



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Análisis Desempeño de Procesos

I trimestre de 2024





Presentación De Objetivos

Objetivo general

Analizar el desempeño de procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el Primer trimestre de 2024.

Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el Primer trimestre de 2024.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento en el Primer trimestre de 2024.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad en el Primer trimestre de 2024.

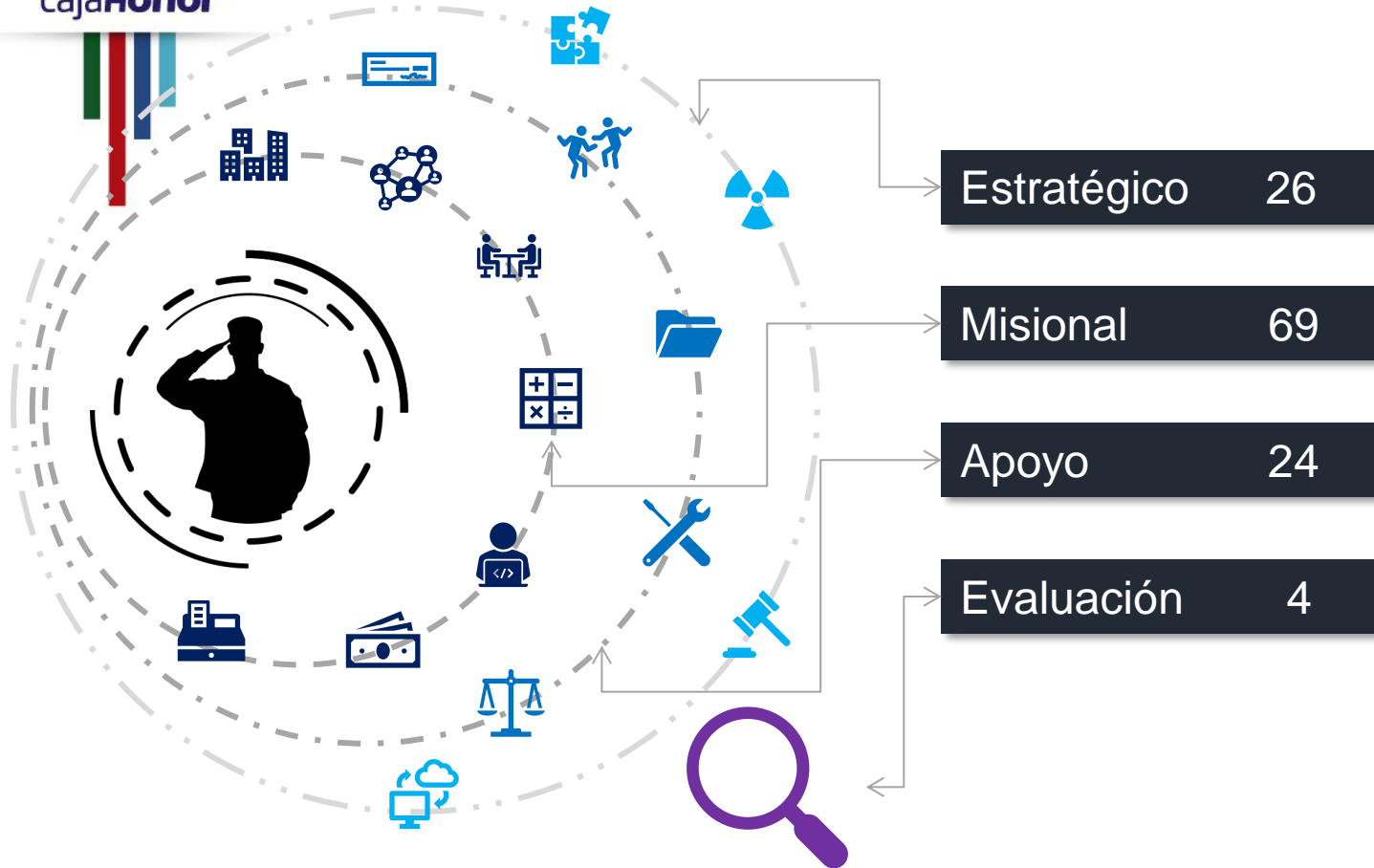


INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



Indicadores SGI

Tipo de Indicador

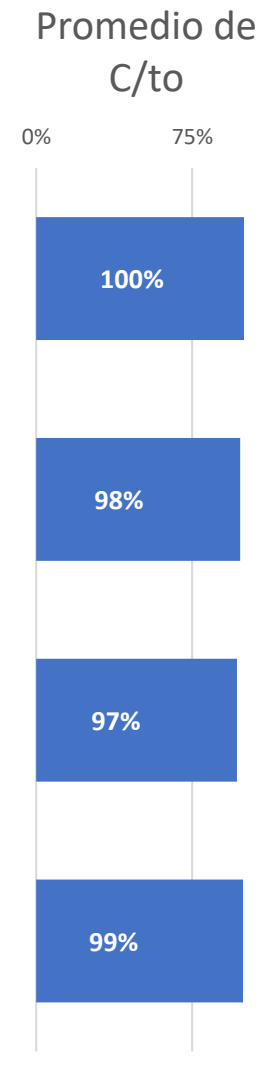


Ambiental: 3 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo

Efectividad: 21 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

Eficacia: 84 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

Eficiencia: 15 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos



Debido a la frecuencia de medición, **123 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **Primer trimestre de 2024**.

123

Indicadores



DESEMPEÑO DE PROCESOS



Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

**Resultado
2024**

99,3%

Meta 96%=
Cumplimiento 100%

Gestión Estratégica, Gestión del Riesgo, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión del SAC, Gestión de Finanzas y Crédito, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Gestión Disciplinaria, Auditoría y Control

Gestión de Tesorería

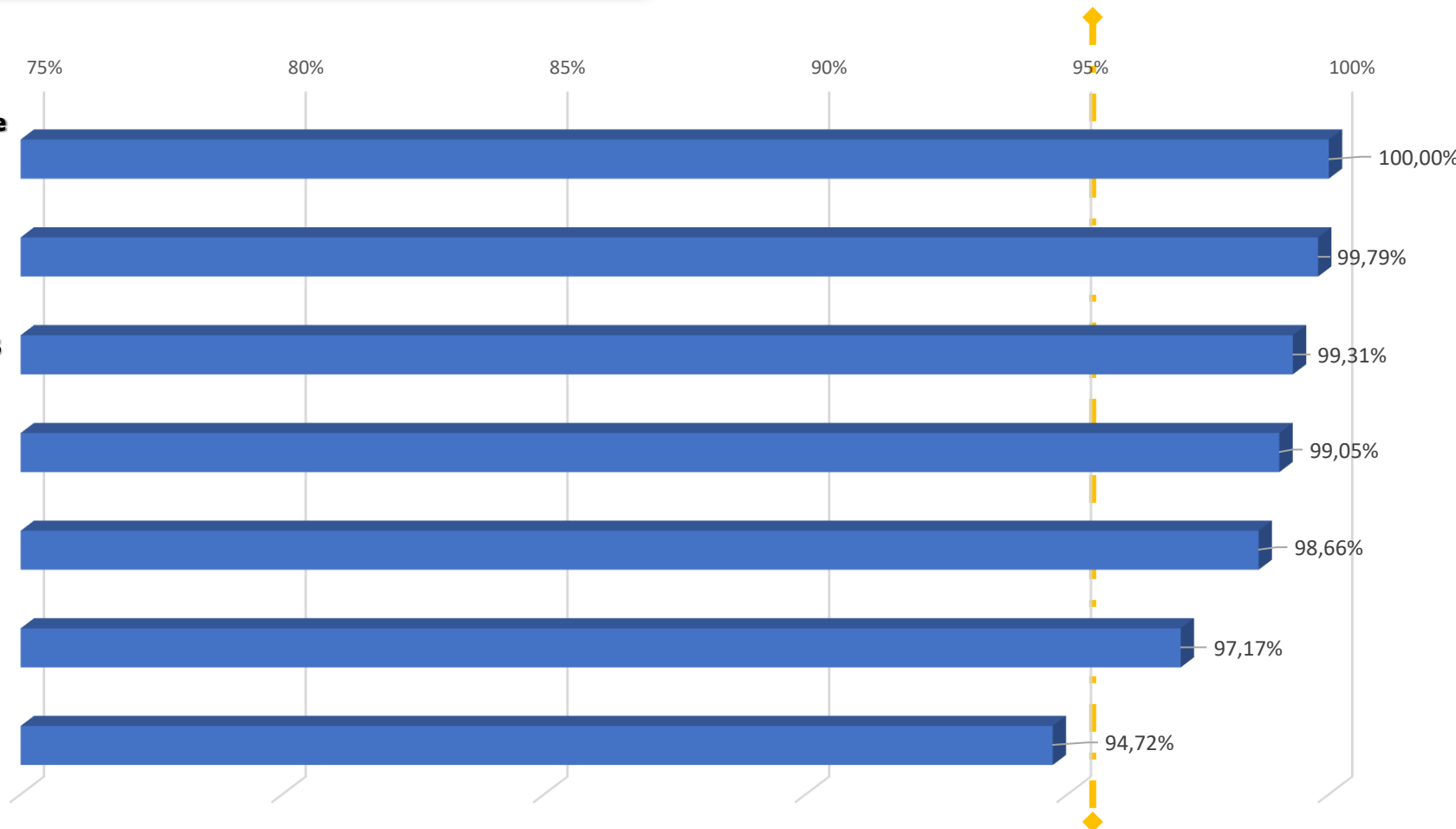
Administración de Cuentas

Gestión Contratación

Gestión de Comunicaciones

Gestión del Trámite

Gestión de Vivienda y Mercadeo



Nota1 : El desempeño de los procesos de la Entidad es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso



**PROMEDIO DE
CUMPLIMIENTO DE LOS
OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA
CALIDAD**



Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad

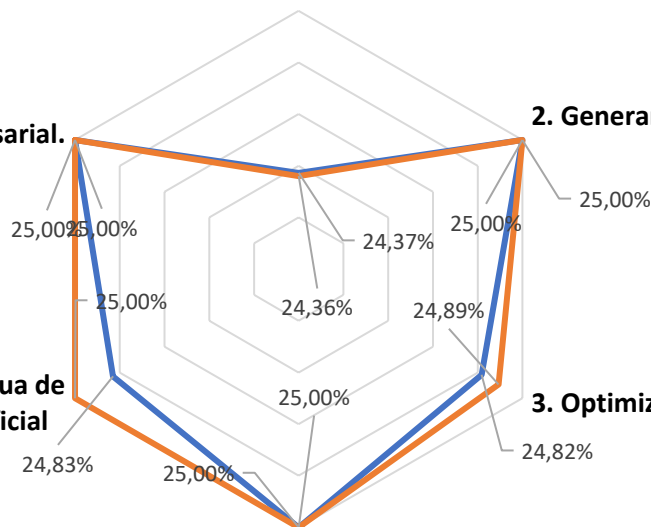
— I-2023 — I-2024



1. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros

6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

2. Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.



5. Promover la innovación transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial

3. Optimizar los recursos organizacionales presupuestales y logísticos.

4. Potenciar las competencias del Talento Humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores principios y ética superior

Trim I – 2023
24,84%

Trim I – 2024
24,88%



Indicadores con cumplimiento por debajo del 95% que impactaron en el cumplimiento de los objetivos I trimestre 2024

Objetivos	CUMPL. I TRIM.
1. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros	80,26%
Conocimiento de los modelos de Caja Honor	93,28%
Tiempo global de trámite	94,23%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda	89,63%
Soluciones de vivienda 14	92,84%
Soluciones de vivienda V8	69,98%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PABOG	85,39%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PAIBA	72,46%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PACAL	67,02%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda V14 PACAL	73,92%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PABAR	55,34%
Tiempo trámites ASERA	88,77%
5. Promover la innovación transformación digital y mejora continua de los procesos con énfasis en analítica de datos e inteligencia artificial	43,75%
Registro y control salidas no conformes PAIBA	43,75%



**INDICADORES QUE
IMPACTARON EL
CUMPLIMIENTO IDEAL DE
LOS PROCESOS**

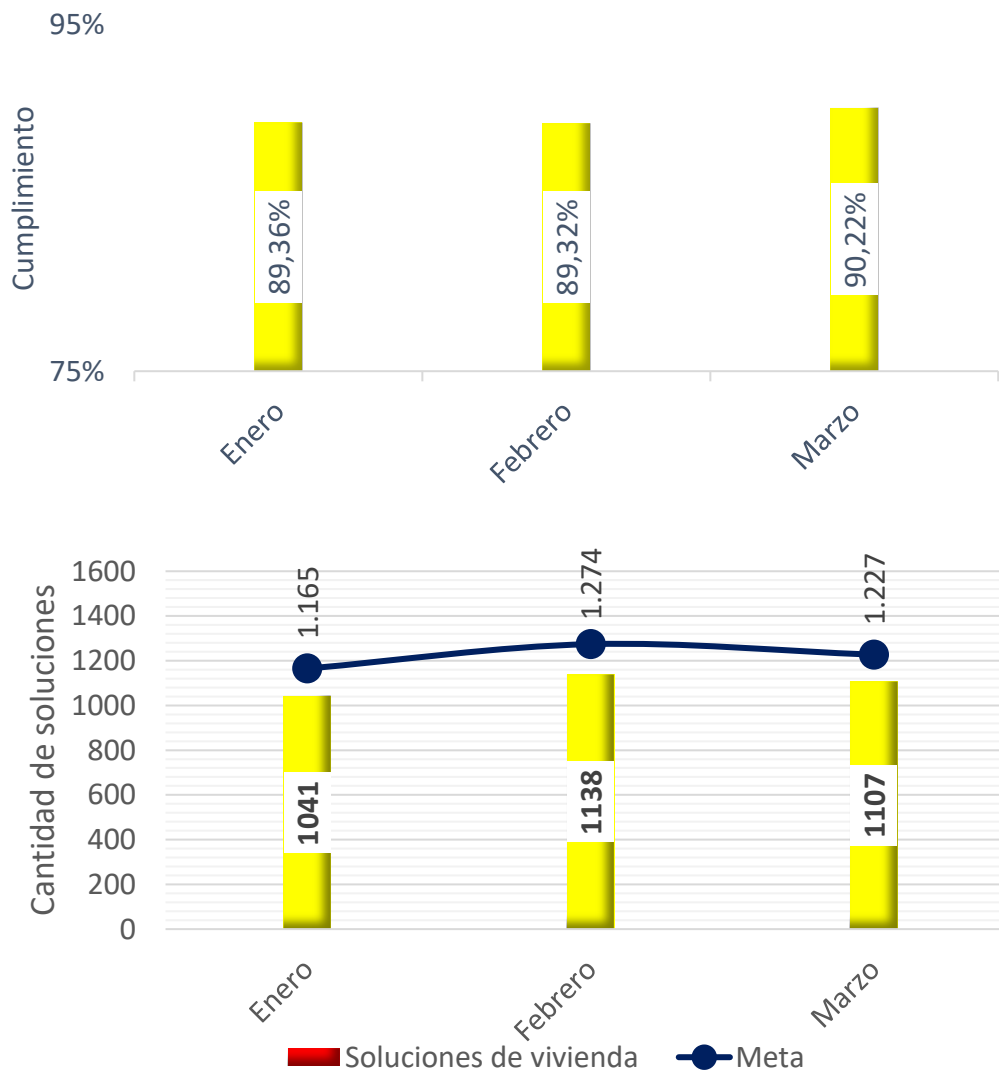


Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

Acceso a modelos de soluciones de vivienda

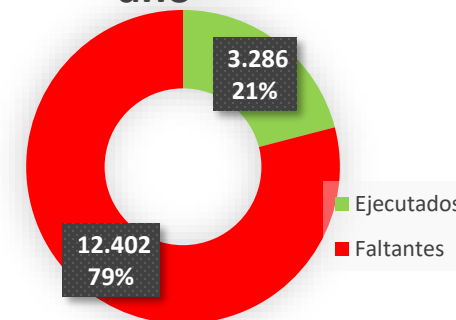
Acción de mejora No. 573

89,63%



Análisis del trimestre: Para el Primer trimestre de 2024 Caja Honor programó entregar 3.666 soluciones de vivienda, ejecutando durante este periodo 3.286 trámites, correspondiente a un 89,63% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 15.688 soluciones de Vivienda



Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

Soluciones de vivienda 14

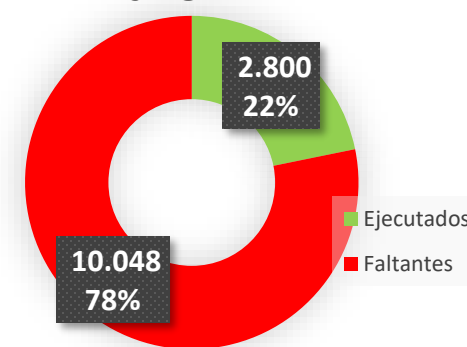
Acción de Mejora No. 573

92,84%



Análisis del trimestre: Para el Primer trimestre de 2024 Caja Honor programó entregar 3.016 soluciones de vivienda V14, ejecutando durante este periodo 2.800 trámites, correspondiente a un 92,84% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 12.848 soluciones de Vivienda

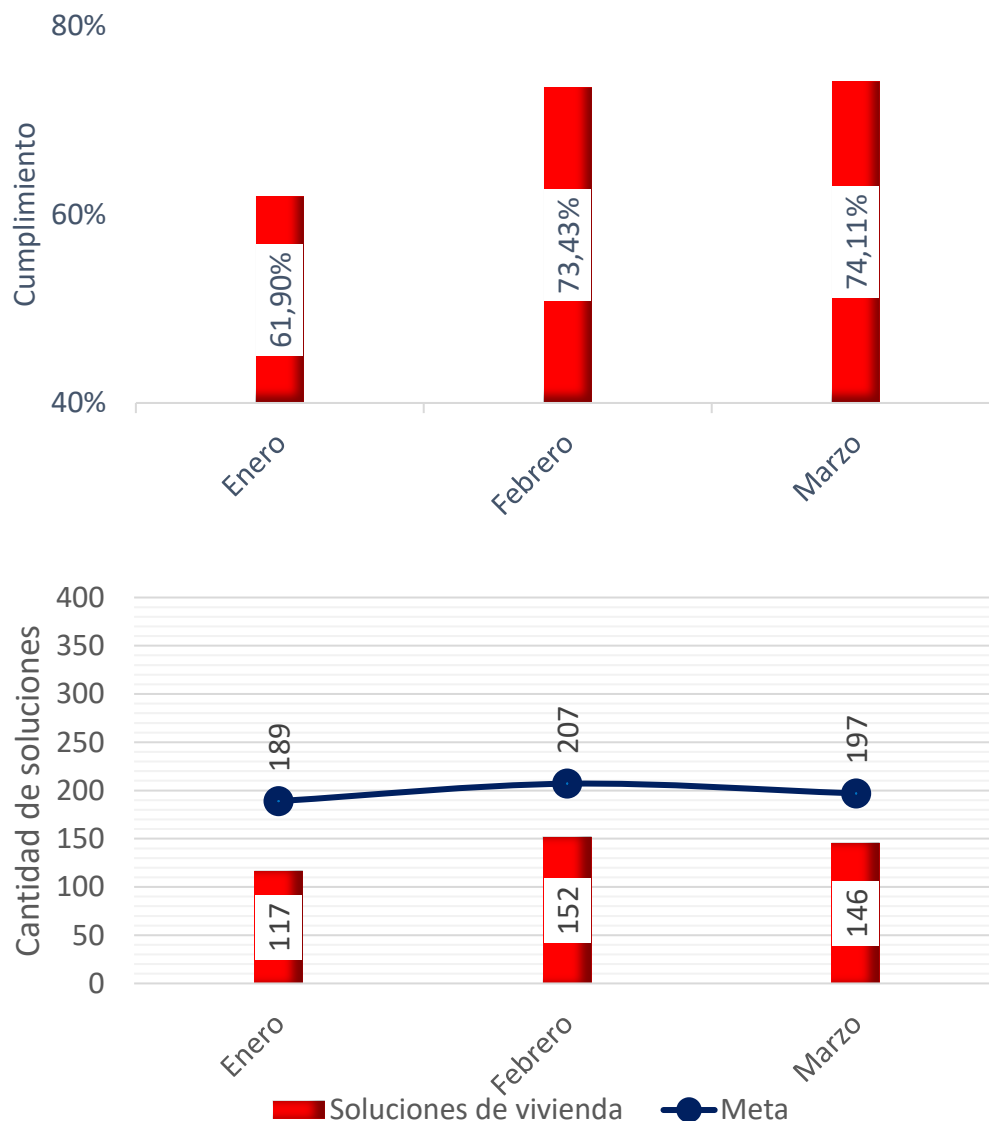


Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

Soluciones de vivienda 8

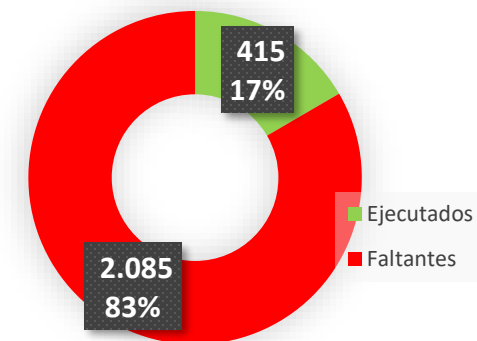
Abierta acción correctiva No. 400

69,98%



Análisis del trimestre: Para el Primer trimestre de 2024 Caja Honor programó entregar 593 soluciones de vivienda V8, ejecutando durante este periodo 415 trámites, correspondiente a un 69,98% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 2.500 soluciones de Vivienda

Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva

Comportamiento



Proceso Gestión del trámite

Tiempo global de trámite

Acción de mejora No. 578

92,37%

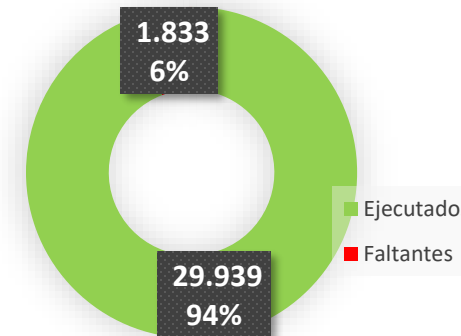


Análisis del trimestre: Para el Primer trimestre del 2024, se gestionaron 31.772 trámites, de los cuales 29.939 se encuentran dentro del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un cumplimiento del 94,23%.

Por tanto, 1.833 trámites quedaron por fuera del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un 6%.

Cumplimiento frente al

año



Meta del año: 100% de los trámites en máximo 5 días



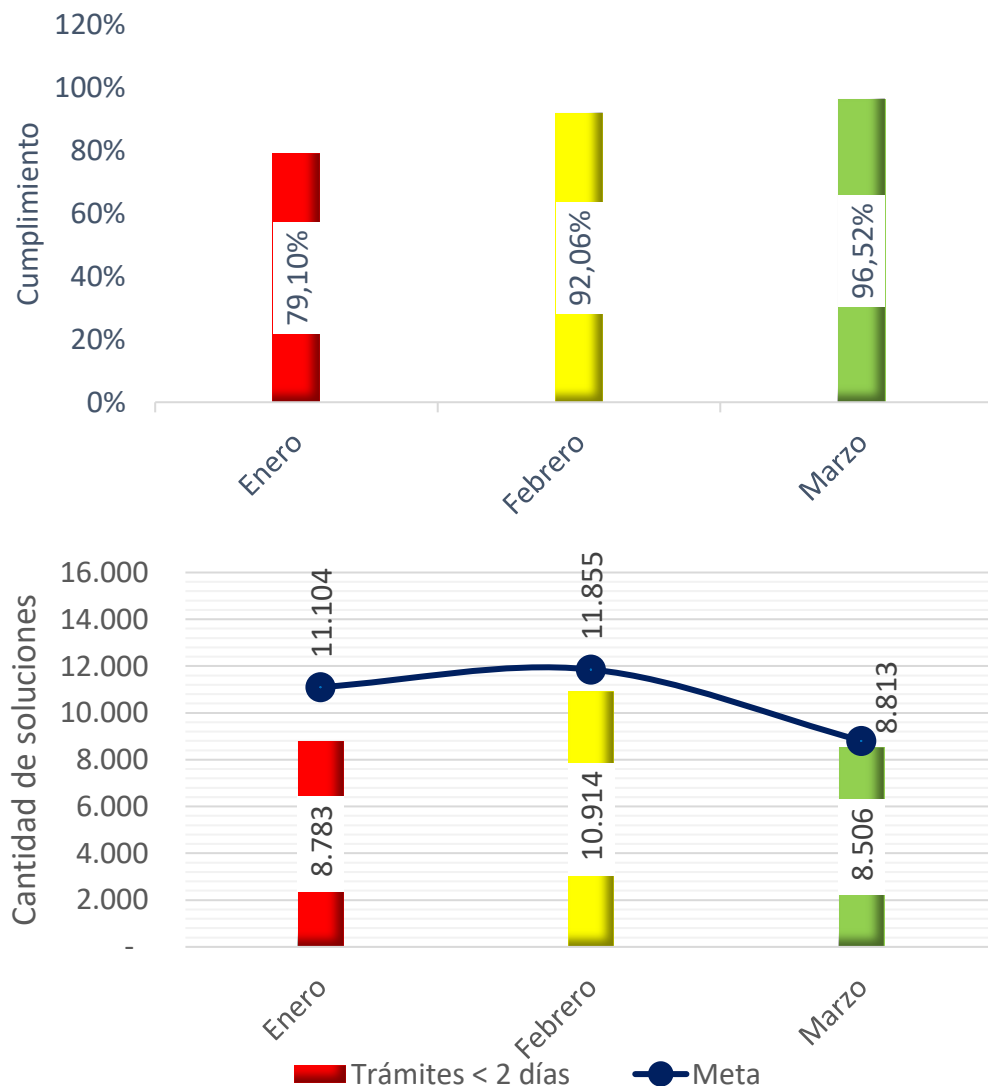
Proceso Gestión del trámite

Tiempo trámites atendidos ASERA

Acción de mejora No. 578



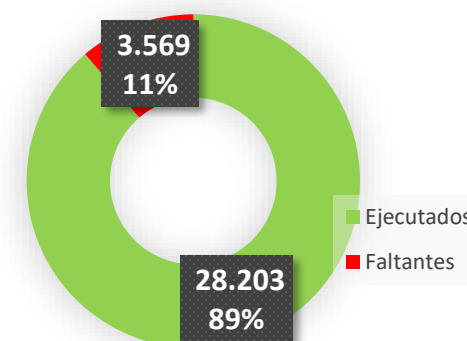
90,14%



Análisis del trimestre: Para el Primer trimestre del 2024, se gestionaron 31.772 trámites, de los cuales 28.203 se encuentran dentro del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un cumplimiento del 88,77%

Por tanto, 3.569 trámites quedaron por fuera del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un 11%.

Cumplimiento frente al año



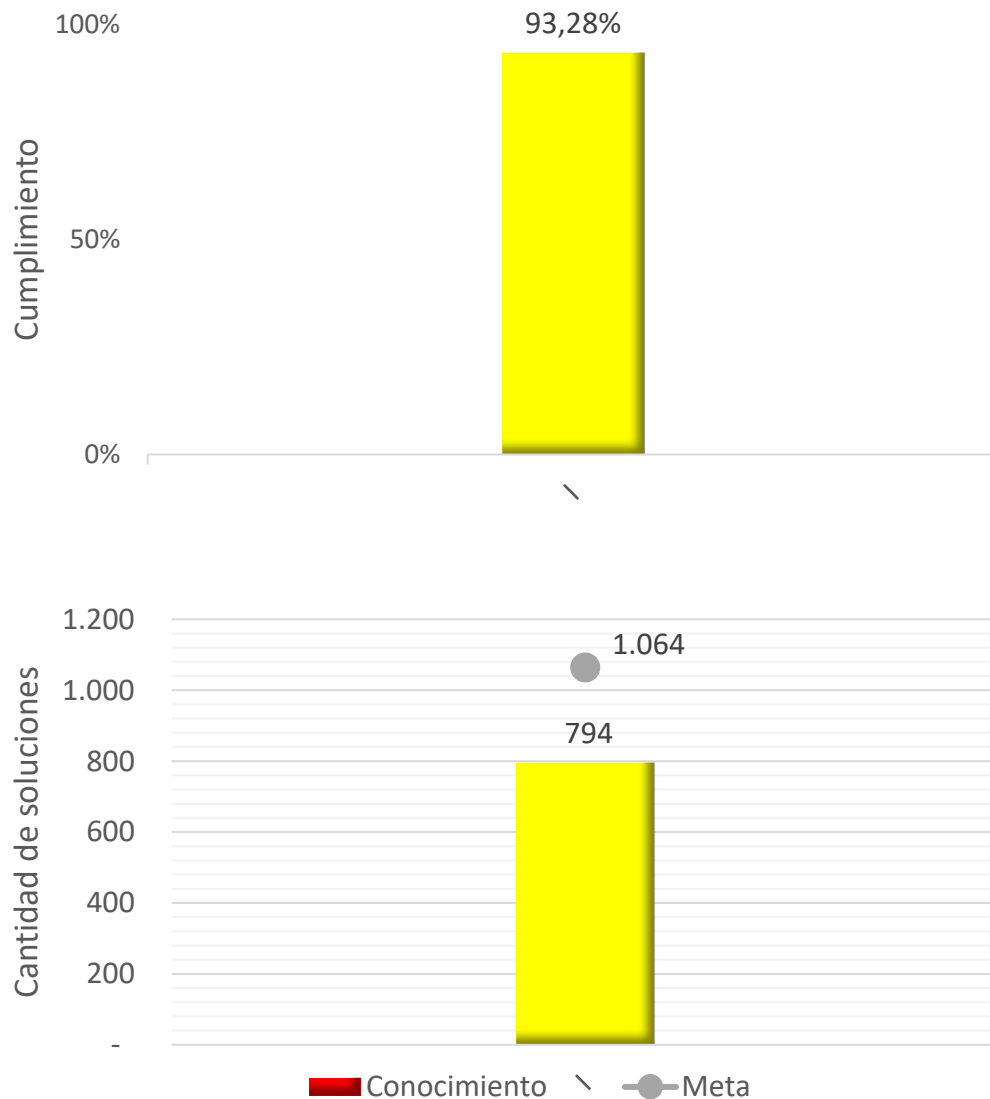
Meta del año: 100% de los trámites en máximo 2 días



Conocimiento de los modelos de Caja Honor

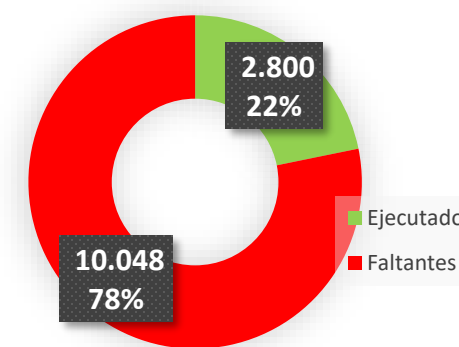
Acción de mejora No. 583

93,28%



Análisis del trimestre: Para el Primer trimestre de 2024 Caja Honor realizó 1064 encuestas, donde 794 personas conocían los modelos de Caja Honor, correspondiente a un 93,28% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: $\geq 80\%$

Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva

Comportamiento



CONCLUSIONES



Conclusiones

- En el I trimestre de 2024, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 99,10 % frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento del 100%.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el I trimestre fue de 99,6% superando la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes:
 - Afiliados 98,5%
 - Financiera: 100%
 - Aprendizaje e Innovación 100%
 - Procesos Internos 100%
- De los 123 indicadores del trimestre, 111 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 6 presentaron un cumplimiento en estado de alerta (Conocimiento de los modelos de Caja Honor, Tiempo global de trámite, Acceso a modelos de soluciones de vivienda, Soluciones de vivienda 14, Tiempo trámites ASERA, Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PABOG) y 6 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda V8, Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PAIBA, Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PACAL, Acceso a modelos de soluciones de vivienda V14 PACAL, Acceso a modelos de soluciones de vivienda V8 PABAR, Registro y control salidas no conformes PAIBA).
- Para los indicadores en estado alerta y críticos se evidencia en ISOLUCIÓN la apertura de las acciones correspondientes, a través del módulo mejora.



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079



www.cajahonor.gov.co

