



**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



# Análisis Desempeño de Procesos

## II trimestre de 2021



Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Julio 2021



[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

# AGENDA

1. Presentación de objetivos.
2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión Integrado - SGI, II trimestre de 2021.
3. Desempeño de procesos del SGI, II trimestre de 2021.
4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, II trimestre de 2021.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en el II trimestre de 2021.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, II trimestre de 2021.
7. Conclusiones y recomendaciones.





**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



# 1. PRESENTACIÓN DE OBJETIVOS



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## Objetivo general

Analizar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el segundo trimestre de 2021.

## Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el segundo trimestre de 2021.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento del segundo trimestre de 2021.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del segundo trimestre de 2021.



## 2. INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

# Indicadores SGI

## Tipo de Indicador

Promedio de C/to

70% 90% 110%

**Eficacia: 80** de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

97,5%

**Eficiencia: 14** permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

98,1%

**Efectividad: 15** permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

97,5%

**Ambiental: 4** permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo

100,0%

Estratégico	41
Misional	46
Apoyo	22
Evaluación	4



Debido a la frecuencia de medición, **113 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **segundo trimestre de 2021**. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

**113**  
Indicadores

**21** indicadores de nivel estratégico  
**92** indicadores de nivel operacional





**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

### 3. DESEMPEÑO DE PROCESOS



La seguridad  
es de todos

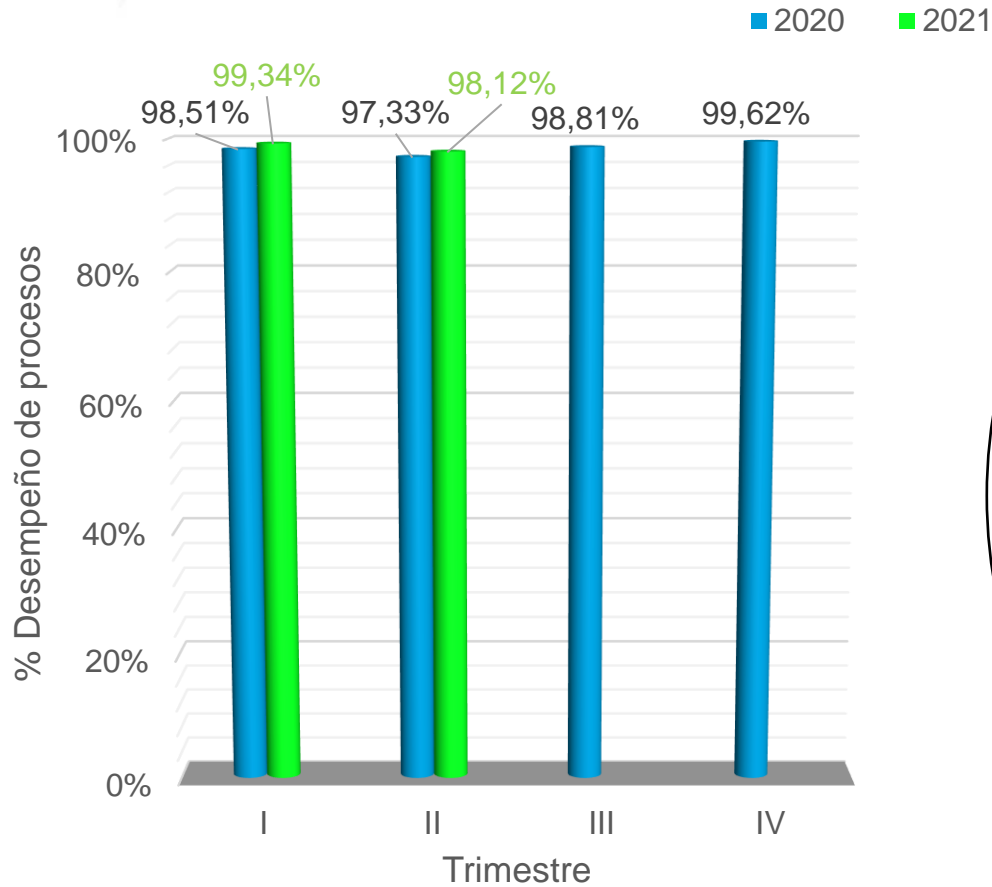
Mindefensa



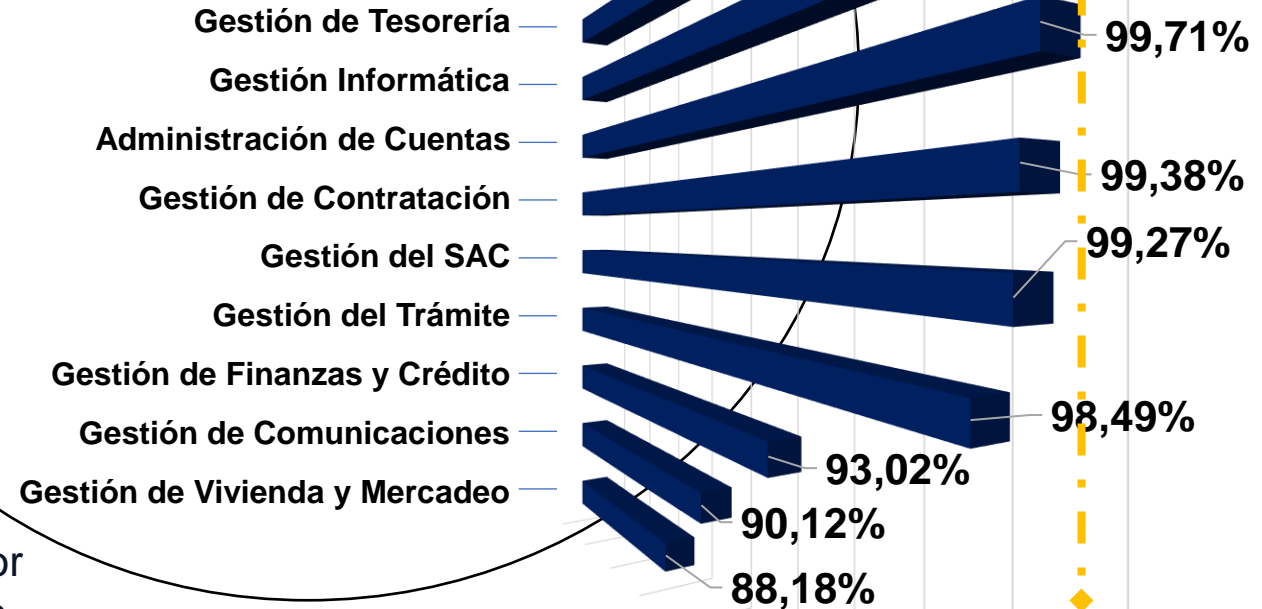
cajaHonor

# Medición del desempeño de procesos

# 98.12%/Meta



Gestión Estratégica, Gestión del Riesgo, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Gestión Disciplinaria, Auditoría y Control



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





**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

### **3. PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD**



La seguridad  
es de todos

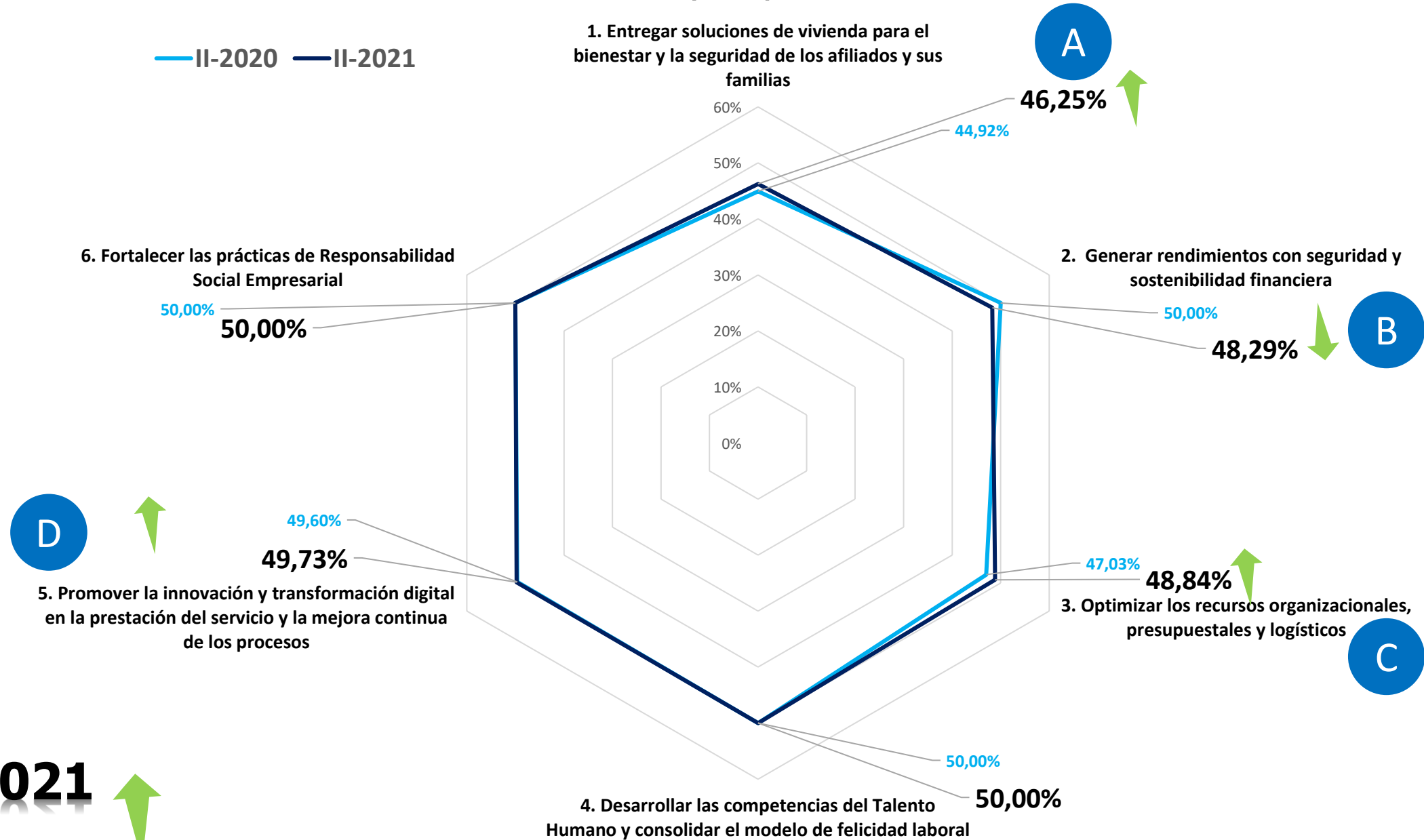
Mindefensa



cajaHonor

# Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos II Trimestre 2021 (50%)

— II-2020 — II-2021



Trim II-2020  
48.60%

Trim II-2021  
48.85%





caja

## Indicadores con cumplimiento por debajo del 95% que impactaron en el cumplimiento de los objetivos

**A**

### Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias

Soluciones de vivienda V14	68,8%
Soluciones de vivienda V8	50,9%
Total soluciones de vivienda	64,6%
Tiempo trámites atendidos ATEAF	92,8%
Seguidores en redes sociales	52,3%

**B**

### Generar rendimientos con sostenibilidad y sostenibilidad financiera

Provisión de recursos para subsidios	76,0%
--------------------------------------	-------

**C**

### Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos

Ejecución acumulada de ingresos	93,1%
Devolución Recursos de Terceros	82,1%

**D**

### Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos

Aprobación créditos en línea	86,0%
Cronograma de implementación georefenciación	85,7%



## **5. INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS**





cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

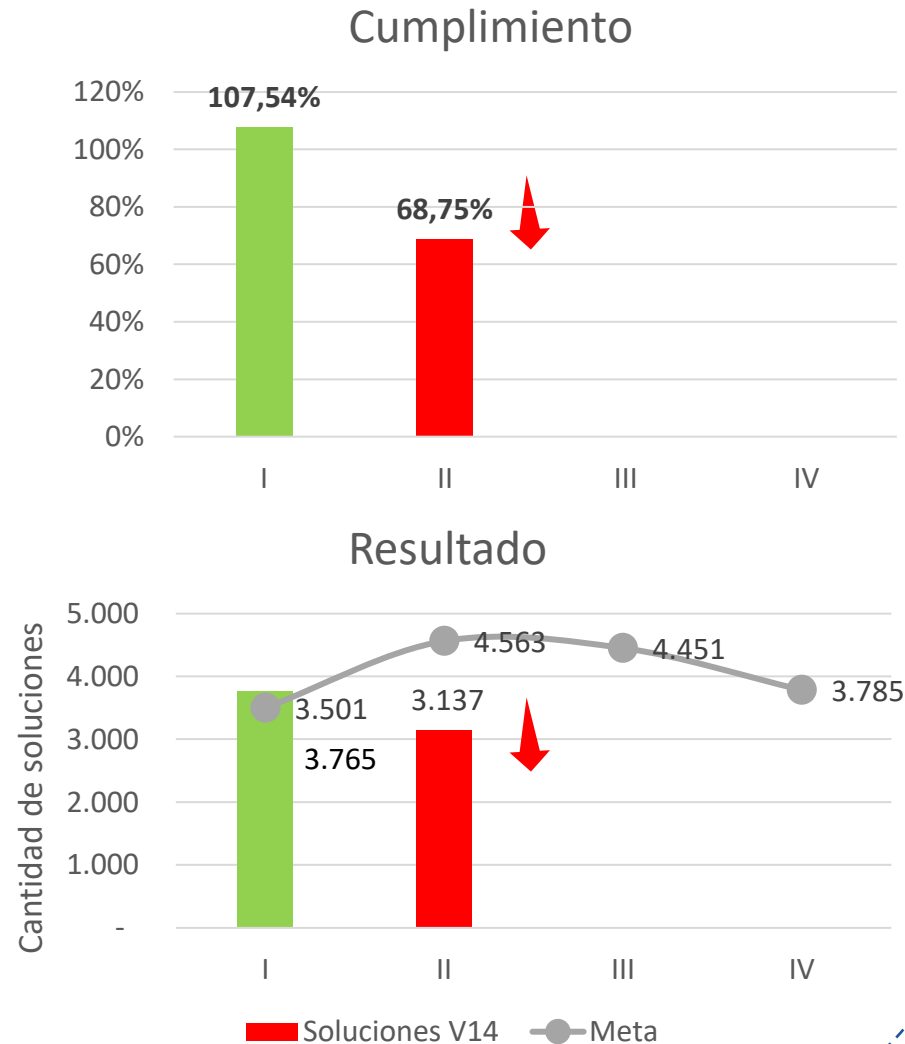


### Soluciones de vivienda V14

Cumplimiento ideal

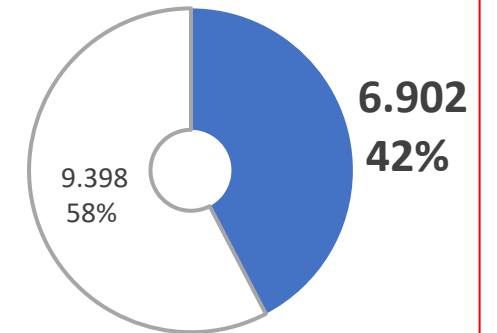
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el segundo trimestre de 2021 se tramitaron 3.131 soluciones de vivienda 14 de las 4.563 programadas para un 68,75% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 16.300 Sol. V14**

Abrir acción correctiva

Comportamiento





cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

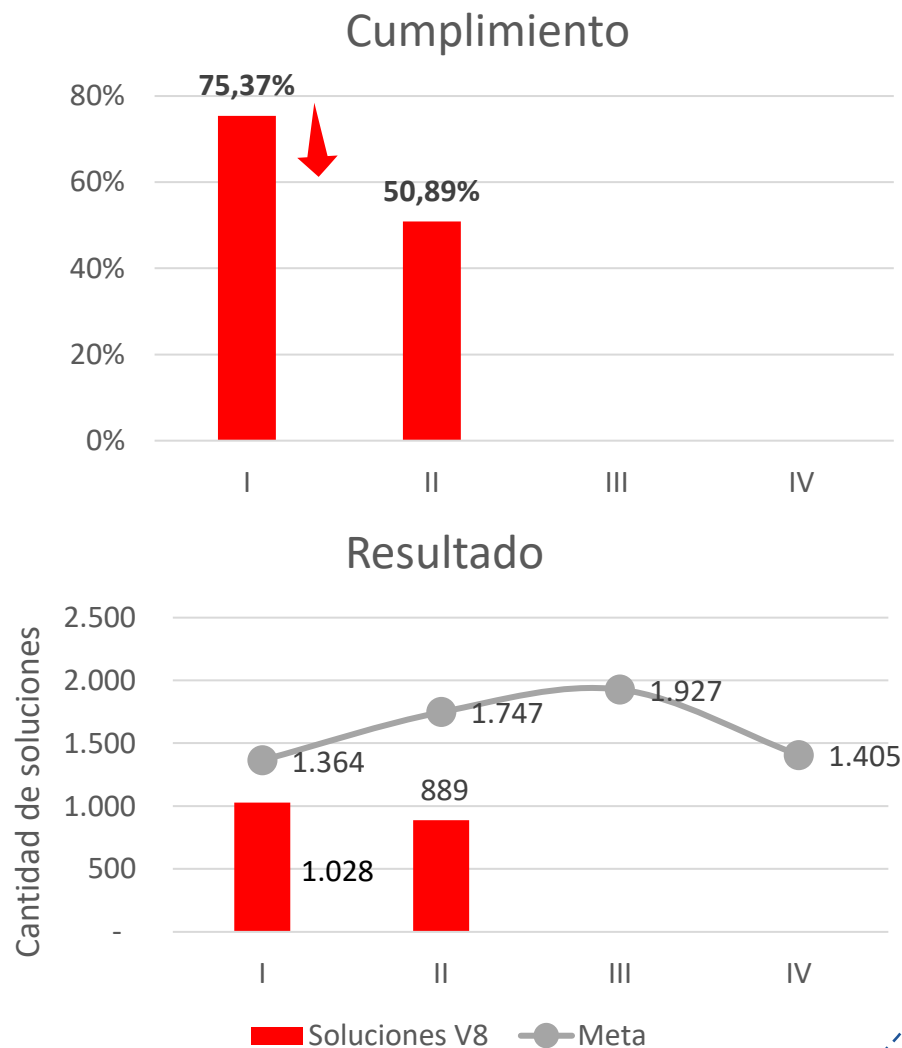


**Soluciones de vivienda V8**

Cumplimiento ideal

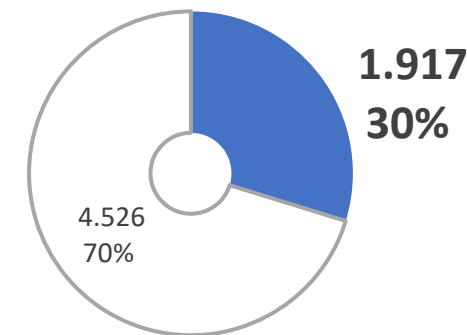
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el segundo trimestre de 2021 se tramitaron 889 soluciones de vivienda 8 de las 1.747 programadas para un 50,89% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 6.443 Sol. V8**

Acción correctiva No. 333

Comportamiento







cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

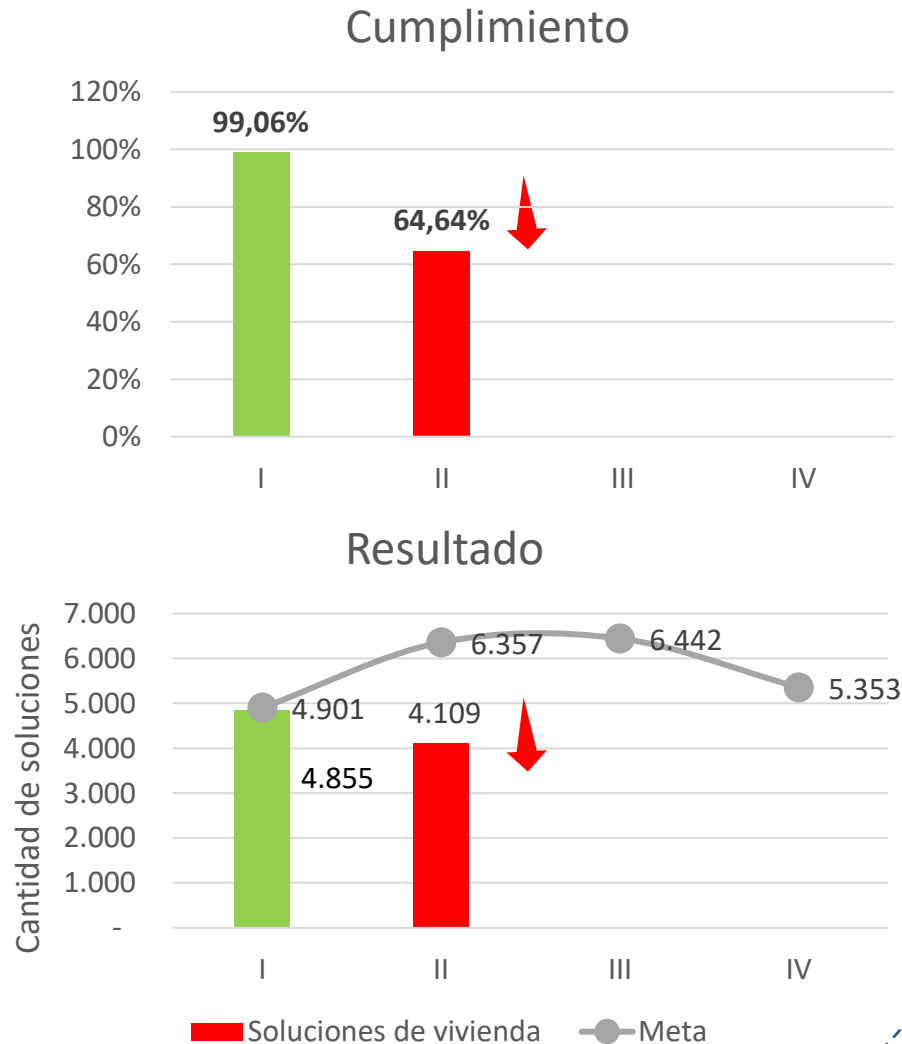


**Total  
soluciones  
de vivienda**

Cumplimiento ideal

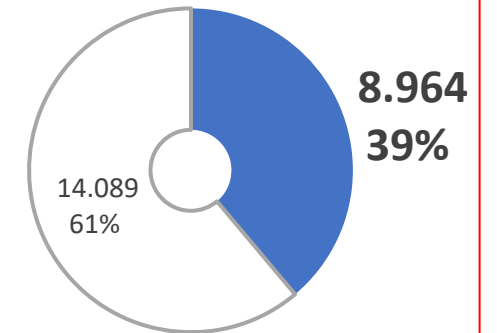
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el segundo trimestre de 2021 se tramitaron 4.109 soluciones de vivienda de las 6.357 programadas en todos los modelos para un 64,64% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 23.053  
Soluciones de vivienda**

**Abrir acción correctiva**



cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo



**Cronograma de implementación georreferenciación**

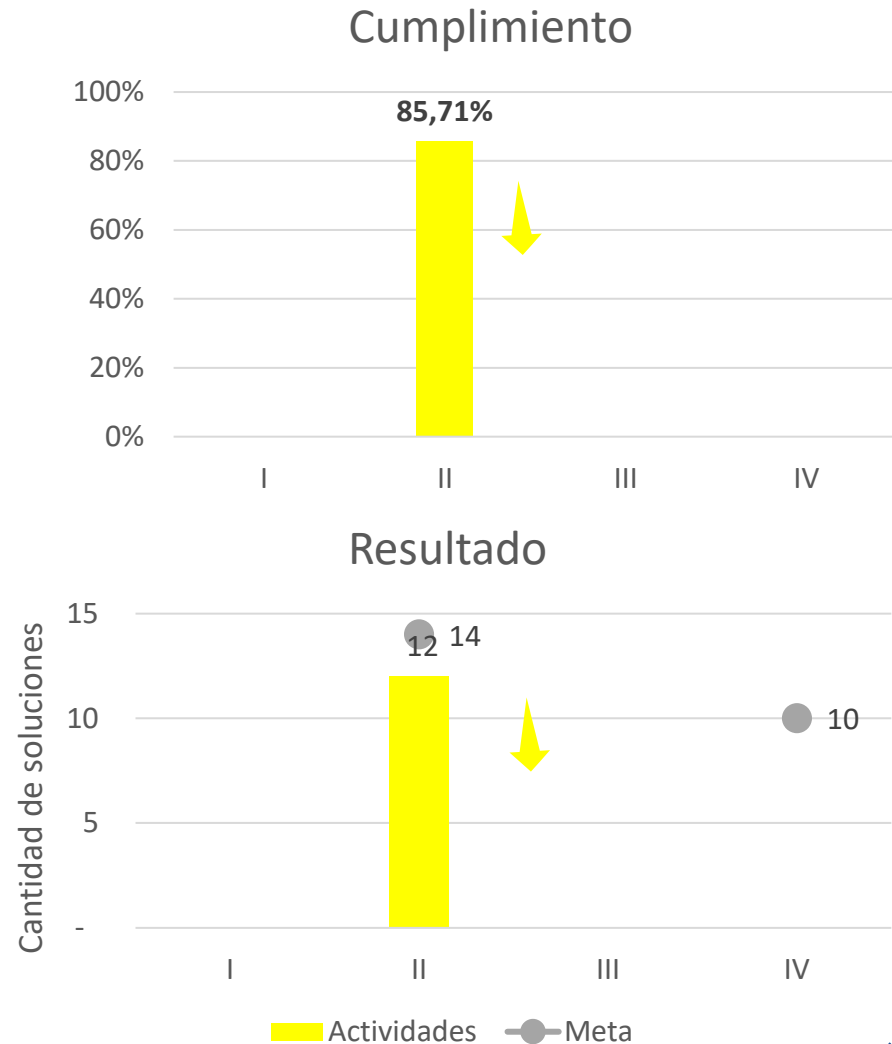
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

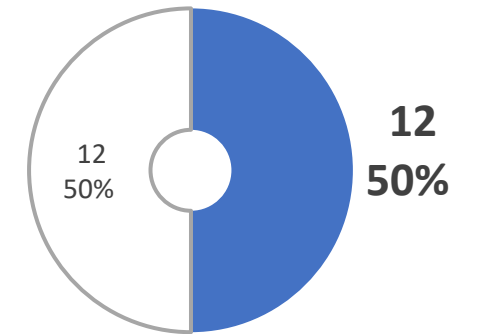


Comportamiento



En el segundo trimestre de 2021 se realizaron 12 actividades de las 14 programadas para un 85,71% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 24 actividades**

Abrir acción de mejora



cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Gestión de Comunicaciones

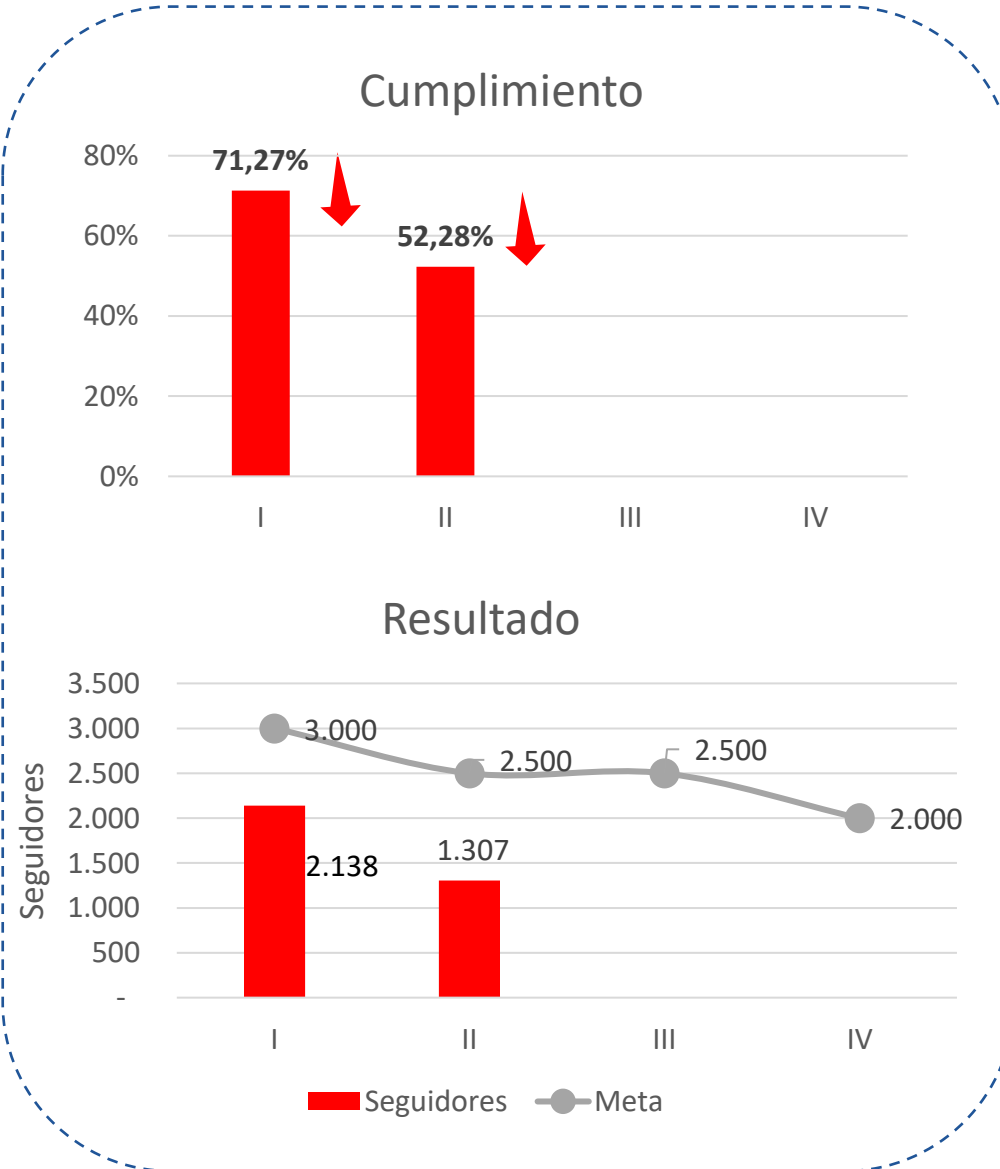


### Seguidores en redes sociales

Cumplimiento ideal

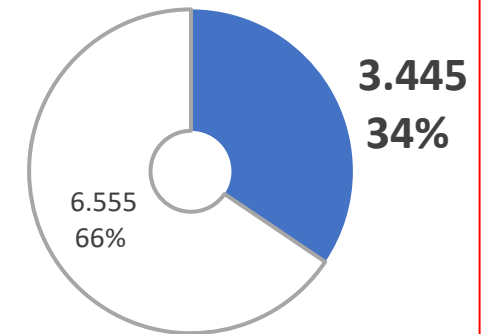
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el primer trimestre de 2021 se aumentó el número de seguidores en redes sociales en 1.307 de 2.500 proyectados, correspondiente al 52,28% de la meta prevista.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 10,000 Seguidores**

Abrir acción correctiva





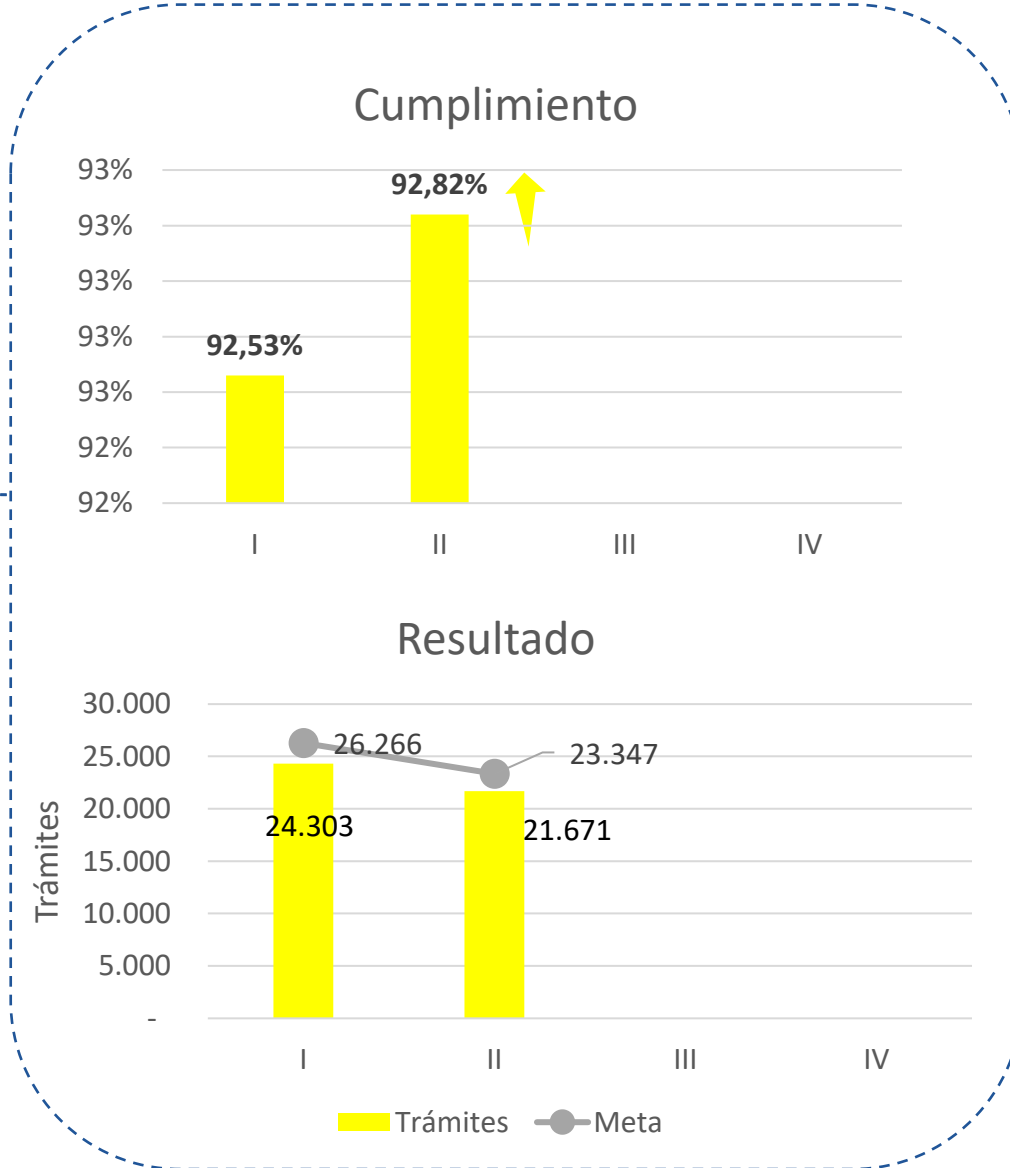
cajaHonor

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Proceso Gestión del Trámite



**Tiempo  
trámites  
atendidos  
ATEAF**



Durante el segundo trimestre de 2020, se recibieron y gestionaron en 2 días 21.671 trámites de los 23,347 realizados, correspondiente a un cumplimiento del 92,82%

Acción de mejora No. 272

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento

# Subgerencia Financiera

## Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

### Provisión de recursos para subsidios



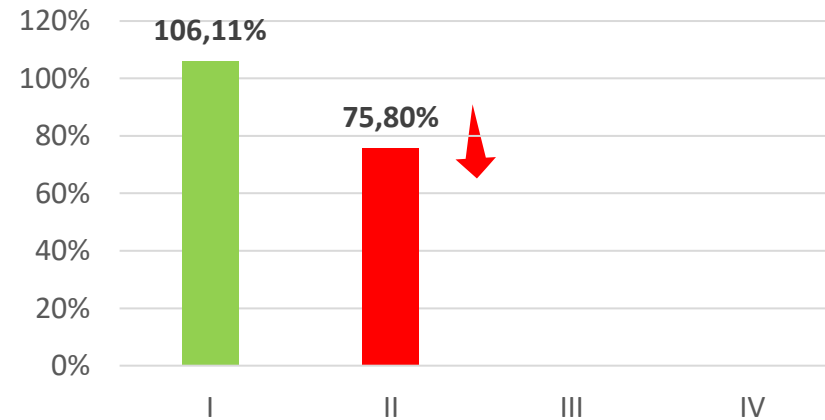
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

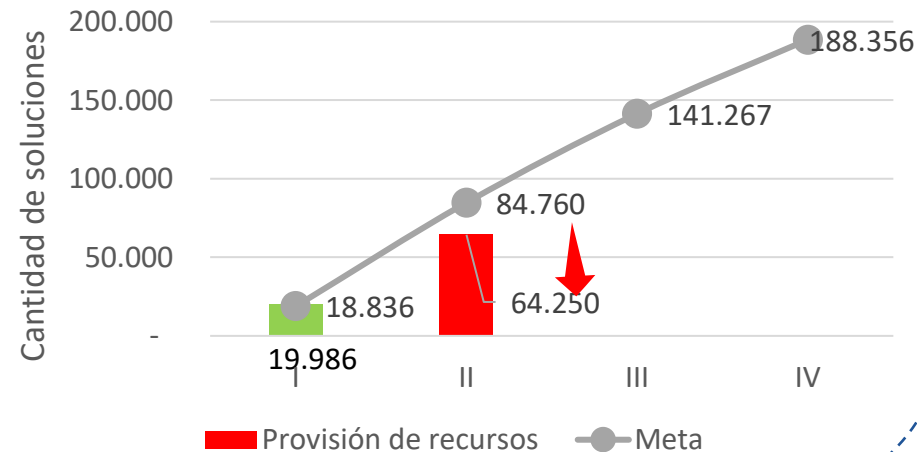
Acción Correctiva

Comportamiento

### Cumplimiento

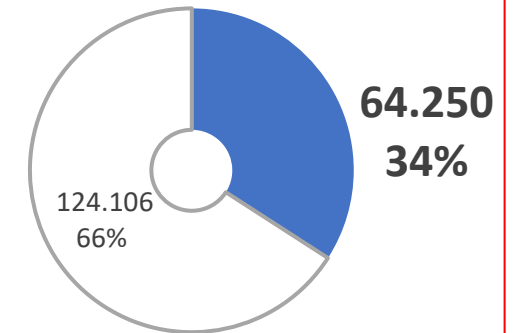


### Resultado



Al II trimestre de 2021, se provisionaron recursos de la utilidad operacional por \$ 64.250 millones, correspondiente al 75.8% de la meta prevista en \$ 84.760 millones, producto de la utilidad operacional (\$73.811 millones) y el comportamiento del IPC año corrido que se ubicó en 3.13%..

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 188.356**  
**Millones de pesos**

Abrir acción correctiva

# Subgerencia Financiera

## Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

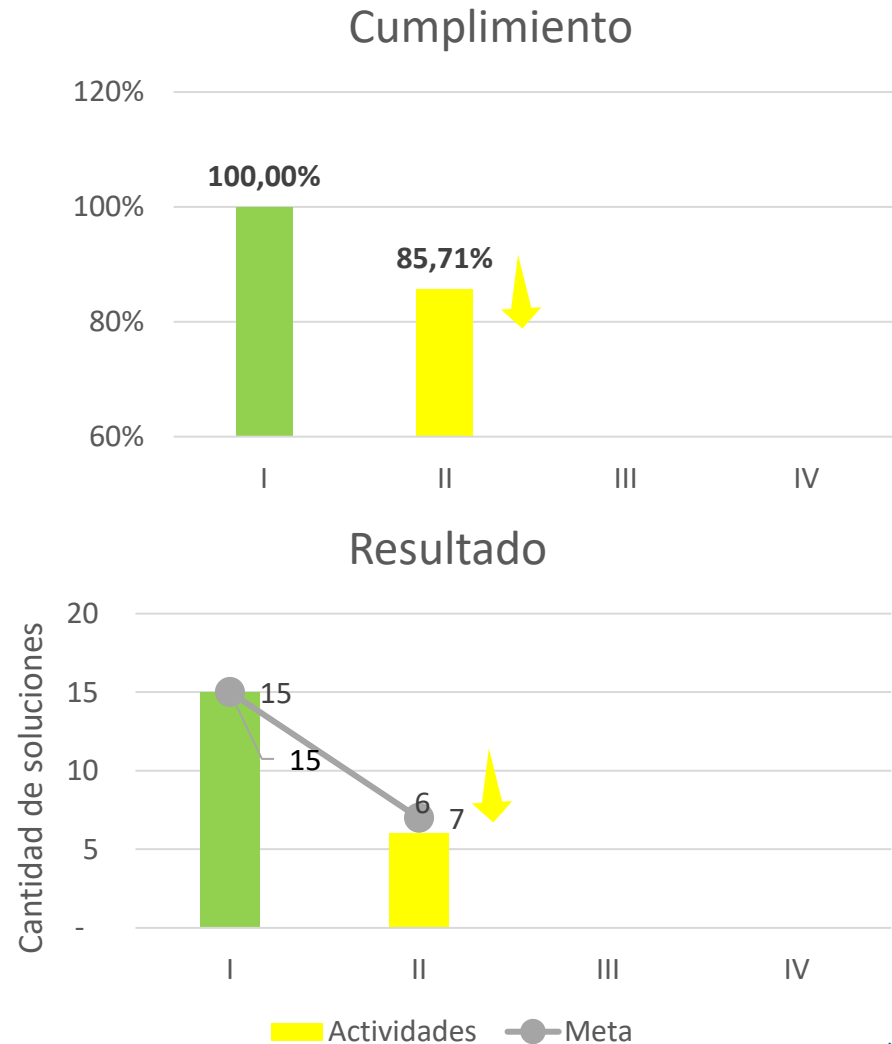


**Aprobación  
créditos en línea**

Cumplimiento ideal

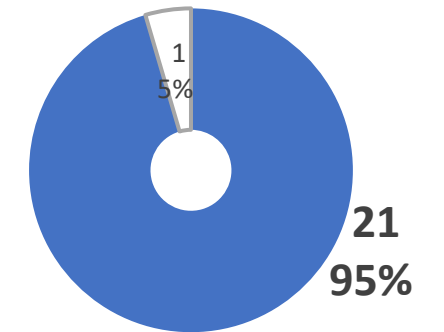
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el segundo trimestre de 2021 se realizaron 6 actividades de las 7 programadas para un 85,71% de cumplimiento. Pendiente culminación de actividad relacionada con al herramienta de crédito.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 22  
actividades**

Abrir acción de mejora





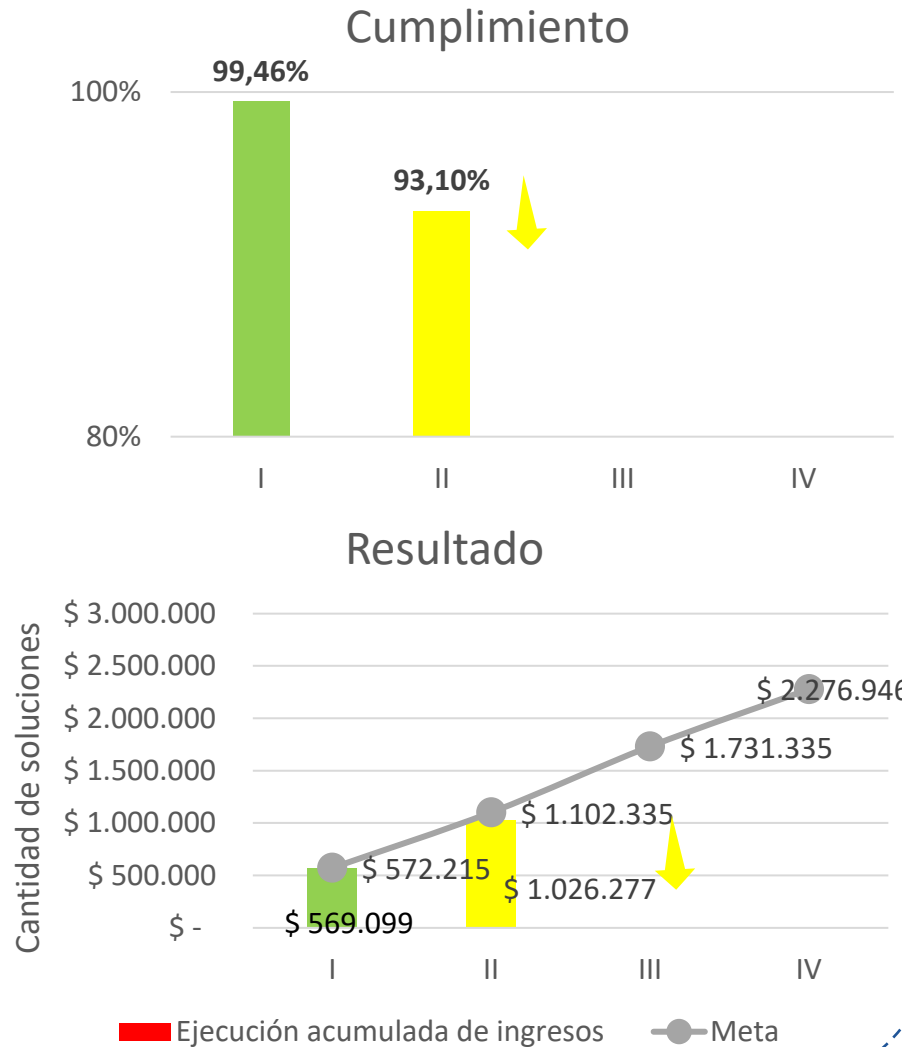
cajaHonor

# Subgerencia Financiera

## Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

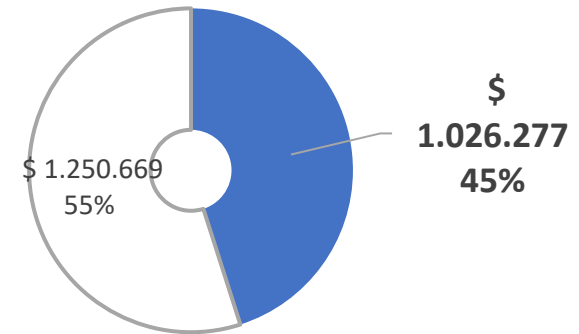


**Ejecución acumulada de ingresos**



II trimestre de 2021 fue de \$1.026.277 millones equivalente al 93.10% respecto a la meta establecida \$1.102.335 millones.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: \$ 2.276.946**  
**Millones de pesos**

**Abrir acción de mejora**

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



cajaHonor

# Subgerencia Financiera

## Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

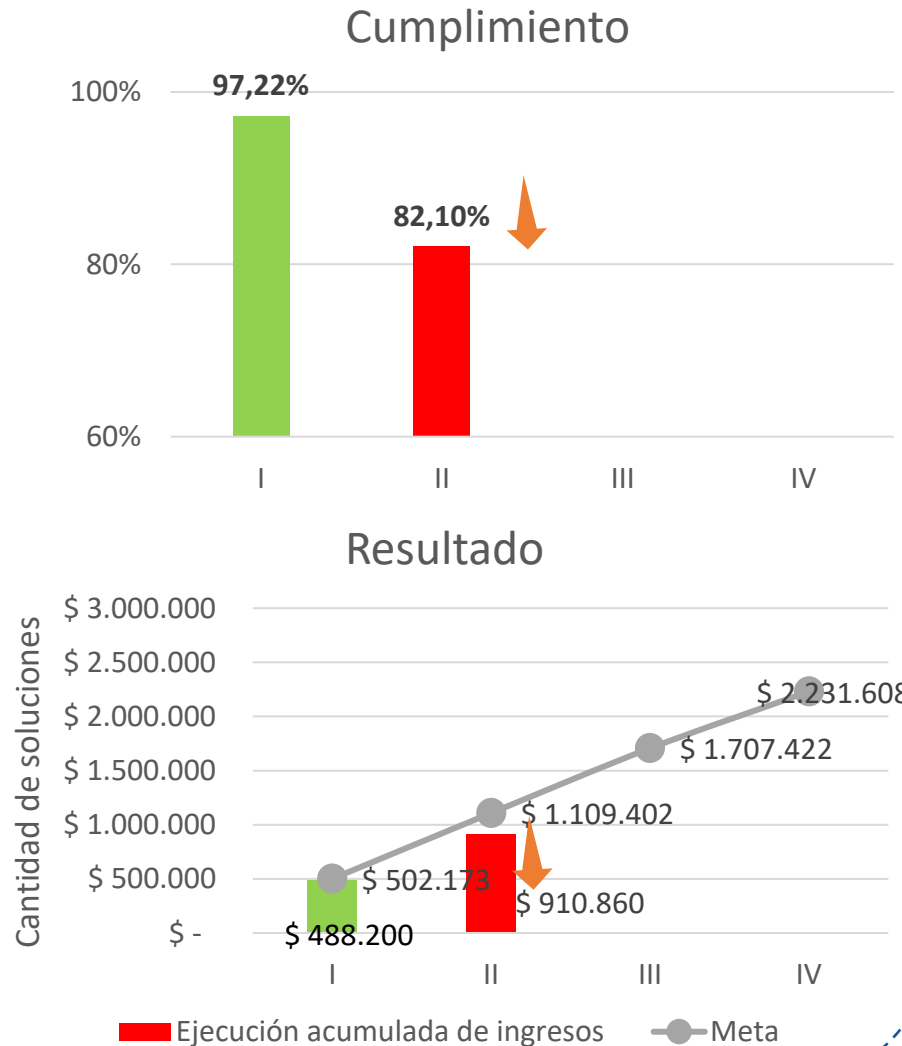


### Devolución Recursos de Terceros

Cumplimiento ideal

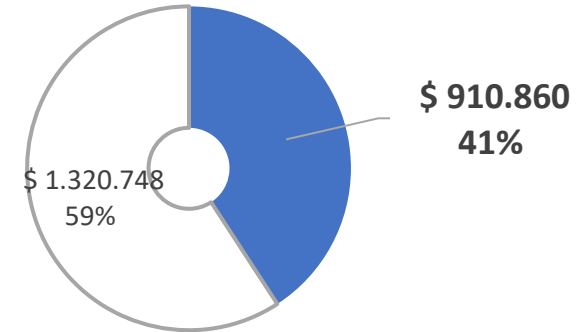
Acción de mejora

Acción Correctiva



Al II trimestre de 2021, la devolución recursos de terceros tuvo una ejecución del 82.10% equivalente a \$ 910.860 millones de \$ 1.109.402 programados.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: \$ 2.231.608**  
**Millones de pesos**

**Abrir acción correctiva**



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## **6. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

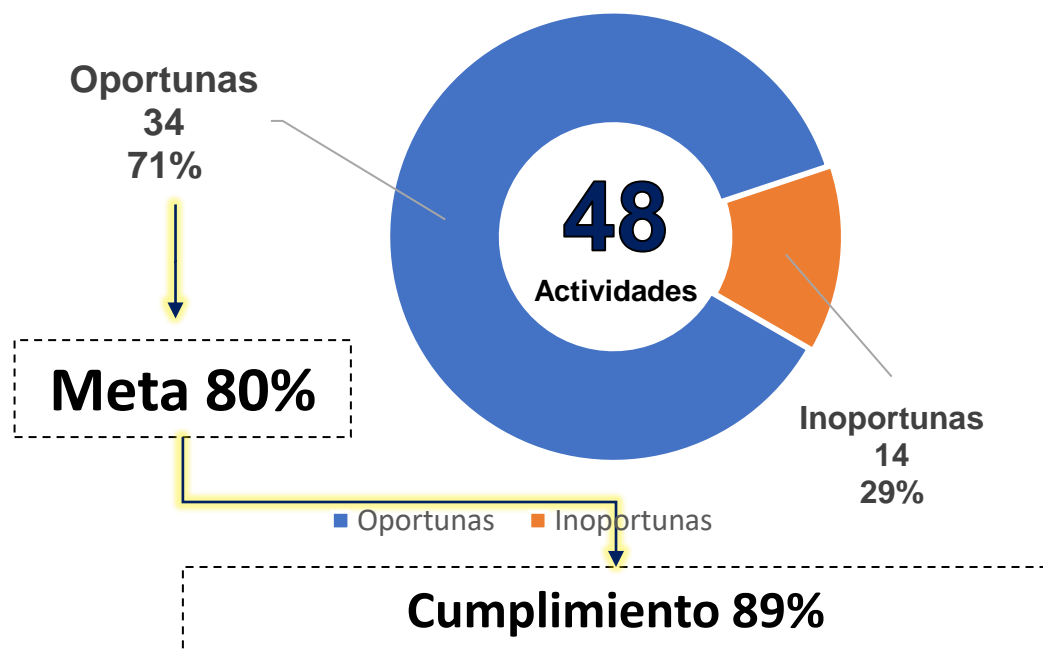
# Gestión de acciones del SGI - II trimestre 2021

**56**  
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora	45	23
Correctivas	11	10
Auditoría	23	23
<b>Total</b>	<b>56</b>	

## Oportunidad en las Actividades de las Acciones



Proceso	Acciones		Actividades	
	Mejora	Correctivas	Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Mercadeo	1	1	8	1
G. Documental	2		0	0
G. Finanzas y Crédito	3		2	1
G. Tesorería	2		1	2
G. del SAC	1		2	1
G. Estratégica	3		5	0
G. Trámite	24	8	15	9
Administración Cuentas	1		1	0
G. Comunicaciones	1	1	0	0
G. Contratación	1		0	0
G. Talento Humano	2		0	0
G. Disciplinaria	1		0	0
G Informática	1		0	0
G. Jurídica	1		0	0
Servicios Adtivos	1		0	0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>14</b>



## 7. CONCLUSIONES



- El desempeño de los procesos de la Entidad, obtuvo un resultado del 98.12 % frente a la meta de 96%, representó un cumplimiento del 100 %.
- En el segundo trimestre de 2021 el resultado del indicador nivel de ejecución PAI es de 97,58% superando la meta de 96%, cumpliendo con el Plan de Acción Institucional – PAI en 100%. Perspectivas BSC: Afiliados 97,07%; Financiera: 96%; Aprendizaje e Innovación 98,01%; Procesos Internos: 99,24 %
- De los 113 indicadores del trimestre, 103 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 4 presentó un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Tiempo trámites atendidos ATEAF, Ejecución acumulada de ingresos, Aprobación créditos en línea, Cronograma de implementación georefenciación) y 6 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda V14, Soluciones de vivienda 8, Total soluciones de vivienda, Provisión de recursos para subsidios, Devolución Recursos de Terceros\_2021 y Seguidores de redes sociales).
- Para el segundo trimestre el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 48.85%, frente al 50% esperado.



- En el segundo trimestre de 2021 se tramitaron 4.109 soluciones de vivienda de las 6.357 programadas para el 64,64% de cumplimiento.
- En el segundo trimestre de 2021 se tramitaron y pagaron 23.347 trámites de los cuales 22.550 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 96,59%.
- En el segundo trimestre de 2021 se provisionaron recursos por un valor de \$ 64.250 de una meta programada de \$ 84,760 millones, superando la meta programada.
- En el segundo trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 6,96 % y el comportamiento del IPC fue del 3,13, superando la meta del IPC+3 % y obteniendo un cumplimiento del 100 %.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,7 superando la meta establecida de 4,5 en el segundo trimestre.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



CajaHonor



CajaHonor



@CajaHonor



CajaHonor

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)