



**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



# Análisis Desempeño de Procesos

## III trimestre de 2021



Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Noviembre 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, III trimestre de 2021.
3. Desempeño de procesos del SGI, III trimestre de 2021.
4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, III trimestre de 2021.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en el III trimestre de 2021.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, III trimestre de 2021.
7. Conclusiones y recomendaciones.





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 tercer trimestre de 2021.

## Objetivos específicos

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



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

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

98,9%

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

98,9%

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

98,3%

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

100,0%



Debido a la frecuencia de medición, **112 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **tercer trimestre de 2021**. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

**112**  
Indicadores

**20** 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

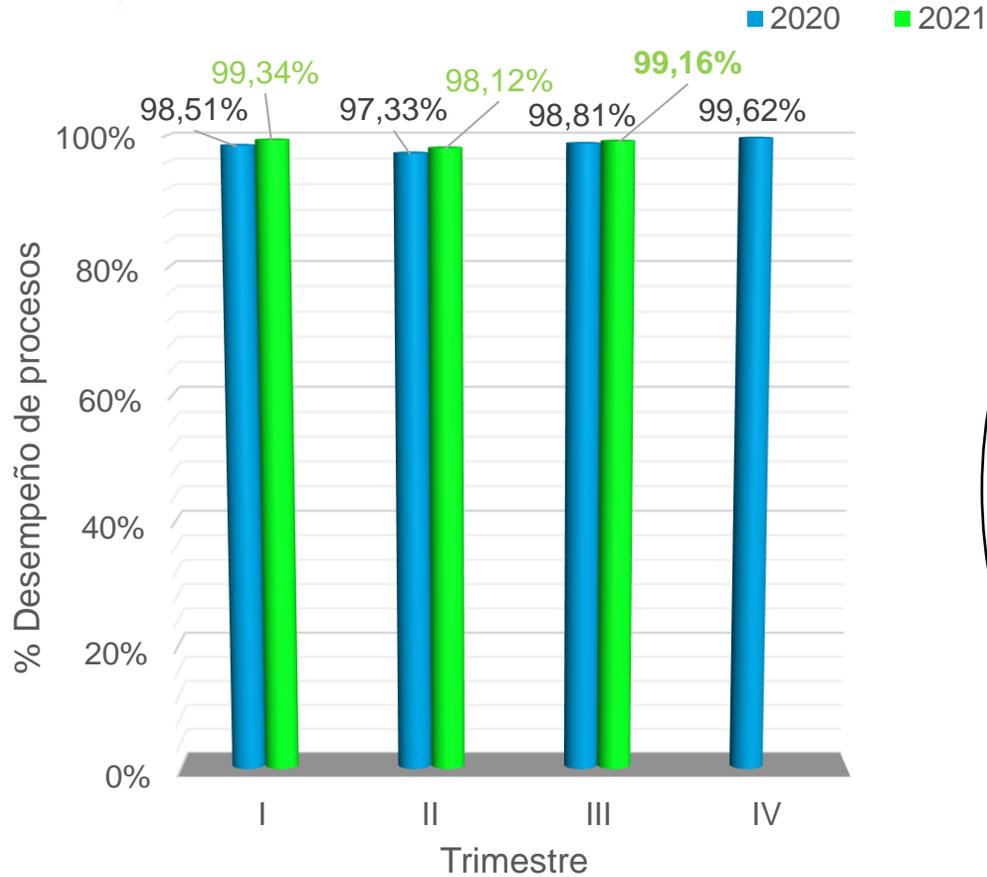
Mindefensa



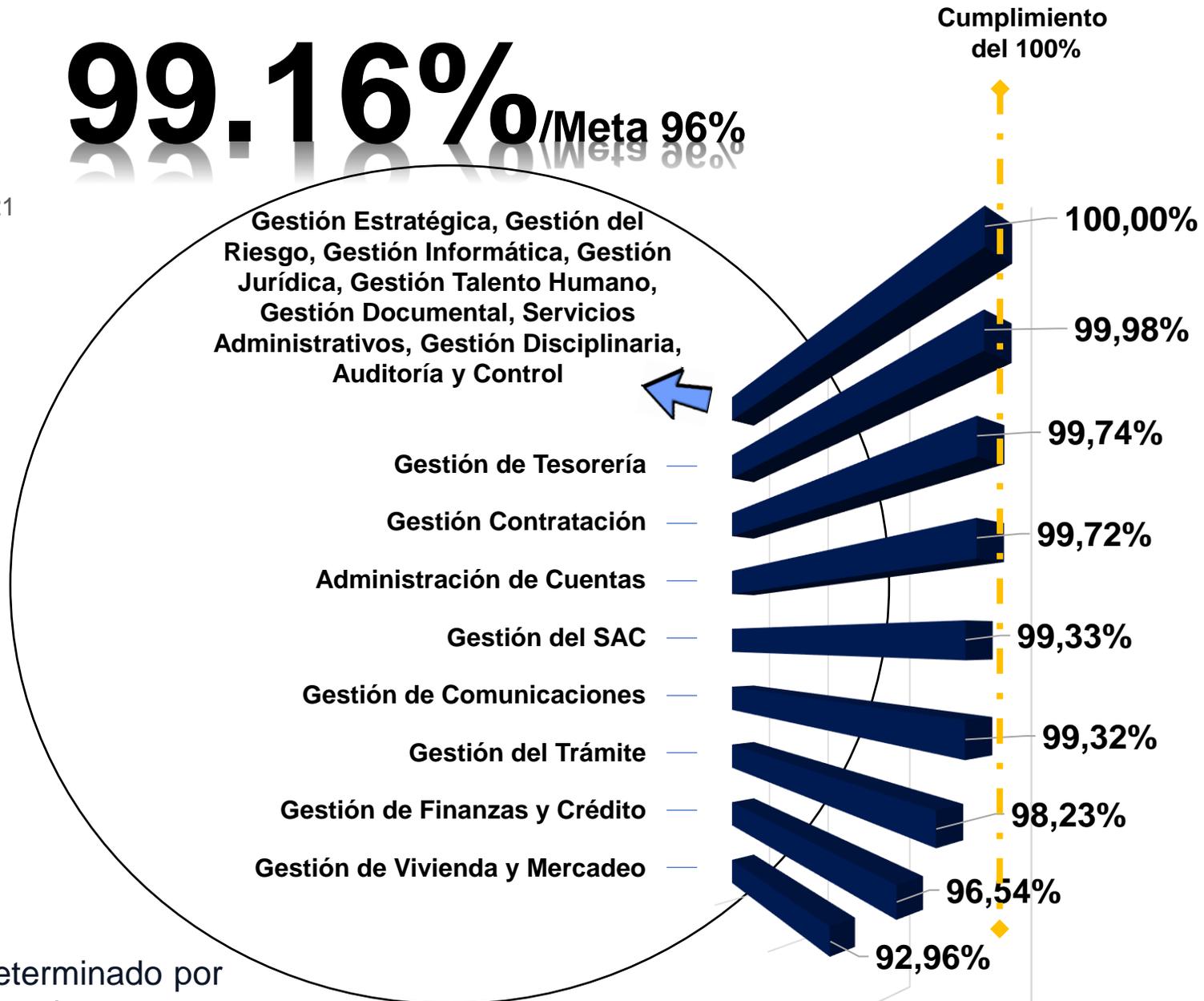
cajaHonor

# Medición del desempeño de procesos

# 99.16% / Meta 96%



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**



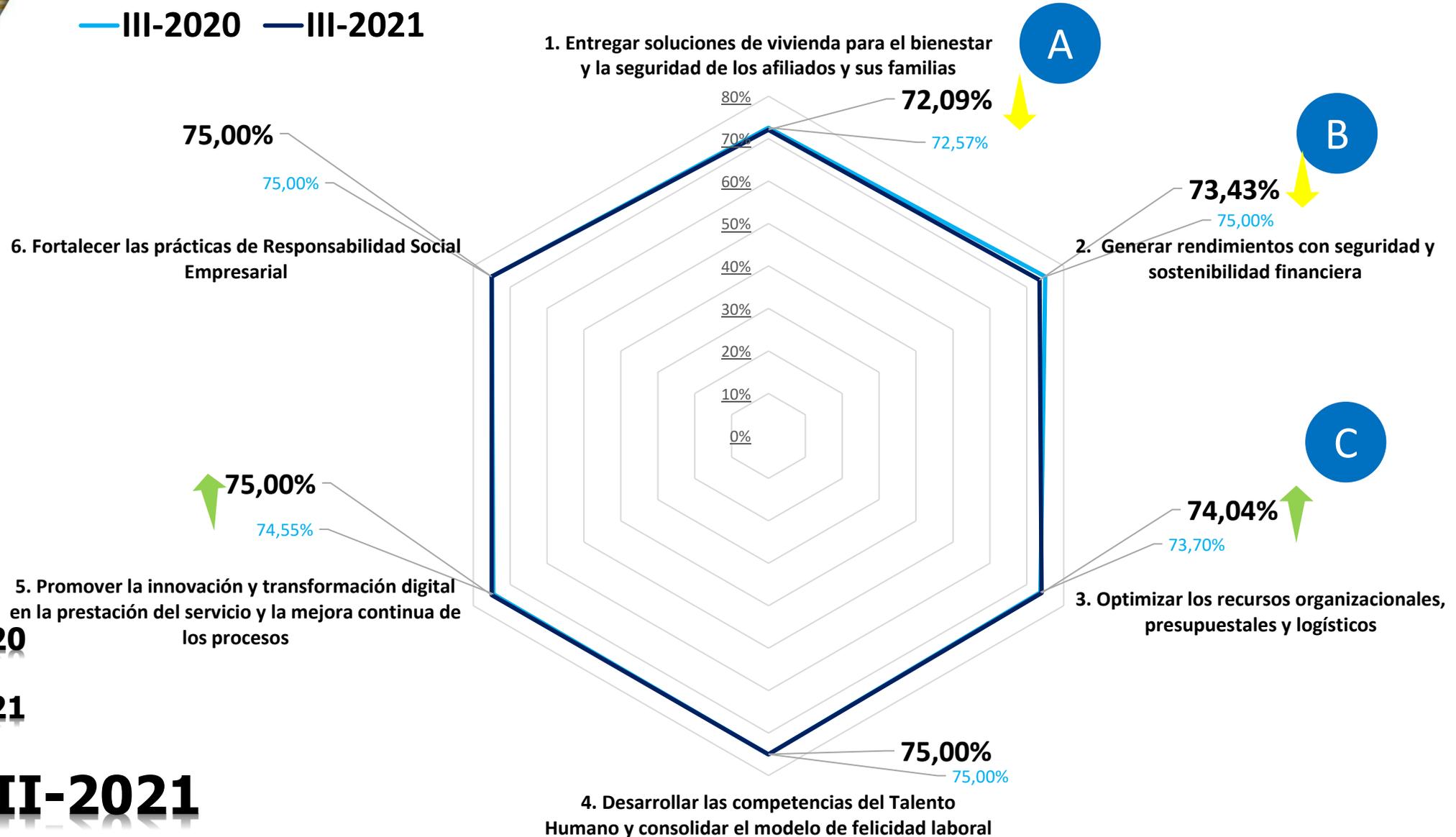
La seguridad  
es de todos

Mindefensa



# Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos III Trimestre 2021 (75%)

— III-2020 — III-2021



**Trim II-2020**

**24,85%**

**Trim II-2021**

**48,85%**

**Trim III-2021**

**74,09%**



caja

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

<b>A</b>	<b>Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias</b>	
	Total soluciones de vivienda_2021	77,1%
	Soluciones de vivienda V14_2021	86,2%
	Soluciones de vivienda V8_2021	55,3%
	Tiempo trámites atendidos ATEAF_2021	93,9%
<b>B</b>	<b>Generar rendimientos con sostenibilidad y sostenibilidad financiera</b>	
	Provisión de recursos para subsidios	85,3%
<b>C</b>	<b>Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos</b>	
	Devolución Recursos de Terceros_2021	86,9%

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





cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo



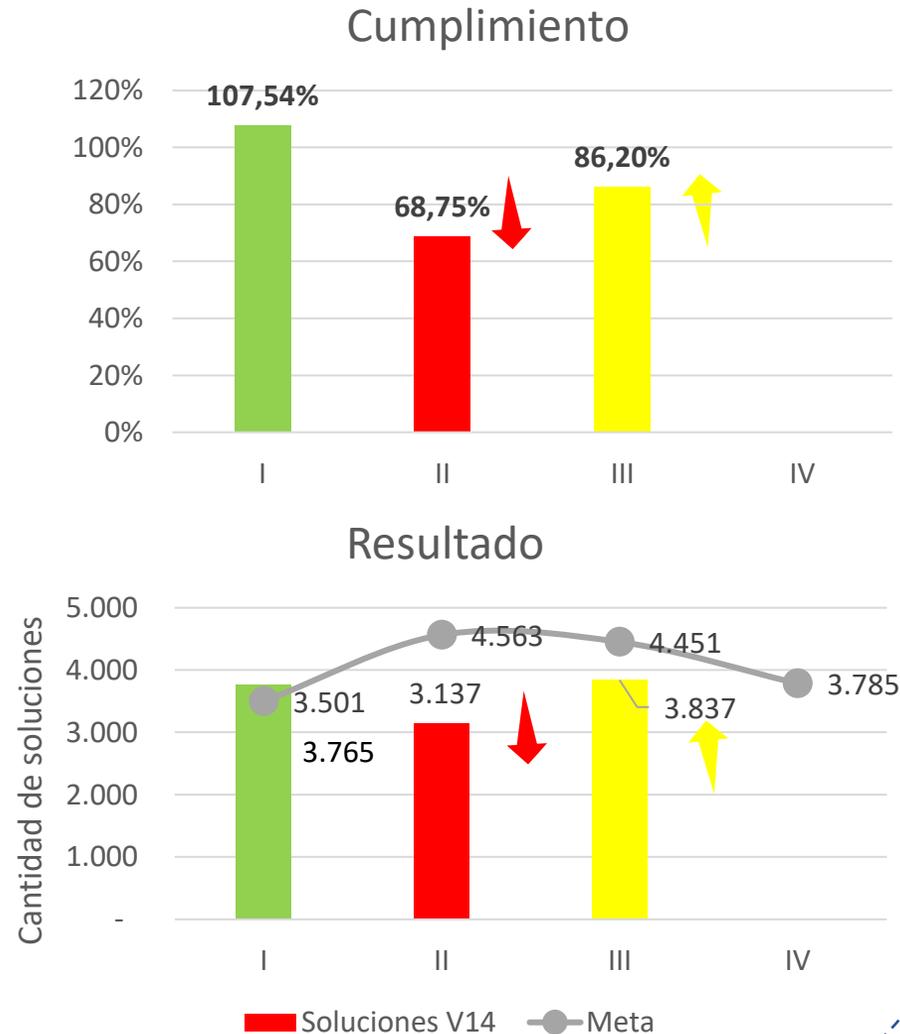
**Soluciones de vivienda V14**

Revisar acción correctiva No. 336

Cumplimiento ideal

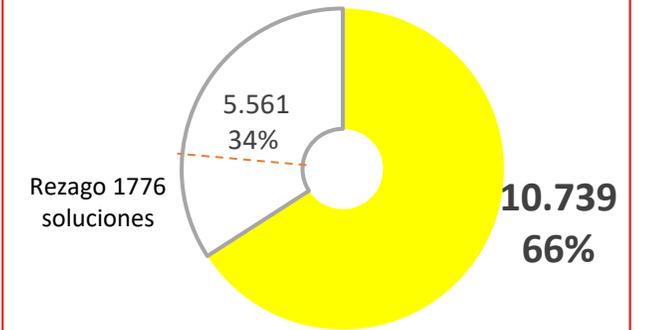
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el tercer trimestre de 2021 se tramitaron 3.837 soluciones de vivienda 14 de las 4.451 programadas para un 86,21% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 16.300 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.

Comportamiento





cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo



**Soluciones de vivienda V8**

Revisar acción correctiva No. 333

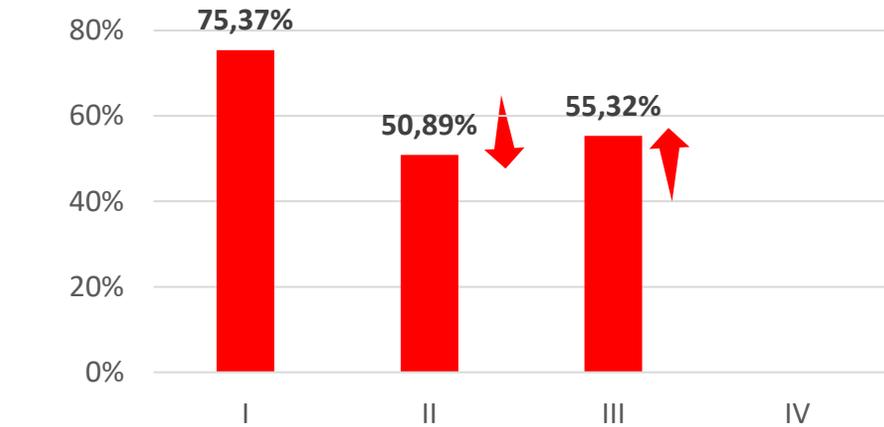
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

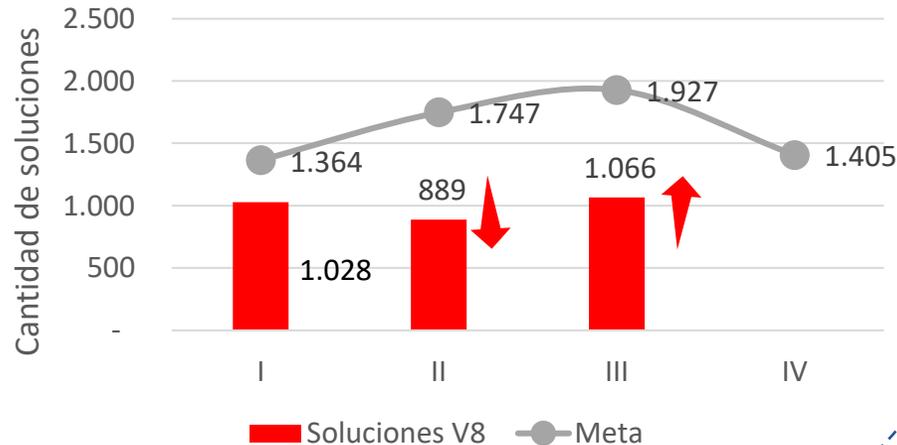
Acción Correctiva

Comportamiento

### Cumplimiento

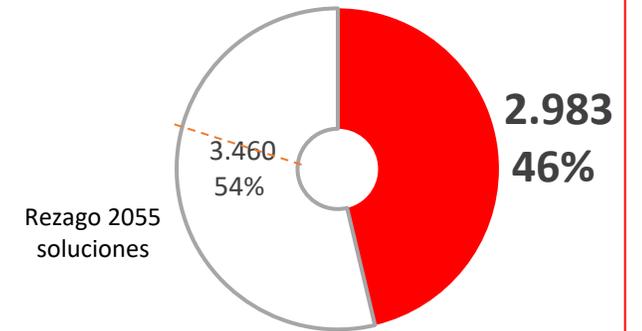


### Resultado



En el tercer trimestre de 2021 se tramitaron 1.066 soluciones de vivienda 8 de las 1.927 programadas para un 55,32% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 6.443 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.



cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y Mercadeo



**Total  
soluciones  
de vivienda**

Revisar  
acción  
correctiva  
No. 335

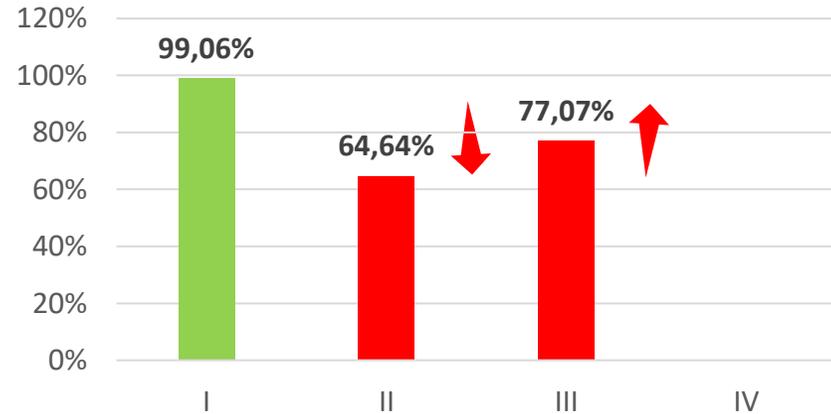
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

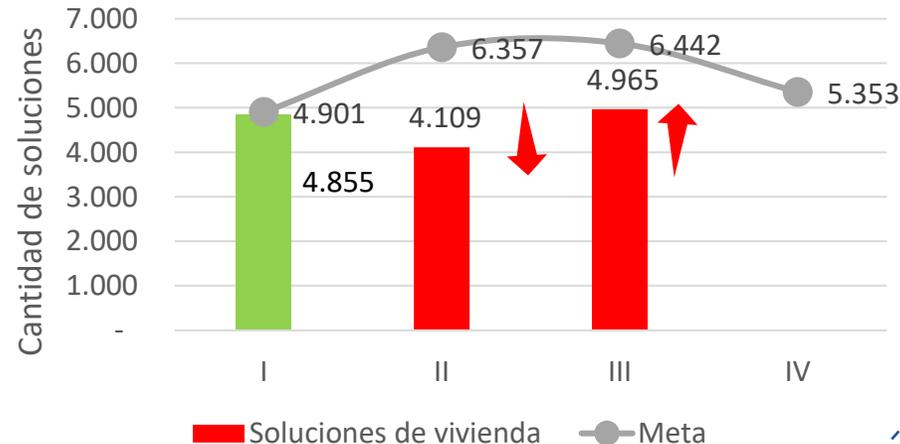
Acción Correctiva

Comportamiento

### Cumplimiento

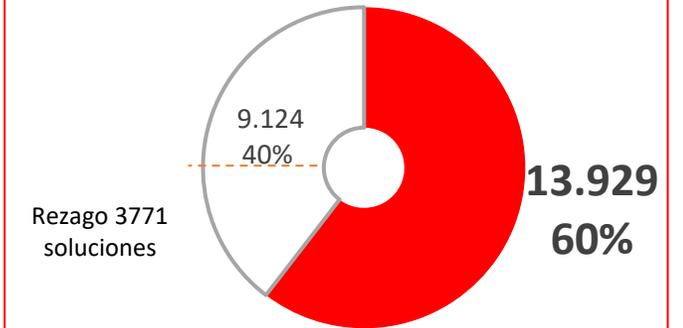


### Resultado



En el tercer trimestre de 2021 se tramitaron 4.965 soluciones de vivienda de las 6.442 programadas en todos los modelos para un 77,07% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 23.053  
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.



cajaHonor

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Proceso Gestión del Trámite



**Tiempo trámites atendidos ATEAF**

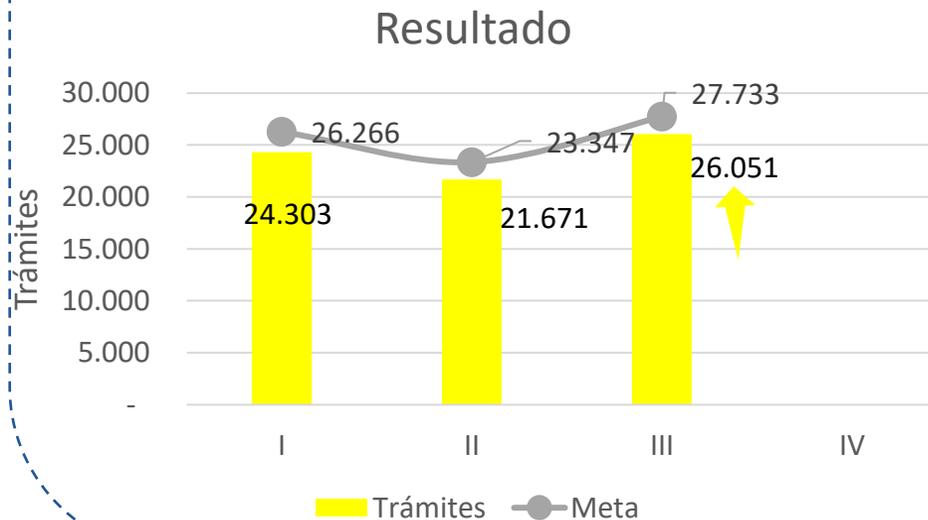
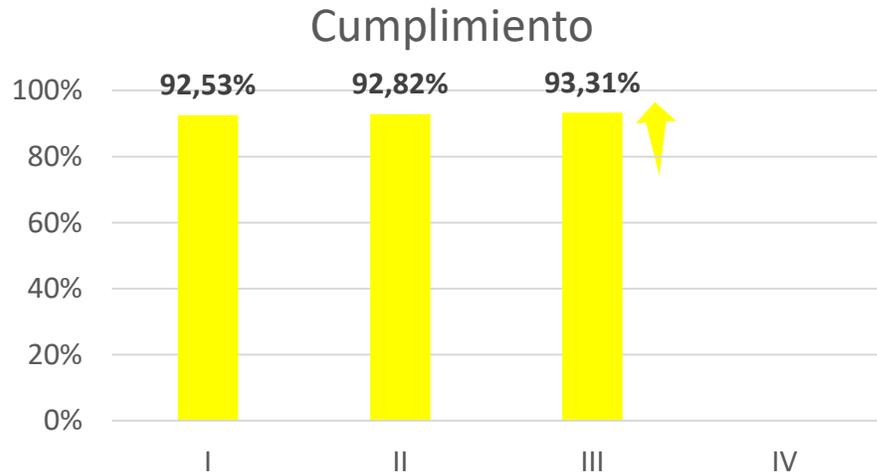
**Revisar acción de mejora 272**

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

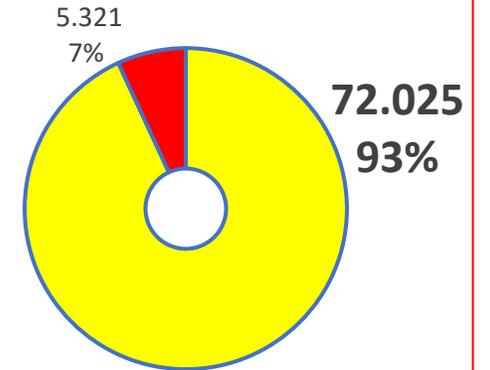
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el tercer trimestre de 2020, se recibieron y gestionaron en 2 días 26,051 trámites de los 27,733 realizados, correspondiente a un cumplimiento del 93,12%

### 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



cajaHonor

# Subgerencia Financiera

## Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

Para el III trimestre de 2021, la provisión de recursos alcanzó una ejecución 85% (\$120.558), respecto a la meta del trimestre de \$141.267 millones. Lo anterior, producto de la utilidad operacional (\$132.907 millones) y el comportamiento del IPC año corrido que se ubicó en 4.33%.

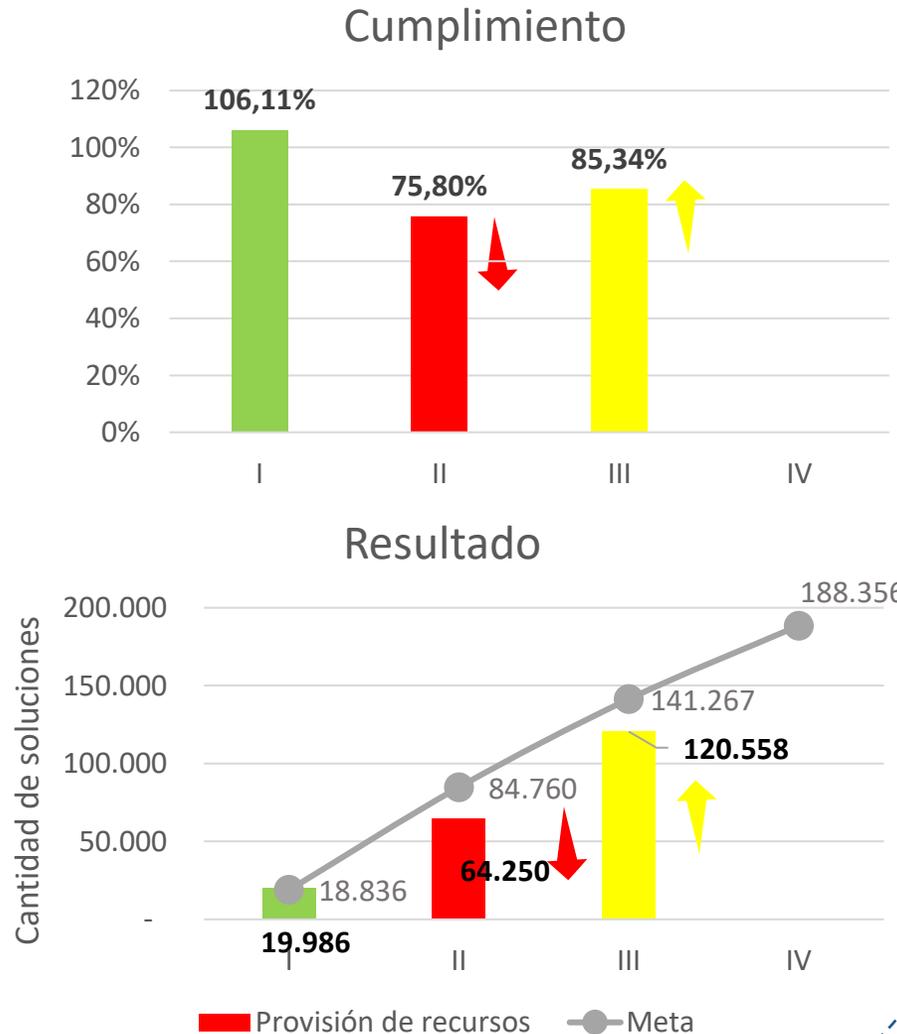
### Provisión de recursos para subsidios



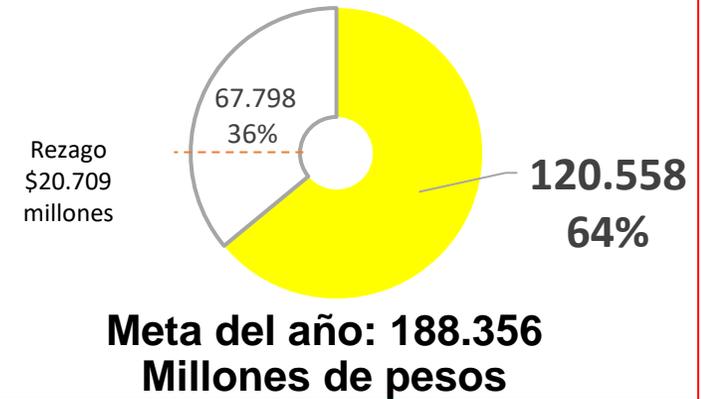
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



### Cumplimiento frente al año



Causa:

Se debe al comportamiento al alza del IPC el cual generó un mayor reconocimiento de intereses a las cuentas individuales y por ende una menor destinación para la provisión.

Comportamiento





cajaHonor

# Subgerencia Financiera

## Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito



### Devolución Recursos de Terceros

Revisar acción correctiva No. 337

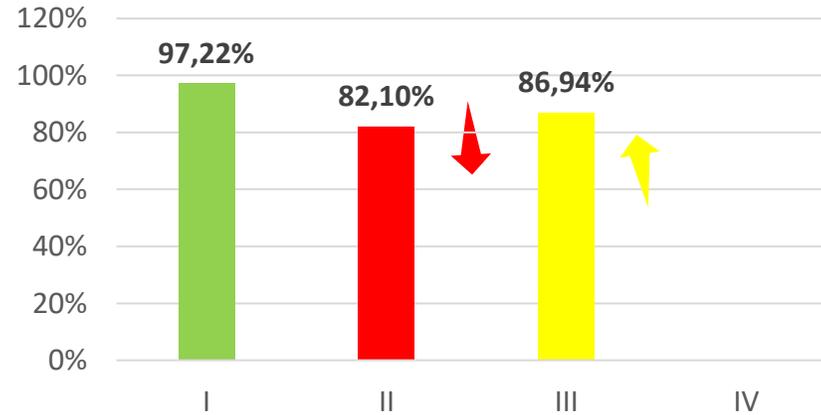
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

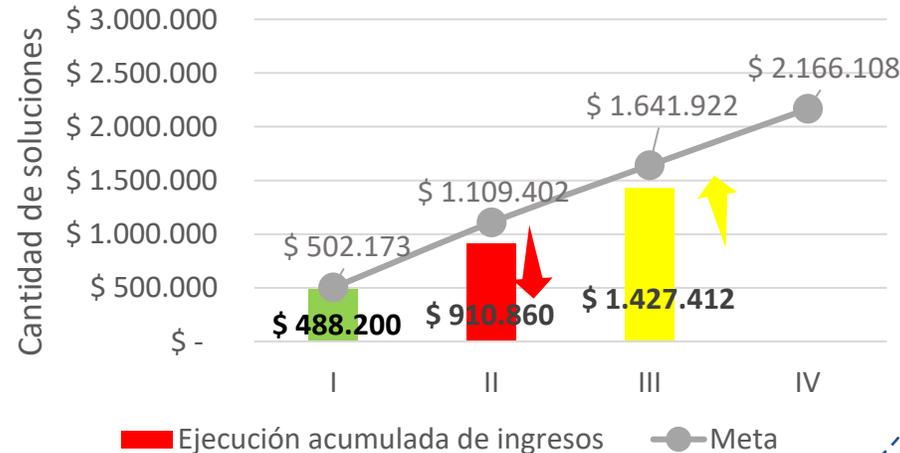
Acción Correctiva

Comportamiento

### Cumplimiento

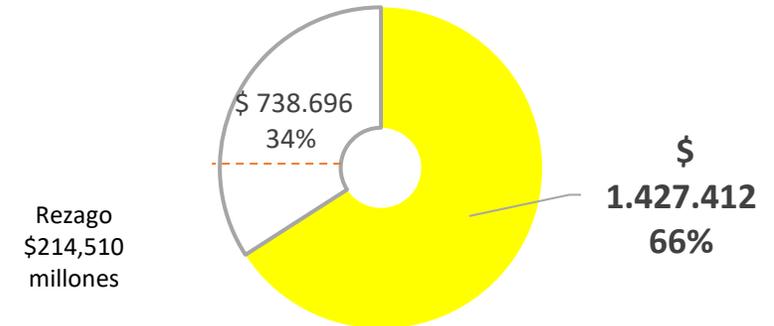


### Resultado



Al III trimestre de 2021, la devolución recursos de terceros tuvo una ejecución del 86,94% equivalente a \$ 1,427,412 millones de \$ 1.641,922 programados.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: \$ 2.166.108**  
**Millones de pesos**

### Causas:

Este indicador se encuentra alineado con las metas de solución de vivienda. Teniendo en cuenta que las metas no se han ejecutado de acuerdo con lo programado, no se realizó la devolución de los recursos.



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



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



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

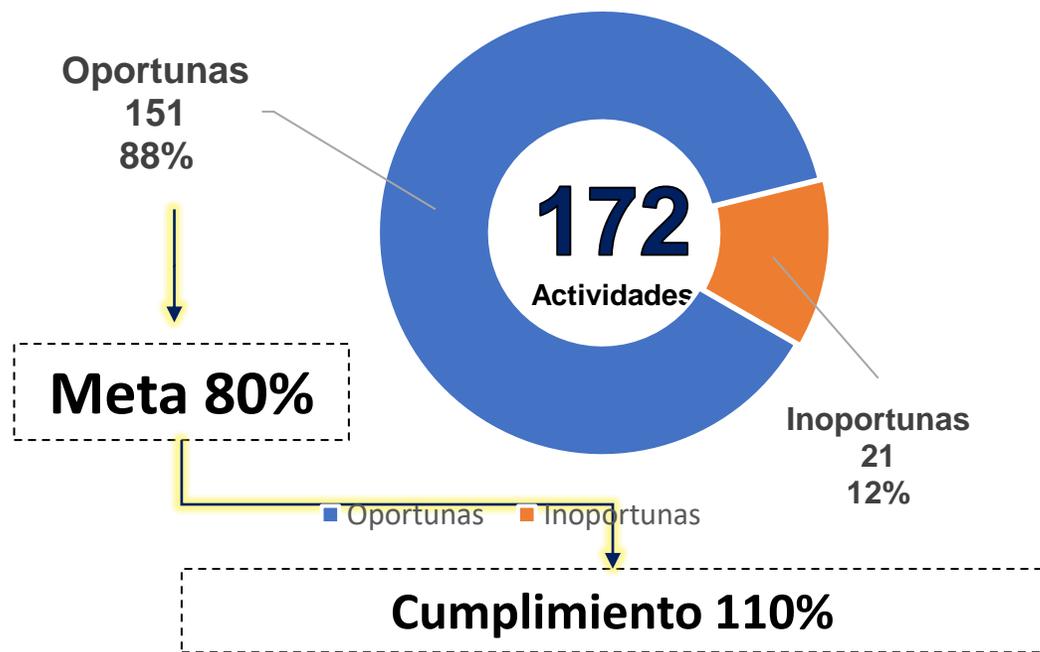
# Gestión de acciones del SGI - III trimestre 2021

**42**  
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora	9	0
Correctivas	14	0
Auditoría	9	10
<b>Total</b>	<b>42</b>	

## Oportunidad en las Actividades de las Acciones



Proceso0	Acciones			Actividades	
	Mejora	Correctivas	Por Auditoría	Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Mercadeo	1	2		4	4
G. del Riesgo	1			2	0
G. Finanzas y Crédito	1	1		6	1
G. Talento Humano	1		7	59	5
G. del SAC	2		1	11	2
G. Estratégica			2	7	0
G. Trámite	2	11	5	50	9
G. Disciplinaria	1			2	0
G. Comunicaciones			1	2	0
G. Contratación			1	3	0
G. Documental			1	3	0
G. Jurídica			1	2	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>151</b>	<b>21</b>

## 7. CONCLUSIONES





- El desempeño de los procesos de la Entidad, obtuvo un resultado del 99.16 % frente a la meta de 96%, representó un cumplimiento del 100 %.
- En el tercer trimestre de 2021 el resultado del indicador nivel de ejecución PAI es de 98,72% superando la meta de 96%, cumpliendo con el Plan de Acción Institucional – PAI en 100%. Perspectivas BSC: Afiliados 98,28%; Financiera: 97,56%; Aprendizaje e Innovación 99,06%; Procesos Internos:100%
- De los 112 indicadores del trimestre, 106 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 (Soluciones de vivienda V14, Tiempo trámites atendidos ATEAF, Provisión de recursos para subsidio, Devolución Recursos de Terceros) y 2 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda 8, Total soluciones de vivienda).
- Para el tercer trimestre el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 74,09%, frente al 75% esperado.



- En el tercer trimestre de 2021 se tramitaron 4.965 soluciones de vivienda de las 6.442 programadas para el 77,07% de cumplimiento.
- En el tercer trimestre de 2021 se tramitaron y pagaron 27,733 trámites de los cuales 26,965 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 97,23%.
- En el tercer trimestre de 2021 se provisionaron recursos por un valor de \$ 120,558 millones de una meta programada de \$ 141,267 millones, superando la meta programada.
- En el tercer trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 7,47 % y el comportamiento del IPC fue del 4,33, superando la meta del IPC+3 % (7,46%) 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 tercer 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)