



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

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

# Análisis Desempeño de Procesos

## II trimestre de 2022



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Julio 2022

Código: CO-NA-FM-007

Versión: 008

Fecha de aprobación: 18-01-2022

# AGENDA



1. Presentación de objetivos.
2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión Integrado - SGI, II trimestre de 2022.
3. Desempeño de procesos del SGI, II trimestre de 2022.
4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, II trimestre de 2022.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en el II trimestre de 2022.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, II trimestre de 2022.
7. Conclusiones y recomendaciones.

# 1. PRESENTACIÓN DE OBJETIVOS

## Objetivo general

Analizar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el segundo trimestre de 2022.

## Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el segundo trimestre de 2022.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento del segundo trimestre de 2022.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del segundo trimestre de 2022.





## 2. INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



# Indicadores SGI

Tipo de Indicador

Promedio de C/to  
70% 90% 110%

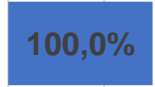
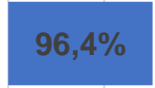
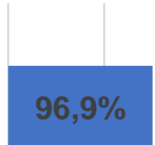


**Eficacia: 65** de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

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

**Efectividad: 16** permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

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



Debido a la frecuencia de medición, **98 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **segundo trimestre de 2022**.

# 98

## Indicadores



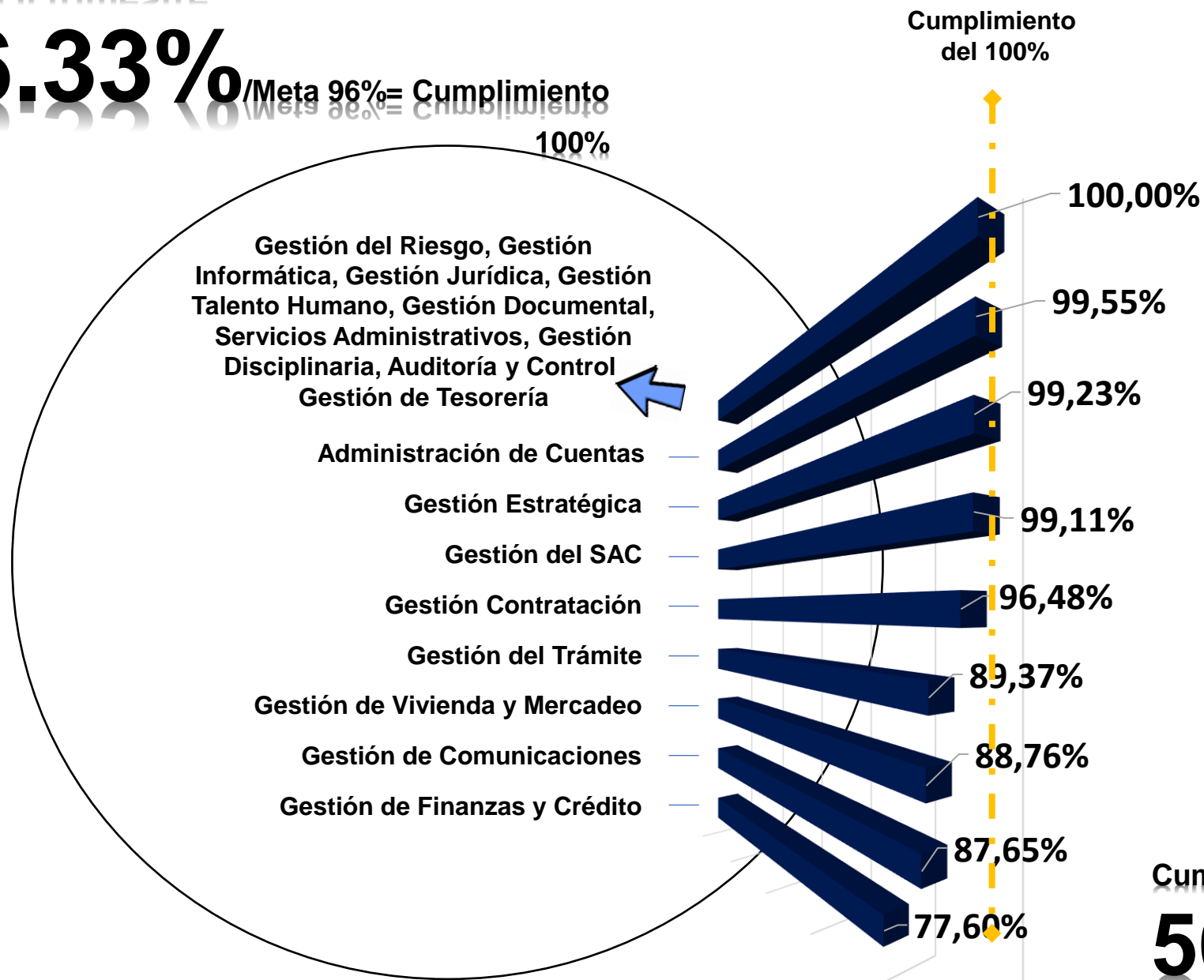
### 3. DESEMPEÑO DE PROCESOS



# Medición del desempeño de procesos

Resultado II trimestre

**96.33%** / Meta 96% = Cumplimiento



Cumplimiento del 100%

Cumplimiento acumulado

**50,71%** / Meta 96%

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



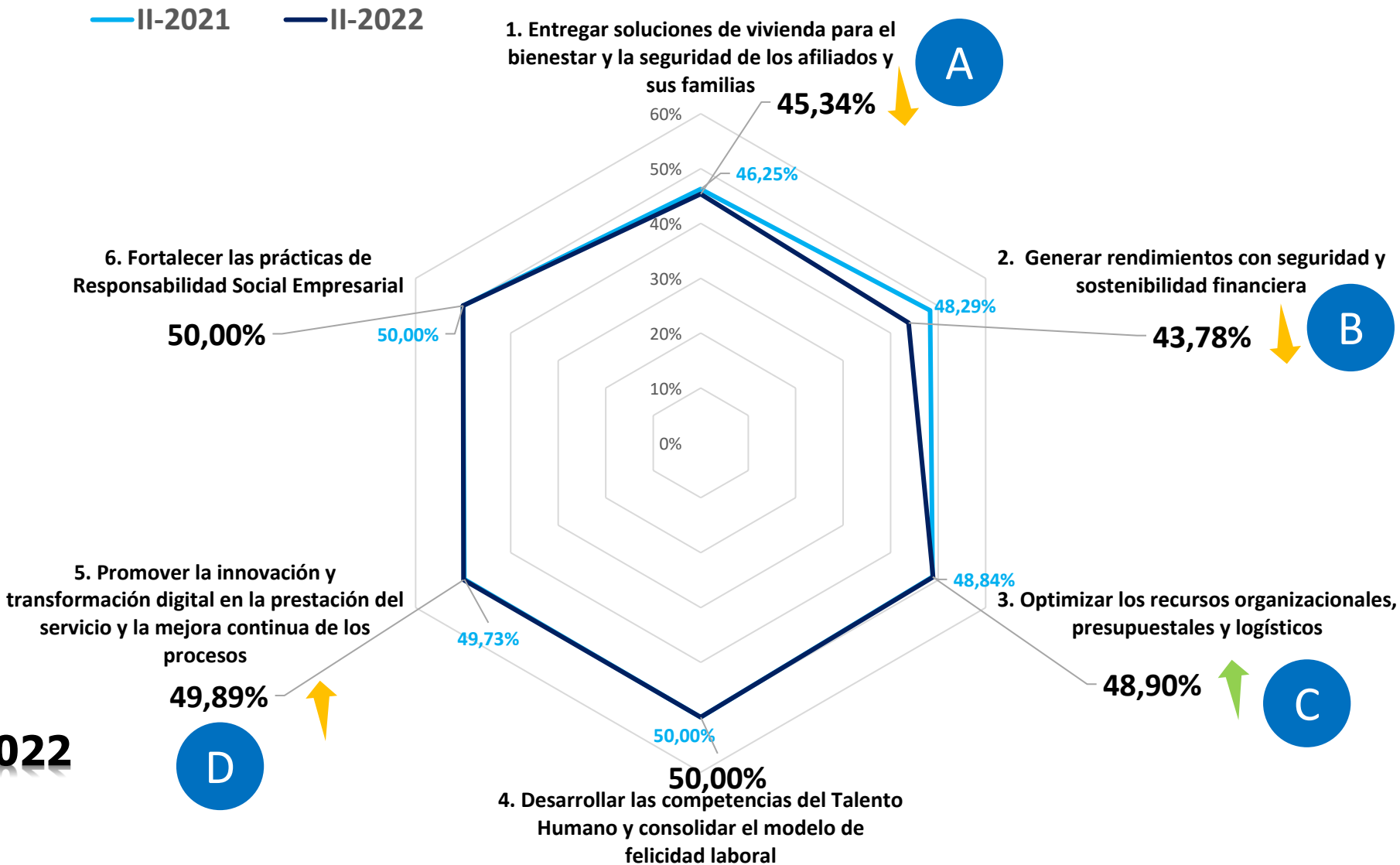


### **3. PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD**





# Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos II Trimestre 2022 (50%)



**Trim II-2022**  
**47.98%**

**Trim I-2022**  
**24.64%**

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

A

1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	Cumplimiento
Soluciones de vivienda V14_2022	89,0%
Total soluciones de vivienda _2022	81,5%
Soluciones de vivienda V8_2022	64,4%
Soluciones de vivienda Leasing Habitacional_2022	52,7%
Seguidores en redes sociales _2022	40,9%
Tiempo global de trámites_2022	77,5%
Tiempo trámites atendidos ATEAF_2022	69,4%

B

2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	Cumplimiento
Seguimiento créditos de vivienda_2022	87,5%
Provisión de recursos para subsidios_2022	30,3%
Eficiencia Administrativa _2022	70,2%

C

3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	Cumplimiento
Oportunidad en la contratación_2022	85,7%

D

5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	Cumplimiento
Cumplimiento PEI_2022	91,5%



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

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

### Soluciones de vivienda V8

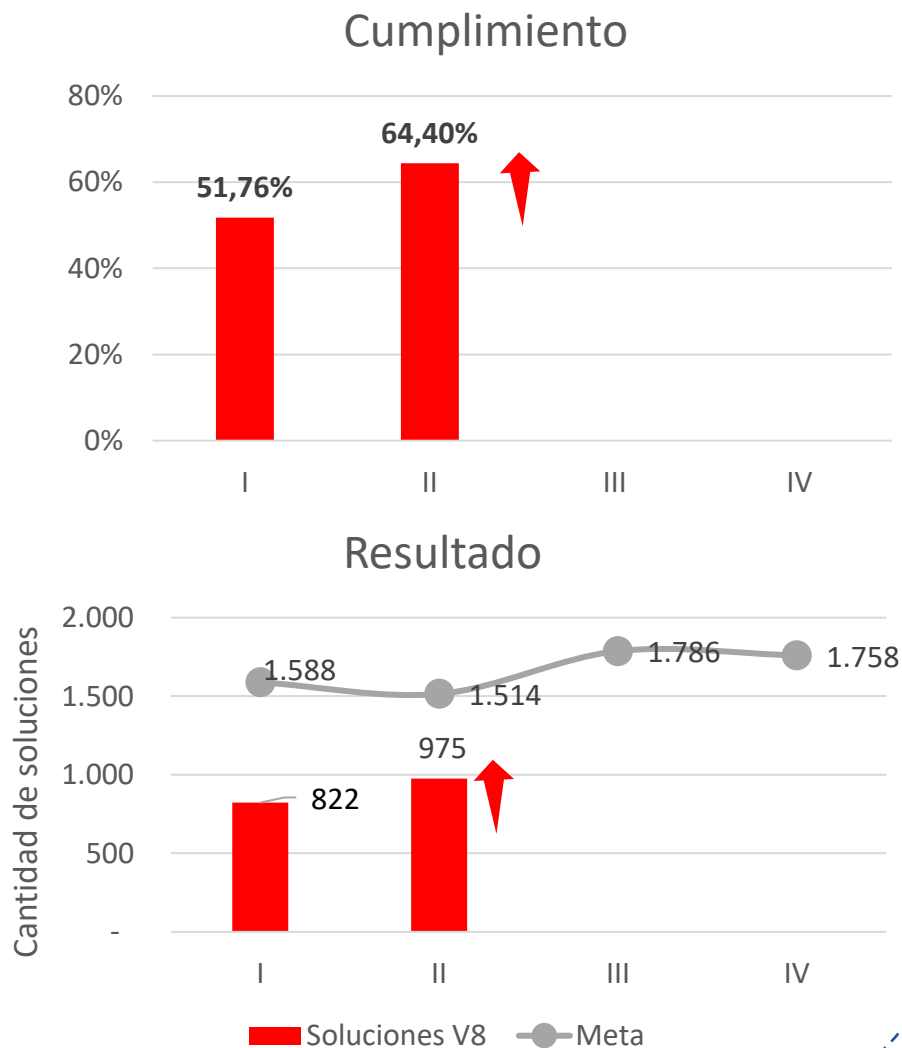
Abierta acción correctiva No. 364

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

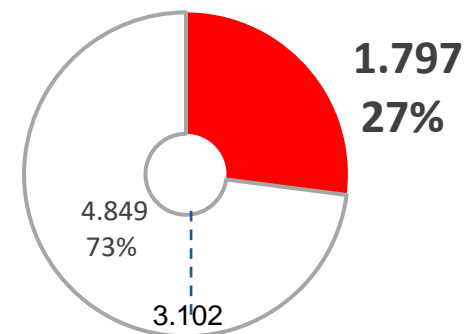
Acción Correctiva

Comportamiento



En el segundo trimestre de 2022 se tramitaron 975 soluciones de vivienda 8 de las 1.514 programadas para un 64,40% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 6.646 Sol. V8**

### Causas:

- El alto nivel de endeudamiento de los afiliados afecta la capacidad financiera dificultando el resultado de las solicitudes de créditos para la compra de vivienda.
- Desconocimiento del modelo V8.





# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

En el segundo trimestre de 2022 se tramitaron 3.230 soluciones de vivienda 14 de las 3,630 programadas para un 89% de cumplimiento.

### Soluciones de vivienda V14

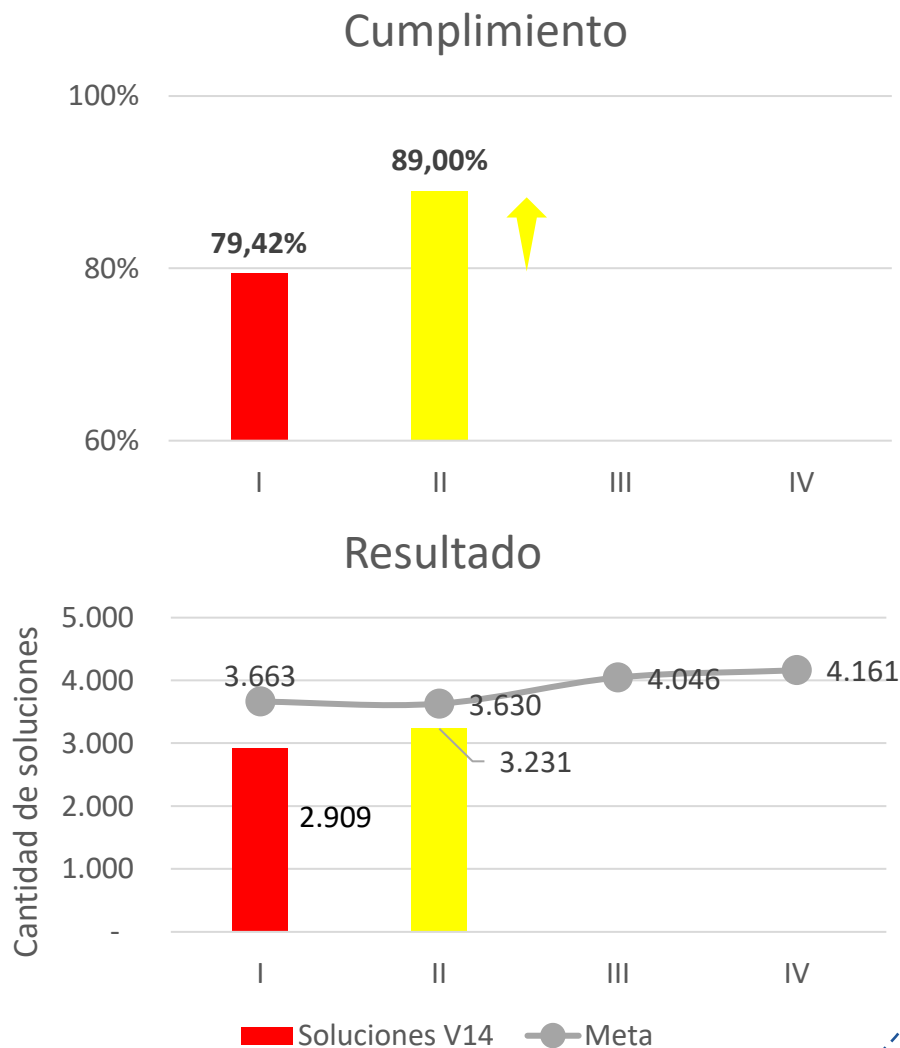
Abierta acción correctiva No. 365

Cumplimiento ideal

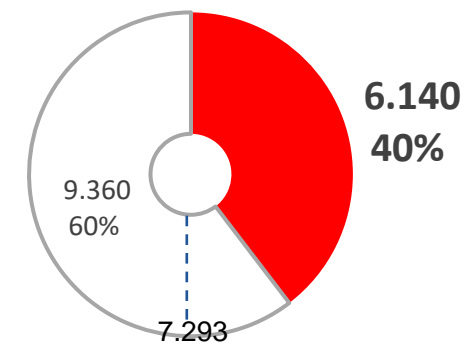
Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 15.500 Sol. V14**

### Causas:

- Demoras en los tiempos de entrega de viviendas nuevas, así como la demora en los procesos de escrituración en las notarías y oficina de registro e instrumentos públicos. Dificultad en el desplazamiento de afiliados en área.

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

### Soluciones de vivienda Leasing Habitacional

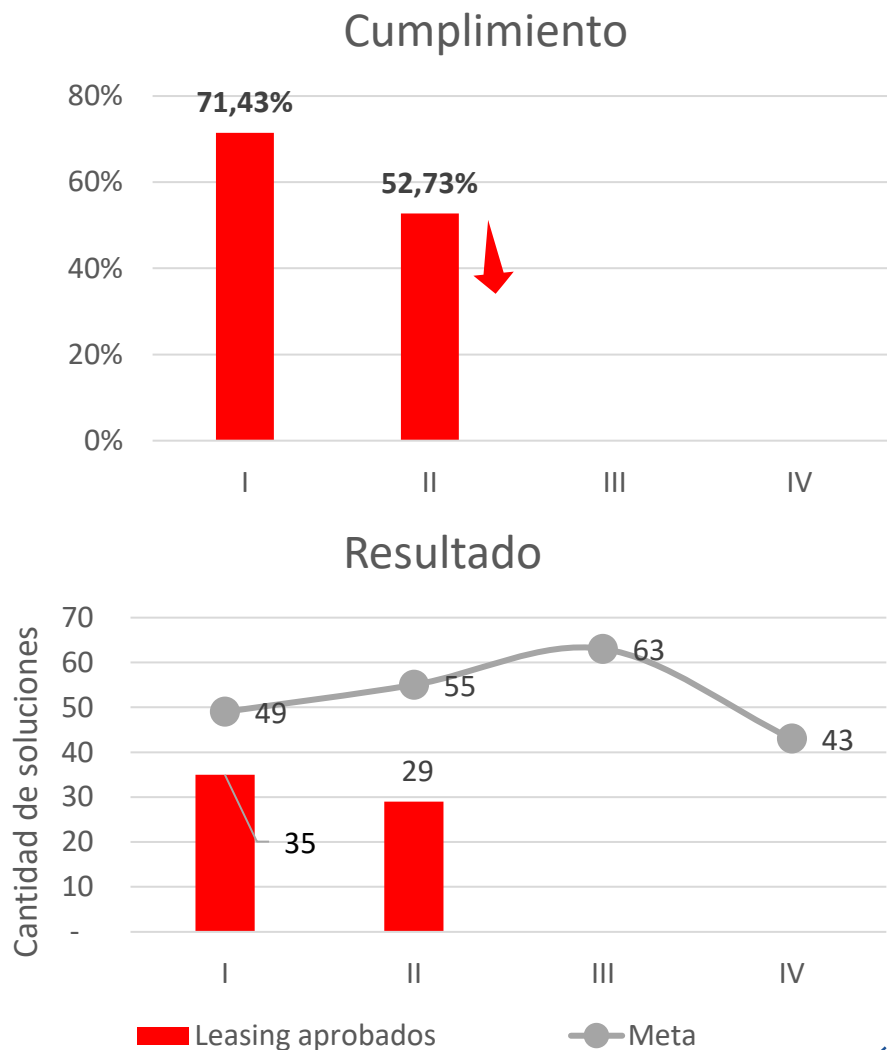
Abierta acción correctiva No. 362

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

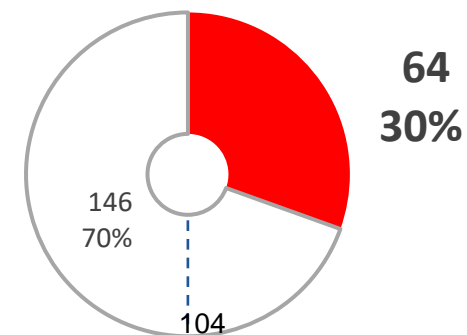
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el segundo trimestre de 2022, se aprobaron 29 soluciones de vivienda Leasing Habitacional, correspondiente al 52,73% de la meta prevista en 55.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 210 soluciones de vivienda Leasing**



# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo

### Total soluciones de vivienda

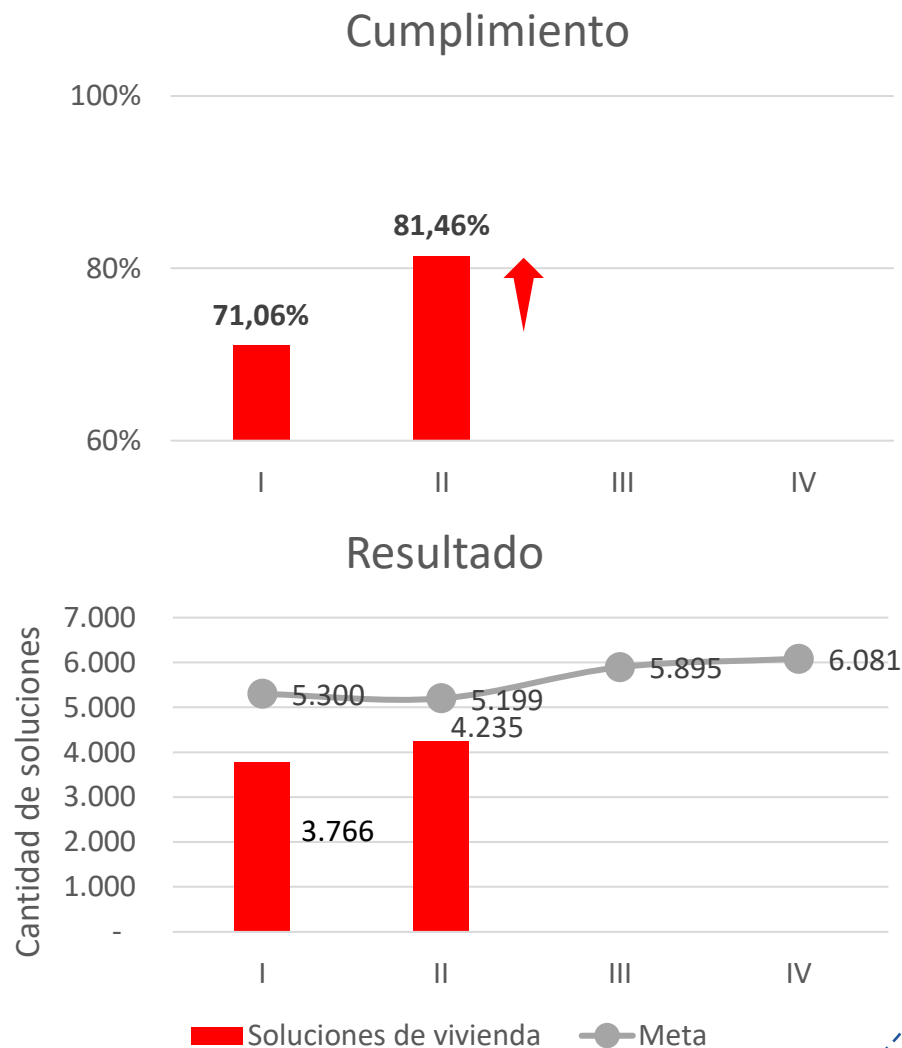
Abierta acción correctiva No. 363

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

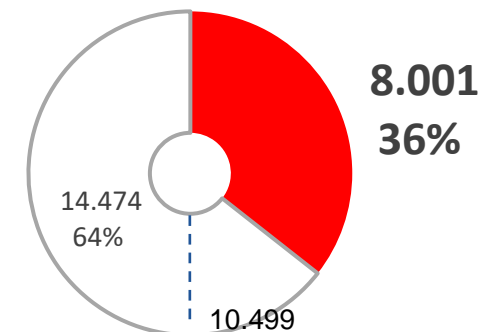
Acción Correctiva

Comportamiento



En el segundo trimestre de 2022 se tramitaron 4.235 soluciones de vivienda de las 5.199 programadas en todos los modelos para un 81,46% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 22.475 Soluciones de vivienda**

### Causas:

- La falta de disponibilidad de los afiliados que se encuentran en ciudades o municipios alejados.
- Demoras en los procesos de escrituración en notarias y oficinas de instrumentos públicos.

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Gestión de Comunicaciones

En el segundo trimestre de 2022 se logró aumentar el número de seguidores en redes sociales en 1,430 de la meta de 3,500, correspondiente al 40,85%.

### Seguidores en redes sociales

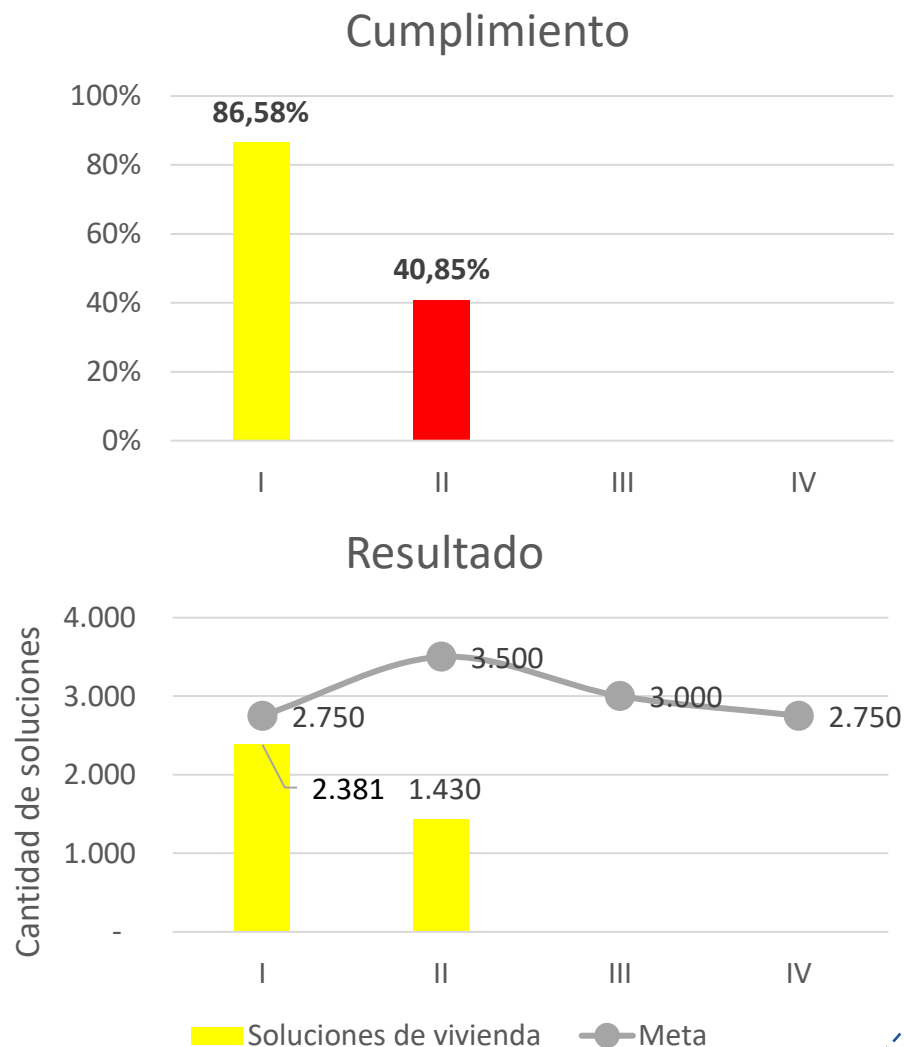
Abierta acción de mejora No. 382

Cumplimiento ideal

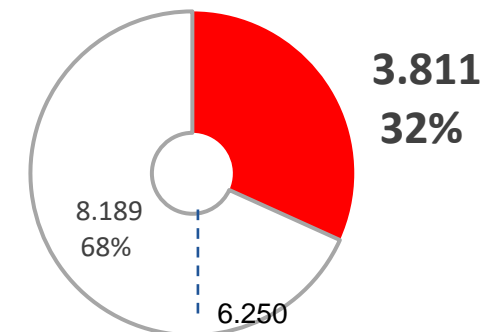
Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 12.000 Soluciones de vivienda**

### Causas:

- La falta de disponibilidad de los afiliados que se encuentran en ciudades o municipios alejados.
- Demoras en los procesos de escrituración en notarias y oficinas de instrumentos públicos.





# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Proceso Gestión del Trámite

### Tiempo global de trámites

Abierta acción de mejora No. 378

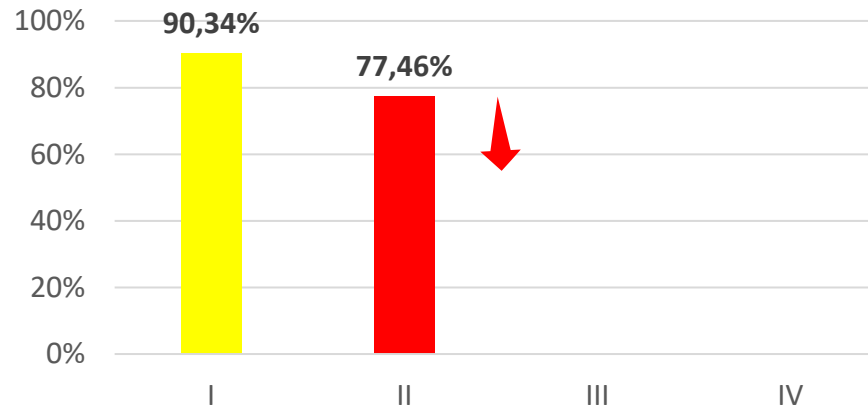
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

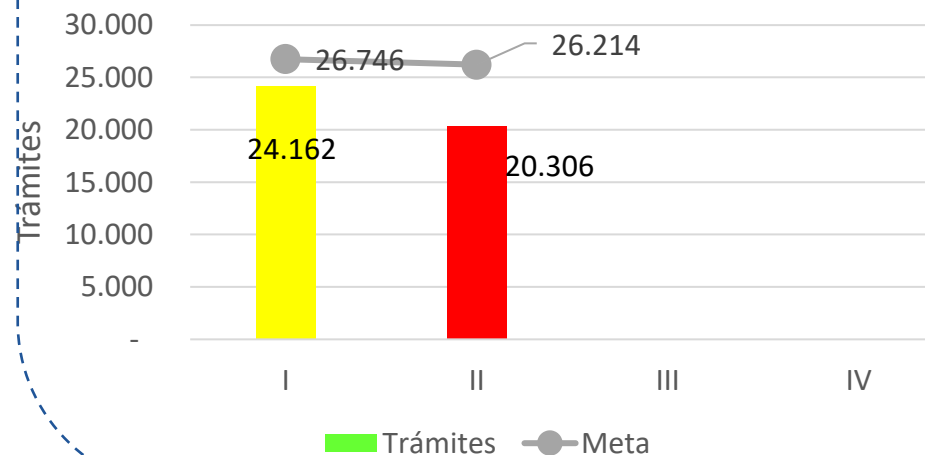
Acción Correctiva

Comportamiento

### Cumplimiento

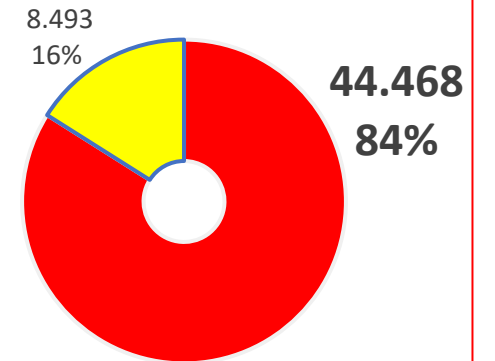


### Resultado



Durante el segundo trimestre de 2022, de 26,214 trámites gestionados, 20,306 fueron pagados dentro de los cinco días hábiles, correspondiente al 77,46%.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 100% Trámites ≤ 5 días**

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Proceso Gestión del Trámite

### Tiempo trámites atendidos ATEAF

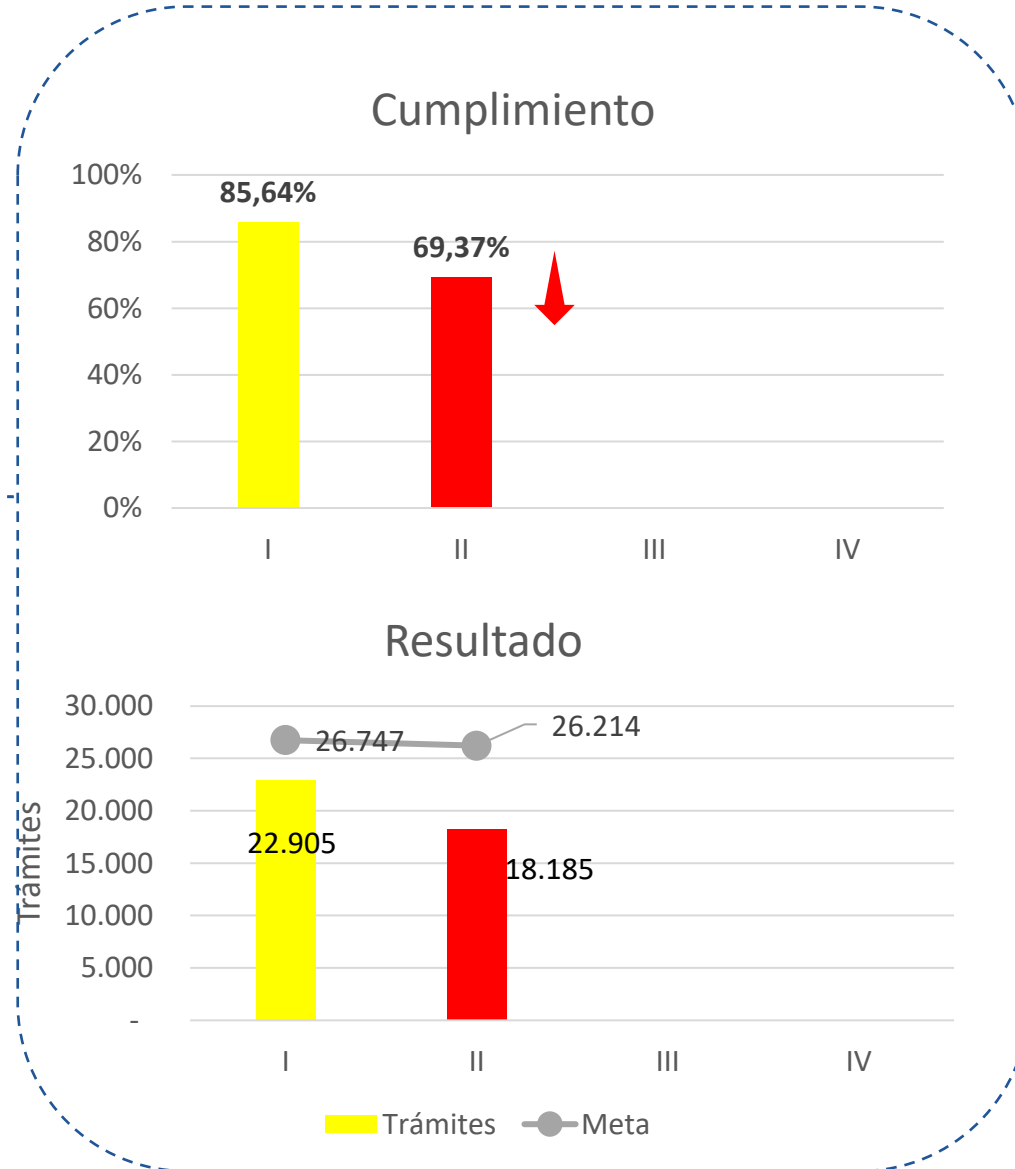
Abierta acción de mejora  
378

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

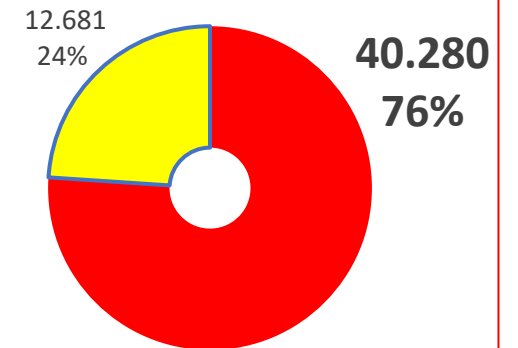
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron y gestionaron en 2 días hábiles 18,185 trámites de los 26,214 pagados en el periodo, correspondiente al 69,37%.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 100% Trámites ≤ 2 días**

### Causas:

- Vacaciones e incapacidades personal
- Renuncias y terminación anticipada Cto
- Capacitaciones
- Interrupción en sistemas de información
- Novedades en los certificados bancarios
- Interrupciones en el VUR



# Subgerencia Financiera

## Proceso Gestión de Finanzas y Crédito

### Provisión de recursos para subsidios

#### No abrir acción

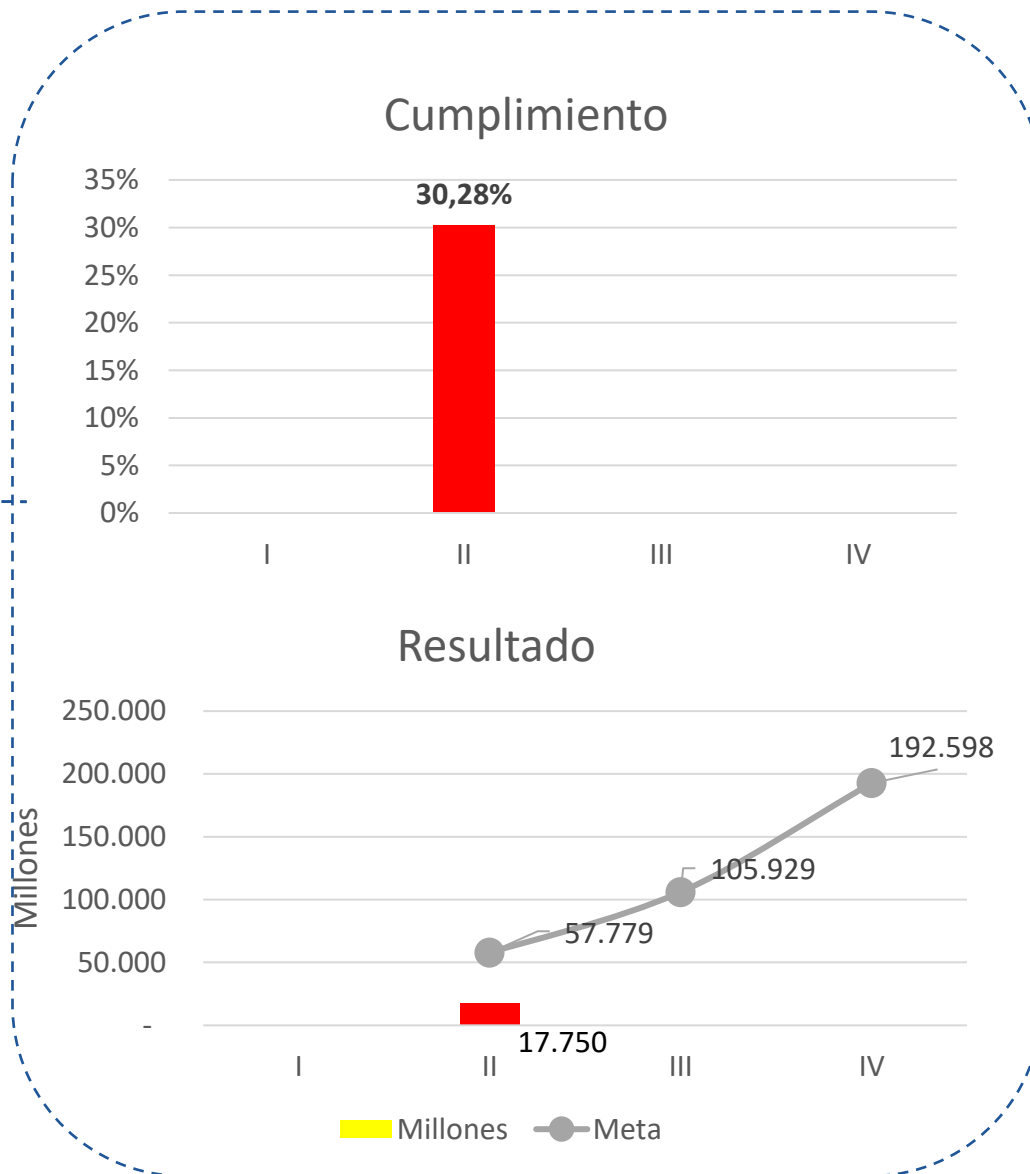
Justificación: Frente a los resultados obtenidos en el indicador de provisión de subsidios y de acuerdo a la información expuesta por la Subgerencia Financiera, el indicador provisión de subsidios a pesar de no alcanzar en segundo trimestre el cumplimiento esperado en razón al comportamiento del IPC, al cierre de vigencia se proyecta el cumplimiento de la proyección establecida para el cuatrienio en \$793.534

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el II trimestre de 2022 se provisionaron recursos para subsidio de vivienda por \$17,750 millones, correspondiente al 30,28% de una meta de \$57,779 millones.



#### Causas:

El alcance del indicador dependerá de los resultados de las variables macroeconómicas en especial del IPC y la rentabilidad del portafolio de inversiones. Teniendo en cuenta el comportamiento alcista de la inflación, el cual ha sido notorio desde la vigencia 2021, la Entidad como medida de acción para mitigar el impacto de la inflación en el portafolio de inversiones, realizó dos operaciones cercanas a \$1 billón, para concentrar recursos en UVR.

# Subgerencia Financiera

## Proceso Gestión de Finanzas y Crédito

### Seguimiento créditos de vivienda



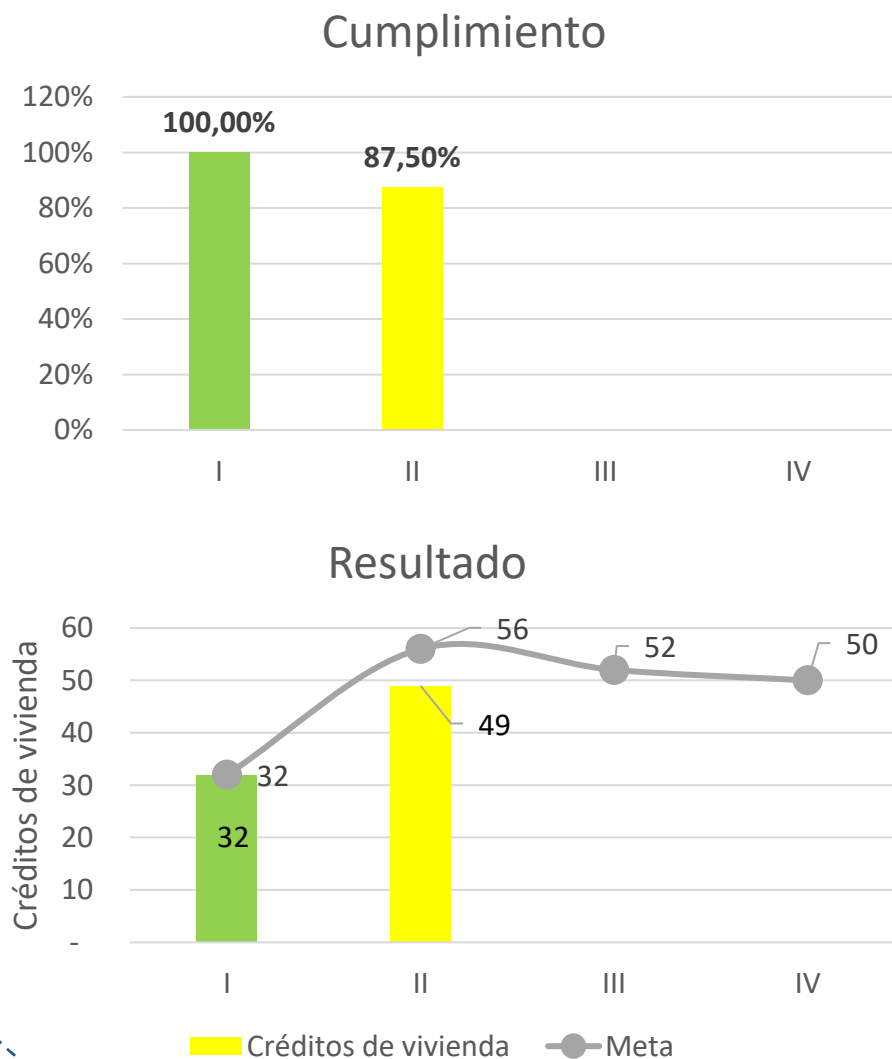
Abrir acción de mejora

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

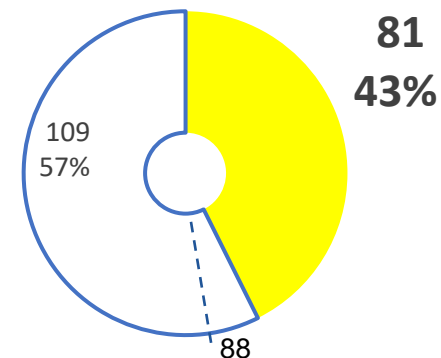
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el II trimestre de 2022 se realizaron 49 desembolsos de 56 programados, presentando un cumplimiento del 87,5%.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 190 créditos programados a desembolsar**

Causas:

7 desembolsos que no se alcanzaron a tramitar, puesto que el certificado de tradición y libertad no estaba aún nombre de la entidad.



# Subgerencia Financiera

## Proceso Gestión de Finanzas y Crédito



### Eficiencia administrativa

#### No abrir acción

Justificación: El repunte de la inflación y valor del SMMLV en 10,07% incidió en el incremento de impuestos tasas y multas, no obstante al cierre de vigencia se proyecta que los gastos operacionales indirectos se ubiquen alrededor del 0.95%

Cumplimiento ideal

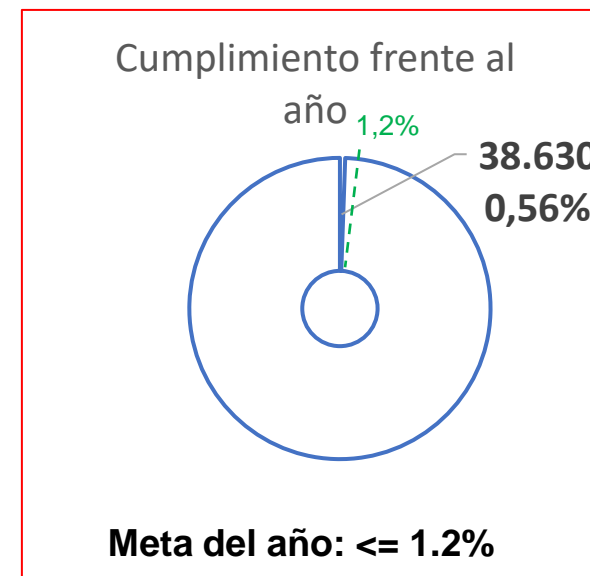
Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



Al segundo trimestre, los gastos administrativos se ubicaron en \$38.630 millones que en relación con el activo productivo (\$6.921.161 millones) representan el 0.56%, quedando con un cumplimiento del 70,20% dado que la meta era no superar el 0,43% en este periodo.



Causas:

Incremento concentrado en impuestos, tasas y multas producto del incremento de los rendimientos financieros teniendo en cuenta repunte de la inflación en lo corrido del 2022, el incremento de los gastos de personal al segundo trimestre donde se encuentra el incremento salarial del 10.07% y la restructuración del personal de planta de la Entidad.

# Subgerencia Administrativa

## Proceso Gestión de Contratación



**Oportunidad en la contratación**

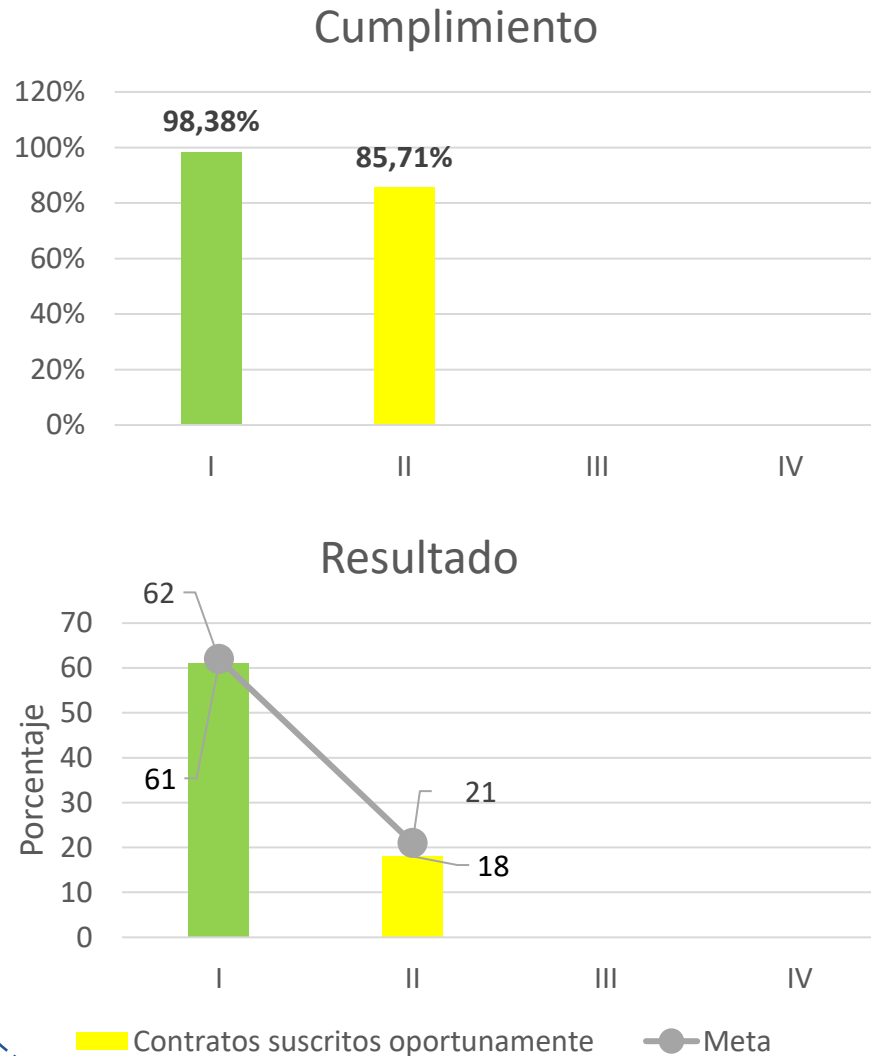
Abrir acción de mejora

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

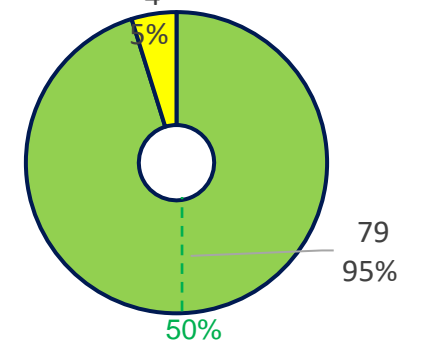
Comportamiento



Durante el II trimestre del año 2022, la Entidad suscribió 21 contratos, donde 18 de ellos cumplieron con los términos establecidos en la hoja de vida del indicador, correspondiente al 85,71%

Cumplimiento frente al

año



**Meta acumulada: 83 contratos**



# Oficina Asesora de Planeación

## Proceso Gestión Estratégica



### Cumplimiento PEI\_2022

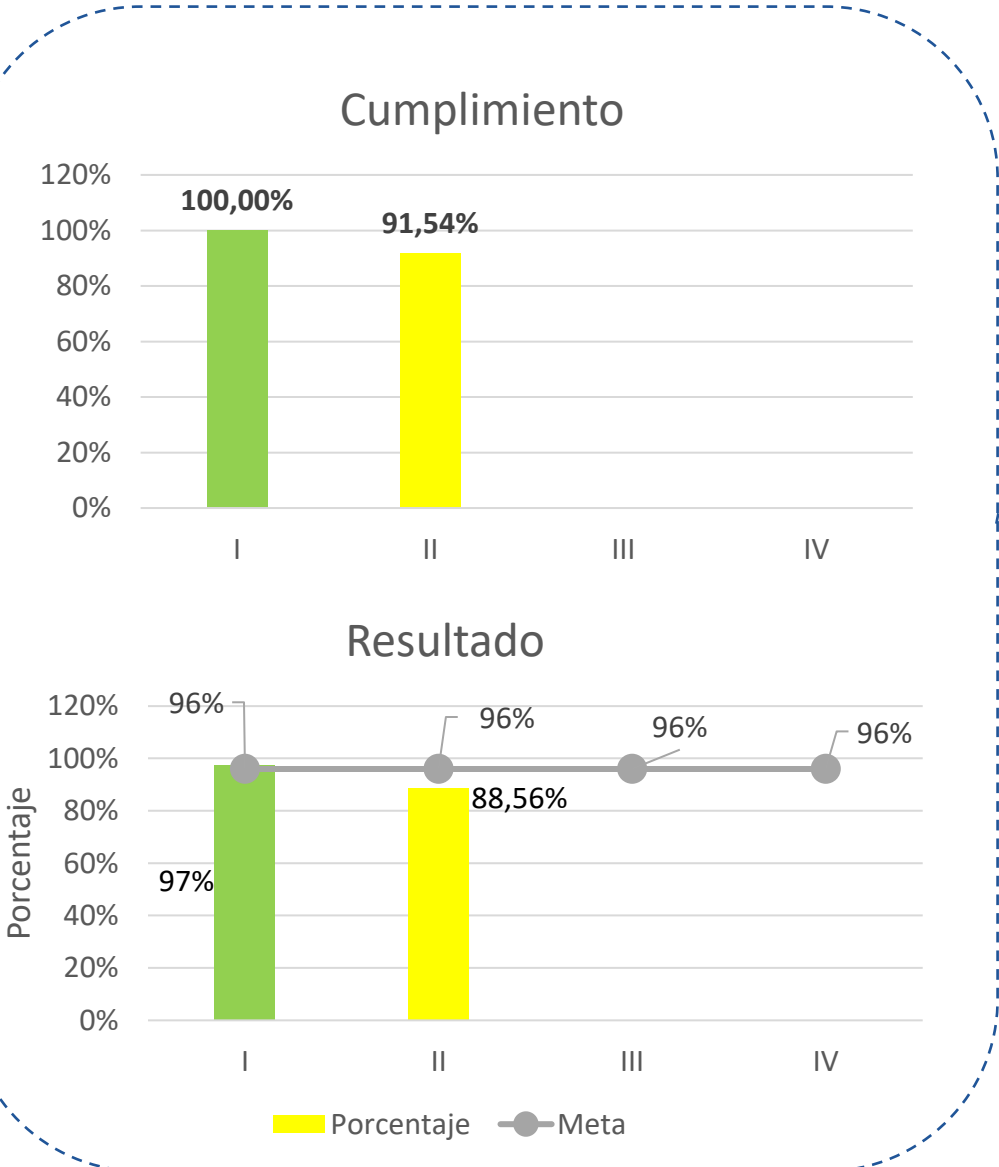
Abrir acción de mejora

Cumplimiento ideal

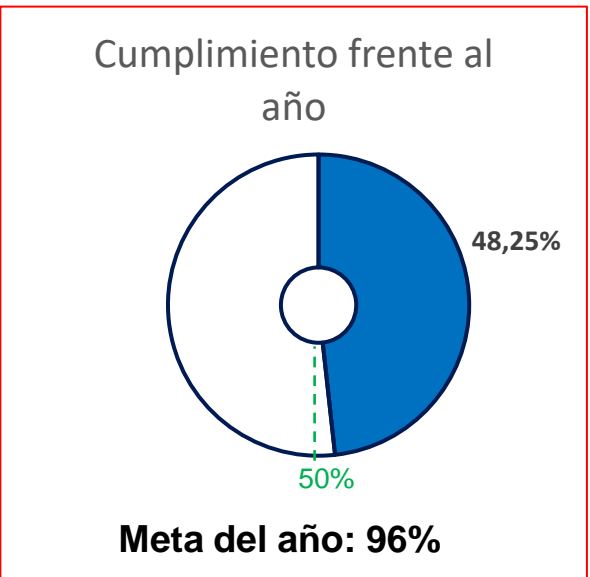
Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



En el segundo trimestre el cumplimiento del PEI fue del 91,54%, teniendo en cuenta que el resultado promedio de los indicadores estratégicos.





## 6. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA



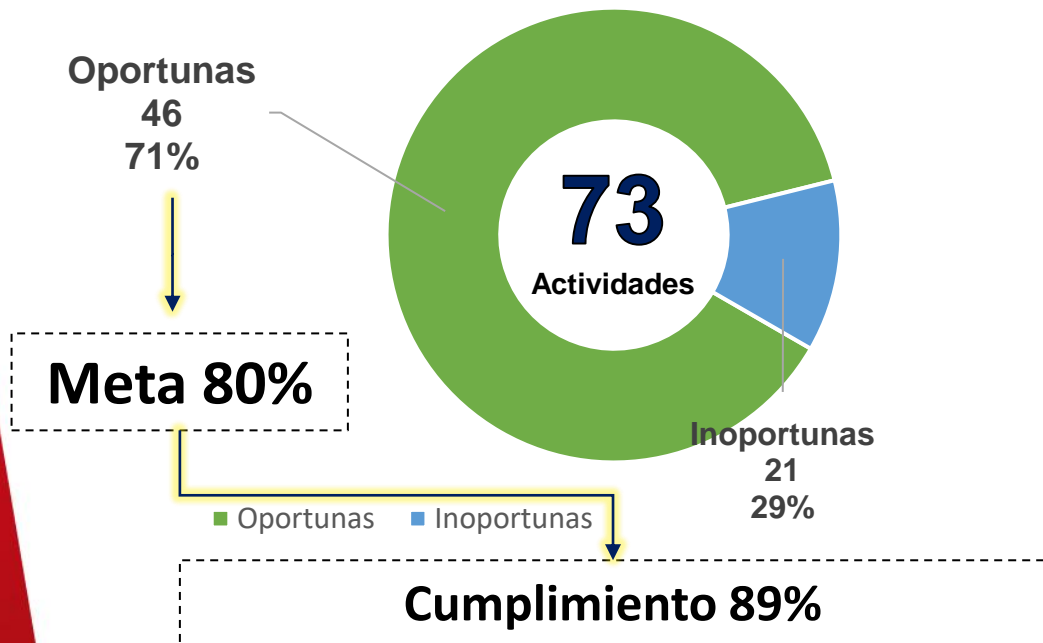


# Gestión de acciones del SGI II trimestre de 2022

**133**  
Acciones

Tipo de acciones	Total	En desarrollo	Cerrada
Mejora	22	9	9
Correctiva	12	12	
Correctiva por auditoría. interna	8	8	
Mejora por auditoría. interna	53	53	
Mejora ICONTEC	42	42	
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>124</b>	<b>9</b>

## Oportunidad en las Actividades de las Acciones



Procesos	Acciones				Actividades	
	Mejora	Correctivas	ICONTEC	Por Auditoría	Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Merca.	1	4		3	5	0
G. del Riesgo	1		5	6	1	5
G. Finanzas y Crédito	1			3	4	1
G. Talento Humano			19	1	18	3
G. del SAC	1			1	1	0
G. Estratégica			4	1	3	0
G. Trámite	3	8	4	27	9	6
G. Comunicaciones	1			4	1	0
Admon Cuentas				5	1	0
Gestión de Contratación			4		1	3
Gestión Tesorería				3	0	0
Gestión Documental				3	0	0
Gestión Inform.			6	3	4	3
Serv. Activos				2	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>21</b>



## 7. CONCLUSIONES

- En el segundo trimestre de 2022, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 96.33 % frente a la meta de 96%, cumpliendo la meta esperada.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el segundo trimestre fue de 99,21% cumpliendo la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes: Afiliados 96,22%, Financiera: 87,56%, Aprendizaje e Innovación 97,62% y Procesos Internos 99.58%. Frente al año, se alcanzó un avance en el cumplimiento del 50,54%.
- De los 98 indicadores del trimestre, 86 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 5 presentaron un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Soluciones de vivienda V14, Solucione de vivienda v8, Seguimiento créditos de vivienda, Oportunidad en la contratación y Cumplimento PEI) y 7 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda 8, Soluciones de vivienda Leasing Habitacional, Seguidores en reden sociales, Tiempo Global de Trámites, Tiempo de trámites atendidos ATEAF, Provisión de recursos para subsidios; Eficiencia administrativa).
- Los indicadores de eficiencia administrativa y provisión de recursos, pese a no alcanzar el cumplimiento esperado en el trimestre, y en razón al comportamiento de ejecución en cada vigencia, al cierre del cuatrienio se espera su cumplimiento según lo programado.
- Para el segundo trimestre el avance en el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 47,98%, frente al 50% esperado.

- En el segundo trimestre de 2022 se tramitaron 4.235 soluciones de vivienda de las 5.199 programadas para el 81,46% de cumplimiento.
- En el segundo trimestre de 2022 se tramitaron y pagaron 26.214 trámites de los cuales 20.036 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 77,46%.
- La TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones para el II trimestre del 2022 fue de 11,02% E.A., lo que equivale a una ejecución del 100%, teniendo en cuenta la meta del trimestre del 10,30% con una inflación de 7,09%, por encima del rango objetivo del Banco de la República del 2.0% al 4.0%.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,61 superando la meta establecida de 4,5 en el segundo trimestre.



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



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



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



La seguridad es de todos

Mindefensa