



## INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Decreto 2106-2019  
Modelo Integrado de Planeación y Gestión  
Ley 1474 de 2011 Decreto 1499 de 2017

<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	<b>Martha Cecilia Mora Correa</b> <b>Jefe Oficina de Control Interno</b>	<b>Período evaluado:</b> <b>Del 1 de noviembre de 2019</b> <b>Al 31 de diciembre de 2019</b> <b>Fecha de elaboración:</b> <b>31 de enero de 2020</b>
---	---	--

### 1. ANTECEDENTES

En cumplimiento con las disposiciones contenidas en el artículo 156 del Decreto 2106 del 22-11-2019, que modifica el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta y publica el Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor, correspondiente al período comprendido entre el 1 de noviembre al 31 de diciembre de 2019, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-006 del 19-12-2019.

Este informe está orientado en la Séptima Dimensión, la Política de Control Interno establecida y actualizada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG versión 2 emitido por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. Decreto 1499 de 2017.

La dimensión del Control Interno se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, cuya finalidad es proporcionar una estructura de control de la gestión, desarrollando actividades para los 5 componentes en los que se estructura.

Los resultados que a continuación se describen hacen referencia a lo observado en las auditorías internas y al seguimiento de las actividades desarrolladas de los Planes de Acción del IV trimestre de 2019.

### 2. OBJETIVO

Verificar dentro del proceso de implementación del MIPG, la actualización de la institucionalidad y a partir de las 7 dimensiones verificar el avance de los planes de acción, las 17 políticas, así como otras actividades que desarrollan los procesos.





### 3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

- 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 Reportes del Responsable de Control Interno. – DAFP.
- Lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-006 del 19-12-2019 – DAFP.
- 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 – artículo 9 Reportes del Responsable de Control Interno.
- 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 - MIPG, por medio del 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.
- Manual Operativo MIPG V2, agosto de 2018, emitido por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional – Presidencia de la República.
- Decreto 612 de 2018 – DAFP, 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 del Ministerio de Defensa, "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 de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Auditoría Interna y se establecen otros lineamientos".

### 4. INFORME EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

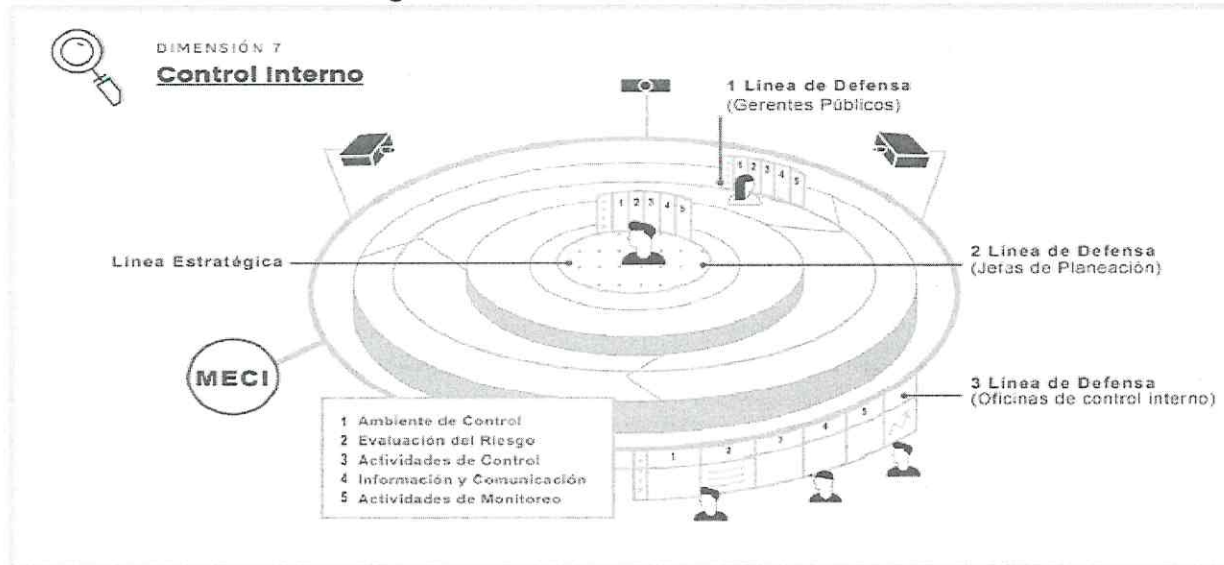
De acuerdo con la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Oficina de Control Interno, mediante la estructura del Sistema de Control Interno, realizó el seguimiento abordando los 5 componentes que lo conforman, así:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación del Riesgo.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Actividades de Monitoreo.





Figura 1 Dimensión 7 Control Interno



Fuente de Información: Manual Operativo MIPG V2 2018 - DAFP página 84 – consulta 21-ene-2020

La estructura del MECI está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades para la Gestión del Riesgo y el Control a través de las Líneas de Defensa contempladas en el modelo MIPG, no siendo ésta una tarea exclusiva de las Oficinas de Control Interno, así:

Figura 2 Operatividad de las Líneas de Defensa - MIPG

LÍNEA ESTRATÉGICA		
Este nivel analiza los riesgos y amenazas institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos, tendrá la responsabilidad de definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo) y garantiza el cumplimiento de los planes de la entidad.		
<p><b>1ª. Línea de Defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día.</li> <li>La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.</li> </ul>	<p><b>2ª. Línea de Defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.</li> <li>Consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos.</li> </ul>	<p><b>3ª. Línea de Defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La función de la auditoría interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporcionará aseguramiento objetivo e independiente sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y control interno a la alta dirección de la entidad, incluidas las maneras en que funciona la primera y segunda línea de defensa.</li> </ul>

Fuente de Información: Curso Virtual MIPG – DAFP – Séptima Dimensión - consulta 21-ene-2020





## 4.1. Ambiente de Control

Una entidad debe asegurar un ambiente de control que le permita disponer de las condiciones mínimas para el ejercicio del control interno. Esto se logra con el compromiso, liderazgo y lineamientos de la Alta Dirección y del Comité de Auditoría de Control Interno, con la finalidad de implementar y fortalecer su Sistema de Control Interno.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizada como un establecimiento de crédito, de naturaleza especial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, su objeto está orientado en facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco normativo.

El trabajo abordado por los procesos desde las dimensiones como Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados y Talento Humano, es fundamental para materializar un adecuado ambiente de control.

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Planeación (OAPLA):

Según lo establecido en la Ley 955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, en su artículo 1° del Título I, expresa que dicho plan tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de desarrollo sostenible al 2030. El Plan Nacional de Desarrollo está compuesto por objetivos de política pública denominados pactos, con la participación de todos los actores de la sociedad en la construcción de una Colombia equitativa

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, alineada con las Políticas del Gobierno Nacional plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022, cuya ecuación es Legalidad + Emprendimiento = Equidad; las directrices del Ministerio de Defensa Nacional a través del Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar (GSED), Superintendencia Financiera de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública y de acuerdo con lo establecido en la segunda dimensión del MIPG "Direccionamiento Estratégico y Planeación", cuyo propósito es definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional para el cumplimiento de su objeto social.

La Junta Directiva de Caja Honor, en sesión de noviembre de 2018, aprobó la Planeación Estratégica Institucional 2019 -2022.

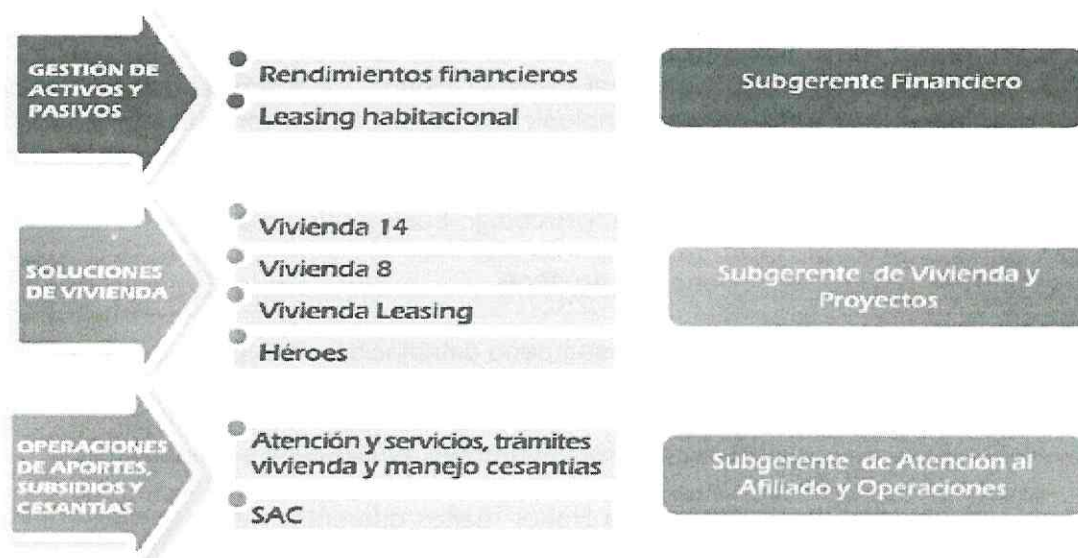




- Según lo dispuesto en la Ley 152 de 1994, Ley 1474 de 2011, Ley 1757 de 2015, Decreto 1499 de 2017 y Decreto 612 de 2018, orientan a las entidades para la formulación, seguimiento y control de la Planeación Institucional; así las cosas Caja Honor presenta anualmente a sus grupos de valor el Plan de Acción Institucional.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, ha definido líderes responsables de la gestión de las 7 dimensiones, 17 políticas de gestión y desempeño y 12 planes de integración, los cuales han sido incorporados en el Plan de Acción Institucional.

**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

**Figura 3 Unidades Estratégicas de Negocio**



Fuente: Informe Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022 – página 28 – consulta 21-ene-2020  
[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)

Caja Honor, formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, el cual fue publicado en enero de 2019, 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. Los informes de monitoreo y seguimiento son publicados en la página Web de Caja Honor dentro de las fechas estipuladas por la Ley, cumpliendo así lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Un elemento fundamental para asegurar el “Ambiente de Control” es el fomento de la Política de Integridad.



NIT: 800021987-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



A



### **Código de Ética, Integridad y Conducta**

El Código de Ética, Integridad y Conducta de Caja Honor, fue presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y posteriormente divulgado y publicado en el portal Institucional, se encuentra como documento controlado en la herramienta tecnológica Isolucion según formato TH-NA-CO-001 versión 12, del 4-09-2019, para conocimiento de los funcionarios y contratistas de Caja Honor, el cual se encuentra publicado en los siguientes link:  
[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAJUR/CodigoEtica\\_CajaHonor.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAJUR/CodigoEtica_CajaHonor.pdf)

### **Código de Buen Gobierno**

Caja Honor, a través del Código de Buen Gobierno, establece las normas, principios y políticas que orientan el funcionamiento de Caja Honor, para el cumplimiento de su misión en interés de sus afiliados.

De acuerdo con lo evidenciado por la OFCIN, se ha realizado la divulgación de éste código y se encuentran publicado en el Portal Institucional de Caja Honor. Asimismo se encuentra como documento controlado en la herramienta tecnológica Isolucion según formato GE-NA-CO-001 versión 12, del 23-08-2019, para conocimiento de los funcionarios y contratistas de Caja Honor, el cual se encuentra publicado en los siguientes link:  
<https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAJUR/codigo-buen-gobierno.pdf>

### **Comité Institucional de Gestión y Desempeño 2019**

En cumplimiento a las políticas de gestión y desempeño establecidas en MIPG y de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 y 648 de 2017, Caja Honor mediante la Resolución 527 del 23-10-2019, actualizó las disposiciones que regulan el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, cumpliendo en términos de: objeto, integrantes, funciones y periodicidad.

Según lo informado por la OAPLA, Caja Honor realizó diferentes actividades que fueron socializadas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, encaminadas a realizar seguimiento al avance de las Políticas de Gestión y Desempeño, como a los 12 Planes Institucionales, es así que durante la vigencia 2019 se realizaron 7 comités así:

**Tabla 1 - Reuniones Comité Institucional de Gestión y Desempeño 2019**

No. Acta	Fecha de Realización	Sesión
1	1-feb-19	Ordinaria
2	10-abr-19	Ordinaria
3	30-may-19	Extraordinaria
4	12-jul-19	Extraordinaria
5	26-jul-19	Ordinaria
6	5-nov-19	Ordinaria
7	11-dic-19	Ordinaria

Fuente de Información: Datos tomados de las Actas de Comité remitidas por OAPLA el 23-ene-2020





## Gestión del Talento Humano

El Sistema de Control Interno (SCI), fortalece el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, e idoneidad de los servidores públicos, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que se deben aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores de Caja Honor.

De conformidad a lo informado por ARTAH, durante el período se realizaron las siguientes actividades:

Plan Institucional de Capacitación: Se ejecutó el 100% de las capacitaciones programadas para la vigencia 2019 y se capacitó al 100% del personal de planta de la Entidad.

Plan Anual de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo: Se continúa con las actividades de intervención de riesgo psicosocial, higiene y seguridad industrial, medicina preventiva y del trabajo, de acuerdo a la planeación establecida en las vigencia 2019, se ejecutó el 100% de las actividades programas para el SGSST.

De conformidad a lo informado por ARTAH, durante el IV Trimestre del 2019, el Área de Talento Humano, realizó actividades enfocadas a disminuir los riesgos identificados y mejorar las condiciones de salud de los funcionarios, dándoles sus respectivos seguimientos los cuales van enfocados a brindar un bienestar óptimo a los funcionarios.

Plan de Incentivos Institucionales: Se ejecutó al 100% el cronograma de actividades de bienestar 2019. Se llevaron a cabo las actividades de reconocimiento empleados del mes, apoyos educativos y premiación de reconocimiento a funcionarios en la celebración de fin de año.

Plan de Bienestar: Para el IV trimestre de 2019 y en busca del desarrollo y consolidación del modelo de felicidad laboral de la Entidad, se realizaron las siguientes actividades: Torneo de Bolos, Celebración Día del Niño, Día del Sol Melgar, Caminata Ecológica, Celebración Fin de Año, Día de las Profesiones

Para la vigencia 2019 se obtuvo un nivel de satisfacción acumulado de 96.23 % superando la meta propuesta del 90 % y manteniéndose la tendencia durante los 4 trimestres. De acuerdo a los resultados obtenidos se realizará la planeación de la vigencia 2020.

Plan de Educación Ambiental: Se ejecutó el 100% del cronograma de educación ambiental a diciembre de 2019. Se realizaron actividades del Día mundial del ahorro de energía, Día de los parques nacionales naturales. Creación del programa de Naciones Unidas para el medio ambiente.



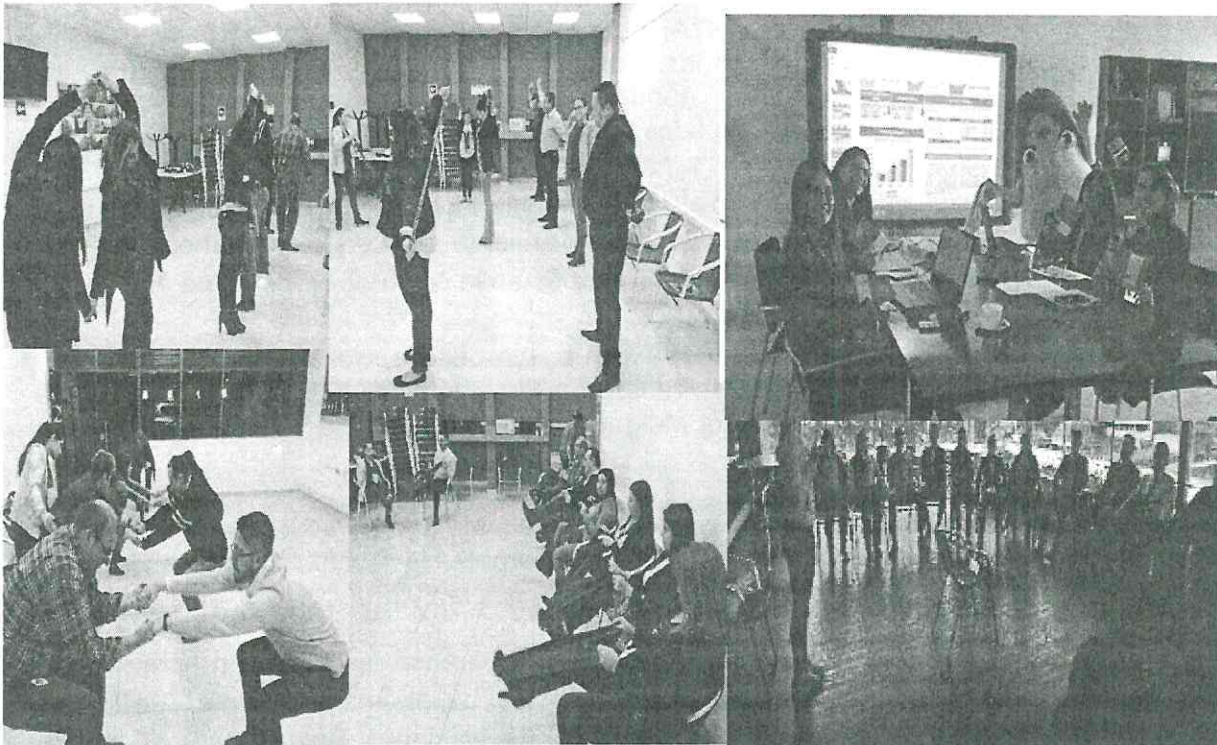


Figura 4 Actividades realizadas por el Área de Talento Humano

Actividades Funcionarios



Escuelas Terapéuticas y Acondicionamiento Físico



Fuente de Información: Informe Plan de Acción Gestión ARTAH – IV Trimestre de 2019



CO-SC2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Bancario y Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá  
Por nuestros Formos Asociados, para el desarrollo de la patria.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA

P





### Actividades Plan Ambiental:



Fuente de Información: Informe Plan de Acción Gestión ARTAH – IV Trimestre de 2019

### Políticas de Operación

Teniendo en cuenta la importancia de las Políticas de Operación como elemento de control, para la definición de lineamientos alineados a los procesos y procedimientos, Caja Honor cuenta con diferentes Manuales para la Administración de los Riesgos de la Entidad, a continuación, se relacionan las versiones actualizadas e incorporadas en el Sistema de Gestión a través de la herramienta Isolucion y evidenciadas por la OFCIN así:

Tabla 2 - Manuales Administración de Riesgos – OAGRI

Manuales	Formato	Versión	Fecha
Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC	GR-NA-MA-001	12	18-ene-19
Manual del Sistema de Administración de Riesgo - SARM	GR-NA-MA-002	10	25-sep-18
Manual del Sistema de Administración de Riesgo - SARO	GR-NA-MA-003	15	27-may-19
Manual del Sistema de Administración de Riesgo - SARLAFT	GR-NA-MA-004	12	31-jul-19
Manual del Sistema de Administración de Riesgo - SARL	GR-NA-MA-005	8	27-mar-17
Manual Interno de Políticas y Procedimiento en Materia de Protección de Datos	GR-NA-MA-007	2	26-may-17
Manual del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	GR-NA-MA-009	1	5-feb-19

Fuente de Información: Información tomada de Isolucion – Gestión OAGRI Manuales – Consulta 22-ene-2020





## Seguimiento Políticas de Gestión y Desempeño

En cumplimiento al Decreto 612 del 4 de abril de 2018, Caja Honor tiene publicado los Planes Integrales, la OFCIN evidenció su publicación en el portal institucional así:

1. Plan Institucional de Archivos de Caja Honor - PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico de Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI
11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

Estos planes se pueden consultar en el Portal Institucional de Caja Honor a través del siguiente link: <https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Integración-de-planes.aspx>.

## Desempeño Institucional

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 de 2019, a través del sitio web de la Función Pública.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la evaluación del Índice de Desempeño Institucional 2018, obtuvo un puntaje consolidado de **95.1**, que la ubica en el **primer lugar** entre 1.671 entidades calificadas, cumpliendo en un 100% al superar la meta de 95. De igual manera la Oficina de Control Interno obtuvo una calificación del 97.2

La Oficina de Control Interno OFCIN, dentro de su función y rol del fortalecimiento de la cultura del autocontrol, realizó actividades de capacitación de “Enfoque hacia la prevención” a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de Caja Honor, las cuales se encuentran publicadas en la Intranet de Caja Honor en el siguiente link: [http://intranet/documentos/Capacitaciones/Alistamiento\\_Auditorla\\_CGR\\_2020.pdf](http://intranet/documentos/Capacitaciones/Alistamiento_Auditorla_CGR_2020.pdf)

La OFCIN durante el IV trimestre de 2019, realizó capacitación y evaluación sobre “el Enfoque Hacia la Prevención en el Sistema de Control Interno” y capacitación para el “Alistamiento auditoría CGR 2020”.





Figura 5 Capacitaciones OFCIN

**EL ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**CONCEPTOS CLAVES DEL ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN**

El enfoque hacia la prevención implica un cambio de paradigma en el sistema de control interno, pasando de un enfoque de reacción a un enfoque de prevención.	El enfoque hacia la prevención implica un cambio de paradigma en el sistema de control interno, pasando de un enfoque de reacción a un enfoque de prevención.	El enfoque hacia la prevención implica un cambio de paradigma en el sistema de control interno, pasando de un enfoque de reacción a un enfoque de prevención.
El enfoque hacia la prevención implica un cambio de paradigma en el sistema de control interno, pasando de un enfoque de reacción a un enfoque de prevención.	El enfoque hacia la prevención implica un cambio de paradigma en el sistema de control interno, pasando de un enfoque de reacción a un enfoque de prevención.	El enfoque hacia la prevención implica un cambio de paradigma en el sistema de control interno, pasando de un enfoque de reacción a un enfoque de prevención.

**Alistamiento Auditoría C.G.R. 2020**

**TIPS DE FORTALECIMIENTO EN ALISTAMIENTO PARA RECIBIR LA AUDITORÍA DE LA CGR EN 2020**

**Primero que todo, usted sabe:**

- ¿Qué es la Cultura de Control de la República?
- ¿Qué es el Sistema de Control del Estado de Colombia? ¿Cómo se relaciona con la autonomía administrativa y presupuestal, separación de poderes, el respeto a la comunidad, el control social y la transparencia en las instituciones que conforman el Estado de la Nación?
- ¿Qué son las Propiedades de la Autonomía?
- La Autonomía Administrativa es el Poder Ejecutivo, como instrumento para la ejecución del control fiscal por la Comisión General de la República. Para fundamentarlo se requiere:
  1. Fortalecer la Gestión de las Organizaciones
  2. Promover la Representación Colectiva de las Organizaciones
  3. Promover la Transparencia y el Acceso a la Información
  4. Apoyar al Congreso de la República
  5. Defender a la Comunidad y Vincularla al Control Fiscal

**¿Qué tipo de Riesgos pueden presentarse?**

**EVALUACIÓN**

Riesgo Material, Riesgos Financieros, Riesgos de LA / FT, Reputacional, Contagio y Legal, Riesgo de Corrupción, Riesgos Estratégicos, Riesgo Operativo, Riesgo de Continuidad Operativa.

**OTROS FACTORES CLAVES DE ÉXITO:**

- REQUERIR QUE EL RESULTADO DE LA AUDITORÍA, DAPASE DEL COMPROMISO DE TODOS, PRINCIPALMENTE EN EL EFECTIVO ALISTAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN REQUERIDA POR EL ORDEN DE CONTROL, POR CUANTO ESTO SE DEBE PASIVAR DE MANERA SUPLENTE EN LA OPORTUNIDAD REQUERIDA.
- LA RESPONSABILIDAD DE LA OPCIÓN SE UBICATA AL CONTROL DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A LA COMISIÓN DE VIGILANCIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
- EL PLAZO QUE OTORGA LA COMISIÓN DE LA CONTRALORÍA PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS, SON DIFÍCILES DE MANEJAR, NO PROGRAMABLES.

**El canal de comunicación será la Oficina de Control Interno -OFCIN.**

**Las Subgerencias y Jefes de Oficina deberán preparar una presentación de la estructura y gestión de la vigencia auditor de los procesos a cargo.**

**Los requerimientos que solicita la Comisión CGR deben ser puestos a disposición por parte de los Subgerentes y Jefes de Oficina a través de la OFCIN.**

**En la fecha indicada deberá ser entregada al menos una copia impresa y una copia digital en formato PDF a la Comisión CGR. La entrega debe ser a través de la OFCIN, por correo electrónico, o por medio de un representante de la OFCIN, para su posterior entrega a la Comisión CGR, en un momento posterior a la entrega.**

**Las Subgerencias, Jefes de Oficina y Jefes de Área, deben familiarizarse a las funciones y actividades a su cargo según las acciones, con el fin de que se obtengan las instrucciones dadas por la GERCE, en aras de mantener una coordinación de actividades y en la incorporación de la información con el Entio de Control.**

**Evaluación haciendo click Aquí.**

Fuente: Capacitaciones OFCIN Plan de Acción IV Trimestre de 2019.  
[http://portalintranet/Gestión\\_Auditoría\\_y\\_Control/Documents/Tips\\_para\\_el\\_fortalecimiento\\_de\\_la\\_cultura\\_de\\_autoutocontrol.pdf](http://portalintranet/Gestión_Auditoría_y_Control/Documents/Tips_para_el_fortalecimiento_de_la_cultura_de_autoutocontrol.pdf)

## 4.2 Evaluación y Gestión del Riesgo

Este componente hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de Caja Honor, el cual permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI):

Caja Honor, administra y gestiona el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico cómo un factor Interno clave de éxito con la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; asimismo, vela por la seguridad de la





información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

En concordancia con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), Caja Honor, tiene definidos en su estructura roles y responsabilidades, que permiten una administración de los riesgos operativos SARO, de liquidez SARL, de crédito SARC, de mercado SARM y de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, así como el Plan de Continuidad del Negocio - PCN y la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, alineado con el MECI y la Norma NTC-ISO-9001:2015, NTC-ISO-IE-27001:2013 y fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos en Caja Honor.

Caja Honor, por ser un Entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO, el cual debe estar actualizado por los líderes de los procesos y presentado en la Reunión del Grupo de Expertos que realiza la Entidad en forma semestral para su correspondiente seguimiento y monitoreo. La matriz SARO de Caja Honor, contempla los 17 procesos. La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, administra los riesgos de SARC, SARL, SARM, SARLAFT y SARO.

**Medición Sistema de Administración de Riesgo:**

Según lo informado por la OAGRI en el plan de Acción del IV trimestre de 2019, se dio cumplimiento a 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.

Medición Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad - SIC/:

De conformidad a lo informado por el proceso, en el plan de Acción del IV trimestre de 2019, en el resultado del monitoreo de la infraestructura se presentaron eventos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, los cuales fueron informados y gestionados oportunamente. De 44 controles evaluados durante la vigencia 2019, la OAGRI evidenció cumplimiento de las políticas de SGSI y Ciberseguridad, lo que lleva a la Entidad a tener un nivel exposición de riesgo bajo.

De conformidad a lo informado por la OAGRI y en cumplimiento con los controles de la SGSI-CI y dispositivos perimetrales de ciberseguridad no se materializó ningún incidente que afectara la operación de Caja Honor. Adicionalmente, el proceso de la OAGRI llevó a cabo las capacitaciones y el seguimiento al sistema de seguridad de la información y ciberseguridad.

Caja Honor logró la ampliación de la certificación en la norma ISO 27001:2013 por parte de ICONTEC para los cuatro procesos que faltaban y la recertificación para los otros trece procesos.





En diciembre de 2019, ICONTEC emitió la respectiva renovación de la ISO:IEC 27001:2013 a los 17 procesos de la Entidad. Fecha de Aprobación: 22-dic-2016.- Fecha de Renovación: 22-dic-2019 - Fecha de Vencimiento: 21-dic-2022.

#### Control Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO:

De conformidad a lo informado por el proceso en el plan de Acción del IV trimestre de 2019, se llevaron a cabo las reuniones de Grupo de Expertos, se registraron 12 eventos de riesgo de la siguiente manera: a) 3 eventos como provisión para demandas y litigios, por tanto, generarán pérdida sólo cuando se realice el pago de las sentencias judiciales y b) 9 eventos no generaron pérdida ni afectaron el estado de resultado integral.

Asimismo, durante la vigencia 2019, se registraron 39 eventos de riesgo operativo así: a) 1 evento generó pérdida económica y afectó el estado de resultados integral. b) 3 eventos como provisión para demandas legales, por tanto, generarán pérdida sólo cuando se realice el pago de las sentencias judiciales y c) 35 eventos no generaron pérdida ni afectaron el estado de resultado integral.

De conformidad a lo informado por la OAGRI, actualmente Caja Honor registra un total 71 Riesgos Operativos identificados para los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el IV trimestre de 2019 se encuentra en 1.41 puntos, donde se evidencia que se mantiene el nivel de exposición en Bajo dada la efectividad de los controles y la cobertura de los mismos.

#### Control del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC:

De conformidad a lo informado por el proceso, en el plan de Acción del IV trimestre de 2019, se ha venido recuperando la cartera hipotecaria (colocada antes de 1994) sin incumplimientos por parte de los deudores; la cartera de Leasing Habitacional ha mantenido la calificación de cartera A.

#### Control del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL:

Según lo informado por la OAGRI en el plan de Acción del IV trimestre de 2019, se realiza control al disponible para afrontar situaciones de estrés de liquidez para el siguiente mes cubriendo perfectamente el 100% de las obligaciones a corto plazo

#### Control del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM:

De conformidad a lo informado por el proceso, en el plan de Acción del IV trimestre de 2019 y cumpliendo la política de un portafolio conservador en función de un crecimiento de la valoración de las inversiones que ha sido constante, se ha logrado un control efectivo sobre el riesgo de mercado. Se observa una disminución del VaR de mercado, teniendo en cuenta el retiro total de los recursos (cesantías retroactivas) del Fondo de Inversión Colectivo (Old Mutual).





### Nivel de Riesgo del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT:

De conformidad a lo informado por el proceso, en el plan de Acción del IV trimestre de 2019, se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados, concluyendo que 4 operaciones generaron prealerta y 2 operaciones generaron la necesidad de reportarse como operación sospechosa.

### **Comité de Riesgos**

Dentro de la estrategia y política general del Sistema de Control Interno SCI, Caja Honor cuenta con un Comité de Riesgos el cual sesiona una vez al mes, en éstas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de Caja Honor y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentaran 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 Caja Honor, el Jefe de la Oficina Jurídica, como invitado permanente asiste la Oficina de Control Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, es el secretario técnico del Comité (desde el 11 de diciembre de 2019 se encuentra en encargo las actividades de la Jefatura de la OAGRI, funciones que actualmente está realizando la Jefatura de la Oficina Asesora de Informática – OAINF (E).

La Oficina de Control Interno OFCIN, en desarrollo de sus auditorías ha realizado recomendaciones a los procesos con el fin de prevenir la materialización de algunos riesgos, contribuyendo al mejoramiento continuo de los controles y de la gestión y desempeño institucional, coadyuvando a la Alta Dirección, responsable de la operación al cumplimiento de los objetivos.

A través de las auditorías que realiza la OFCIN, se revisa la adherencia y aplicación de la política de administración integral de riesgos, los lineamientos y los ciclos de control en la evaluación y análisis a cada uno de los mapas de riesgos, revisando la efectividad de los controles preventivos, detectivos y correctivos.

### **4.3 Actividades de Control**

Las actividades de control sirven como mecanismo para apalancar el logro de los objetivos y forma parte integral de los procesos. El objetivo de este componente del MECI es controlar los riesgos identificados.

### **Políticas Institucionales**

Corresponde a acciones determinadas por la Entidad, generalmente expresadas a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyen al desarrollo de las directrices





impartidas por la Alta Dirección frente al logro de los objetivos institucionales. Caja Honor tiene establecidas las siguientes políticas:

Política de Riesgos de Corrupción: La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía enfoca sus actuaciones en identificar, prevenir mitigar y controlar la posibilidad que por acción u omisión mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se afecten los intereses de la Entidad y de las partes interesadas en beneficio de un particular, y que causaría en la Organización un impacto inaceptable e intolerable.

Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad: Esta Política de Caja Honor, propende por el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, apoyada en la metodología de gestión de riesgos, los requerimientos regulatorios y aplicación de los estándares internacionales, acordes con la misión de la Entidad; fundamentada en el compromiso de la Alta Dirección y todos los responsables de los procesos de la organización

Política Institucional de Riesgos: El Sistema Integral de Administración de Riesgos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, propende por identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos en todos los procesos y su entorno, con el propósito de reducir el nivel de incertidumbre que pueda afectar las operaciones de la entidad y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales

Política de la Calidad: La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía entrega soluciones de vivienda de forma efectiva, mediante la administración óptima de los recursos, soportado en talento humano competente e innovador para la excelencia en el servicio y satisfacción de los afiliados, cumpliendo con los estándares técnicos, requisitos legales aplicables y lineamientos de sostenibilidad en el contexto del direccionamiento estratégico y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, está comprometida en gestionar integralmente las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo de los funcionarios, y contratistas, mediante actividades de promoción de la salud que prevengan las lesiones y enfermedades laborales, minimizando los peligros a través del control de los riesgos identificados en la Entidad, dando cumplimiento a la normatividad y demás requisitos aplicables, para la mejora continua del sistema.

Política de Responsabilidad Social: La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se compromete a hacer de su actividad, un factor que propenda por la mejora en las condiciones de vida de los afiliados y funcionarios, realizando una contribución a la sociedad, mediante el desarrollo de iniciativas sociales y ambientales.

Para el desarrollo de la política de responsabilidad social, se han identificado iniciativas sociales, lideradas por la Subgerencia de Vivienda y Proyectos en relación con el modelo de atención Héroe, que beneficia a afiliados y beneficiarios víctimas del conflicto armado.





Política Ambiental: Contribuir con la protección del medio ambiente bajo los principios de prevención, ecoeficiencia y responsabilidad social, mediante la implementación, gestión, divulgación y control de buenas prácticas ambientales aportando al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

Las políticas institucionales son difundidas, comunicadas y comprendidas por los funcionarios y contratistas de la Entidad a través de los siguientes canales de comunicación: Divulgación en 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, programas de inducción y reinducción a nuevos funcionarios entre otras.

### **Seguimiento del Desempeño Institucional**

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 seis (6) macro procesos, los cuales se interrelacionan 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 y salidas no conformes.

De acuerdo con lo informado por la Oficina Asesora de Planeación – OAPLA, durante el período se realizaron las siguientes actividades:

Caja Honor, monitorea la operación a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción PAI, quienes informan trimestralmente su gestión de cumplimiento, dichos resultados son consolidados por la Oficina Asesora de Planeación.

De conformidad con la Política de Seguimiento y Evaluación al Desempeño Institucional, Caja Honor en el cumplimiento al PAI ha presentado los siguientes resultados durante la vigencia 2019: I Trimestre: 99.11%, II Trimestre: 98.74%, III Trimestre: 99.45%, IV Trimestre: 99.57 y el consolidado de la vigencia 2019: **99.46%**

### **Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:**

Dando cumplimiento a las disposiciones legales y normativas frente a la obligatoriedad que tienen las empresas de Rendir Cuentas, y de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de







Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública - MURC, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía habilitó espacios de participación ciudadana como aspecto fundamental para el diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas 2018.

Producto de lo anterior el día 09-may-2019, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la Gestión 2018, informe que se encuentra publicado en el Portal Institucional de la Entidad. Asimismo la Entidad llevó a cabo la 2° Rendición de Cuentas de los periodos 2012 - 2019, realizada el día 24 de septiembre de 2019, en la Sede Principal de la Entidad, contando con la participación de 232 funcionarios.

De conformidad a lo informado por la OAPLA en el Plan de Acción del IV trimestre de 2019, se ejecutó la actividad programada correspondiente a realizar una consulta a los afiliados, ciudadanos y partes interesadas sobre la Construcción de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2020, en la que se realizó un chat y foro temático con una participación de 74 personas.

Respecto al foro temático realizado por la OAPLA, se registraron 18 interacciones. Para conocer las principales conclusiones de las consultas, el informe de resultados se encuentra publicado en la página web de Caja Honor con fecha 20-dic-2019, en el siguiente link:

<https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes%20y%20Gestión/INFORMECHAT-FORO-PAAC-2020.pdf>

## Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación monitorea cuatrimestralmente la ejecución de las actividades programadas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019, guiados por la cultura de la Caja de actuar en valores, principios y ética superior y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, a través del cual se desarrollaron los componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano, y Transparencia y Acceso a la Información.

Caja Honor a través de la Oficina Asesora de Planeación, ha realizado los informes de monitoreo los cuales son publicados en el Portal Institucional. Asimismo la Oficina de Control Interno, realizó el 14-01-2020 la publicación del informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC correspondiente al III cuatrimestre de 2019 con un cumplimiento del 100% de las actividades programadas y relacionadas en cada componente así:



NIT: 860021987-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA





Tabla 3 Seguimiento PAAC III Cuatrimestre 2019 – Oficina Control Interno

Resumen de los Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - III Cuatrimestre 2019		
Componentes	% de Ejec.	Revisión y Observación de la Oficina de Control Interno
1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Este componente presenta 6 actividades, de las cuales 2 se ejecutaron en el II cuatrimestre y 4 se ejecutaron en el III Cuatrimestre de 2019.
2: Estrategia de racionalización de trámites (En aplicativo SUIT de la Función Pública)	N/A	Publicado en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.
3: Rendición de Cuentas	100%	Este componente presenta 10 actividades, de las cuales 8 se ejecutaron en el I Cuatrimestre y 2 se ejecutaron en el II Cuatrimestre de 2019.
4: Servicio al Ciudadano	100%	Este componente presenta 10 actividades, de las cuales 9 se ejecutaron en el I, II y III Cuatrimestre y 1 se ejecutó en el III Cuatrimestre de 2019.
5: Transparencia y Acceso a la Información	100%	Este componente presenta 3 actividades, las cuales se ejecutaron en el I, II y III Cuatrimestre de 2019.
<b>Total Ejecución</b>	<b>100%</b>	

Fuente Información: informes de Seguimiento Plan Anticorrupción III cuatrimestre 2019 OFCIN 22-ene-20  
[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OFCIN/Revision\\_Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano\\_III\\_Cuat-2019.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OFCIN/Revision_Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano_III_Cuat-2019.pdf)

## Verificación Plan Anticorrupción Oficina Control Interno

Caja Honor

2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013



FECHA: 14 January 2020

Revisión Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano III cuat-2019



FECHA: 12 September 2019

Revisión Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano II cuat-2019



FECHA: 14 May 2019

Revisión Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano I cuatrimestre 2019



Fuente Información: Verificación Plan Anticorrupción Oficina Control Interno vigencia 2019 – C.22-ene-20  
[https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Verificacion-Plan-Anticorrupcion-OFCIN\\_.aspx](https://www.cajahonor.gov.co/PGC/Paginas/Verificacion-Plan-Anticorrupcion-OFCIN_.aspx)



00-8C2992-1



SI - CER507703



NIT: 860021987-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupos Rotativos y Empresas del Grupo de Compañías del Departamento de Defensa para el Servicio al Ciudadano

SELECCIÓN DE EMPRESAS



### Seguimiento al Sistema de Administración de Riesgo:

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI): 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.

La OFCIN evidenció las mesas de trabajo realizadas de los grupos de expertos y evidenció que se realizaron 3 actas de las reuniones en el mes de diciembre de 2019. Asimismo se evidenció ajuste realizada a la Política Institucional de Riesgos la cual la OAGRI, presentó para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión extraordinaria realizada el 14 de enero de 2020.

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo (OAGRI, los riesgos son identificados, analizados y consolidados por los responsables de los Macro procesos y Procesos respectivamente. Durante la vigencia 2019 no se identificaron eventos de riesgo de corrupción en Caja Honor.

Durante el IV trimestre de 2019, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los procesos, en total se presentaron 12 REROS:

**Tabla 4 Registro de Eventos de Riesgo Operativo (RERO) vigencia 2019**

CLASIFICACIÓN RERO	VIGENCIA 2019			
	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.
Fraude interno	0	0	0	0
Relaciones laborales	0	0	0	1
Clientes	1	0	0	3
Daños a activos fijos	0	0	0	0
Fallas tecnológicas	7	1	2	5
Ejecución y administración de procesos	5	3	8	3
Eventos externos	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

Fuente de Información: Oficina OAGRI Informes SARO Vigencia 2019 – consulta 22-ene-20

De conformidad a lo informado por la OAGRI, a continuación se relacionan los diferentes índices de seguimiento:



CO-5C2992-1



SI - CER507703



NIT: 880021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



MINISTERIO DE DEFENSA



### Seguimiento Indicadores de Riesgo Operativo

Indicador de Registro de Eventos de Riesgo Operativo (REROS): El indicador de registro de eventos de riesgo alcanzó al 100%, lo anterior debido a la gestión de los diferentes usuarios de los procesos y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-029 (Reporte general de eventos de riesgo) versión 2 del 21-jun-2019, para que los usuarios reporten situaciones que puedan traducirse en posibles eventos de riesgo operativo y que la OAGRI evalúa y analiza para confirmarlos como REROS o descartarlos.

Incidentes: El indicador de incidentes alcanzó el 100% de la meta establecida para el IV trimestre, la atención de incidentes atendidos en menos de 4 horas del 100%.

**Tabla 5 Registro de Incidentes**

Mes	Incidentes	Inferior a 4 Horas	Indicador	Cumplimiento
Octubre	78	78	100%	100%
Noviembre	97	97	100%	100%
Diciembre	50	50	100%	100%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>225</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente de Información: Oficina OAGRI Informes SARO IV Trimestre de 2019

Quejas: El indicador de quejas alcanzó la meta en un 100% de cumplimiento, donde las quejas reportadas durante el IV Trimestre de 2019, fueron 18: en octubre: 8 quejas, en noviembre: 4 quejas, y en diciembre: 6 quejas.

Desempeño Frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño alcanzó el 100% de cumplimiento, dado que la frecuencia de Riesgo Operativo (RO) se ubicó en 92.96% de acuerdo con la meta establecida en la escala de calificación de Riesgo Operativo.

Desempeño Impacto Riesgo Operativo: El indicador de probabilidad – impacto, registró que de los 71 riesgos identificados, el 7.04% afectó la probabilidad (5 riesgos) y por otro lado el 2.82% (2 riesgos) afectó el impacto, dejando como resultado un cumplimiento del 97.18%, valor dentro de las proyecciones normales para este indicador.

Cumplimiento de Órdenes de Embargo: Durante el IV trimestre de 2019, se recibieron 2.444 requerimientos judiciales de los cuales 2.437, es decir el 99.71% se atendieron en menos de 5 días, alcanzando el 100% de cumplimiento de la meta establecida para este indicador de riesgo operativo.





Pagos Depósitos Judiciales: Durante el IV trimestre de 2019, se tramitaron 2.444 requerimientos judiciales, de los cuales 291 requerimientos corresponden a pagos de depósitos judiciales, se llevaron a cabo en un término menor o igual a 3 días, cumpliendo con el 100%.

### **Seguimiento PAI por la Unidad de Control Disciplinario Interno**

De conformidad a lo informado por la Unidad de Control Disciplinario Interno - UCODI, durante el IV trimestre de 2019, se realizaron las siguientes actividades.

Indicador Capacitación Régimen Disciplinario: La UCODI continúa liderando diversas estrategias de capacitación, sensibilización y pedagogía en la Ley disciplinaria y en asuntos relacionados con la precaución de conductas disciplinables a los servidores públicos y colaboradores (contratistas) de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, a fin de evitar la incursión en falta disciplinaria de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002. Durante el IV trimestre de 2019, se desarrollaron 6 actividades que van enfocadas hacia la prevención disciplinaria, las cuales fueron:

El 10 de octubre de 2019, se realizó envío de un tip informativo el cual tenía como objetivo socializar con los funcionarios y colaboradores sobre el derecho de defensa.

El 13 de noviembre de 2019, se realizó envío de un tip informativo el cual tenía como objetivo socializar con los funcionarios y colaboradores sobre la interpretación de la Ley Disciplinaria.

El 10 de diciembre de 2019, se realizó envío de un tip informativo el cual tenía como objetivo socializar con los funcionarios y colaboradores sobre la aplicación de principios e integración normativa.

El 28 de noviembre de 2019, se realizó capacitación presencial sobre el régimen disciplinario de los servidores públicos y se evaluó físicamente el impacto de la capacitación.

El 10 de diciembre de 2019, se realizó envío de un correo informando a los funcionarios y colaboradores que en la intranet están publicados diferentes videos con temas disciplinarios.

Indicador Oportunidad de las actividades probatorias: De acuerdo a las 112 actividades probatorias solicitadas por la UCODI durante la vigencia 2019, se recibieron oportunamente las 105 para un resultado del 93.75% y un cumplimiento del 100% sobre una meta programada del 92%.

Indicador Actuaciones Procesales: En el cuarto trimestre del año 2019 se llevaron a cabo 18 actuaciones procesales las cuales se realizaron acorde a las normas jurídicas que regulan el régimen disciplinario para los servidores públicos, para un cumplimiento del 100%. Durante la vigencia 2019, se llevaron a cabo 87 actuaciones procesales con un cumplimiento del 100%.



Indicador Procesos Disciplinarios Adelantados: La sustanciación e instrucción de los procesos disciplinarios continúa desarrollándose bajo los parámetros de la Ley 734 de 2002. De las actuaciones disciplinarias calificadas durante el IV trimestre de 2019, no se presentó ninguna circunstancia que impidiese llevar a cabo dicha actividad de manera formal.

### Plan de Continuidad del Negocio - PCN

De conformidad a lo informado por la OAGRI, los días 29 y 30 de noviembre de 2019, se llevó a cabo prueba integral, donde se ejecutaron y cumplieron las actividades a cabalidad, certificando su funcionalidad, antes, durante y en retorno a la normalidad.

### Plataforma Tecnológica - PETI

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Informática - OAINF, durante el IV trimestre de 2019 se realizaron las siguientes actividades: Se fortaleció la plataforma tecnológica aprovisionando mayor capacidad de almacenamiento para usuarios mediante gestión de Office365, así como los canales de comunicación y transmisión de datos, sumado a la mejora en el procesamiento de bases de datos y la emisión de recomendaciones para ajustar y mejorar scripts.

Se realizaron mejoras a la plataforma tecnológica en cuanto a conectividad y servicios en la nube, como también revisión de rendimiento a los aplicativos y análisis y seguimiento de seguridad informática. Se aseguró la prestación del servicio de los canales de comunicación sin afectar la prestación del servicio. Se ejecutaron actividades como instalación sistema de Backups, exploraciones de seguridad informática, renovación de switches.

De conformidad a lo informado por la OAINF, durante la vigencia 2019, se ha dado gestión a los acuerdos de niveles de servicios, Se ha asegurado la prestación de los servicios tecnológicos y canales de comunicación en cumplimiento de los objetivos de Caja Honor, logrando en el último trimestre cumplimiento del 100% de las actividades programadas.

## 4.4. Información y Comunicación

Este componente permite utilizar la información de manera adecuada, y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos, dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.





## Políticas de Comunicación de Información

Caja Honor, a través del Área de Comunicaciones, gestiona varios canales que facilitan la comunicación interna y externa de la entidad y, para su administración, tiene políticas, protocolos y procedimientos que facilitan su ejecución y desarrollo. Estos canales comprenden las redes sociales como Twitter y Facebook donde los ciudadanos pueden informarse, enterarse de los planes, programas y acciones de la entidad, además de participar e interactuar.

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

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Informática, Caja Honor, realizó actividades tendientes a la protección de la plataforma tecnológica de Caja Honor, que es la que contiene toda información de la Entidad.

## Transparencia y Acceso a la Información Pública

De conformidad a las diferentes actividades informadas por el Área de Comunicaciones y desarrolladas durante el IV trimestre de 2019, se realizaron 186 publicaciones de las cuales 64 se programaron en la intranet y 122 en el Portal Institucional, se generaron 10 desarrollos para la elaboración de encuestas, de igual manera se publicaron 41 banner en el Portal Institucional permitiendo la divulgación de campañas como Vivienda Leasing, Vivienda 14 y Revista Notivivienda edición No. 67.

## Participación Ciudadana

A través de canales como las redes sociales, el Portal Institucional, programas radiales, pautas en periódicos y revistas institucionales, mensajes en el Centro de Contacto al Ciudadano, cuñas y correos electrónicos, el Proceso brindó información referente a los afiliados.

Durante 2019 Caja Honor, realizó 6.669 encuestas a nivel nacional, para medir de manera cuantitativa el impacto de los mensajes de comunicación emitidos desde la Entidad. En los resultados se logró evidenciar que 4.350 de los afiliados encuestados saben que la Entidad cuenta con un modelo Leasing y que de estos 3.912 que equivale al 89,93% conocen las funcionalidades del mismo, superando la meta del 85%, cumpliéndola en un 105,80%.

## Respuestas en Redes Sociales

Una herramienta que le permite a la Entidad estar más cerca de los afiliados es la generación de respuestas a las consultas que realizan los afiliados a través de las redes sociales, de conformidad a lo informado por ARCOM para el IV trimestre de 2019, se respondieron 249 comentarios en Facebook, 2 en Twitter para un total de 251 respuestas.





### Plan de Comunicaciones

De conformidad a lo informado por el proceso ARCOM, el Plan de Comunicaciones contempló para la vigencia 2019 realizar 637 actividades, de las cuales se ejecutaron 635, logrando un cumplimiento del 99,69%.

### Seguidores en Redes Sociales

De conformidad a lo informado por el proceso ARCOM, durante el IV trimestre de 2019, se realizaron estrategias con las que se buscó generar un vínculo entre la Entidad y el afiliado con narrativas enfocadas al anhelo de adquirir vivienda y a la identificación con experiencias de vida, donde se evidenciaba la facilidad para acceder a los servicios de la Entidad, esto a través de imágenes y videos realizados por el Área y las Oficinas de Enlace. Durante 2019 se logró llegar a 6.403 nuevos seguidores de 6.500 programados para el año, lo que equivale a un avance del 98,51% de la meta programada para el año, de esta manera en la vigencia 2019 cerró con 31.863 seguidores en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.

### Portal Institucional e Intranet

De conformidad a lo informado por el proceso de Gestión de Comunicaciones, esta actividad se realiza a través de diferentes estrategias de comunicación para mejorar la tasa de retorno de visitas al Portal Institucional durante el IV trimestre de 2019, se lograron 329.915 visitas, pasando de 5.031.261 en el III trimestre de 2019 a 5.361.176 en el IV trimestre de 2019.

### Sistema de Gestión

Caja Honor cuenta con un Sistema de Gestion certificado por ICONTEC, y como soporte al manejo documental dispone de un aplicativo de informacion que le permite agilizar, divulgar y actualizar la documentación de sus procesos a través de la herramienta tecnológica Isolucion.

En octubre de 2019, ICONTEC realizó renovación ISO 9001:2015 - Fecha de Aprobación: 19-dic-2008, Fecha de Renovación: 20-oct-2019 - Vencimiento: 20-oct-2022.

### Seguimiento Direccionamiento Estratégico y Políticas de Gestión de Desempeño

De conformidad a lo informado por la Oficina Asesora de Planeación, para la vigencia 2019 se programaron entregar a los afiliados 17.750 soluciones de vivienda. Al cierre de la vigencia 2019, se tramitaron 16.735 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos, con un nivel de cumplimiento del 94.28% de la meta programada, así:







**Tabla 6 Ejecución Metas Solución de Vivienda al 31 de diciembre de 2019**

MODELO	META	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
Vivienda 14	11.000	11.009	100.08%
Vivienda 8	6.500	5.421	83.40%
Héroes (Fondo Solidaridad)	100	100	100,00%
Vivienda Leasing Habitacional	150	205	136.67%
<b>TOTAL</b>	<b>17.750</b>	<b>16.735</b>	<b>94.28%</b>

*Fuente: Cumplimiento Metas OAPLA IV trimestre de 2019 correo 9-ene-2020*

La OFCIN recomienda al proceso continuar monitoreando, siguiendo los lineamientos del principio de planeación.

Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

De conformidad a lo informado por el Área Financiera, para la vigencia 2019, se programó un presupuesto de ingresos por la suma de \$1.841.878.211.000 pesos. Es de mencionar que en el mes de septiembre de 2019, el presupuesto de Ingresos, presentó una reducción presupuestal en el rubro Rendimientos Financieros-Portafolio, razón por la cual se realizó la modificación del porcentaje y meta en este indicador al pasar de \$1.841.878.211.000 pesos aprobados inicialmente a un presupuesto definitivo de **\$1.543.378.211.000 pesos**.

De conformidad a lo informado, por el Área Financiera, en el Plan de Acción del IV Trimestre de 2019, al cierre de la vigencia 2019, el Presupuesto de Ingresos alcanzó una ejecución del 103% con respecto a la meta establecida del 100% correspondiente a un valor de \$1.543.378.21.000 pesos logrando una ejecución de \$1.590.136.174.572 pesos.

Con respecto al Presupuesto de Gastos e Inversión se programó un presupuesto de \$118.502.397.000 pesos. El presupuesto de Gastos para el mes de septiembre de 2019, presentó modificaciones en el porcentaje y meta de este indicador, toda vez, que se realizó una adición en el rubro Leasing Habitacional aprobado por Junta Directiva a través de Acuerdo 02 de 2019, pasando de \$118.502.397.000 pesos a \$132.513.397.000, de igual manera en noviembre de 2019, presentó una reducción presupuestal quedando un presupuesto definitivo de **\$118.064.051.000 pesos**. El Presupuesto de Gastos e Inversión al cierre de la vigencia 2019, alcanzó una ejecución del 94% equivalente a \$111.545.860.089 pesos.

Una vez verificadas las ejecuciones presupuestales del IV trimestre de 2019, la oficina de control interno recomienda al proceso continuar monitoreando a fin de cumplir con el principio de planeación.

Racionalización de Trámites

Según lo informado por el Área de Servicio de Atención al Afiliado ATEAF, Caja Honor en cumplimiento a la política de racionalización, trámites en línea y gobierno digital ha fortalecido los servicios y trámites en portal transaccional entre ellos: acreditación en línea, actualización





de datos, consulta de estado de cuenta, creación de flujo de trámites simplificado. Con la implementación del Formulario Único de Pago (FUP) Digital, se aportó a la política establecida de responsabilidad social empresarial al “cero papel” facilitando a los afiliados la atención en cada uno de los puntos. Efectuando un ahorro presupuestal para la Entidad en esta nueva estrategia en el servicio, minimizando tiempos de espera y agilizando la radicación del trámite.

De conformidad a lo informado por el Área de Servicio de Atención al Afiliado - ATEAF, en el Plan de Acción del IV trimestre de 2019, se realizaron las siguientes actividades:

Trámites Atendidos por ATEAF: Según lo informado por el Área de Servicio de Atención al Afiliado, se procesaron y pagaron 105.536 trámites, de los cuales se gestionaron dentro de los 5 días 102.626 trámites para un cumplimiento del 97.24%. Los 2.910 trámites que corresponden al 2.76%, se ejecutaron entre los 6 y los 11 días en tiempo de pago.

Cobertura del Servicio ATEAF: Según lo informado por el Área de Servicio de Atención al Afiliado, se viene desarrollando ferias y eventos al cual también impacta al ampliar la cobertura del servicio por parte de los Puntos de Atención a nivel nacional, al igual que la visita a las diferentes Unidades Militares y de Policía Nacional de la jurisdicción, logrando el acceso de los trámites y servicios a los afiliados con el cual se obtuvo un resultado de 18.88% estando por encima del 5% de la meta establecido, OFCIN recomienda al proceso continuar monitoreando a fin de cumplir con el principio de planeación.

El proceso viene trabajando en la humanización del servicio como imagen de la empresa, con las estrategias de servicio (kioskos interactivos, puntos móviles) igualmente con la personalización en la atención buscando empatizar con los afiliados y apoyando e implementando las políticas sociales.

Resultado Índice de Satisfacción Afiliados: Según lo informado por el Área de Servicio de Atención al Afiliado, Caja Honor comprometida con la satisfacción plena de los afiliados, periódicamente realiza 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, labor que es ejecutada a través de la aplicación de un estudio que efectúa a nivel nacional una firma externa, con el fin de detectar y mejorar la atención general de los afiliados.

De acuerdo con los resultados arrojados para el IV Trimestre de 2019, Caja Honor obtuvo un porcentaje de 4.8 puntos sobre 5.0, en la Encuesta aplicada por el proveedor, donde el resultado del desempeño de los Puntos de Atención de Bucaramanga, Ibagué y Medellín fue de 5.0, dichos resultados se encuentran publicados en el Portal Institucional en el siguiente link:  
[https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes\\_y\\_Gestión/Infografia-CajaHonor-4T-2019.pdf](https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Informes_y_Gestión/Infografia-CajaHonor-4T-2019.pdf)





Tabla 7 Índice General Satisfacción al Afiliado vigencia 2019

Promedios Nacionales	Índice I Trimestre	Índice II Trimestre	Índice III Trimestre	Índice IV Trimestre
Por Atributo	4,6	4,5	4,6	4,7
Por Punto de Atención	4,8	4,7	4,8	4,9
<b>Promedio General</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Fuente Información: Valores tomados Plan Acción ATEAF - IV Trimestre de 2019

Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC:

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

Seguimiento a las PQRD

De conformidad a la información reportada por el SAC, en el Plan de Acción del IV Trimestre de 2019, se elaboraron 6.253 respuestas 5.623 solicitudes radicadas por los Consumidores Financieros en Caja Honor, 18 fueron quejas y 137 reclamos, equivalente al 2,76% (que corresponden a 155) del total de las solicitudes y el 97,24% se constituyen en otro tipo de solicitud. Es importante mencionar que se realizó un análisis de favorabilidad a las 155 quejas y reclamos, encontrando que de éstas: 128 fueron a favor de Caja Honor y 27 a favor del Consumidor Financiero, que corresponde al 0.48% del total de las solicitudes, cumpliendo la meta del área alineado con el término legal establecido con un resultado del 100%. “Esta gestión fue producto del trabajo en equipo y las políticas internas establecidas para que las solicitudes se resolvieran en los 9 días hábiles”.

Asimismo durante la vigencia 2019, se elaboraron y tramitaron 22.968 solicitudes como se detallan a continuación:





Tabla 8 Solicitudes Sistema de Atención al Consumidor Financiero vigencia 2019

CLASE DE SOLICITUD	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Petición	4.539	4.554	4.576	4.364	18.033
Certificación	689	784	1.316	999	3.788
Felicitaciones	171	86	163	74	494
Reclamo	57	106	148	137	448
Requerimiento	21	25	20	10	76
Queja	11	14	13	18	56
Sugerencia	9	14	13	16	52
Consulta	3	2	0	1	6
Denuncia	0	7	4	4	15
<b>TOTAL</b>	<b>5.500</b>	<b>5.592</b>	<b>6.253</b>	<b>5.623</b>	<b>22.968</b>

Fuente Información: Valores tomados Plan Acción SAC - IV Trimestre de 2019

En relación con las denuncias el proceso realiza trámite de las mismas de conformidad con la Guía de Operación Atención Denuncias según código GS-NA-GU-009 versión 05 del 6-sep-2019 2019, para ser atendidas en forma oportuna y eficaz, en cumplimiento a las normas legales pertinentes. Asimismo éstas son investigadas por la Unidad de Control Disciplinario de la Entidad.

A través de la Defensoría del Consumidor Financiero allegaron 34 solicitudes, se hizo una validación de la información encontrando que los temas tratados fueron: fondo de solidaridad, acceso al subsidio, actualización medida cautelar y afiliación extraordinaria.

Ejecución Programa de Educación Financiera:

La ejecución del programa de Educación Financiera “Aprendiendo con Honor”, permitió observar que entre los afiliados y actores del programa hay un gran interés con relación a la adecuada prestación del servicio y el conocimiento en temas de Educación Financiera. La divulgación de los diferentes temas relacionados al programa lleva implícito el posicionamiento de Caja Honor al generar los contenidos bajo la misma marca.

De conformidad a lo informado por el SAC, durante la vigencia 2019 se realizaron las siguientes actividades:

- 23 capacitaciones a las que asistieron 1.343 consumidores financieros, entre afiliados y funcionarios de Caja Honor en temas de programación de citas, normatividad vigente, SAC, mecanismos de protección al Consumidor Financiero, derechos y deberes de los Consumidores Financieros entre otros temas.
- El SAC participó en la XX Feria Inmobiliaria de Caja Honor los días 25, 26 y 27 de septiembre de 2019, en la cual se realizó charlas a 153 afiliados, con el fin de sensibilizar en temas frente





al manejo de un presupuesto, incentivar al ahorro y mejorar el manejo de las finanzas personales.

- El SAC participó en 22 programas a emisoras de las Fuerzas Militares, tratando temas como: Características del Consumidor Financiero, Mecanismos de Comunicación con el Defensor del Consumidor Financiero - DCF; productos y servicios financieros. Se emitió 2 boletines electrónicos con temas de Educación Financiera y Mecanismos de Protección al Consumidor Financiero, divulgado por el Área de Comunicaciones a 336 funcionarios de Caja Honor, entre temporales (40), contratistas (14) y de planta (282), según base de datos de Talento Humano. Se emitieron 10 cápsulas de Educación Financiera.
- El SAC participó en 9 comisiones organizadas por las Oficinas de Enlace de las fuerzas ante Caja Honor, donde se brindaron charlas y capacitación a 4.150 afiliados.
- Durante el IV trimestre de 2019, el SAC participó en la Feria Expodefensa donde se trataron temas de Presupuesto, Ahorros y Plan Financiero, en donde se logró acoger a 250 consumidores financieros.

Programación Citas Telefónicas: De conformidad a lo informado por el Área del SAC, en el Plan de Acción del IV Trimestre de 2019, el proceso a través de la realización de la programación de citas telefónicas para atención a los afiliados, y con el propósito de verificar la asistencia y la calidad del servicio y aceptación por parte de los consumidores financieros, realiza un control previo y posterior, para la vigencia 2019 asignó un total de 3.376 citas equivalentes a una ejecución del 125.04% con respecto al indicador programado, el cual ha venido aumentando gracias a las campañas realizadas por el Centro de Contacto al Ciudadano y Puntos de Atención.

**Tabla 9 Programación Citas - Atenciones Afiliados Caja Honor 2019**

Período	Programado	Ejecutado	% de Cumplimiento
I Trimestre	594	671	112,96%
II Trimestre	756	909	120,24%
III Trimestre	783	959	122,48%
IV Trimestre	567	837	147,62%
<b>TOTAL</b>	<b>2.700</b>	<b>3.376</b>	<b>125,04%</b>

Fuente Información: Valores tomados Plan Acción SAC - IV Trimestre de 2019

**Tabla de Retención Documental y Actividades del Área de Gestión Documental.**

Según lo informado por el Área de Gestión Documental, en el Plan de Acción del IV trimestre de 2019, Caja Honor cuenta con Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas por el Archivo General de la Nación, el 6 de diciembre 2017. El Área de Gestión Documental, efectúa el control





de registros a partir de las Tablas de Retención Documental, administrando la recepción, distribución, consulta y conservación final de los documentos.

De conformidad a lo informado por el proceso, durante el cuarto trimestre de 2019, se realizaron las siguientes actividades:

- El documento Plan de Conservación de Documentos físicos fue elaborado en el 2017, se encuentra publicado en Isolucion y está en proceso de actualización. El documento Plan de Preservación Digital fue elaborado y se envió para revisión y comentarios por parte de los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Los dos planes conforman el documento Sistema Integrado de Conservación el cual fue presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión realizada el 11 de diciembre de 2019.
- Ejecución de las actividades en el Plan Institucional de Archivos PINAR. Implementar mecanismos tecnológicos de valor probatorio para los Documentos Electrónicos de Archivo: Se asignó firma digital a los Oficiales Jefes de Enlace (Policía Nacional, Fuerza Aérea Colombiana, Armada Nacional, Ejército Nacional).
- Implementar mecanismos tecnológicos de valor probatorio para los Documentos Electrónicos de Archivo. Se realizó el proceso de sensibilización y capacitación de firma digital a los Subgerentes, Jefes de Área y Líderes de proceso para la firma de comunicados internos, reporte de permisos de salida y Ficha de Revisión Avalúos de Leasing. Asignación de Firma Digital a los Jefes de Oficinas de Enlace.
- Realizó la evaluación del sistema de información de gestión documental de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos y registros establecido por la Unión Europea y el Archivo General de la Nación.
- Se implementaron 17 flujos documentales en los diferentes procesos de la Entidad, con el fin de realizar un control a las diferentes solicitudes que realizan los procesos y minimizar el tiempo de respuesta de los mismos.
- Durante la vigencia 2019 se generó un ahorro en el consumo de papel de 1.74 % equivalente a 49 resmas.

**Tabla 10 Ahorro Consumo Resmas de Papel Caja Honor 2018 - 2019**

Período	Consumo Vigencia 2018	Consumo Vigencia 2019	Ahorro	% Ahorro
I Trimestre	663	656	7	1,06%
II Trimestre	692	687	5	0,72%
III Trimestre	698	697	1	0,14%
IV Trimestre	764	728	36	4,71%
<b>TOTAL</b>	<b>2.817</b>	<b>2.768</b>	<b>49</b>	<b>1,74%</b>

Fuente: Datos tomados del Plan de Acción AGEDO IV trimestre de 2019





### Seguimiento Oficina de Control Interno OFCIN

En lo relacionado al seguimiento de la información de la primera y segunda línea, la Oficina de Control Interno en lo transcurrido de la vigencia 2019, ha realizado diferentes verificaciones con el objetivo de fortalecer la eficiencia administrativa en la gestión documental, para lo cual en las auditorías integrales que se han adelantado en la vigencia, se han realizado revisiones a los procesos de la gestión de los documentos en todos sus formatos o soportes, en el ciclo de gestión de los documentos producidos desde su elaboración, radicación, trámite organización y almacenamiento, de igual forma se ha evaluado la implementación de flujos documentales, entre otros.

La Oficina de Control Interno, en lo corrido de la vigencia 2019 realizó la publicación de los diferentes informes de Ley, así como el resultado de las auditorías desarrolladas y las capacitaciones correspondientes a su rol dando cumplimiento al 100% de las actividades programadas en los respectivos cronogramas, al igual que el seguimiento y control de los Planes de Mejoramiento Institucional y por Procesos.

#### **4.5 Actividades de Monitoreo o Supervisión Continua**

Este componente busca que Caja Honor haga seguimiento oportuno al estado de la gestión de los riesgos y los controles, esto se puede llevar a cabo a partir de dos tipos de evaluación: concurrente o autoevaluación y evaluación independiente.

Este tipo de actividades se pueden dar en el día a día de la gestión institucional o a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías), y su propósito es valorar:

- a) La efectividad del control interno de la entidad pública;
- b) La eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos;
- c) El nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos;
- d) Los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

#### **Políticas de Cumplimiento del Programa de Auditorías de la OFCIN**

La Junta Directiva de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, aprobó mediante Acuerdo 004 del 28-jun-2016, el Reglamento Interno del Comité de Auditoría de la Entidad, teniendo en cuenta que la Entidad es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el Comité de Auditoría del 14 de diciembre de 2018, fue aprobado el Cronograma de Auditorías para la vigencia 2019 de Caja Honor, presentado por la Jefe de la Oficina de Control Interno, el cual contempló 37 auditorías a los procesos de Caja Honor (Proceso Estratégicos: 15, Procesos Misionales 18 y Procesos de Apoyo:4 ), cuyo objetivo es: Programar las auditorías a los procesos de Caja Honor, de conformidad con la metodología establecida por la Oficina de Control





Interno basada en la Guía “Desarrollar Programa de Auditorías” CI-NA-GU-012 – versión 4 del 18-10-2019, de acuerdo con las mejores prácticas del DAFP con un enfoque basado en riesgos.

La Oficina de Control Interno desarrolló las auditorías correspondientes a la vigencia 2019 de acuerdo con lo establecido en el marco legal que le rige, a saber, Ley 87 de 1993; Circular Básica Contable y Financiera (CE 100 de 1995); Decreto 1537 de 2001; Ley 1474 de 2011; Decreto 1900 de 2013; Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014), Decreto 1499 de 2017 y demás regulación vigentes.

Asimismo, fueron fundamento permanente para el desarrollo de la gestión de la OFCIN, los referentes técnicos de las mejores prácticas de Control Interno, como son: MECI-2014, COSO, COBIT y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, al igual que las distintas guías, manuales y pronunciamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública alineados con la Superintendencia Financiera de Colombia y las instrucciones impartidas por parte de la Oficina de Control Interno Sectorial.

### Cumplimiento Cronograma de Auditorías por la OFCIN

La OFCIN dio cumplimiento del 100%, al indicador de desarrollo de auditorías programadas al IV trimestre de 2019. Para la vigencia 2019 se programaron y ejecutaron 37 auditorías así:

- I trimestre: 4 auditorías (SAC, Sistema Control Interno SCI, Cajas Menores III Trim. 2018, y SPSS).
- II trimestre: 7 auditorías (SARLAFT, SARO, Cajas Menores I Trim. 2019, Acciones de Repetición – Daño Antijurídico, Gestión del Trámite, Estados Financieros bajo NIIF y Cierre de Vigencia).
- III trimestre: 15 auditorías (SARC, SAC, SCI, UCODI, Gestión de Vivienda y Proyectos, Cajas Menores II Trim. 2019, SIGEP, Auditorías Primarias de la Calidad, Auditorías Secundarias de la Calidad, Fondo de Solidaridad, PCN, Gestión OAGRI, EKOGUI, CRM y Administración de Infraestructura).
- IV trimestre: 11 auditorías (SARLAFT, Gestión y Rendición de Cuentas, Gestión de Contratación, Seguimiento implementación SGSST, SARM y SARM, Cajas Menores III Trim. 2019, Ejecución Presupuestal, Acciones de Repetición Daño Antijurídico, Gestión Área de Finanzas, Implementación Nuevo Core y EKOGUI)

Producto de las 37 auditorías realizadas en la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno generó 76 Oportunidades de Mejora y 127 Recomendaciones a los diferentes procesos auditados, 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, de conformidad con lo







descrito en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia”, siempre y cuando no contengan información sensible, o confidencial en el siguiente link:  
<https://www.cajahonor.gov.co/PGC/paginas/control-interno.aspx>.

Finalmente, y sin perjuicio del marco legal anteriormente referenciado, la OFCIN cuenta con el Manual de Auditoría como principal referencia para el desarrollo de las mismas, así como con los procedimientos, guías, formatos, códigos y demás documentos controlados del Sistema Integrado de Gestión dentro del aplicativo Isolucion.

### **Cumplimiento Cronograma de Informes Entes Externos e Internos Vigencia 2019**

En cumplimiento al cronograma de informes Externos e Internos, durante la vigencia 2019, la OFCIN presentó un total de 163 Informes, de los cuales el 79% fueron internos (128) y el 21% fueron externos (35), en cumplimiento a las directrices internas y normativas.

### **Participación de la OFCIN en la Junta Directiva**

De conformidad a lo informado por la OFCIN, durante el IV trimestre de 2019, participó en las sesiones de Junta Directiva de octubre, noviembre y diciembre de 2019, presentado informes de acuerdo con el marco legal: Informe y presentación de Avance en el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Institucional CGR con corte a septiembre de 2019, Informe de resultados de la Evaluación al SARLAFT I semestre de 2019, Informe de Austeridad en el Gasto Público III trimestre 2019, Informe seguimiento sobre niveles de exposición del riesgo vigencia 2019.

### **Participación de la OFCIN en Comité de Auditoría**

La OFCIN participó en el Comité de Auditoría No. 4 del mes de diciembre de 2019, con la presentación de los siguientes temas: Informe Gestión Oficina de Control Interno para el periodo comprendido entre el mes de octubre hasta diciembre de 2019, Cronograma sesiones Comité de Auditoría 2020, Presentación presupuesto anual de funcionamiento para la OFCIN vigencia 2020, Presentación propuesta necesidades de capacitación para la vigencia 2020 para la OFCIN, Presentación propuesta Cronograma de Auditorías vigencia 2020.

### **Participación Oficina de Control Interno en Comités**

De igual manera la OFCIN participó en su calidad de invitado en los siguientes comités mensuales realizados en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019:

1. Comité de Riesgos.
2. Comité Financiero.
3. Comité de Crédito.
4. Comité de Conciliación y Defensa Judicial.
5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
6. Comité de Sostenibilidad Contable.



CO-SC2992-1



SI - CER07703



NIT: 860021967-7

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

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Grupo Estratégico y Empresarial  
de la Defensa



### Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno, cuenta con la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial, que permite realizar el seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento por procesos e institucional de forma eficaz y oportuna, alineado con el objetivo estratégico “Modernizar permanentemente los procesos de Caja Honor”, la cual brinda mayor agilidad, eficiencia y eficacia tanto en la gestión por parte de los procesos como en el seguimiento por parte de la OFCIN, acortando tiempos de respuesta y contribuyendo significativamente con la política de cero papel y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La OFCIN informa quincenalmente los resultados de la gestión y avance del PMP y PMI en desarrollo de los diferentes procesos a la Gerencia General, Subgerentes, Jefes de Oficina y Líderes de Áreas en la reunión de Gerencia General, con el fin de comunicar los requerimientos y tareas pendientes y en línea a través de la herramienta Suit Vision Empresarial SVE.

### Seguimiento Planes de Mejoramiento por Procesos (PMP)

La OFCIN informa quincenalmente 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 que tienen los Procesos y también se envían correos, recordando los compromisos y en línea a través de la herramienta Suit Vision Empresarial SVE

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 del ejercicio auditor interno.

Con fecha del 13-01-2020 la OFCIN presentó a la GERGE el informe consolidado con corte al 13-01-2020, con la descripción de los PMP cargados, nuevos y finalizados, de acuerdo con el informe estadístico que genera la herramienta Suite Visión Empresarial (SVE). La OFCIN durante el IV trimestre de 2019, realizó el cargue de 08 Planes de Mejoramiento por Proceso, como resultados de las auditorías realizadas, adicionándolos a los 15 PMP activos a septiembre de 2019, para un total de 23 PMP, de los cuales han finalizado 09 PMP durante el mismo período; con corte al 13-01-2020 se encuentran activos y en desarrollo 14 PMP.

### Seguimiento Planes de Mejoramiento Individual (PMI)

La OFCIN informa quincenalmente a la Gerencia General el avance de las actividades realizadas por los procesos y los resultados de la gestión.





PMI CGR Auditoría de Cumplimiento 2017

Para el IV trimestre de 2019 , la OFCIN presentó el cuarto 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 08-01-2020, reportando un total de 13 hallazgos administrativos, de los cuales, 4 tienen incidencia disciplinaria interna y 2 con otra incidencia, por lo anterior se suscribió un total de 16 metas el 23-01-2019; quedando registrado en el aplicativo SIRECI de la CGR, dentro del plazo otorgado para el mismo.

**Estado PMI Auditoría de Cumplimiento  
Programa de Vivienda Modelo Fondo de Solidaridad (ACFS.)  
Vigencia 2017 –CGR a Dic-2019**

CAJA HONOR										
Estado de cumplimiento de hallazgos del PMI - CGR										
ACFS vigencia 2017										
Consolidado										
2019										
Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Total hallazgos
1	2	0	0	5	0	0	0	0	2	13
				3						
Estado de Cumplimiento										
Pendiente cumplir (Efectividad)				23% SUVIP						3
Cumplió				77%						10
Total hallazgos				100%						13
<b>Cumplimiento global hallazgos 77%</b>										

Fuente de Información Plan de Acción OFCIN IV trimestre de 2019

PMI CGR Auditoría Financiera Vigencia 2018

Con fecha del 08-01-2020 la OFCIN presentó el tercer informe ejecutivo de avance al Plan de Mejoramiento Institucional de la auditoría financiera a la vigencia 2018, reportando un total de 4 hallazgos administrativos, por lo anterior se suscribió un total de 8 metas el 27 de junio de 2019; quedando registrado en el aplicativo SIRECI de la CGR, dentro del plazo otorgado para el mismo.





**Estado PMI Auditoría Financiera Vigencia 2018 –CGR  
A Diciembre de 2019**

Estado de cumplimiento de las metas del PMI - CGR													
Auditoría Financiera a la vigencia 2018													
Seguimiento de metas y entregables SUVIP, en coordinación con SUFIN y ARCON													
Hallazgos	Mes	2019						2020				Total Metas	
		Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.		
1		0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	8
2		0	1	0	0	0	0	0	0	0	1		
3						1							
4		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
		0	1	0	0	3	0	0	0	1	0	1	8
Estado de Cumplimiento						Resumen							
Pendiente cumplir						25%						2	
Cumplió						50%						4	
En desarrollo a abril de 2020						25%						2	
Total metas						100%						8	

**Cumplimiento 4 Metas 50%**

Fuente de Información Plan de Acción OFCIN IV trimestre de 2019

**5. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO**

La evaluación al Sistema de Control Interno se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), y conforme a las políticas, procedimientos y Manual de Auditoría Interna; durante la ejecución del presente informe, no se presentaron limitaciones que afectaran su desarrollo.

Como resultado de ésta evaluación la Oficina de Control Interno, concluye que el Estado del Sistema de Control Interno de Caja Honor, tiene adecuadamente estructurados los módulos de Planeación y Gestión, Evaluación y Seguimiento y Eje Transversal de Información y Comunicación.

El Sistema Institucional de Control Interno de Caja Honor durante la vigencia de 2019, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, ajustados según los preceptos normativos del Decreto 1499 de 2017 e instrumentados mediante el Código de Ética, Integridad y Conducta de la Caja Honor. En cumplimiento con las disposiciones contenidas en el artículo 156 del Decreto 2106 del 22-11-2019 y a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 100-006 del 19-12-2019.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El Sistema de Control Interno de Caja Honor, durante el periodo evaluado, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control, determinados en Decreto 648 de 2017 y según los preceptos normativos de la Circular Externa 029 de 2014 Parte 1, Título I, Capítulo IV e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de Caja Honor.





La Oficina de Control Interno, recomienda continuar con el seguimiento y monitoreo de las actividades establecidas en el PAI, desde la planeación como la ejecución de las mismas, con el fin de cumplir con las metas programadas y el cumplimiento de los objetivos institucionales en forma oportuna e invita a los procesos a afianzar el autocontrol y enfoque hacia la prevención en todas las actividades diarias de los diferentes procesos.

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia, la OFCIN recomienda a los líderes de los procesos realizar el cargue de la información correspondiente en la Intranet y en el Portal Transaccional de la Entidad, de manera oportuna, de acuerdo a su periodicidad, lo anterior, dado que es un insumo importante para el seguimiento y evaluación de la Gestión Institucional, así como para la elaboración de los informes y reportes de la Oficina de Control Interno.

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

Como resultado de ésta evaluación la Oficina de Control Interno concluye que el Estado del Sistema Institucional de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar – Caja Honor, tiene adecuadamente estructurado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, ajustados según los preceptos normativos del Decreto 1499 de 2017 y Decreto 612 de 2018 al interior de la organización, toda vez que realiza actividades que contribuyen a fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG dando cumplimiento a las 17 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y los 12 planes de integración establecidas por el DAFP.

Concluida la evaluación la Oficina de Control Interno, evidenció un nivel de cumplimiento satisfactorio.

Nota: Las evidencias en que se basó la Oficina de Control Interno para la evaluación de este informe, se encuentran en el archivo digital de la Entidad, en la ruta: M:\Dependencias\CIN\2400,37,01\_INFORMES\_ENTES\_DE\_CONTROL\INFORMES\_2020\EVALUACIÓN ESTADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO\INFORME NOV A DIC 2019 CE 100-006 2019.

  
**Martha Cecilia Mora Correa**  
Jefe Oficina de Control Interno



Proyectó  
Laura Edith Martínez Martínez  
Auditor Oficina de Control Interno



