



## Análisis Desempeño de Procesos

III trimestre de 2023



# Presentación De Objetivos

## Objetivo general

Analizar el desempeño de procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el segundo trimestre de 2023.

## Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el segundo trimestre de 2023.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento en el segundo trimestre de 2023.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad en el segundo trimestre de 2023.



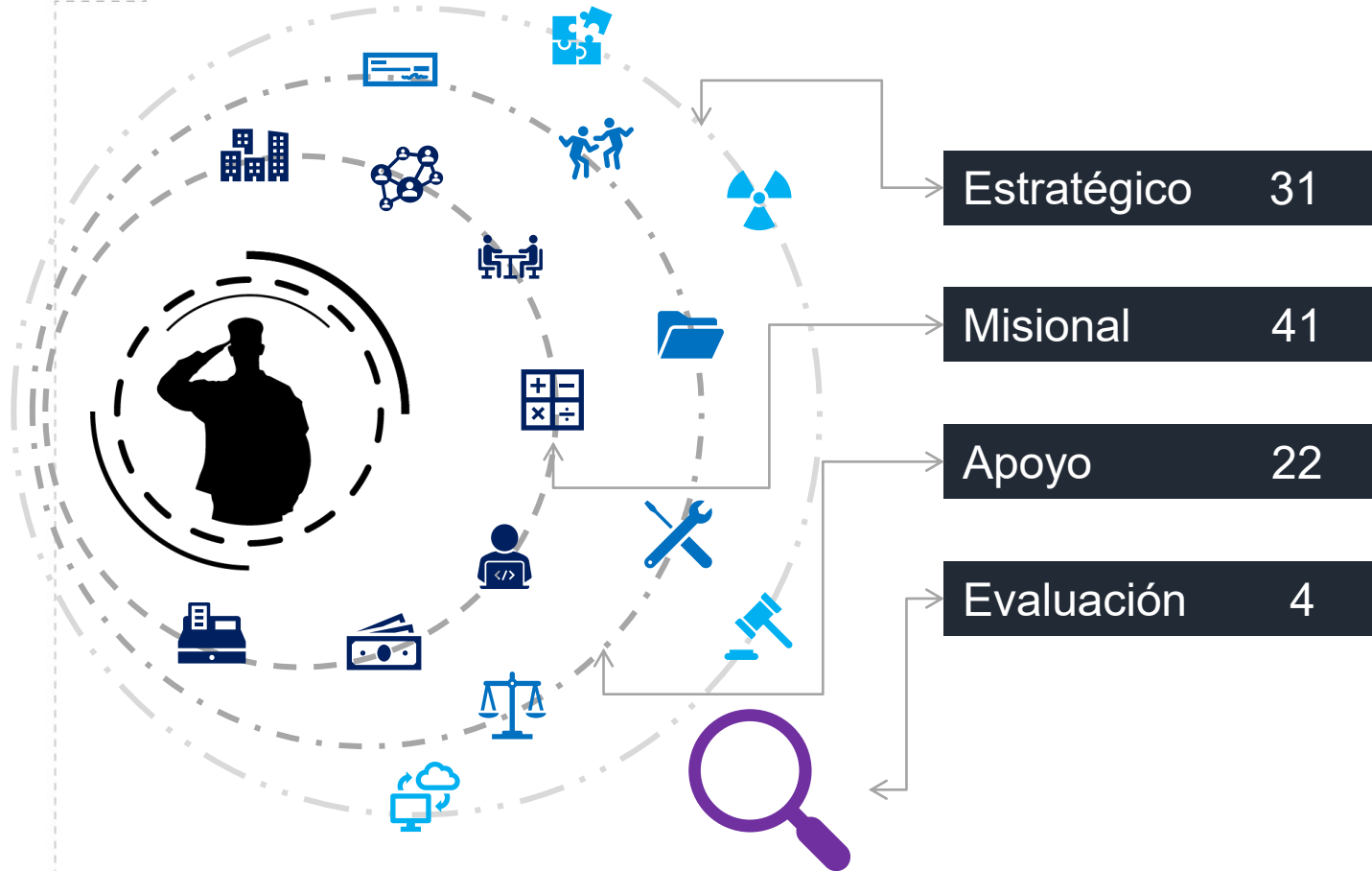
# INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



# Indicadores SGI

## Tipo de Indicador

Promedio de C/to  
70,0% 90,0% 110,0%

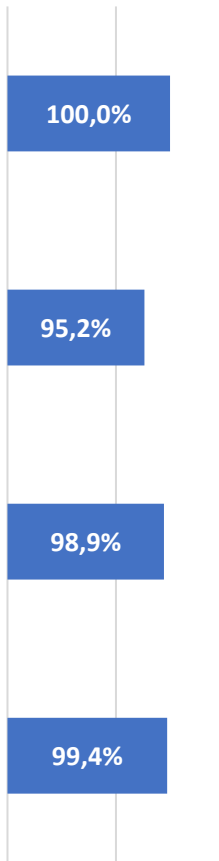


**Ambiental: 3** permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo

**Efectividad: 13** permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

**Eficacia: 66** de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

**Eficiencia: 16** permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos



Debido a la frecuencia de medición, **98 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **primer trimestre de 2023**.

# 98

## Indicadores

# DESEMPEÑO DE PROCESOS

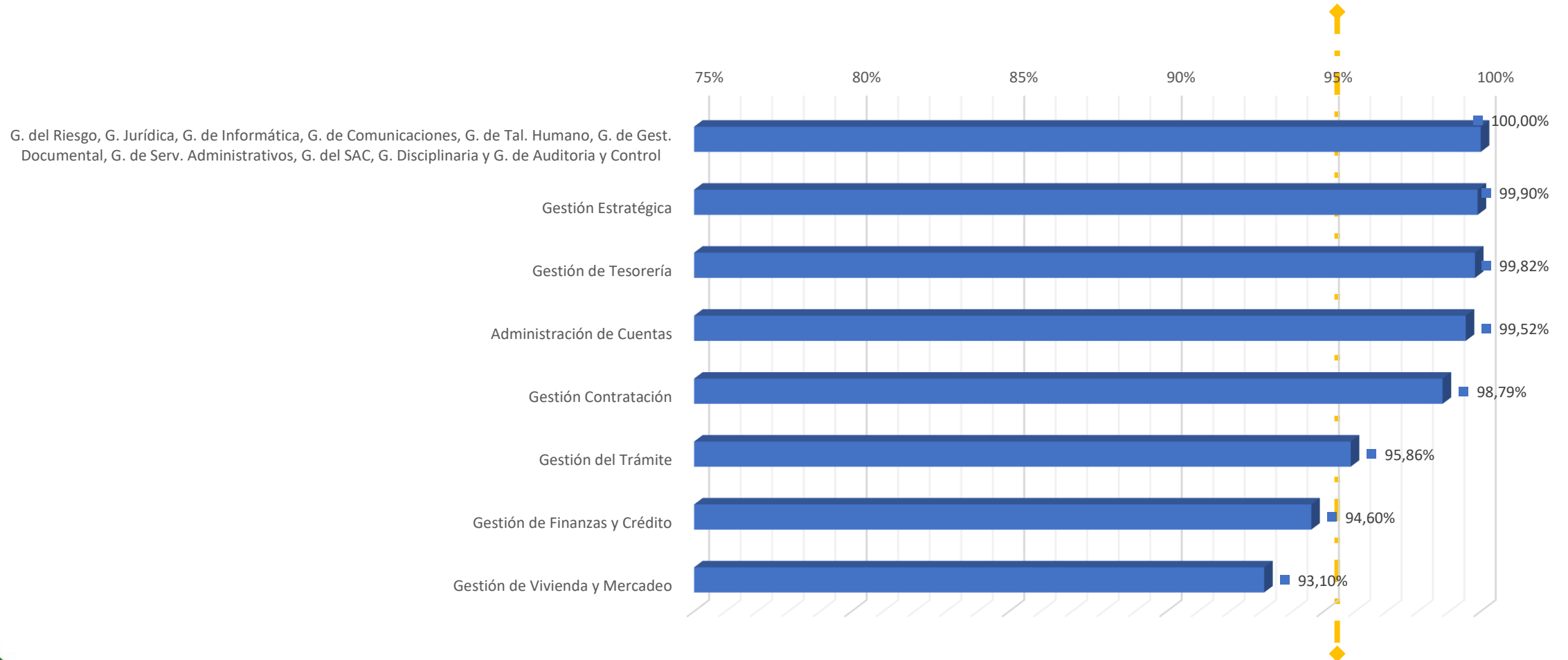


# Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Resultado  
III trimestre

**98,92%**

Meta 96%=  
Cumplimiento 100%



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

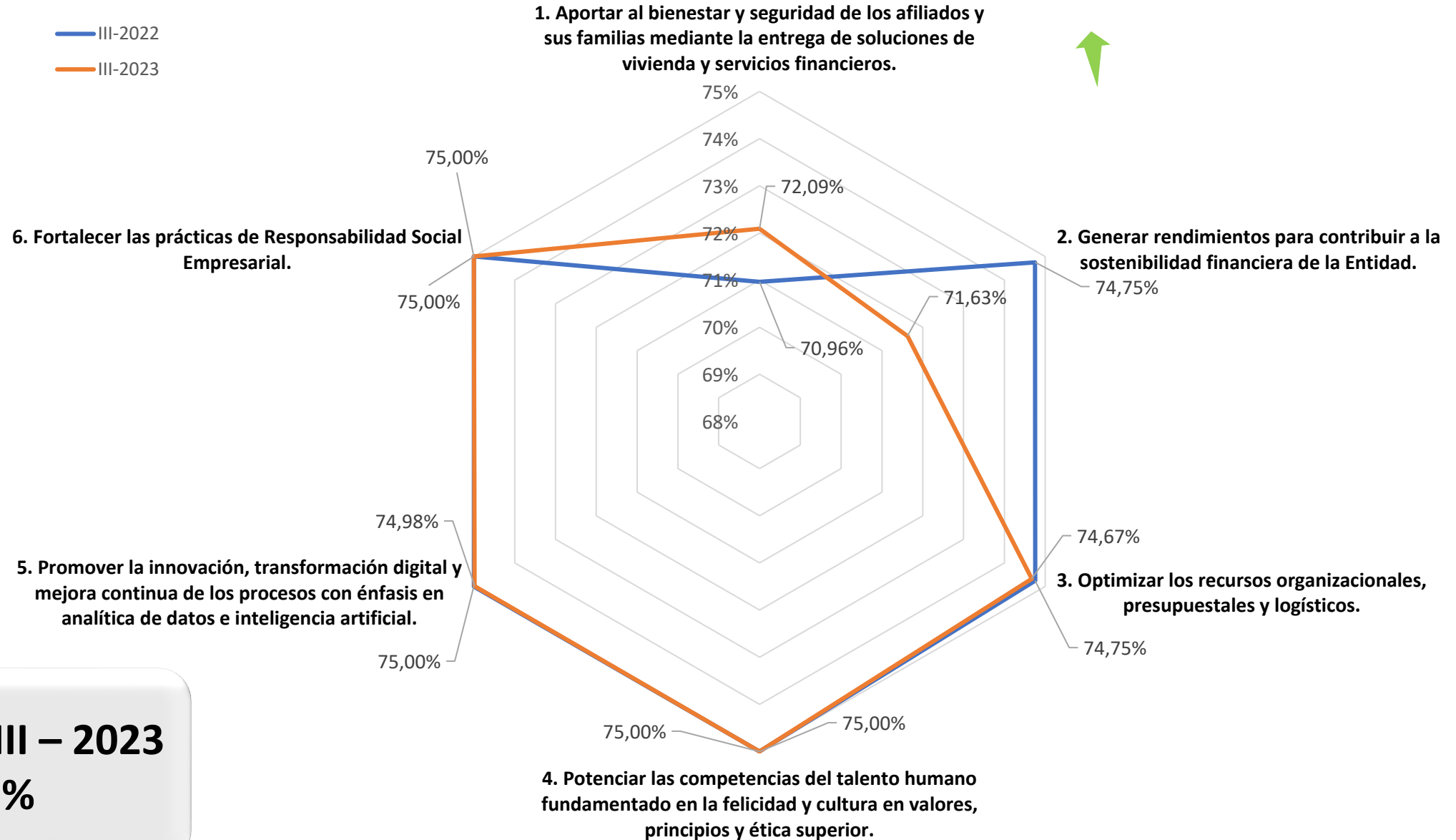


# PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD



## Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad

— III-2022  
— III-2023



**Trim III – 2023**  
**73,95%**



## Indicadores con cumplimiento por debajo del 95% que impactaron en el cumplimiento de los objetivos III trimestre 2023

| Objetivo  | Cumpl. III Trim. |
|---|------------------|
| <b>1. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros.</b> | <b>82,46%</b>    |
| Tiempo global de trámite  | 91,47%           |
| Tiempo trámites atendidos ASERA   | 87,82%           |
| Acceso a modelos de soluciones de vivienda  | 83,49%           |
| Soluciones de vivienda 14   | 88,50%           |
| Soluciones de vivienda V8   | 61,00%           |
| <b>2. Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.</b>  | <b>73,00%</b>    |
| Provisión de recursos para subsidios de vivienda  | 73,00%           |
| <b>Total general</b>  | <b>80,88%</b>    |

# INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS

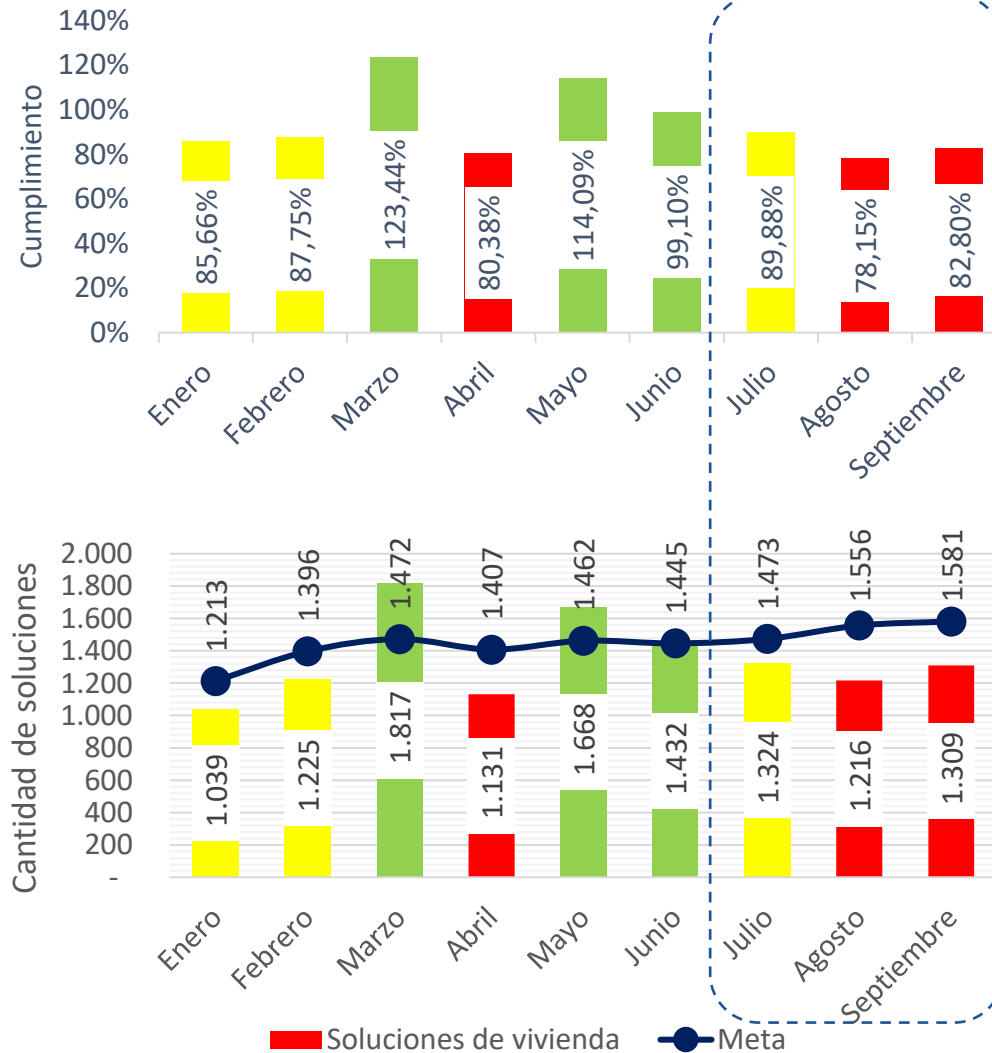




## Acceso a modelos de soluciones de vivienda

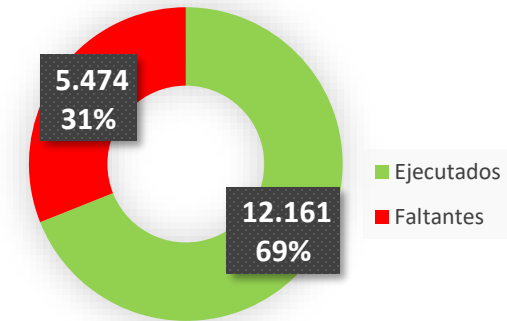
Abierta acción correctiva No. 378

# 83,49%



**Análisis del trimestre:** Para el tercer trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 4.610 soluciones de vivienda, ejecutando durante este periodo 3.849 trámites, correspondiente a un 83,49% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 17.635 soluciones de Vivienda**

**Cumplimiento ideal** (Verde)

**Acción de mejora** (Amarillo)

**Acción Correctiva** (Rojo)

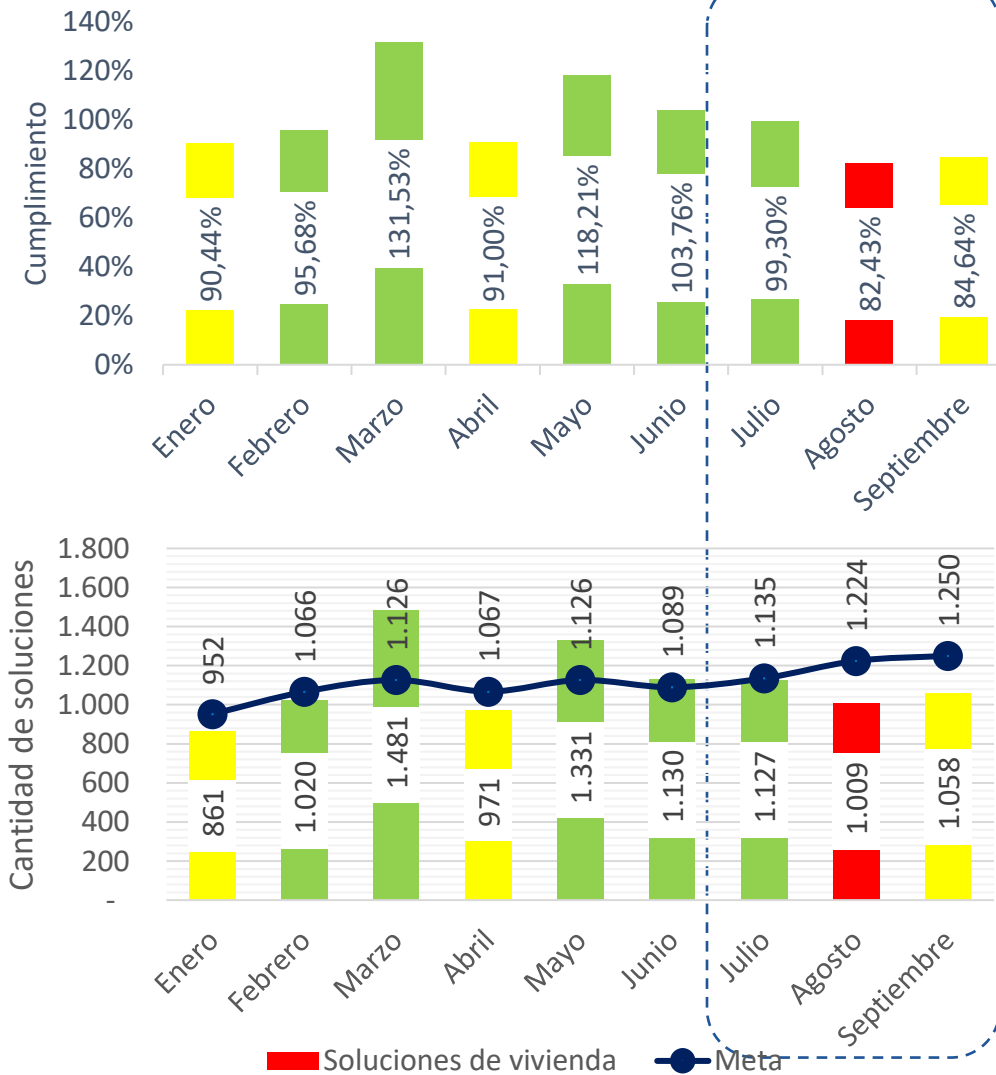
Comportamiento (Iconos de flechas)



## Soluciones de vivienda 14

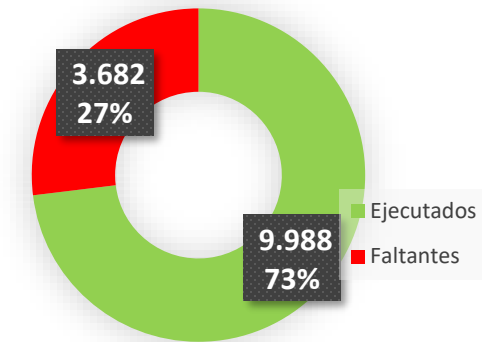
Abierta acción correctiva No. 378

# 88,50%



**Análisis del trimestre:** Para el tercer trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 3.609 soluciones de vivienda V14, ejecutando durante este periodo 3.194 trámites, correspondiente a un 88,50% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 13.670 soluciones de Vivienda**

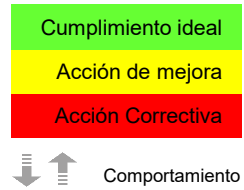
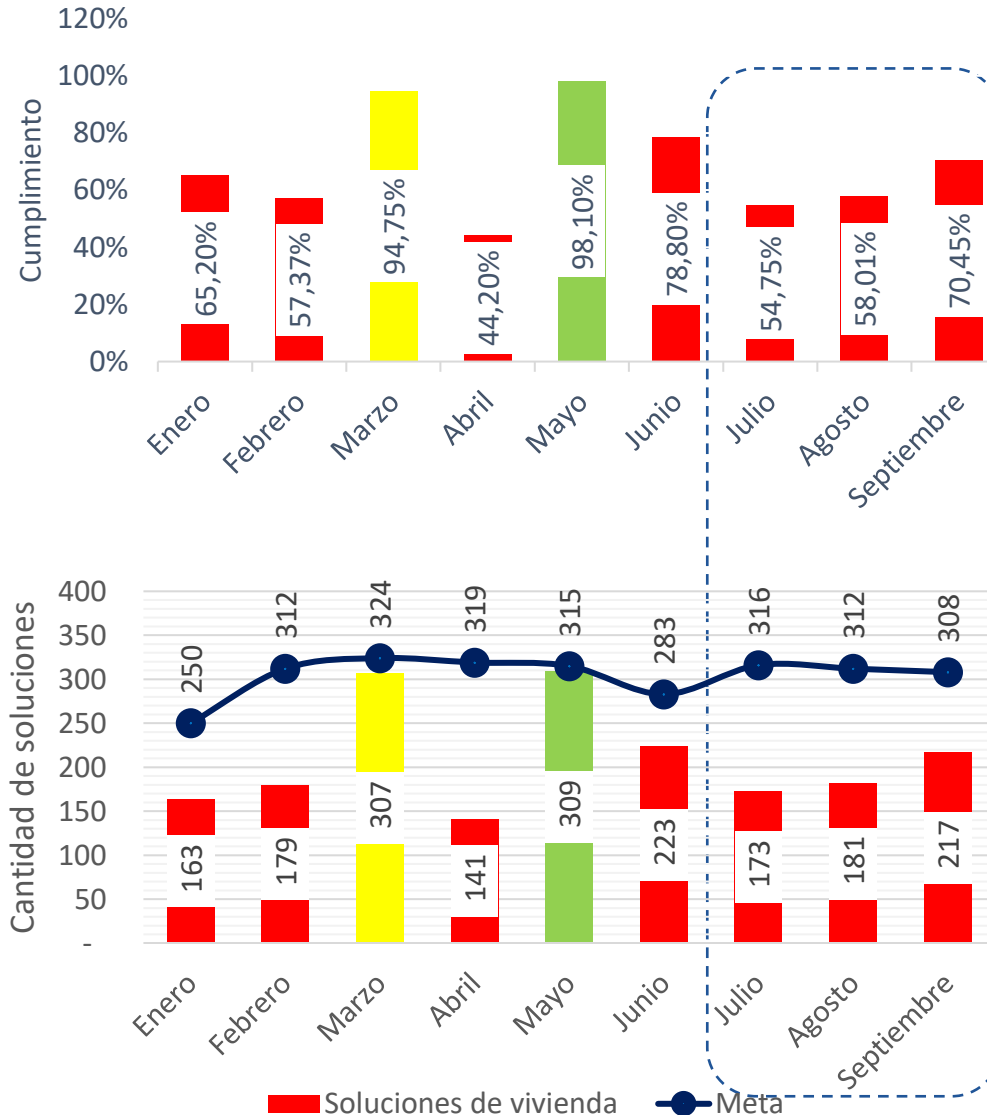
  Cumplimiento ideal  
  Acción de mejora  
  Acción Correctiva  
 Comportamiento



## Soluciones de vivienda V8

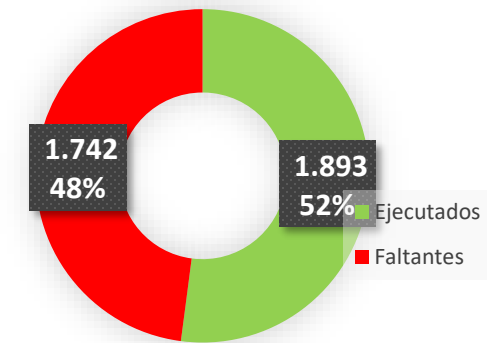
Abierta acción correctiva No. 378

61%



**Análisis del trimestre:** Para el tercer trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 936 soluciones de vivienda, ejecutando durante este periodo 571 trámites, correspondiente a un 61% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 3.635 soluciones de Vivienda**

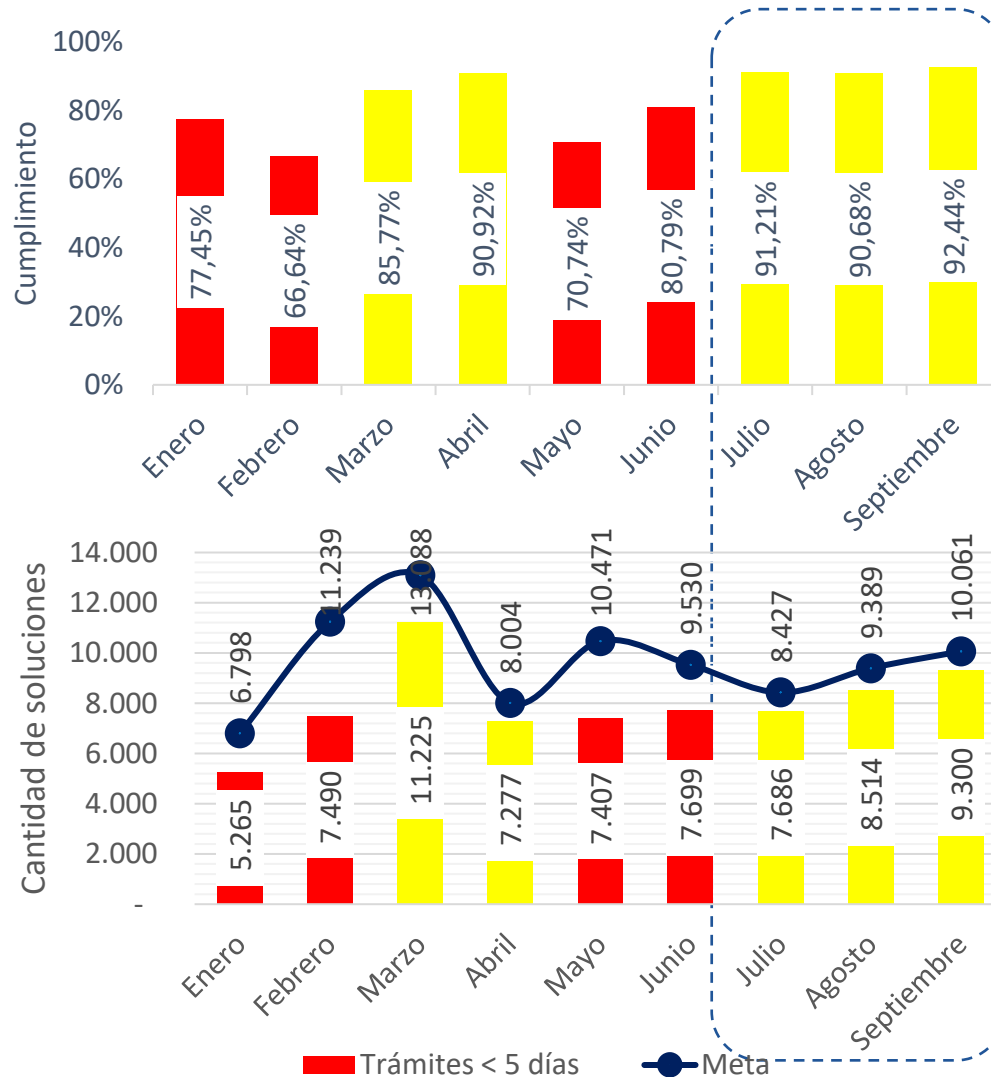


# Proceso Gestión del trámite

## Tiempo global de trámite

Abierta acción correctiva No. xxx

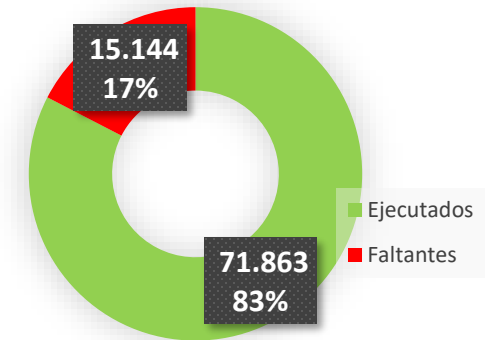
# 91,47%



**Análisis del trimestre:** Para el tercer trimestre del 2023, se gestionaron 27.877 trámites, de los cuales 25.500 se encuentran dentro del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un cumplimiento del 91,47%.

Por tanto, 2.377 trámites quedaron por fuera del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un 8,5%.

## Cumplimiento frente al año



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

Cumplimiento ideal  
Acción de mejora  
Acción Correctiva  
 Comportamiento

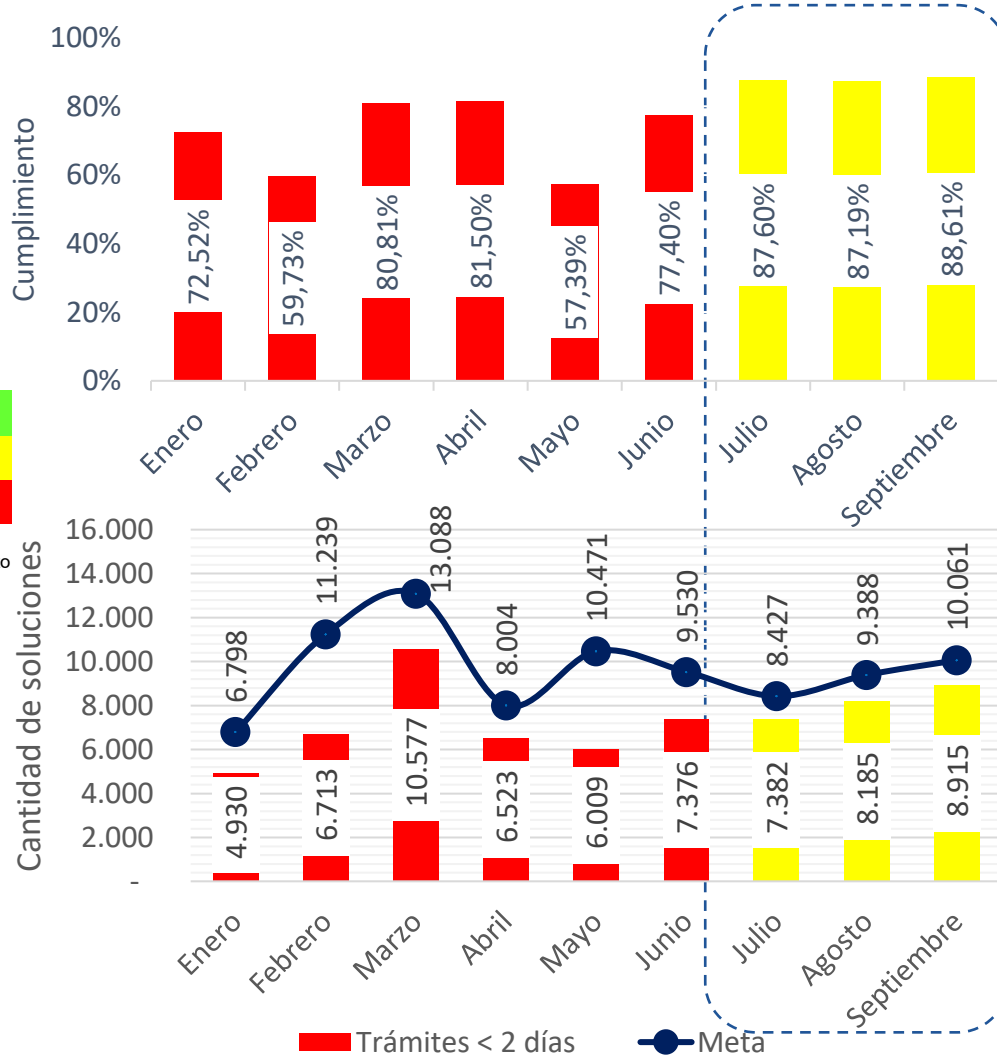
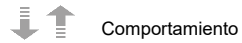
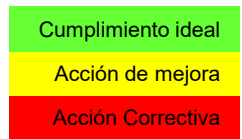


# Proceso Gestión del trámite

## Tiempo trámites atendidos ASERA

Abierta acción correctiva No. 377

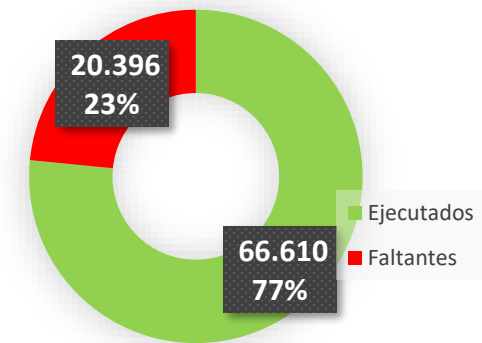
**87,82%**



**Análisis del trimestre:** Para el tercer trimestre del 2023, se gestionaron 27.876 trámites, de los cuales 24.482 se encuentran dentro del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un cumplimiento del 87,82%%.

Por tanto, 3.394 trámites quedaron por fuera del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un 12.18%.

### Cumplimiento frente al año

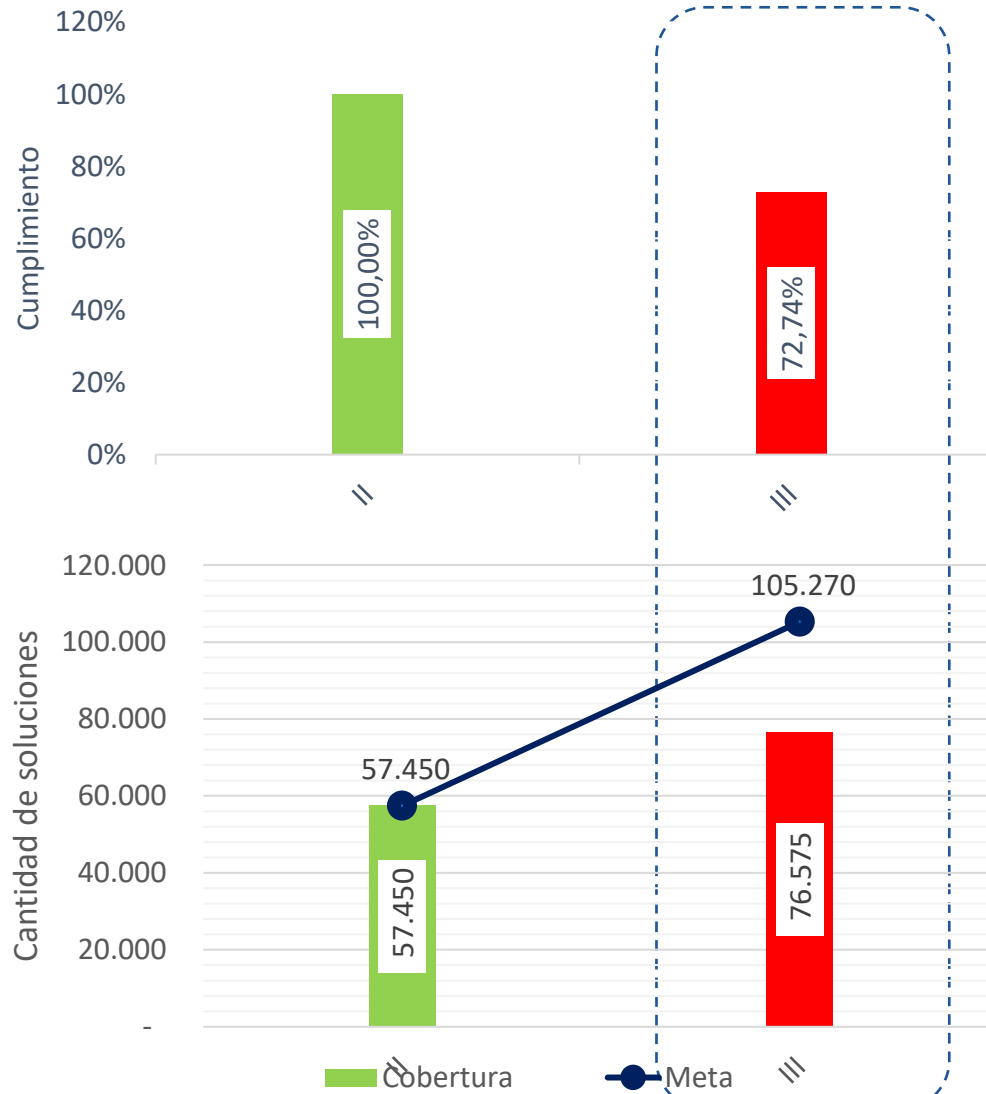


**Meta del año: 100% de los trámites en máximo 2 días**

## Provisión de recursos para subsidios de vivienda

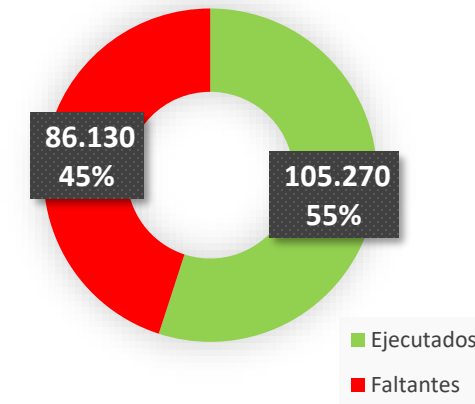
Abierta acción correctiva No. xxx

# 72,74%





**Análisis del trimestre:** Para el tercer trimestre de 2023 Caja Honor programó una provisión de recursos de \$105.270 mill, ejecutando durante este periodo \$76.575 mill, correspondiente a un 72,74% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 191.400 Mill.**

- Cumplimiento ideal
- Acción de mejora
- Acción Correctiva

  Comportamiento



# CONCLUSIONES



# Conclusiones

- En el III trimestre de 2023, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98,92 % frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento del 100%.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el III trimestre fue de 98,29% superando la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes:
  - Afiliados 97,72%
  - Financiera: 95,50%
  - Aprendizaje e Innovación 100%
  - Procesos Internos 99,94%
- De los 98 indicadores del trimestre, 93 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 3 presentaron un cumplimiento en estado de alerta (Soluciones de vivienda 14, Tiempo global de trámite y Tiempo trámites atendidos ASERA) y 3 indicadores en estado crítico (Acceso a modelos de soluciones de vivienda, Soluciones de vivienda V8 y Provisión de recursos para subsidios de vivienda).
- Para los indicadores en estado alerta y críticos se evidencia en ISOLUCIÓN la apertura de las acciones correspondientes, a través del módulo mejora.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**Facebook**  
cajahonor 

**Instagram**  
cajahonor 

**Twitter**  
@cajahonor 

**Youtube**  
cajahonor 