016 – Directiva de Buen Gobierno y Funcionamiento del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED.
- Decreto 648 de 2017, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017 y su anexo técnico versión 03 de dic/19, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Capítulo 3 – MIPG.
- Decreto 612 de 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.
- Resolución 4240 de 2018, por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se integra el Modelo Estándar de Control Interno en el Sector Defensa, se crea el Comité de Gestión y Desempeño para el Sector Defensa, el Comité Sectorial de Auditoría Interna, otros lineamientos y se derogan unas resoluciones.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 03 de Diciembre de 2019, actualiza la versión 02 de julio de 2018.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” (Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno).
- Circular Externa 100-006 de 2019 SCI es el Lineamientos Generales para el informe semestral de Evaluación Independiente del Estado del SCI-Decreto 2106 de 2019. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- Decreto 403 del 16 de marzo de 2020, del Ministerio de Justicia y del Derecho, "Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal".

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 09:40 AM (GMT-05:00) America/Bogota



### 3.2 NORMATIVIDAD INTERNA

- Decreto 1900 de 2013, “Por el cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1901 de 2013, “Por el cual se establece la planta de personal de empleados públicos y se fija el número de trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 320 de 2018, “Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 592 de 2018, “Por la cual se modifica la Resolución 320 de 2018 y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 728 de 2018, “Por medio de la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la administración del Talento Humano de empleados públicos y trabajadores oficiales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”.
- Resolución 241 de 2019, “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 320 del 19 de junio de 2018, en relación con unos grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 527 del 23 de octubre de 2019, “Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones”
- Acuerdo 01 del 29 de abril de 2020 “Por el cual se actualiza el Reglamento Interno del Comité de Auditoría de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía” y deroga el Acuerdo 04 de 2016.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” (artículo 156), donde señala que el jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno.
- Resolución 195 del 25 de abril de 2020, Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) y se dictan otras disposiciones, y deroga la 527 de 2019, se incorporó los nuevos lineamientos emitidos por el DAFP, y designó los líderes y responsables de la gestión de las dimensiones, sistemas, políticas y planes institucionales del MIPG, cumpliendo en términos de objeto, integrantes, funciones y periodicidad.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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.”

21 JUL 2020 10:40 AM (GMT-5) 01/00000000



- Código de Ética, Integridad y Conducta, cod. TH-NA-CO-001 versión 12 del 04/sep/2019.
- Instructivo N° 002 de 2020, Memorando ARTAH 18-01-20200316001090 e Instructivo N° 004 del 28 de abril de 2020, los cuales establecen disposiciones y controles para el retorno a labores presenciales, y trabajo en casa de los servidores, contratistas y colaboradores con el fin de garantizar las condiciones de trabajo seguro y saludable.

#### 4. METODOLOGÍA

- Evaluación sobre la alineación de las normas establecidas por la SFC en su CE 038 de 2009, incorporada en la CE 029 de 2014, respecto a los componentes del MECI 2014 articulados con las 7 dimensiones de MIPG, con destino a los miembros de Junta Directiva, Representantes Legales, Revisores Fiscales y Auditores Internos.
- Realizar verificación del autodiagnóstico de las 7 dimensiones del MIPG, correspondientes al I semestre de 2020, de los planes de acción resultado de las brechas identificadas para el cumplimiento de cada una de ellas, según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 MIPG, junto con el manual operativo generado por el DAFP.
- Asimismo, se evaluará los componentes de la 7ma dimensión de MIPG “Control Interno”, que se desarrollan a través del MECI descritos en el Decreto 943 del 2014, “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, y que busca una alineación a las buenas prácticas de control referenciadas desde el modelo COSO: 1) Ambiente de control, 2) Administración del riesgo, 3) Actividades de control, 4) Información y comunicación y 5) Actividades de monitoreo.
- La evaluación de los componentes de la séptima dimensión está acompañada de un sistema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la CPVMP, a través de las siguientes líneas de defensa:
  - 1) *Línea Estratégica*, conformada por la Alta Dirección y el Comité de Auditoría.
  - 2) *Primera Línea*, conformada por los gerentes públicos y los líderes de proceso.
  - 3) *Segunda Línea*, conformada por los servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo.
  - 4) *Tercera Línea*, conformada por la Oficina de Control Interno.
- Verificación de los lineamientos establecidos en el Acuerdo No. 01 del 29 de abril de 2020, por el cual se aprueba el reglamento interno del Comité de Auditoría de Caja Honor.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 10:40 AM (UTC-05:00)



## 5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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



Figura 1. Articulación Sistemas de Gestión y de Control Interno  
Fuente de Información: Manual Operativo MIPG DAFP 2019 versión 3

El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno, siendo el MIPG el mecanismo que facilita dicha integración y articulación.

El Control Interno se integra, a través del MECI, como una de las dimensiones del MIPG, constituyéndose en el factor fundamental para garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El MIPG, es un marco de referencia que permite a las entidades públicas, dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar su gestión, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos.

El Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del MIPG en su versión 3 de diciembre de 2019, define las 7 dimensiones y las 18 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y 11 entidades líderes de política con el propósito mejorar la capacidad, incrementar la confianza y generar resultados con valores para que la CPVMP funcione de manera eficiente y transparente.

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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



De acuerdo con lo previsto en los Decretos 648 y 1499 de 2017 – MIPG, con su nueva versión 03 de diciembre de 2019, la CPVMP actualizó los actos administrativos relacionados con el MIPG, mediante Resolución 195 del 25 de abril de 2020 “Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.” y deroga la 527 de 2019, se incorporó los nuevos lineamientos emitidos por el DAFP, y designó los líderes y responsables de la gestión de las dimensiones, sistemas, políticas y planes institucionales del MIPG, cumpliendo en términos de objeto, integrantes, funciones y periodicidad.

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

Dentro de la evaluación, la Oficina de Control Interno (OFCIN), contempló el desarrollo de los principios descritos en el Modelo MECI 2014 y las 7 dimensiones del MIPG, el autocontrol, autorregulación y autogestión, y su aplicación dentro de la estructura de la CPVMP.

#### 5.1.1 Primera Dimensión Talento Humano

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

En cumplimiento de las 2 políticas de Gestión y Desempeño Institucional de Talento Humano (Gestión Estratégica del Talento Humano y la Integridad) con corte al 1er semestre de 2020, la OFCIN evidenció la información a través de la cual se desarrollan las políticas en mención como:

Caja Honor, cuenta con el Código de Ética, Integridad y Conducta, el cual tiene como objeto establecer los valores y principios que rigen a la Entidad, definiendo las conductas para un mejor desempeño ético en los servidores públicos y colaboradores de la CPVMP. Los valores institucionales que integran el código son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, lealtad, excelencia.

Este código fue divulgado a los funcionarios y colaboradores de la Entidad, se encuentra publicado en el portal Institucional y en la herramienta Isolucion según formato TH-NA-CO-001 versión 12, del 4-09-2019.



Figura 2. Código de Ética, Integridad y Conducta  
Fuente Información: Aplicativo Isolucion consulta 28-07-2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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 09:40:00 AM



De acuerdo a lo informado por el Área de Talento Humano (ARTAH), dentro de la documentación establecida se tiene designado un Manual específico de funciones y competencias tanto para los empleados públicos como para los trabajadores oficiales.

Según lo verificado por la OFCIN, se evidenció en la herramienta Isolucion la publicación de los Manuales para empleados públicos y trabajadores oficiales, su última fecha de actualización es del 23-10-2019 y 04-06-2020 respectivamente, como a continuación se observa:

Proceso	Código	Título Documento	Versión	Fecha Aprobación
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-NA-MA-002	ESPECIFICO PARA FUNCIONES Y COMPETENCIAS PARA LOS EMPLEOS PÚBLICOS	10	23-oct-19
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-NA-MA-003	MANUAL DE DIRECTRICES DE VINCULACIÓN, PERFILES Y COMPETENCIA DE TRABAJADORES OFICIALES	11	04-jun-20

Tabla 1. Manual de Funciones Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales  
Fuente Información: Aplicativo Isolucion consulta 28-07-2020

Estos manuales se fundamentan en las siguientes normas Ley 092 de 2007, Decreto 1900 y 1901 del 2013, y cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia, de conformidad con los objetivos y funciones que la Ley y los reglamentos le señalen a la CPVMP. Asimismo, en mayo se expidió la Resolución 213 de 2019, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 620 de 2016 "Por la cual se actualiza el Manual Específico de Funciones y Competencias para los Empleos Públicos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía"

En atención a la evaluación realizada al SCI de I semestre 2020, bajo los lineamientos del DAFP, respecto al componente Ambiente de Control Lineamiento 4: "Compromiso con la competencia de todo el personal, por lo que la gestión del talento humano tiene un carácter estratégico con el despliegue de actividades clave para todo el ciclo de vida del servidor público - ingreso, permanencia y retiro", el ARTAH informo lo siguiente:

- El Plan Estratégico de Talento Humano se ha desarrollado bajo los pilares de transformación digital, innovación y gestión del conocimiento a través el proyecto "evoluciona", orientado a los cuatro ejes: el Liderazgo, Servicio, Gestión del Conocimiento e Innovación y Transformación Digital, así mismo, se trabajó el concepto de Marca Empleador Caja Honor, enfocado al objetivo de la Entidad de consolidar el modelo de felicidad laboral y ampliar las competencias del talento humano.
- Respecto a las actividades relacionadas con ingreso del personal, el ARTAH informó que el procedimiento de ingreso del personal, se desarrolla la inducción general de los procesos y del puesto de trabajo; este último se realiza en compañía del "Sponsor", proyecto que se ha venido efectuando como parte del plan de capacitación, en donde un funcionario, con tareas y conocimiento asociados al

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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 09:46:00 AM (GMT-5:00) America/Bogota



puesto de trabajo del personal recién ingresado, realiza la inducción y acompañamiento. Asimismo, y con base en los resultados del proceso de selección, se formula un plan de mejoramiento para el desarrollo de sus competencias y adaptación al puesto de trabajo.

- Para las actividades relacionadas con la permanencia del personal, el ARTAH informó que se desarrollan a través del Plan de Bienestar y el Plan Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, programas y actividades en busca de mejorar la calidad de vida laboral y estilos de vida saludable y además se cuenta con un sistema de beneficios y reconocimientos al cual todos los funcionarios pueden acceder a través de los convenios con distintas entidades y empresas, todo lo anterior articulado con las Normas para la Eficiente Gestión del Talento Humano, ofrecen la posibilidad de desarrollo profesional y crecimiento laboral dentro de la Entidad.
- De igual forma y según lo observado por la OFCIN, desde la 1ra Línea de Defensa se cuenta con políticas claras y comunicadas, relacionadas con la responsabilidad de cada servidor sobre el desarrollo y mantenimiento del control interno. Durante el proceso de inducción al personal nuevo se les da a conocer las políticas del control interno en la Entidad y de acuerdo con el cronograma de capacitación se realizan reinducciones periódicas a todos los funcionarios y colaboradores sobre las políticas del control interno.
- Para el retiro de personal, el ARTAH formula en el Plan de Bienestar con un programa para pre – pensionados, en el cual se desarrollan actividades y capacitaciones para aquellos funcionarios que están próximos a su retiro por pensión, enfocados a la continuidad de su estilo de vida después del retiro laboral. Por otra parte, desde el proceso de selección, vinculación y desvinculación del personal, una vez se ha comunicado el retiro de un funcionario, se realiza la entrevista de retiro para conocer las razones que motivaron el mismo y crear estrategias para la retención del personal.
- El Plan Institucional de Capacitación que formula y desarrolla el ARTAH, informó que se mide a partir del cubrimiento e impacto de las capacitaciones y actualmente se ha cubierto el 90% de las funcionarios en términos de capacitados y el impacto se mide a partir de los resultados de la evaluación de competencias, teniendo como promedio 92 % en el módulo de competencias.
- Adicionalmente, se observa por ésta auditoría, que los contratistas y personal de apoyo pueden participar de las actividades de los programas de bienestar y capacitación de la Entidad.

De igual forma y teniendo en cuenta que la gestión del talento humano tiene un carácter estratégico, la OFCIN evidencia en las diferentes actividades reportadas en los planes de acción por ARTAH para el I y II trimestre de 2020, el desarrollo para todo el ciclo de vida del servidor público - ingreso, permanencia y retiro, respecto al primer semestre de 2020 así:

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 BIENESTAR Y EXCELENCIA



- Se llevó a cabo la evaluación para 263 funcionarios, del segundo semestre del año 2019 por competencias corporativas y 3 comportamientos, de acuerdo con los resultados todas las competencias se encuentran en el nivel esperado Excelente por la Entidad, como se observa a continuación:

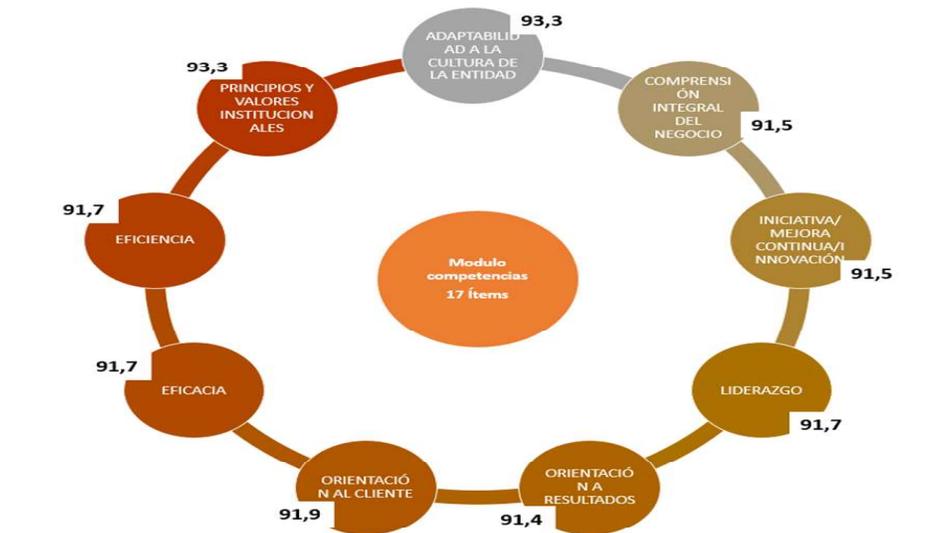


Figura 3. Resultados Evaluación por competencias II semestre de 2019  
Fuente de Información: Informe Plan de acción del 1er semestre de 2020 ARTAH

- Respecto a los 6 Planes Institucionales de Integración y su respectivo avance trimestral al corte 30 de junio de 2020, a cargo del ARTAH, se evidenció lo siguiente:
  - Del plan de bienestar y en busca del desarrollo y consolidación del modelo de felicidad laboral de la Entidad; se realizaron las siguientes actividades: Miércoles de Ceniza, Día de la Mujer, Día del Hombre, Día de la Felicidad, Celebración de Profesiones.
  - Durante el primer trimestre de 2020, se planificó realizar actividades deportivas pero en razón a la emergencia sanitaria por el COVID-19, las siguientes se realizaron con una participación en promedio de 10 personas por jornada, con el apoyo del deportólogo Fredy Valencia como: Partidos de Baloncestos, Rutinas de ejercicios, entre otros; y una vez se decretó la cuarentena por Directiva Presidencial se realizaron actividades socioculturales las cuales tienen como objetivo promover el buen uso del tiempo libre en casa por medio de clases de artes y artesanías con la siguiente participación: Clase Manualidades: 98, Clase teatro: 56, Clase de Canto y guitarra: 237, Clase de Cocina: 150.
  - Otras actividades desarrolladas virtualmente el día del periodista - Miércoles de Ceniza - Camarógrafo y Fotógrafo - Día del Contador - Día Internacional de la Mujer - Día del Negociador Internacional - Día del Hombre - Día de la Felicidad Laboral - Día del Bibliotecólogo - Actividad Deportiva Puntos de Atención - Día de la Madre

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.



18 Fecha aprobación: 20-04-2020 / Versión: 014 Código: TH-NA-PL-001 - Día de la Secretaria - Día del Padre - Día del Abogado.

- Dentro de la calidad de vida laboral como elemento de bienestar, se realizaron acciones tendientes a crear condiciones favorables para el trabajador, como satisfacción, motivación y rendimiento laboral. Beneficios: - Horarios Flexibles - Incentivo medio día por uso de la bicicleta - Incentivo medio día por cumpleaños - Licencia remunerada por Nupcias - Apoyo por calamidad - Apoyo educativo para los hijos de los funcionarios - Estado Joven.
  - Las actividades del segundo trimestre de 2020, fueron replanteadas para cumplir con la nueva realidad de la emergencia sanitaria, razón por la cual se implementaron estrategias de comunicación como es el grupo de WhatsApp denominado Bienestar Virtual dando paso a la virtualidad alternada con la presencialidad, actividades que buscaron la integración familiar, organizacional y la práctica deportiva y recreativa, con Actividades Culturales y de reconocimiento, entre paréntesis cantidad de asistentes así: Celebración del día de la secretaria: (26). Celebración del día de la Madre: (116) Celebración del día del Padre: (113) Celebración día de Profesiones: (119). Celebración de Aniversario: Septuagésimo aniversario de Caja Honor durante esta semana con actividades espirituales, académicas y Ceremonias de reconocimiento a funcionarios y personalidades. Torneo de Fútbol Virtual: del juego FIFA 20, con 20 participantes. Torneo Interfamiliar: retos físicos por familia con la participación de 10 familias. Actividades de recreación e integración: Dinámica Vivencia de equipos: un video en el cual por cada área represente como ha sido la productividad durante este tiempo de trabajo en casa. Aprendiendo en equipo: en áreas como la cocina, música, danza, manualidades, con de 6 participantes. Caja Honor tiene Talento: artísticos y culturales, canto, interpretación de instrumentos con 6 participantes.
- En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), se realizaron las siguientes actividades:
- Funciones y responsabilidades Comité de convivencia laboral.
  - Funciones y responsabilidades COPASST.
  - Accidentes e incidentes laborales COPASST.
  - Capacitación lavado de manos.
  - Capacitación uso de gel anti-bacterial y tapabocas.
  - Entrega de kit autocuidado (tapabocas, gel anti-bacterial y vitamina c)
  - Divulgación de protocolos COVID-19.
  - Sensibilización por parte de la Alta Dirección frente las medidas del COVID-19
  - Tips virtuales autocuidado.
  - Sensibilización enfermedades respiratorias
  - Pausas activas diarias y actividades físicas.
- Otras actividades del Plan SST, Riesgo Psicosocial realizadas en el 2do trimestre de 2020:
- Tips salud mental - bienestar virtual. •Campaña de expectativa medición Riesgo Psicosocial. •Aplicación y medición batería de Riesgo Psicosocial 2020. Riesgo

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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.  
ESTABLECIDA EN 1958



biomecánico • Tips virtuales para trabajo en casa ergonomía en el hogar. •Taller de espalda, brazos y manos para 45 funcionarios - dolores musculares. •29 inspecciones de puestos de trabajo con fisioterapeuta ARL positiva, realizando seguimiento a condiciones de salud. •Taller Visual y tensión muscular.

De acuerdo a lo evidenciado por la OFCIN en la página web de la Caja, se observa la publicación de los 6 planes institucionales de la vigencia 2020 liderados por el proceso de Gestión de Talento Humano y que se integran con el Plan de Acción Institucional (PAI) a fecha 30 de junio de 2020, observando el cumplimiento de la Resolución Interna 195 de abril de 2020:

Nro.	Nombre Planes Institucionales	Publicación Plan 2020	Publicación Inf. I trim. 2020	Publicación Inf. II trim. 2020
1	Plan Anual de Vacantes.	✓	✓	✓
2	Plan de Previsión de Recursos Humanos.	✓	✓	✓
3	Plan Estratégico de Talento Humano.	✓	✓	✓
4	Plan Institucional de Capacitación.	✓	✓	✓
5	Plan de Incentivos Institucionales.	✓	✓	✓
6	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.	✓	✓	✓

Tabla 2. Publicación Planes Integrales de Talento Humano 2020

Fuente de Información: Elaboración propia OFCIN, consulta página web Caja Honor- 18/08/2020

- Para el primer semestre de 2020, se realizó la medición de Ambiente Laboral 2020 a través de la firma Great Place to Work, convocando a 268 funcionarios que cumplieran con la condición de antigüedad, con la participación de 264 vinculados al mes de abril de 2020, alcanzando una cobertura de participación del 99.25%; los resultados fueron socializados en mes de julio de 2020 y se obtuvo una calificación de **97.6/100**, resultado EXCELENTE según lo indicado por la firma en mención:



Figura 4. Resultados Índice Ambiente Laboral al 2020

Fuente de Información: Elaboración propia OFCIN

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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."  
NIT: 860021967-7



Por otra parte, y en atención a las recomendaciones del Plan FURAG 2020 -DAFP, la OFCIN verifico los diferentes factores que repercutieron en el cumplimiento de los objetivos institucionales por causa de la pandemia del COVID19, así:

#### Factores ambientales:

Según lo informado por el ARTAH, no presentaron afectación, teniendo en cuenta el cambio a la modalidad de trabajo en casa, debido a que se continuó con el desarrollo de capacitación de manera virtual, creando conciencia de cuidado del medio ambiente en las fechas especiales programadas para la vigencia 2020.

Adicionalmente, el trabajo en casa y con el uso de herramientas tecnológicas, ha permitido disminuir consumo de papel, de servicios públicos, reducir elementos desechos y residuos que se generan durante la permanencia de la Entidad.

En el manejo de los elementos desechables como tapabocas, guantes y servilletas, se adoptó medidas de bioseguridad y dispuso de puntos ecológicos sanitarios (canecas rojas) distribuidos en los puntos de atención y sede principal para la disposición final de los elementos, esto con el fin de evitar el contacto de fluido con los demás residuos ecológicos.

#### Factores de talento humano:

El ARTAH reporto que tanto en la sede en Bogotá, como en los Puntos de Atención a nivel nacional, se ha venido cumpliendo la normatividad del Gobierno Nacional y a nivel local en cada ciudad, respecto de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (Resolución 0312 de 2019), atendiendo a los cambios de la modalidad de trabajo desde casa, actualizó la matriz de riesgos y peligros, y se implementaron planes de acción a trabajar en cada programa, entre otras las siguientes acciones:

- Se tomó la decisión desde la Alta Dirección, del trabajo en casa obligatorio para el personal con preexistencias médicas, mayores de 60 años y madres con hijos menores de 5 años.
- Un 80% de las personas deben estar trabajando en casa, para evitar la propagación del virus.
- Se encuentran en actualización los documentos, planes y programas requeridos del SG-SST, ya que, por las nuevas herramientas de trabajo virtuales e implementación de protocolos de Bioseguridad, deben tenerse en cuenta para la mejora continua del SG-SST.
- Todas las actividades que se manejaban de manera presencial, se coordinan de manera virtual con los diferentes proveedores y ARL.
- Estas actividades tienen alcance para la sede principal y Puntos de Atención a nivel nacional.

#### Seguimiento y control:

Según lo afirmado por ARTAH, el seguimiento y control para evitar la afectación de la prestación del servicio, desde el inicio de la emergencia, se estableció un control del

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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.

ESTABLECIDA EN 1992



personal por área, responsables y backup con los datos de funcionarios y colaboradores donde se lleva un control diario y reporte de novedades, estableciendo actividades de atención presencial, organización para el trabajo virtual y elementos requeridos y las siguientes actividades implementadas:

- Protocolos de bioseguridad para la protección de los funcionarios, contratistas y colaboradores y cuidado colectivo, en atención a los documentos internos: Instructivo N° 002 de 2020, Memorando ARTAH 18-01-20200316001090 e instructivo N° 004 de 2020.
- Medios de comunicación virtuales como TEAMS, chat virtual – Bienestar virtual para la capacitación, sensibilización y participación de los funcionarios.
- El seguimiento a condiciones de salud de forma virtual, con apoyo de los profesionales de ARL se realizan jornada de ejercicios con fisioterapeuta, pausas activas, jornadas deportivas, inspecciones a puesto de trabajo.
- Para mejorar y adaptar puestos de trabajo en casa, se entrega a los funcionarios elementos de oficina como sillas y escritorios.
- Se realizó la medición de Riesgo Psicosocial 100% virtual.
- Para el personal que trabaja de manera presencial se adaptaron equipos de desinfección, toma y control de temperatura, revisando síntomas de las personas que se encuentren prestando el servicio.
- Divulgación y sensibilización de protocolos de bioseguridad para el autocuidado y cuidado colectivo.
- Entrega de elementos de protección personal guantes y tapabocas quienes asisten a la Entidad.
- Para el personal de atención al afiliado se dispuso la entrega de trajes anti fluidos (sede Bogotá), guantes, tapabocas y careta facial, adicional se instalaron vidrios como barrera protectora entre el afiliado y funcionario. Desinfección constante de superficies y puestos de trabajo.
- Reporte y Seguimiento a diario de sintomatología.

Es de anotar que se estableció un plan de acción del FURAG 2020, que lidera la OAPLA para desarrollar algunas actividades de acuerdo a recomendaciones establecidas por el DAFP, con el fin cerrar las algunas brechas identificadas.

### 5.1.2. Segunda Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

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

Tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas, financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. De igual forma, podrá administrar las cesantías del

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

### 5.1.2.1 Código de Buen Gobierno y Políticas Institucionales

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

De acuerdo con lo evidenciado por la OFCIN, se ha realizado la divulgación de dicho código y se encuentran publicados en el sitio web de Caja Honor, la última fecha de actualización es del 23 de agosto de 2019 versión 12.



Figura 5. Código de Buen Gobierno

Fuente Información: Aplicativo Isolucion Gestión OAPLA consulta 28-07-2020

Dentro del Código se encuentran las Políticas de Buen Gobierno, Políticas de Gestión, los Mecanismos de Control Interno. El MIPG promueve el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual éstas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste.

### **Recomendación 01:**

Se recomienda al Área de Asuntos Gerenciales y Comunicación Estratégica en coordinación con la OAPLA, actualizar el Código de Buen Gobierno v.12 del 23/08/2019 y establecer y/o definir los responsables de las 4 Líneas de Defensa, donde se asignan responsabilidades y roles dentro de la dimensión de Control Interno, especialmente en la Línea Estratégica que incluye a la Alta Dirección, identificando y señalándolos en el código referido; lo anterior, de conformidad al MIPG y su manual técnico versión 03 de diciembre de 2019.

El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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."  
NIT: 860021967-7



De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Planeación (OAPLA), Caja Honor tiene establecidas Políticas Institucionales, las cuales son difundidas, comunicadas y comprendidas por los funcionarios y contratistas de la Entidad a través de los siguientes canales de comunicación: divulgación mediante reuniones mensuales dirigidas por la Gerencia General, medios electrónicos, sitio web, Intranet, sistema de información Isolucion, correo Institucional, impresos como folletos, cartillas, carteleras entre otros y programas de inducción y reinducción a nuevos funcionarios. Estas políticas institucionales son:

1. Política de la Calidad.
2. Política de Responsabilidad Social.
3. Política Ambiental.
4. Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Política Institucional de Riesgos.
6. Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
7. Política Anticorrupción.

Caja Honor, formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, el cual fue publicado en enero de 2020, dicho Plan es monitoreado de manera cuatrimestral por la Oficina Asesora de Planeación, y con la misma periodicidad la Oficina de Control Interno realiza seguimiento y publicación en la página Web de Caja Honor dentro de las fechas estipuladas por la Ley.

### 5.1.2.2 *Direccionamiento Estratégico*

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

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

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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

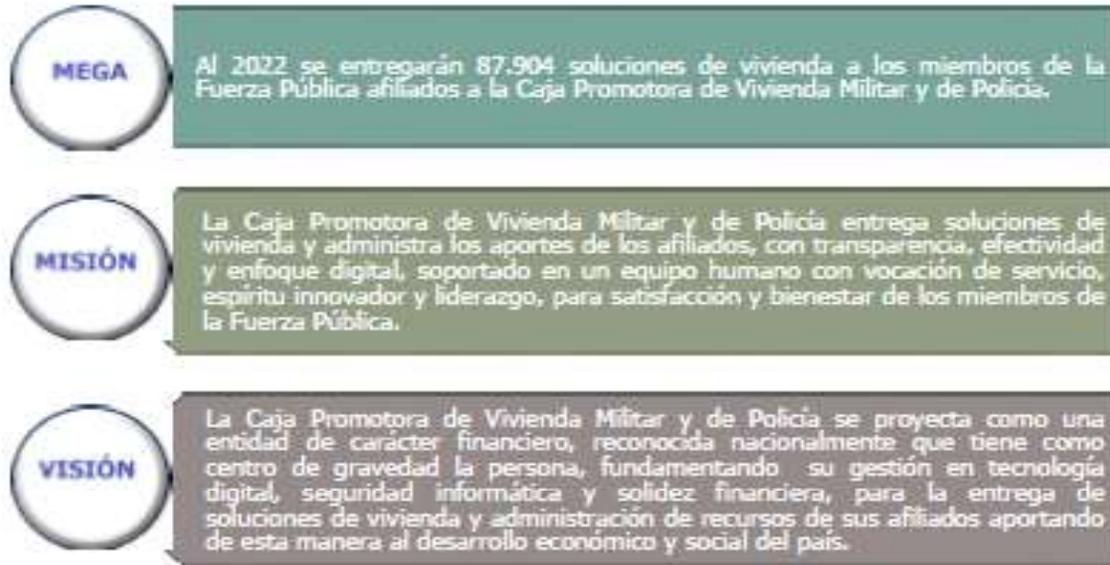


Figura 6. Direccionamiento Estratégico 2019 - 2022

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Plan Estratégico 2019 - 2022 – consulta 28-07-2020 Pág. 24

[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO\\_PEI\\_2019-2022-v2.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO_PEI_2019-2022-v2.pdf)

### Lineamientos Estratégicos

- Gestión fundamentada en valores, principios y ética.
- Gestión del talento humano basado en el modelo de felicidad laboral.
- Administración de los recursos financieros con nivel de riesgo conservador.
- Efectividad administrativa en el manejo del gasto.
- Humanización y excelencia en el servicio.
- Innovación y transformación digital.
- Desarrollo e implementación de estrategias tendientes a garantizar los subsidios de vivienda.
- Fortalecimiento mediante capacitación y promoción del programa Leasing Habitacional.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 Fuertes Armados, para Colombia entera."  
NIT: 860021967-7



Figura 7. Mapa Estratégico 2019 – 2022 (% peso de cada perspectiva)

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

[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO\\_PEI\\_2019-2022-v2.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO_PEI_2019-2022-v2.pdf)

### **Unidades Estratégicas de Negocio (UEN)**

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

**- Gestión de Activos y Pasivos:** Esta UEN es la encargada de gestionar efectivamente los activos y pasivos, tiene como propósito el manejo financiero y contable, así como la adecuada administración del portafolio de inversiones para atender las necesidades de solución de vivienda de los afiliados y las operaciones propias de la Entidad. Es liderada por la Subgerencia Financiera.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

- Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías: Esta UEN Unidad Estratégica de Negocio es la encargada de generar iniciativas que permitan la atención oportuna de los trámites y solicitudes a nivel nacional y administrar eficientemente los recursos contenidos en las cuentas individuales de los afiliados. Es liderada por la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones.



Figura 8. Unidades Estratégicas de Negocio

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

[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO\\_PEI\\_2019-2022-v2](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/DOCUMENTO_PEI_2019-2022-v2)

De acuerdo a lo anterior, se observó la operación de las 3 unidades de negocio alineado al cumplimiento de los objetivos estratégicos, dentro del periodo evaluado.

### 5.1.2.3 Metas Estratégicas de Solución de Vivienda periodo 2019 - 2022

Como contribución a las políticas del Gobierno en materia de vivienda, la CPVMP, orientó su Mega para el nuevo cuatrienio, en el sentido de otorgar **87.904** soluciones de vivienda a sus afiliados y beneficiarios, como se muestra en la siguiente tabla:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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."  
ESTABLECIMIENTO REGISTRADO EN EL REGISTRO DE COMERCIO DE BOGOTÁ



**MEGA 2019-2022**

MODELO	2019	2020	2021	2022	TOTAL
<b>cajaHonor</b> VIVIENDA 14	11,000	18,080	16,300	15,500	60,880
<b>cajaHonor</b> VIVIENDA 0	6,500	6,275	6,443	6,646	25,864
<b>cajaHonor</b> HÉROES	100	100	120	120	440
<b>cajaHonor</b> VIVIENDA LEASING	150	170	190	210	720
<b>TOTAL</b>	<b>17,750</b>	<b>24,625</b>	<b>23,053</b>	<b>22,476</b>	<b>87,904</b>

Figura 9. Metas Estratégicas 2019 - 2022  
Fuente Información: Oficina Asesora de Planeación

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

De conformidad a la metodología del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación, las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012 y la segunda dimensión de MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, es un requisito realizar la caracterización de ciudadanos periódicamente, usuarios o grupos de interés; según lo informado por Área de Atención al Afiliado y la OAPLA, la CPVMP diseñó y aplicó una encuesta de caracterización de usuarios en el 2019, en la Sede Principal y en los Puntos de Atención de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Florencia, Ibagué y Medellín.

La CPVMP tiene divulgado en la página web el documento “Caracterización de usuarios” versión 6 del 20 de diciembre de 2019; con 563 encuestas electrónicas aplicadas en los meses de noviembre y diciembre de 2019, en la misma se detallan las necesidades y preferencias de los afiliados de la Caja Honor.

Para este nuevo ejercicio de caracterización de usuarios se incluyó el componente de trámites, el cual busca saber el conocimiento, preferencias o dificultades que tiene el afiliado al momento de realizar algún tipo de trámite.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



### 5.1.2.5 Mapa de Procesos y Planes Institucionales

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

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

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

Los procesos están alineados a la estructura organizacional actualizada mediante la Resolución 320 de 2018, "Por la cual se establece la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos Internos de Trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones" y la Resolución 592 de 2018, "Por la cual se modifica la Resolución 320 de 2018 y se dictan otras disposiciones" y Resolución 241 de 2019, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 320 del 19 de junio de 2018, en relación con unos grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".

Caja Honor a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizó seguimiento al cumplimiento del Decreto 612 de 2018 y la Resolución Interna 195 de 2020, en relación a la integración de los planes de institucionales y estratégicos al Plan de Acción Institucional. De acuerdo a lo evidenciado por la OFCIN, estos planes se encuentran publicados en el sitio web de Caja Honor.

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

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 09:46:00 AM (UTC-05:00)



Nro.	Nombre Planes Institucionales	Publicación Plan 2020	Publicación Inf. I trim. 2020	Publicación Inf. II trim. 2020
1	Plan Institucional de Archivos de Caja Honor – PINAR.	✓	✓	✓
2	Plan Anual de Adquisiciones.	✓	✓	Falta
3	Plan Anual de Vacantes.	✓	✓	✓
4	Plan de Previsión de Recursos Humanos.	✓	✓	✓
5	Plan Estratégico de Talento Humano.	✓	✓	✓
6	Plan Institucional de Capacitación.	✓	✓	✓
7	Plan de Incentivos Institucionales.	✓	✓	✓
8	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.	✓	✓	✓
9	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 1er Inf. Cuatrimestral 2020	✓	✓	
10	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI.	✓	✓	✓
11	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.	✓	✓	Falta
12	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.	✓	✓	Falta

Tabla 3. Elaboración propia OFCIN- Publicación Planes 2020 Caja Honor  
Fuente de Información: Elaboración propia OFCIN Integración de Planes – 18-Ago-2020

De acuerdo a la anterior verificación, se observa la publicación de la formulación de los 12 planes de integración de la vigencia 2020 en la página web, sin embargo está pendiente 3 informes trimestrales de seguimiento correspondientes al II semestre de 2020.

### **Recomendación 02:**

Es necesario fortalecer el seguimiento y control desde los procesos responsables (ARCON y OAGRI) y la OAPLA, para enviar al Área de Comunicaciones los informes de avance trimestrales para la respectiva publicación en la página web de la Entidad, toda vez que dichos informes debieron estar publicados a más tardar el último día hábil del mes siguiente del trimestre correspondiente, en este caso el 31 de julio de 2020, lo anterior de conformidad con la Resolución Interna 195 de 2020.

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

La CPVMP en cumplimiento a las directrices establecidas en MIPG, realizó las siguientes actividades:

Según lo informado por la OAPLA, Caja Honor ha venido presentando ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) el avance de los planes de integración de acuerdo con el Decreto 612 de 2018.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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, en dicho comité se presenta trimestralmente el avance de las 18 Políticas de Gestión y Desempeño por parte de los responsables de cada proceso como a continuación se detalla:

Es así que durante el primer semestre de 2020, se realizaron 4 comités, así:

- *Primera sesión extraordinario de 2020:* Acta No. 01 del 14 de enero de 2020.
- *Segunda sesión ordinaria 2020:* Acta No. 02 del 19 de febrero de 2020.
- *Tercera sesión extraordinaria de 2020:* Acta No. 03 del 04 de marzo de 2020.
- *Cuarta sesión ordinaria de 2020:* Acta No. 04 del 30 de abril de 2020.

En los anteriores comités desarrollados en el primer semestre de 2020, se presentaron los avances por parte de los líderes de políticas y de los seguimientos trimestrales de la integración de los planes institucionales al PAI 2020, entre otros temas se presentó lo siguiente:

- Ajuste y propuesta a la Política Institucional de Riesgo de Corrupción.
- Avance a IV trimestre de 2019 de las 18 políticas de Gestión y Desempeño y 12 planes de Integración por parte de los procesos responsables.
- Aprobación formulación de los 12 Planes de Integración a desarrollar en la vigencia 2020.
- Aprobación Estrategia Racionalización de Trámites 2020.
- La OAPLA presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2020, e informa que fue aprobado y publicado en la pag. web de la Entidad.
- Aprobación Política de Servicio Caja Honor
- Aprobación Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos 2020
- Presentación Manual del Programa Ahorro Voluntario Afiliado Cesantías (AVAC), creado mediante Acuerdo 5 de 13 de diciembre de 2019 y se adopta a través de la Resolución 111 del 25 de febrero de 2020.
- Presentación formato autorización y aplicación novedad para descuento del afiliado.
- Aprobación Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Aprobación Política de Talento Humano
- Aprobación Política de Bienestar
- Plan Institucional de Archivos - Pinar
- Socialización Resolución 195 de 2020
- Presentación Informes de avance de las 18 Políticas de Gestión y Desempeño y los 12 Planes de Integración, respecto al 1er trimestre de 2020.
- Inclusión de la nueva Política de Gestión y Desempeño Institucional

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 REGISTRO NACIONAL AUTÓNOMO



Es de anotar, que de acuerdo con la recomendación de la evaluación anterior al II semestre de 2019, se observó la actualización de la normativa interna (Resolución 527 de 2019), sobre el desarrollo del CIGD con la Resolución Interna 195 del 15 de abril de 2020, donde se incluyeron cambios de la nueva versión 03 del MIPG -DAFP de diciembre de 2019, respecto de la versión 02 de julio de 2018, incorporando la política 18 “Gestión de la información estadística” y el líder responsable de gestionarla, entre otros.

#### 5.1.4 Cuarta Dimensión Evaluación de Resultados

##### 5.1.4.1 Sistema Integrado de Gestión:

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

De conformidad a lo informado por la OAPLA, el Gobierno mediante sus 11 Entidades líderes de política, evaluó el desempeño institucional de la rama ejecutiva 2018, a través de 17 políticas de gestión y desempeño, medición realizada durante el mes de marzo de acuerdo con la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), cuyos resultados fueron publicados en mayo a través del sitio web de la Función Pública.

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



Figura 10. Resultados Caja Honor - FURAG 2013 al 2019

Fuente de Información: Oficina Asesora de Planeación Resultados FURAG 2019

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



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

Tabla 4. Resultados FURAG 2019 por dimensión

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

#### 5.1.4.2 Cumplimiento PEI y PAI

La CPVMP, monitorea la operación a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción - PAP, del cual se desprenden los indicadores que evalúan trimestralmente su cumplimiento; dichos resultados van articulados tanto al PAI como al PEI y son consolidados por la OAPLA.

Según lo informado por la OAPLA, el cumplimiento de los objetivos estratégicos para el I semestre de 2020 es de 97,7%, superando la meta de 96%, para un cumplimiento del 50,88%.

Para el 1er semestre de 2020, el cumplimiento del Plan de Acción Institucional es **48,13%**, teniendo en cuenta que al segundo trimestre el resultado ideal es 50%, basado en el promedio de la gestión de cada uno los procesos, estos resultados se informan a la Junta Directiva, Gerencia General y al Comité de Auditoría.

PERSPECTIVA	CUMPLIMIENTO I TRIM.2020	CUMPLIMIENTO II TRIM.2020	ACUMULADO
PERSPECTIVA AFILIADOS	95,44%	89,83%	44,91%
PERSPECTIVA FINANCIERA	90,75%	100,00%	50,00%
PERSPECTIVA APRENDIZAJE E INNOVACIÓN	99,41%	96,38%	48,19%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS	99,52%	98,84%	49,42%
<b>CUMPLIMIENTO PAI AL I SEM. DE 2020</b>	<b>96,28%</b>	<b>96,26%</b>	<b>48,13%</b>

Tabla 5. Cumplimiento PAI al I semestre de 2020

Fuente de Información: Elaboración propia OFCIN

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



De acuerdo a lo anterior, se observa un cumplimiento del **48.13 %** del PAI 2020, en atención a las 4 perspectivas al primer semestre de 2020.

### 5.1.4.3 Salidas no conformes

Durante el I semestre de 2020 se presentaron 749 salidas no conformes por parte de los Puntos de Atención y los diferentes Procesos de la Entidad así:

Proceso	I TRIM	II TRIM	TOTAL
Gestión del SAC	382	157	539
Gestión del Riesgo	3	4	7
Admon de Cuentas	65	27	92
Gestión del Trámite	86	25	111
<b>Totales</b>	<b>536</b>	<b>213</b>	<b>749</b>

Tabla 6. Cuadro Salidas no conformes del 1er semestre de 2020  
Fuente de Información: Elaboración propia OFCIN

Durante el I y II trimestre de 2020, se logró establecer y subsanar 539 salidas no conformes, las cuales según lo reportado por el SAC se realizó un análisis y evaluación exhaustivo dentro del proceso, al igual que a los insumos otorgados por los diferentes procesos, logrando mejorar la calidad de las respuestas, siendo claras, de fondo y oportunas; es de anotar que estas éstas salidas nunca llegaron al consumidor financiero.

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

### 5.1.4.4 Metas de vivienda

De conformidad a lo informado por la OAPLA, se formuló la meta de 24.625 soluciones de vivienda para la vigencia 2020, durante el 1er semestre de 2020 se tramitaron 7.897 a través de los diferentes modelos, con un nivel de cumplimiento del 32.07 % de la meta programada como se muestra para cada modelo de solución de vivienda en la siguiente tabla:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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 CALIDAD Y TRANSPARENCIA 2020



Modelo	meta 2020	Ejecución I sem. 2020	% ejecución 2020
Vivienda 14	18080	6183	<b>34,20%</b>
Vivienda 8	6275	1638	<b>26,10%</b>
Héroes F. de Solidaridad	100	0	<b>0,00%</b>
Vivienda Leasing	170	76	<b>44,71%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24.625</b>	<b>7.897</b>	<b>32,07%</b>

Tabla 7. Metas de vivienda 1er semestre de 2020 -Caja Honor  
Fuente de Información: Planes de acción SUVIP I y II trim. 2020

Caja Honor, con respecto a la Mega 2019 – 2022, de las 87.904 soluciones de vivienda proyectadas, se han ejecutado 16.735 en la vigencia 2019 y 7.897 al primer semestre de 2020, para un acumulado de 24.632 soluciones con corte a junio 30 de 2020, lo que corresponde a un 28.02 % de cumplimiento de la Mega.

Es de anotar que con la cuarentena obligatoria por el covid-19, donde se estableció la cuarentena estricta y aislamiento a partir del 2do trimestre de 2020, no hubo atención presencial sino virtual para los diferentes trámites, además del confinamiento a nivel nacional de la Fuerza Pública, limitando los desplazamientos a nivel nacional para realizar los trámites para solución de vivienda ante la Entidad, observando que dicha emergencia tuvo una afectación importante en la baja ejecución de las metas de vivienda para el 1er semestre de 2020; sin embargo y en atención a lo expuesto, la Subgerencia de Vivienda y Proyectos y la de Atención al Afiliado y Operaciones, establecieron las siguientes acciones correctivas, con el fin de desarrollar un plan de acción que mejore la ejecución para el segundo semestre de 2020 y minimizar el riesgo de incumplimiento de las metas planteadas para el 2020, así:

Núm. Acción correctiva	Proceso responsable	Trimestre
304	GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	<b>I TRIM. 2020</b>
305	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Barranquilla	
306		
307	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Bucaramanga	
308	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Cali	
309	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Cartagena	
310	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Florencia	
311	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Ibagué	
312	GESTIÓN DEL TRÁMITE-Pto. Medellín	
313	GESTIÓN DEL TRÁMITE-Sede Bogotá	
316	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Sede Bogotá	
317	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Barranquilla	
318	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Cartagena	
319	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto. Florencia	
320		
321	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto Barranquilla	
322	GESTIÓN DEL TRÁMITE- Pto Medellín	
323	GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	
324		

Tabla 8. Acciones correctivas de Gestión del Trámite y SUVIP  
Fuente de Información: Sistema de información isolucion 27/08/2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



Respecto a la provisión de recursos para el I trimestre 2020, el Área de Finanzas reportó una provisión de recursos con una ejecución del 63%, con respecto a la meta la cual se proyectaba en \$31.464 millones, se provisionó un valor de \$19.857 millones, lo anterior producto de la utilidad operacional, el comportamiento del IPC año corrido (por encima de lo proyectado), el cumplimiento de obligaciones tributarias (predial); de acuerdo a lo anterior, se evidencia la apertura de la acción correctiva 315 en isolucion; asimismo, para el II trimestre de 2020 se obtuvo un cumplimiento del 100%.

Para el indicador Ejecución compromisos recursos de terceros, reportó el Área de Finanzas, que teniendo en cuenta que en el I trimestre de 2020 alcanzó el 89% y para el segundo trimestre del 80%, se llevaran a cabo mesas de trabajo mensuales con los Grupos de Cuentas Individuales Fondo de Solidaridad, y leasing Habitacional, con el fin de verificar la proyección de ejecución de los recursos para el tercer y cuarto trimestre de la presente vigencia.

#### 5.1.4.5 Medición índice de satisfacción

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

Producto de lo anterior, periódicamente una firma externa realiza en los 8 Puntos de Atención, la medición del Índice General de Satisfacción que incluye la calificación de atributos en relación con los trámites y servicios que impactan directamente en los afiliados, para el I trimestre fue del 4.6 y para el II trimestre de 2020 se obtuvo una calificación de 4.7 puntos en una escala de 1 a 5; respecto a los puntos de atención se observa un promedio de 4.8 a nivel nacional como se muestra en la siguiente tabla así:

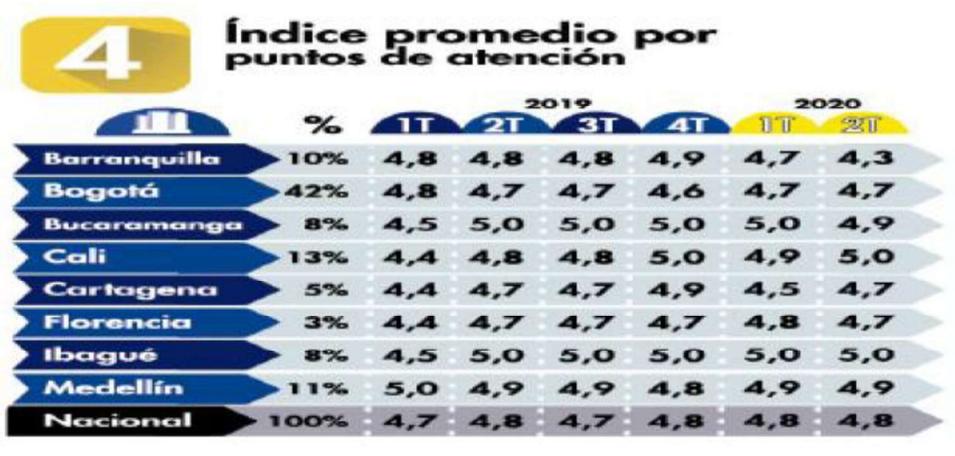


Figura 11. Índice promedio por punto de atención de Satisfacción al Afiliado 2019 y 1er semestre 2020  
Fuente: Información tomada de la INTRANET 27/08/2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



De acuerdo a lo reportado por el Área de Gestión del Trámite, por la contingencia del COVID-19 y disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional y la restricción de movilización a nivel nacional, se acordó con el proveedor de la encuesta para el primer trimestre de 2020 realizarla en forma telefónica y para el II trimestre fue presencial, obteniendo como resultado promedio un puntaje de 4.7 tanto para el I semestre de 2019 como para el mismo periodo de 2020, superando la meta propuesta 4.5 quedando en estado de cumplimiento ideal.

### 5.1.5 Quinta Dimensión Información y Comunicación

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

La CPVMP, cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC –, que tiene como finalidad tramitar las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de la CPVMP y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable; adicionalmente, se tiene el Manual SAC que establece las políticas, objetivos, roles, responsabilidades, elementos, etapas, procedimientos, infraestructura, diseño y desarrollo de programas dirigidos a la capacitación de funcionarios y a la educación de los consumidores y, en general, los criterios y lineamientos que orientarán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la CPVMP, todo ello dentro de un ambiente en el que se trabaje por la debida atención, protección y respeto al consumidor financiero de Caja Honor.

Asi las cosas, de conformidad con lo informado por el SAC, para el I semestre de 2020, elaboraron 11.658 respuestas de las solicitudes radicadas, cumpliendo con el 100% en oportunidad y de acuerdo a los terminos legales establecidos y las políticas de Caja Honor, como se observa en la siguiente tabla:

CLASE DE SOLICITUD	2020		TOTAL	%
	I TRIM	II TRIM		
Petición	4605	4114	8719	74,79%
Certificación	1027	1091	2118	18,17%
Felicitaciones	92	334	426	3,65%
Reclamo	143	173	316	2,71%
Requerimiento	20	10	30	0,26%
Queja	10	14	24	0,21%
Sugerencia	16	6	22	0,19%
Denuncia	1	2	3	0,03%
<b>TOTAL I SEMESTRE 2020</b>	<b>5914</b>	<b>5744</b>	<b>11658</b>	<b>100%</b>

Tabla 9. Peticiones, Quejas y Reclamos CPVMP I semestre de 2020

Fuente de Información: Datos tomados del Informe Plan de Acción I y II trimestre de 2020 ARSAC

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



Es importante mencionar que se realizó un análisis de favorabilidad a las 340 quejas y reclamos, encontrando que de éstas: 284 fueron a favor de Caja Honor y solamente 56 fueron a favor del Consumidor Financiero, que corresponde al 0,48% del total de las solicitudes.

A través de la Defensoría del Consumidor Financiero allegaron 78 solicitudes (72 peticiones, 6 reclamos y 1 queja).

- A través de la Superintendencia Financiera de Colombia allegaron 25 solicitudes (16 peticiones, 6 reclamos y 3 quejas).

Según lo informado por el SAC, como tratamiento a las quejas y reclamos escaló con las áreas involucradas y se dió el tratamiento a lugar, asimismo, indicó que se realiza reunión trimestral con el fin de dar conocer los temas de impacto a la SUAOP y poder establecer estrategias para minimizar y satisfacer las necesidades de los afiliados.

### 5.1.5.2 Rendición de Cuentas

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

De acuerdo a lo informado por la OAPLA, en el primer semestre de 2020 se ejecutaron las actividades programadas del cronograma de Rendición de Cuentas y participación ciudadana; dicha Rendición de Cuentas vigencia 2019, se realizó de forma virtual procurando atender las disposiciones de distanciamiento frente a la pandemia COVID-19.

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

Caja Honor presentó a sus grupos de interés la gestión adelantada en 2019, entre otros los siguientes contenidos: presupuesto, cumplimiento de metas, contratación, vinculación empleados públicos aspectos relevantes de la gestión y las acciones emprendidas para el fortalecimiento institucional.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."  
ESTABLECIDA EN 1958



Figura 12. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2019

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

[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Informe\\_de\\_Rendicion\\_de\\_Cuentas\\_V-2019\\_y\\_Participacion\\_Ciudadana.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Informe_de_Rendicion_de_Cuentas_V-2019_y_Participacion_Ciudadana.pdf)

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

Caja Honor a través de la OAPLA, ha realizado los informes de monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, los cuales son publicados en el Portal Institucional; asimismo, la OFCIN, realizó las respectivas publicaciones de los informes de seguimiento al PAAC, con un cumplimiento del 100 % de las actividades relacionadas con cada componente durante el I cuatrimestre de 2020, dicho informe se puede evidenciar en el siguiente link de la página web de la Entidad: [https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/seguimiento\\_estrategia\\_racionalizacion\\_I\\_cuat2020.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/seguimiento_estrategia_racionalizacion_I_cuat2020.pdf)

### 5.1.5.3 Mecanismos de Comunicación.

La CPVMP, tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos, para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para la vigencia que contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para los afiliados de la CPVMP; con el fin de cumplir con las metas establecidas por Caja Honor, en cuanto a la entrega de soluciones de vivienda a sus afiliados, previstas en el Plan de Acción Institucional y el Plan anual de mercadeo, es indispensable desarrollar campañas de divulgación de los diferentes modelos, servicios y beneficios que brinda la CPVMP, igualmente, se requiere comunicar y dar a conocer la gestión institucional tanto para el cliente externo como el interno.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

De conformidad a lo reportado en los planes de acción del 1er y 2do trimestre de 2020, por el Área de Comunicaciones se informó el desarrollo de las siguientes actividades:

- Para el 1er trimestre de 2020 se realizaron 131 actividades del indicador “Cobertura posicionamiento de marca” y para el 2do trimestre se realizaron 100 encuestas a afiliados que participaron en actividades virtuales, para determinar el nivel de posicionamiento de la marca, estableciendo que el 85% de los afiliados encuestados ha participado y tiene un buen nivel de posicionamiento de la marca Caja Honor logrando un cumplimiento del 100% de la meta planteada.
- En lo corrido del 1er semestre de 2020, Gestión de Comunicaciones aplicó acciones para generar en los afiliados un vínculo emocional con la marca para que cada vez más la relacionen con bienestar en materia de vivienda, durante el II trimestre de 2020 se aplicaron 1833 encuestas para medir la percepción de la marca y poder identificar el nivel de posicionamiento de la misma, en los resultados se logró establecer que 1.661 de los encuestados lo que equivale a 90,62% ven en la marca atributos relacionados con bienestar en material de vivienda, por lo tanto la meta se alcanzó en un 106,61%.
- Para el indicador de “Cobertura conocimiento de los modelos de solución de vivienda” el proceso de Gestión de Comunicaciones, no se midió el I trimestre de 2020 y para el II trimestre, el proceso realizó 7 campañas de comunicación relacionadas con la promoción de los modelos Vivienda 14, 8, Leasing y el modelo Héroe, también se trabajó en la divulgación de los servicios como Portal Transaccional, Intermediarios y Punto Móvil, los resultados de la encuesta se tomaron como referentes las campañas Vivienda 14, 8 y Leasing, determinando que de las 3.574 consultas realizadas se alcanzaron 3.729 superando la meta en un conocimiento del 104,33% para un cumplimiento del 100%.
- El Plan Estratégico de Comunicaciones 2020, contempló realizar 505 actividades de posicionamiento de marca, las cuales se han ejecutado 131 del 1er trimestre y 136 para el 2do trimestre de 2020, para un total de 267, por lo tanto, se logró un cumplimiento 52,87% y el 100% tanto en el I como el II trimestre de 2020.
- Durante el primer semestre de 2020 el Proceso de Comunicaciones, logró llegar a 5.442 nuevos seguidores de 10.000 programados para el 2020, estableciendo un avance del 55,42% de la meta programada para el año, de esta manera el II trimestre de 2020 cerró con 38.875 seguidores en las redes sociales Facebook, Instagram, Youtube y Twitter.

De acuerdo a lo anterior expuesto, se observa el cumplimiento de los indicadores de comunicaciones al I semestre de 2020, con un desempeño para el 1er trimestre de 100% y para el II trimestre de 97.82%.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 FUERZAS ARMADAS Y FUERZAS ESPECIALES



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

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

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



Figura 13. Repositorio Gestión del Conocimiento en la INTRANET  
Fuente Información: Aplicativo Intranet consulta 18-08-2020



Figura 14. Micrositio Gestión del Conocimiento en la Intranet  
Fuente Información: Aplicativo Intranet consulta 27-08-2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

### 5.1.7 Séptima Dimensión Control Interno

De acuerdo con la séptima dimensión del MIPG, la OFCIN, mediante la estructura del SCI, realizó el seguimiento abordando los cinco componentes que lo conforman, así:

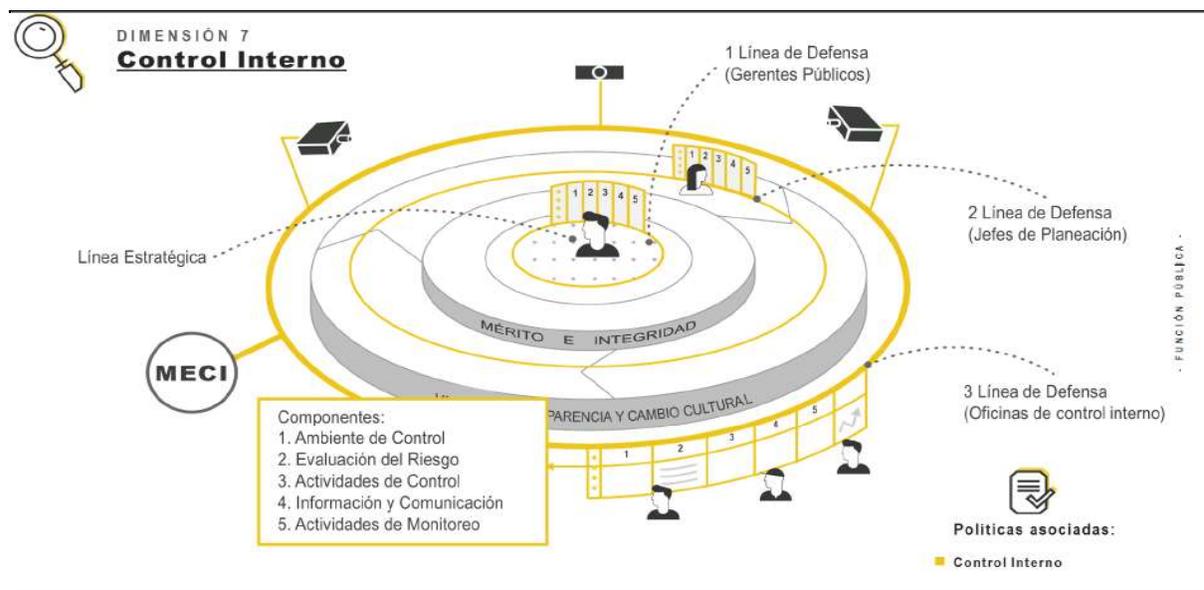


Figura 15. Dimensión 7 Control Interno  
Fuente de Información: Manual Operativo MIPG DAFP 2019 Versión 3 página 103

#### 5.1.7.1 Ambiente de Control

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

Asimismo, se evidencian los niveles de autoridad y responsabilidad definidos en el Decreto 1900 de 2013, operacionalizados en la Resoluciones Internas 320, 592 de 2018 y 241 de 2019, que determina las funciones de cada una de las dependencias. De igual manera se encuentra con una estructura de procesos que define la responsabilidad e interacción entre los mismos. Los funcionarios que hacen parte de los procesos tienen

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



claramente definidas sus responsabilidades frente al cumplimiento de los objetivos y las políticas de la Gerencia General.

La CPVMP cuenta con el Código de Ética, Integridad y Conducta, el cual ha sido divulgado a todos los niveles de la organización y se encuentra publicado en la intranet y en la página web, para conocimiento de todas las partes interesadas.

En atención a la recomendación realizada en la auditoria al SCI del 2do semestre de 2019, respecto a que en la nueva versión 03 de MIPG establece: *“Es fundamental fomentar la integridad pública en cada entidad para lo cual el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana y control interno, son fundamentales...”*; por lo anterior el Área de ARTAH manifestó que el fomento de la Integridad esta asociado al plan de capacitación y formación de conformidad con la nueva versión 3 del MIPG por parte de Talento Humano e indico el desarrollo de los siguientes puntos:

1. Respecto a los espacios para el fomento de mecanismos de diálogo sobre el servicio público y difusión de herramientas pedagógicas para desarrollar el hábito de actuar de forma coherente con ellos; desde la Planeación Estratégica de Caja Honor establece como pilar para el logro de los objetivos el actuar en principios, valores y un comportamiento ético superior.

Desde la cultura organizacional y desde la alta dirección en cada comité y reunión general realiza la sensibilización de todos los servidores públicos y de integridad.

Desde las jornadas pedagógicas inicia con el proceso de inducción General a los nuevos funcionarios se realiza la difusión del código de ética y valores, con el fin de dar a conocer la cultura organizacional fundamentada en valores, la adquisición de estos conocimientos se evalúa por medio de la evaluación del proceso de inducción, de igual manera se realizó una jornada de conferencia de probidad y ética de lo público con el DAFP, en la cual participaron 190 funcionarios y colaboradores de Caja Honor, permitiendo generar la sensibilización nuestros valores corporativos y el desarrollo del hábito de su aplicación en la labor diaria, en este ejercicio pedagógico se realizando un ejercicio participativo relacionado a Integridad, a continuación se relaciona percepción de 90 funcionarios que participaron.

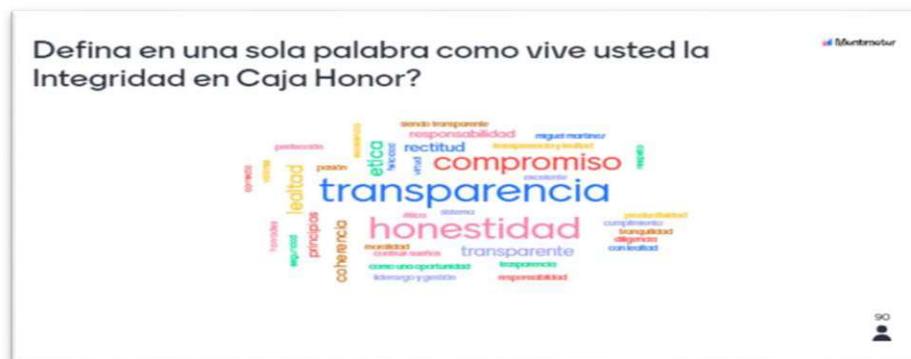


Figura 16. Ejercicio de Integridad de ARTAH  
Fuente de Información: Respuesta correo de ARTAH 10/08/2020

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



- 2) De los mecanismos que vigilan la integridad de las actuaciones de quienes ejercen las funciones públicas, el ARTAH reporto que esta el compromiso de Honor que establece un protocolo de comportamiento y lo establecido en cada contrato, y desde la línea abierta que tiene la Entidad o al Ministerio de Defensa Nacional (MDN), como a los superiores inmediatos o directamente con la Gerencia General y los diferentes sistemas de seguridad de la información y en la permanente capacitación desde la Unidad de Control Disciplinario.
- 3) En relación a la estrategia institucional para la gestión de conflictos que puedan surgir entre los intereses públicos y los particulares que como ciudadanos pudieran tener a partir de la identificación de riesgos de corrupción, dicha estrategia se encuentra establecida en el código de ética de la Entidad.
- 4) Adicionalmente, los elementos de integridad institucional implementados en la cultura de la Caja, se encuentran de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017, incorporado en el Código de Ética e Integridad, estableciendo la política de integridad, lo relacionado con el conflicto de interés, además, el CIGD realiza el seguimiento a cada política que reportan trimestralmente los procesos; asimismo, los canales denuncia de acuerdo con la ley de transparencia se definió la línea 163.

Dentro de las actividades pedagógicas se realizó la programación del curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, que a la fecha en el primer semestre de 2020 se han registrado en la plataforma de EVA DAFP, 293 integrantes de Caja Honor de los cuales han finalizado 263 funcionarios y colaboradores de Caja Honor. Para el II semestre se tiene programada una charla taller para el 100% de los funcionarios orientada al impacto del servicio en el sector público, para generar espacios de reflexión y participación frente a las responsabilidades del funcionario público en el servicio, sus deberes y el alto impacto en la transformación cultural a una cultura de servicio excelente.

Respecto a lo reportado por la ARTAH en párrafos precedentes, la OFCIN evidencio que el mecanismo de denuncia actualmente la Entidad cuenta con la línea interna de denuncia, denominada la Línea del Honor No. 163 dispuesta por el Ministerio de Defensa, por medio de la cual se atienden las denuncias sobre las presuntas situaciones irregulares o incumplimientos al Código de Ética, Integridad y Conducta de Caja Honor. La cual ha sido socializada por los diferentes canales de información y comunicación a los funcionarios y colaboradores. Asimismo, Caja Honor cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual es publicado anualmente y es monitoreado por la OAPLA de forma cuatrimestral, verificado por la OFCIN y publicado en el portal institucional.

Asimismo y en atención al Decreto 338 de 2019, la Entidad implemento la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, con la “Política pública de transparencia, integridad, legalidad y Estado abierto”, donde la recepción de reportes se realizará a través del correo [soytransparente@cajahonor.gov.co](mailto:soytransparente@cajahonor.gov.co) y [denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co); además, de acuerdo a las calidades que debe poseer el funcionario que representa la política en mención, se designó desde la Gerencia General el Oficial de Transparencia de la Entidad a la [REDACTED]

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Per nuestros Fuercas Armadas,  
para Colombia entera.



De igual forma, en la página web, la Caja tiene dispuesto en su presentación inicial un Icono especial para las PQRS y DENUNCIAS, en cual se hace claridad de las condiciones, y un formato para especial para interponer la denuncia, información que será confidencial. La OFCIN realiza auditorías al Sistema de Consumidor Financiero en donde se evalúa los diferentes canales de interacción de los afiliados como son las PQRS\_D, presentando los resultados a la JD, Comité Auditoria y GERGE, al igual que el levantamiento de un plan de mejoramiento cuando sea necesario, con el fin de subsanar las observaciones evidenciadas.

### **Recomendación 03:**

Se recomienda al Área de Talento Humano en coordinación con la OAPLA, analizar la pertinencia de actualizar en el Código de Ética, Integridad y Conducta de la Caja, e incorporar dentro de los mecanismos de reporte, denuncia y seguimiento de las faltas del código en mención, para realizarlas a través del correo [soytransparente@cajahonor.gov.co](mailto:soytransparente@cajahonor.gov.co) y [denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co) de conformidad con el Decreto 338 de 2019, la Entidad implemento la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA. Asimismo, adicionando a los 5 principios de acción (“lo que hago” y “lo que no hago”) establecidos en el Código version 12 de septiembre de 2019 código TH-NA-CO-001.

Adicionalmente, en desarrollo de la auditoria en cuestión, la OFCIN solicito al ARTAH los registros, las presentaciones y resultados de las evaluaciones realizadas en el 1er semestre de 2020, respecto al Código de Ética, Integridad y Conducta a todos los servidores públicos de la Caja, incluyendo a los miembros de la Junta Directiva, con el fin de evaluar el conocimiento y divulgación de lo establecido en dicho documento; evidenciando dentro de la información remitida por el ARTAH lo siguiente:

- a) Dentro del proceso de inducción estipulado en Caja Honor, se realizó inducción digital y su respectiva evaluación a los funcionarios, se establece un espacio donde se socializa el Código de Ética, Integridad y Conducta y se evalúa los conocimientos adquiridos del mapa de valores.
- b) Se realizó la capacitación del curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción donde han participado al primer semestre 286 funcionarios y colaboradores.
- c) En cuanto al proceso de Inducción a los miembros de Junta Directiva - JD, cuyo proceso es directamente coordinado por los Subgerentes y Jefes de Oficinas; asimismo, el ARTAH envió el plan de inducción para los nuevos miembros de la JD y aprobación en sesión de Mayo de 2020 por la JD, y las presentaciones realizadas por parte de las Subgerencias y Jefes de Oficina entre otros.

Luego de verificar toda la información remitida por el ARTAH, se evidencia por esta auditoría que se ha promulgado y divulgado tanto a los miembros de Junta Directiva como a todos los servidores publicos los valores y directrices que rigen el comportamiento ético, a traves de las inducciones al ingreso a la Entidad y mediante el curso virtual del DAFP,

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Per nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

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



que se llevo a cabo en el 1er semestre de 2020 sobre integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, donde participaron 286 entre funcionarios y colaboradores de la Caja.

### **Recomendación 04:**

El Área de Talento Humano, Planeación y otras dependencias como Comunicaciones y demás relacionadas con la promoción de la Integridad en la Entidad, quienes lideran la socialización y apropiación del Código de Ética, Integridad y Conducta con todos los demás servidores, se les recomienda fortalecer la divulgación del Código referido, desarrollando en el proceso de reinducción, capacitaciones con actividades pedagógicas informativas sobre temas asociados con la integridad, llevando a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios; de conformidad con los Lineamientos generales para la implementación de la política de Integridad, pag 26 Manual Técnico del MIPG versión 03 de diciembre de 2019.

#### *5.1.7.2 Gestión de los Riesgos Institucionales*

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

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

#### *5.1.7.3 Comité de Riesgos*

Dentro de la Estrategia y Política General del SCI, la CPVMP cuenta con un Comité de Riesgos, que sesiona de forma ordinaria una vez al mes, en éstas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Entidad y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentan a la Junta Directiva sobre el tema; está integrado por un miembro de la Junta Directiva (Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, Vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional), los Subgerentes de la CPVMP, el Jefe de la Oficina Jurídica y como invitado permanente asiste la OFCIN y el Jefe de la OAGRI es el secretario técnico del Comité.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 1958



### Informe Componente Evaluación del Riesgo del SCI – I semestre 2020

De conformidad con la normativa emitida por la SFC en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 y la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, la OFCIN de Caja Honor, desarrolló durante el 1er semestre de 2020, la evaluación a los Sistemas de Administración del Riesgo - SAR, de Crédito SARC, de Mercado -SARM, de Liquidez -SARL, gestionados por la OAGRI y al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -SARLAFT por la Unidad de Cumplimiento; de acuerdo al cronograma de auditorías aprobado por el Comité de Auditoría para el primer semestre de 2020 así:

- Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT (periodo auditado del 01 de agosto de 2019 al 31 de enero de 2020).
- Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC (periodo auditado del 01 de junio de 2019 al 31 de marzo de 2020).
- Sistema de Administración de Riesgo de Mercado – SARM y sistema de información Dialogo (Periodo auditado del 01-09-2019 hasta el 31-05-2020).
- Sistema de Administración de Riesgo de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad –SARSICI (Verificar el cumplimiento de la implementación de las 3 etapas propuestas por la SFC, en la Circular Externa 007 de 2018).
- Adicionalmente, para el Riesgo de corrupción, la OFCIN realiza monitoreo y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Caja Honor de la vigencia 2020, en el portal Institucional de la Entidad, se encuentra publicado el seguimiento del I cuatrimestre de 2020.

### Oportunidades de Mejora detectadas en las Evaluaciones enunciadas:

En el desarrollo de las auditorías, la OFCIN generó Oportunidades de Mejora a los procesos; estos Planes de Mejoramiento, tienen como propósito contribuir a la mejora continua de las diferentes actividades establecidas dentro de los controles, con el fin de minimizar la materialización de los riesgos definidos por cada una de las áreas en compañía de la OAGRI y la Unidad de Cumplimiento, cada uno con sus roles correspondientes; estos fueron presentados y socializados a los Líderes, Subgerentes, Jefes de Oficina, Gerencia General, así como a los miembros del Comité de Auditoría y Junta Directiva; dentro de los SAR se presentaron las siguientes Oportunidades de Mejora y Recomendaciones:

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



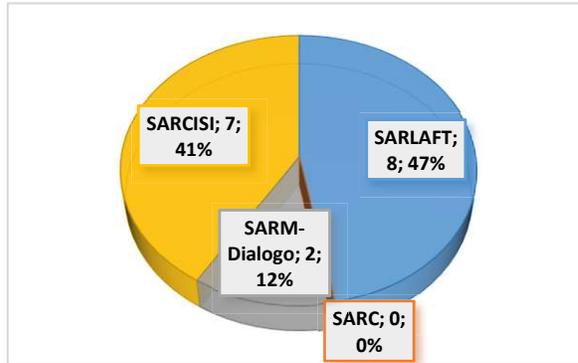
CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
"Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."  
21 JUL 2020 09:46:00 AM (UTC-05:00)



Sistema	OM	% Participación	Recomendaciones
SARLAFT	8	44%	3
SARC	0	0%	8
SARM-Dialogo	2	12,5%	4
SARCISI	7	44%	0
<b>Totales</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

Figura 17. Oportunidades de Mejora Sistemas de Administración de Riesgos I semestre 2020.  
Fuente: Elaboración Propia OFCIN, 18-08-2020

La descripción de las Oportunidades de Mejora y Recomendaciones de cada uno de los SAR auditados en el I semestre de 2020, según los periodos auditados, serán consignadas en el informe de seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones y medidas adoptadas para su control que se presentó al Comité de Auditoría para la Junta Directiva del mes de mayo; de igual manera se presentara en el CA en septiembre 2020 y la JD en el mismo mes referido.

En atención a lo reportado por la OAGRI en los informes de Plan de acción del 1er y 2do trimestre de 2020, respecto al Sistema de administración de riesgo –SAR, se evidencia el cumplimiento de las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, asimismo, la exposición de riesgo global de la Entidad se ubica en un nivel bajo.

De los setenta (70) eventos de riesgo operativo que se reportaron durante el primer semestre, dos (2) afectaron el estado de resultados integral, sin embargo, estos dos eventos con pérdida corresponden al reconocimiento y pago por situaciones que se presentaron en años anteriores.

### Seguimiento nueva normatividad SFC (expedida por la coyuntura derivada del covid- 19) y requerimientos SFC a los SAR – I semestre de 2020

La OFCIN ha realizado seguimiento permanente a la expedición de normatividad por parte de la SFC en lo corrido de la vigencia 2020 aplicable a la CPVMP; siendo así y de acuerdo con el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en Colombia, establecido por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 457 de 2020, derivado de la pandemia del COVID-19, se relacionan las siguientes Circulares Externas aplicables a los SAR de Caja Honor:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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 nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera."

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



No.	Nueva Normatividad SFC	Fecha Expedición	Disposiciones
1	CE 007 de 2020	17/03/2020	Medidas expedidas por la SFC de alivios a los deudores de créditos, cuya capacidad de pago se vio afectada por la pandemia del COVID-19
2	CE 008 de 2020	17/03/2020	Medidas a gestionar el Riesgo Operacional, requiriendo a las Entidades vigiladas por la SFC establecer planes de acción a corto y mediano plazo
3	CE 014 de 2020	30/03/2020	Instrucciones adicionales a la CE 007 de 2020, impartiendo características a las políticas de modificaciones a las condiciones de los créditos a los deudores
4	CE 022 de 2020	30/06/2020	Instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de crédito
5	CE 025 de 2020	7/07/2020	Instrucciones relacionadas con el Riesgo Operacional, mediante el Decreto 1421 de 2019 (con la convergencia a los estándares internacionales del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria conocidos como Basilea III)

Tabla 10. Normatividad SFC aplicable a los SAR en CPVMP

Fuente de Información: elaboración propia OFCIN, página SFC fecha de corte 26-08-2020

De acuerdo con lo reportado por la OAGRI, con corte a 31-07-2020, la CPVMP ha otorgado 50 alivios (en las condiciones diseñadas para Caja Honor, en donde principalmente se destaca que los periodos de gracia otorgados de capital e intereses a los créditos de Leasing Habitacional, se encuentran siendo descontados de las Cuentas de Cesantías y de Ahorro, lo cual no ocasiona alargamiento de plazos en las operaciones de crédito); a la fecha del 26-08-2020, se encuentran vigentes 7 operaciones con alivios (es decir que las 43 restantes, ya se les venció su plazo de periodo gracia otorgado y se recaudaran normalmente por descuento de nómina), toda la cartera de Leasing Habitacional se encuentra calificada en A, es decir no tiene moras registradas.

### 5.1.7.3 Actividades de Control

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

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

Cada uno de los procesos de la Entidad, cuenta con su mapa de riesgos que define los controles y tratamiento acorde a su criticidad y son administrados en un sistema de información según los lineamientos impartidos en el proceso de Gestión de Riesgo, donde se verifica la eficacia de las acciones para abordar riesgos.

Los riesgos son identificados, analizados y consolidados por los responsables de los Macro procesos y Procesos respectivamente.

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, se realiza informes diarios, mensuales y trimestrales a la Alta Dirección, Gerencia General, Comité de Riesgo, Comité de Auditoría y Junta Directiva.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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.



#### 5.1.7.4 Información y Comunicación

Dicho componente, busca efectuar el control a la información y la comunicación organizacional; Caja Honor cuenta con un gestor documental que ha permitido la automatización y control de los flujos de información en los procesos. A través de la intranet de manera periódica se publica información de las actividades relevantes y cotidianas de Caja Honor y tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos y para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para la vigencia y contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para sus afiliados.

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

Caja Honor, tiene implementada una Matriz de Comunicaciones para cada uno de los procesos, la cual se encuentra en la herramienta Isolución donde se controla y monitorea la documentación perteneciente por cada líder de proceso.

Caja Honor, a través de la Subgerencia Administrativa, lidera la política de uso racional del papel, establecida por la Directiva Presidencial, trabajando en campañas de sensibilización en el consumo de papel a través del gestor documental, el cual ha permitido que disminuya el consumo de papel en las dependencias de Caja Honor.

De acuerdo a lo reportado por Gestión Documental, para el primer trimestre de 2020 se generó un ahorro en el consumo de papel en un 6.40 % equivalente a 42 resmas y para el 2do trimestre el ahorro fue de un 39.09 % equivalente a 525 resmas, para un ahorro de 567 resmas en total al primer semestre de 2020.

De conformidad a lo informado por la OAINF, respecto al monitoreo y seguimiento de los 2 planes de integración a cargo, en el primer semestre de 2020, se llevaron a cabo las capacitaciones y el seguimiento al sistema de seguridad de la información y ciberseguridad, donde se evidenció el cumplimiento de políticas aprobados por la Junta Directiva de la Entidad.

La CPVMP realizó actividades tendientes a la protección de la plataforma tecnológica de Caja Honor, que es la que contiene toda información de la CPVMP, aunado a lo anterior, se concluye de acuerdo a lo reportado por la OAINF, que se logró contener el 100% de los ataques dirigidos a la plataforma tecnológica de Caja Honor. Durante el primer semestre de 2020, se ha asegurado la prestación del servicio de los aplicativos en cumplimiento de los objetivos de caja Honor.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 10:40 AM (GMT-05:00) America/Bogota



### 5.1.7.5 Monitoreo o Supervisión Continua

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

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

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

#### Desarrollo de Auditorías Programadas

En la formulación del PAP 2020, la OFCIN tenía proyectado realizar 30 auditorías durante la vigencia, para el primer semestre de 2020, presenta una ejecución de 11 Auditorías con un cumplimiento del 100%, 4 fueron ejecutadas en el I trimestre (SAC, Sistema Control Interno SCI, Cajas Menores y Estados Financieros 2019 bajo NIIF) y para el II trimestre, fueron ejecutadas 7 auditorías (SARLAFT, SARC, Cajas Menores, Auditorías Primarias del SIG, Área Técnica y de Promoción, Cierre de vigencia 2019 y apertura 2020 y SARSICI); lo anterior corresponde al 37% en relación con la meta programada del 100 % para el 1er semestre de 2020.

La OFCIN dio a conocer las oportunidades de mejora, con sus respectivas recomendaciones a las partes interesadas; como constancia de lo anterior se deja a disposición los informes presentados a la Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Auditoría, y dueños de los procesos auditados. Es de anotar que dichos informes se encuentran publicados en la página web de la Entidad, siempre y cuando no contenga información confidencial o reservada, de conformidad con lo descrito en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia". La OFCIN realiza la publicación de sus auditorías en el siguiente link: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/paginas/control-interno.aspx>.

Asimismo, la SFC en enero de 2020, requirió al proceso de Auditoría y Control, con el fin de solicitar información respecto a los Planes de Auditoría ejecutados, Informes de Auditoría, Planes de Mejoramiento por Procesos resultados de las Auditorías y Actas de Comité de Auditoría, para realizar monitoreo de la gestión en la CPVMP; de esta forma, en el mes de agosto de 2020, el equipo de auditores de la OFCIN, fue citado a reunión virtual de la SFC, en donde se expusieron los resultados de esta inspección, calificando a la Auditoría Interna de la CPVMP, con **nivel adecuado de cumplimiento con los estándares contenidos en el marco normativo de la SFC y las Normas Internacionales de**

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 DEFENSA



**Auditoría - NIAS.** Los resultados satisfactorios obtenidos por el ente regulador, demuestran el compromiso y la mejora continua del proceso de Auditoría y Control.

Como caso de éxito se presentó ante la Junta Directiva, el desarrollo de todas las actividades del II trimestre de 2020, 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 ellos 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 resultados, comunicación con los procesos y entregas a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y GERGE 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.

Seguimiento Planes de Mejoramiento por Procesos - PMP:

La OFCIN informa semanalmente los resultados de la gestión y avance del PMP en desarrollo de los diferentes procesos a la Gerencia General, Subgerentes y Jefes de Oficina en la reunión de Gerencia General, indicando los resultados de la gestión realizada por los Procesos responsables de subsanar las brechas identificadas en el ejercicio auditor.

Se destaca la gestión y aplicación del principio de autocontrol por parte de los procesos auditados, teniendo en cuenta que se viene gestionando de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos las actividades planeadas por los mismos para mejorar estructuralmente las oportunidades mejora y recomendaciones emanadas de la Gerencia General como resultado de la evaluación.

Con fecha del 14-04-2020 la OFCIN presentó a la GERGE el informe consolidado con corte a abril de 2020, con la descripción de los PMP cargado, nuevo y finalizado, de acuerdo con el informe estadístico que genera la herramienta Suite Visión Empresarial (SVE).

Asimismo, la OFCIN reporto a la GERGE el Informe consolidado de seguimiento al PMP al 14 de julio de 2020, donde se realizó el cargue de 3 PMP, como resultado de las auditorías realizadas, adicionándolos a los 12 PMP activos a abril 14 de 2020 para un total de 15, de los cuales han finalizado 4 durante el mismo período; al corte 14 de julio de 2020 se encuentran activos en desarrollo 11 PMP, como a continuación se detalla:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 SERVIDOR



Proceso	PMP, Activos a abril 14-2020	PMP's cargados del 14-abr al 14-jun de 2020	PMP's finalizados de 14-abr al 14-jun de 2020	PMP, Activos a julio 14-2020
Administración de Cuentas	1	0	1	0
Gestión de Finanzas Y Crédito	2	0	1	1
Gestión de Vivienda y Mercadeo	2	1	1	2
Gestión del Riesgo	3	1	0	4
Gestión Informática	1	0	0	1
Gestión del Trámite	1	0	0	1
Gestión SAC	1	0	0	1
Servicios Administrativos	1	1	1	1
<b>Totales</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>

Tabla 11. Estado Actual PMP Procesos con corte al 14 de julio de 2020  
Fuente Información: Informe consolidado PMP al 14 julio de 2020 de la OFCIN

Seguimiento Planes de Mejoramiento Institucional (PMI)

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

Planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República -CGR:

- Para el II trimestre de 2020, la OFCIN presentó a GERGE el quinto informe ejecutivo de avance al Plan de Mejoramiento Institucional de la Auditoría de Cumplimiento al Programa de Vivienda – Modelo Fondo de Solidaridad vigencia 2017, con fecha del 08-04-2020, con el seguimiento de los 13 hallazgos administrativos y un total de 16 metas, con cumplimiento global del 77 % (10 hallazgos).
- La OFCIN presentó a GERGE el cuarto informe ejecutivo de avance al Plan de Mejoramiento Institucional de la Auditoría Financiera a la vigencia 2018, con fecha del 08-04-2020, con el seguimiento de los 4 hallazgos administrativos y un total de 8 metas, asimismo presentó el 23-04-2020 el quinto informe de avance al descrito, con cumplimiento global del 75 % (3 hallazgos).
- La OFCIN, continúa realizando el seguimiento, monitoreo y control a los 3 hallazgos y 3 metas del PMI Fondo de Solidaridad, los cuales se encuentran en estado de no cumplimiento en la fecha establecida a cargo de la SUVIP y al hallazgo 03 de la Auditoría Financiera vigencia 2018.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
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



Per nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

ESTADO DE VIGENCIA 01/03/2020



**Nota:** En cumplimiento a la Circular 5 de marzo de 2019 -CGR, las Oficinas de Control Interno de cada Entidad, deben informar a la CGR el seguimiento y cierre de las acciones de los Planes de Mejoramiento a través del aplicativo SIRECI.

Fortalecimiento Cultura Autocontrol

En lo transcurrido del I semestre de 2020, la OFCIN a través del Área de Talento Humano se convoca a través de correo electrónico a todos funcionarios, contratistas y colaboradores de Caja Honor, un link para desarrollar las capacitaciones, Tips y evaluaciones con enfoque hacia la Prevención y/o Cultura del Autocontrol, las cuales pueden ser consultadas en el micrositio de Gestión del Conocimiento así:

- Sistema de Gestión Antisoborno, enfoque de prevención y auto control (NTC - ISO 37001)
- TIPS de Control Interno en la Intranet, con el Código de Ética del Auditor Interno
- Sensibilización de Roles de Control Interno y Comité de Auditoría (Decreto 648 de 2017, Decreto 1499 de 2017 y CE 029 2014 SFC)
- TIPS de Control Interno en la Intranet, con la Importancia de la gestión de los Planes de Mejoramiento en la herramienta Suite Visión Empresarial -Autocontrol

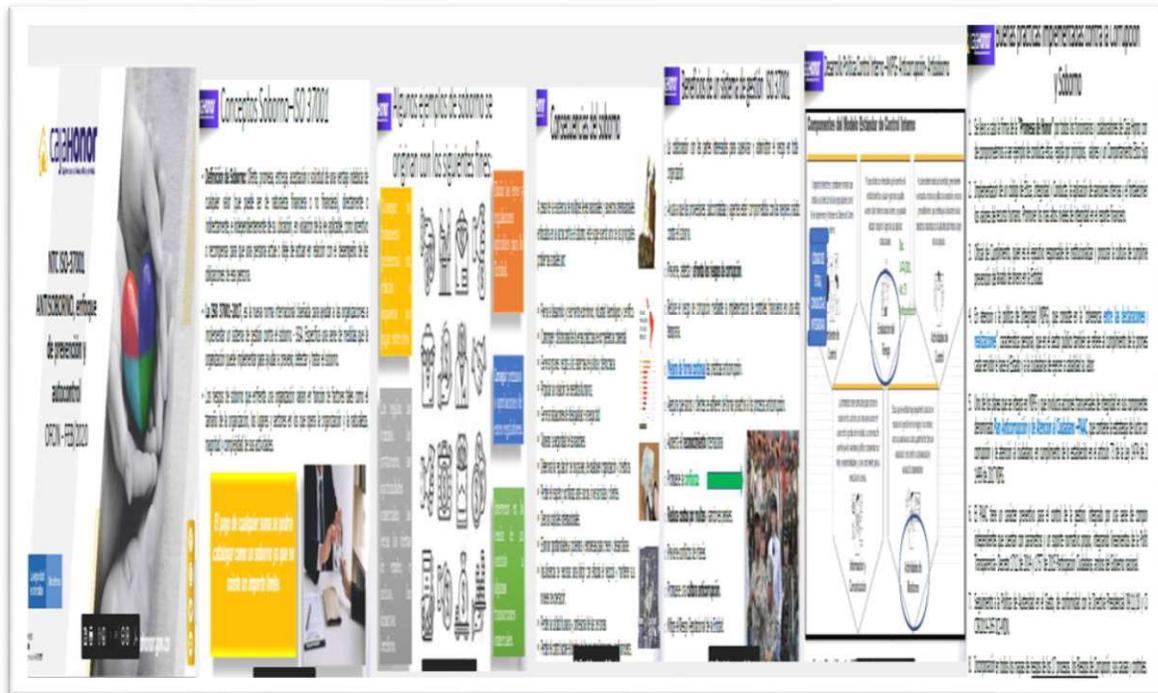


Figura 18. Capacitación Fortalecimiento de Cultura Autocontrol 1er trimestre de 2020  
Fuente: Oficina de Control Interno Caja Honor

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703

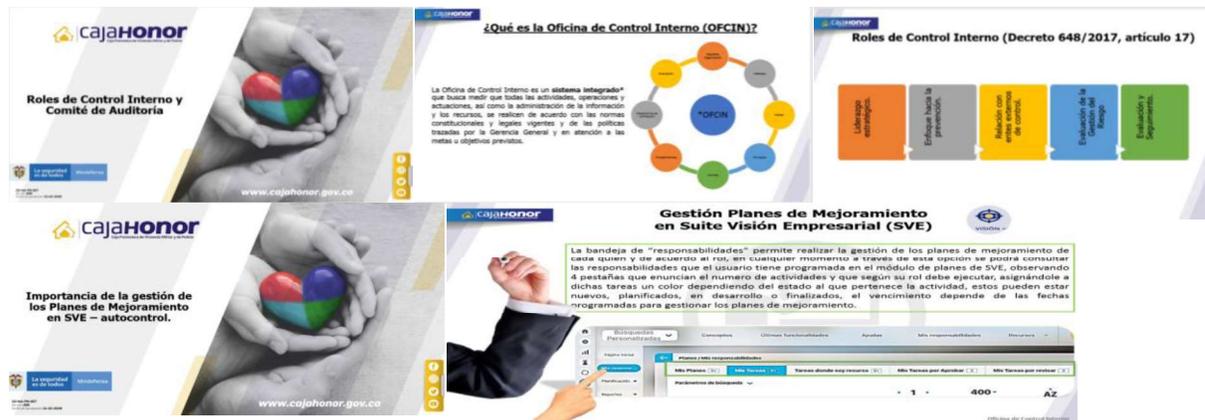


Figura 19. Capacitación Fortalecimiento de Cultura Autocontrol II trimestre de 2020  
 Fuente: Oficina de Control Interno Caja Honor  
<http://intranet/Capacitaciones/Paginas/Capacitaciones-2020.aspx>

Calificación Índice de Desempeño Institucional FURAG - Control Interno 2019

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

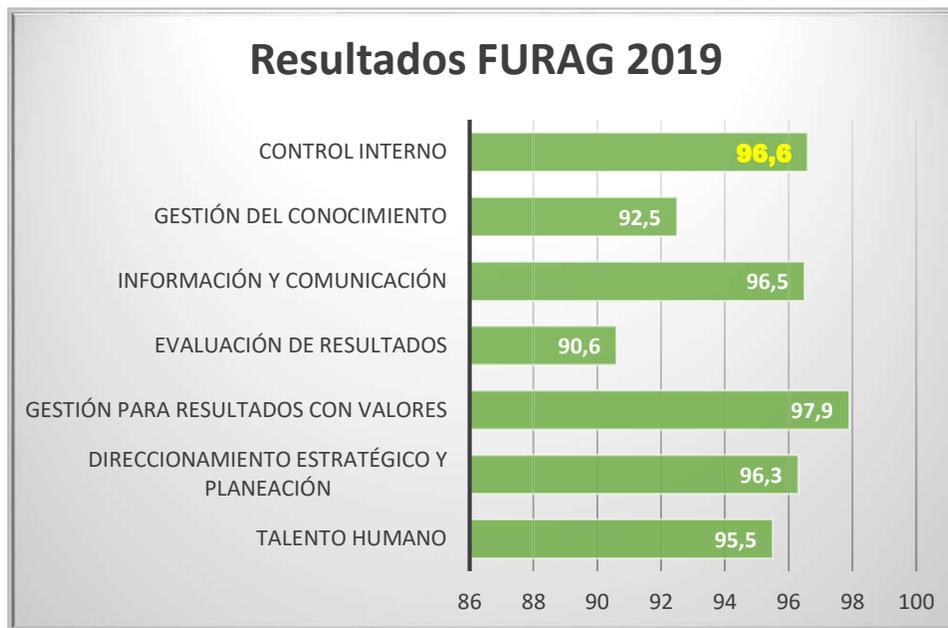


Figura 20. Resultados Caja Honor – Dimensiones FURAG 2019  
 Fuente de Información: Oficina Asesora de Planeación Resultados FURAG 2019

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
 Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CERS07703



## 6 ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN DEL I SEMESTRE DE 2020

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

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

- De conformidad a lo informado por la OAPLA, Caja Honor ha obtenido en la evaluación que realiza el DAFP en cada vigencia, respecto al nivel de desempeño frente a las políticas de desarrollo administrativo contenidas en el MIPG; en dicha evaluación del Índice de Desempeño Institucional 2019, obtuvo un puntaje consolidado de **97.2**, que la ubica en el primer lugar en el sector defensa y segunda a nivel nacional.
- De acuerdo con lo reportado por la OAGRI, con corte a 31-07-2020, la CPVMP ha otorgado 50 alivios (en las condiciones diseñadas para Caja Honor, en donde principalmente se destaca que los periodos de gracia otorgados de capital e intereses a los créditos de Leasing Habitacional, se encuentran siendo descontados de las Cuentas de Cesantías y de Ahorro, lo cual no ocasiona alargamiento de plazos en las operaciones de crédito); a la fecha del 26-08-2020, se encuentran vigentes 7 operaciones con alivios (es decir que las 43 restantes, ya se les venció su plazo de periodo gracia otorgado y se recaudaran normalmente por descuento de nómina), toda la cartera de Leasing Habitacional se encuentra calificada en A, es decir no tiene moras registradas.
- Por el modelo Fondo de Solidaridad, se entregaron 40 viviendas por un valor de \$2.877.276.898,00, de las cuales 18 fueron para la categoría Soldado Profesional y 22 a categorías Suboficial. Es de anotar, que de acuerdo al aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional y demás restricciones de movilidad en el territorio nacional, se reprogramaron las entregas programadas (71) para el segundo semestre de 2020.
- De conformidad a lo informado por la OAPLA, al I trimestre de 2020 se logró un cumplimiento del Plan de Acción Institucional del 96.28 % y para el II trimestre el 96.26%, para un cumplimiento acumulado al I semestre de 2020 del 48.13%, respecto a la meta de lograr el 96% o más en la vigencia el cumplimiento es de **50,13%**, el cual se formuló con la metodología del Balanced Scorecard, y se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Planes-de-Accion.aspx>
- De conformidad a lo informado por OAPLA, la ejecución presupuestal del PAI al primer semestre de la vigencia 2020, se han ejecutado \$ 761.693 millones de \$ 2.227.213 programados para el año. El porcentaje de ejecución acumulado corresponde a 34,20% frente a una meta del 49%, lo que corresponde un cumplimiento del 69.80%
- De conformidad a lo informado por la OAPLA, con corte al 30 de junio de 2020, la Entidad registró un total 302.073 afiliados, de los cuales 217.671 se encuentran realizando aportes para solución de vivienda y 84.402 se les administra las cesantías.

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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



- Para el II trimestre de 2020, se obtuvo una calificación promedio de 4.7 puntos en una escala de 1 a 5, correspondiente a la medición del índice de satisfacción que incluye la calificación de atributos en relación con los trámites y servicios que impactan directamente en los afiliados. Para el primer trimestre de 2020 fue del 4.6.
- Se promocionaron 219 proyectos, 123 en la revista Notivienda y 96 proyectos de vivienda nuevos y usados en la Feria virtual inmobiliaria Caja Honor, lo cual significó un aumento de proyectos comparado con los 62 promocionados en el mismo periodo de la vigencia anterior. Igualmente, se promocionaron 180 proyectos de vivienda en la plataforma buscador de vivienda del portal web de la Entidad.
- El día 08 de mayo de 2020, se llevó a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2019 vía Online, debido a la pandemia del COVID-19, fue transmitida a través streaming, redes sociales de la Entidad y en diferido por el Canal Institucional y contó con la participación de 1.641 internautas.
- En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo, se desarrollaron las actividades de intervención de riesgo psicosocial, biomecánico, higiene, seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo de acuerdo con la planeación establecida.
- La OFCIN en coordinación con la OAGRI, llevaron a cabo las Auditorias Primarias 2020 de forma combinada y virtual de los sistemas de gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información; en las de Calidad se estableció 1 NC, 42 aspectos favorables y 23 oportunidades de mejora; para la ISO 27001:2013 se observaron 32 aspectos favorables y 5 oportunidades de mejora.

## 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizada la evaluación al Sistema de Control Interno de Caja Honor, se puede inferir que se viene cumpliendo con la articulación del MECI y el MIGP, respecto a las 7 dimensiones y las 18 políticas establecidas, con un porcentaje de cumplimiento del 100 %, lo cual se evidencia en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 2020.

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

Asimismo, las oportunidades de mejora producto de las auditorías internas y la autoevaluación de los procesos, son gestionadas por los líderes responsables a través de planes de mejoramiento por procesos y documentadas las acciones a través del Sistema

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 1958



Suite Vision, modulo mejoras, con el continuo acompañamiento de la Oficina de Control Interno.

Los aspectos destacados en las Oportunidades de Mejora y Recomendaciones serán monitoreados y revisados por la OFCIN, en las auditorías siguientes a realizar, durante la vigencia 2020.

Se evidenció el cumplimiento de la función de la Auditoría Interna (OFCIN) establecida principalmente en la Ley 87 de 1993 y por la SFC en la Circular Básica Jurídica CE 029 de 2014 y CE 014 de 2009 Título I – Capítulo IX “Sistema de Control Interno”, numeral 7.5.2 “Gestión de Riesgos”, cumpliendo los parámetros establecidos por la CGR (control preventivo y concomitante) para contribuir a la mejora del proceso de Gestión de Riesgos, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado, evaluando la eficacia del mismo.

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

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

Resultado del ejercicio auditor de la OFCIN para el 1er semestre de 2020, se finalizaron 12 auditorías, con 36 oportunidades de mejora y 39 recomendaciones; se encuentran 5 en desarrollo, se presentaron 18 informes externos y 129 internos y además, desarrollo dos sensibilizaciones de enfoque hacia la Prevención y/o Autocontrol y dos actividades de Tips de Control Interno en la Intranet.

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

Finalmente, en atención a toda la situación que se ha presentado por la pandemia del covid19, respecto a las cuarentenas obligatorias establecidas por el Gobierno a nivel nacional que inicio para el 2do trimestre de 2020, la Caja ha desarrollado varias acciones, como la atención presencial y virtual a nivel nacional, contacto telefónico de Atención al Afiliado (8 puntos de atención) y los Enlaces con los afiliados, conferencias virtuales indicando beneficios y requisitos de los modelos, se redujo la tasa leasing del 11,5% al 10,5%, se han llevado a cabo campañas por el sitio Web, Contac Center, emisoras y redes sociales y de igual manera se recepcionan trámites por el portal transaccional y correo certificado.

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703



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

Nro.	Recomendaciones	Responsables
1	Actualizar el Código de Buen Gobierno v.12 del 23/08/2019 y establecer y/o definir los responsables de las 4 Líneas de Defensa, donde se asignan responsabilidades y roles dentro de la dimensión de Control Interno, especialmente en la Línea Estratégica que incluye a la Alta Dirección, identificando y señalándolos en el código referido; lo anterior, de conformidad al MIPG y su manual técnico versión 03 de diciembre de 2019.	Área de Asuntos Gerenciales y Comunicación Estratégica en coordinación con la OAPLA
2	Es necesario fortalecer el seguimiento y control desde los procesos responsables, para la oportuna publicación de los informes de avance trimestrales en la página web de la Entidad, toda vez que dichos informes debieron estar publicados a más tardar el último día hábil del mes siguiente del trimestre correspondiente, en este caso el 31 de julio de 2020, lo anterior de conformidad con la Resolución Interna 195 de 2020.	OAPLA, ARCON, OAGRI y ARCOM
3	Analizar la pertinencia de actualizar en el Código de Ética, Integridad y Conducta de la Caja, e incorporar dentro de los mecanismos de reporte, denuncia y seguimiento de las faltas del código en mención, para realizarlas a través del correo <a href="mailto:soytransparente@cajahonor.gov.co">soytransparente@cajahonor.gov.co</a> y <a href="mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co">denunciacorrupcion@presidencia.gov.co</a> de conformidad con el Decreto 338 de 2019, además que la Entidad implemento la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, y adicionando a los 5 principios de acción (“lo que hago” y “lo que no hago”) establecidos en el Código version 12 de septiembre de 2019 código TH-NA-CO-001.	SUADM- ARTAH en coordinación con la OAPLA
4	Se recomienda fortalecer la divulgación del Código de Ética, Integridad y Conducta, desarrollando en el proceso de reinducción, capacitaciones con actividades pedagógicas informativas sobre temas asociados con la integridad, llevando a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios; de conformidad con los Lineamientos generales para la implementación de la política de Integridad, pag 26 Manual Técnico del MIPG versión 03 de diciembre de 2019.	SUADM- ARTAH, OAPLA y otras dependencias como ARCOM y demás involucradas con la promoción de la Integridad

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

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

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)  
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

**BIENESTAR Y EXCELENCIA**



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



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

Cordialmente,

**MARTHA CECILIA MORA CORREA**

Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró:  
Cpt. Sandra Yasmin Chaves Gil  
Auditor OFCIN

Firmado por:  
Martha Cecilia Mora  
Correa  
2020/08/28  
06:12:10:291

**NIT: 860021967 - 7**

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605  
Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Oficina: [cajahonor.gov.co](mailto:cajahonor.gov.co) - [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto: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 nuestras Fuerzas Armadas,  
para Colombia entera.

ESTADO DE DEFENSA NACIONAL  
ESTADONACIONAL