



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

# Análisis Desempeño de Procesos

## IV 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 Cuarto trimestre de 2023.

## Objetivos específicos

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



## Control de Cambios

Se exponen a continuación los indicadores que fueron modificados:

- **Provisión de Recursos:** Conforme el Acta número 12 (31 de Octubre del 2023) se modifican las metas de Provisión de recursos para subsidios de vivienda.

*Cifras en millones*

Vigencia	Meta actual PEI 2023-2026	Propuesta ajuste meta PEI 2023-2026
2023	\$191.400	\$95.700
2024	\$203.800	\$108.100
2025	\$205.100	\$205.100
2026	\$205.100	\$205.100
<b>Total</b>	<b>\$805.400</b>	<b>\$614.000</b>

**Acceso a Modelos Soluciones de Vivienda y Soluciones de Vivienda V8:** Conforme el Acta número 12 (31 de Octubre del 2023) se modifican las metas de Acceso a modelos de soluciones de vivienda, Soluciones de vivienda V8

Año	Meta Actual V8	Meta Ajustada V8
2023	3.635	2.486
2024	3.550	2.500
2025	3.478	2.550
2026	3.387	2.700
<b>Total</b>	<b>14.050</b>	<b>10.236</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, Caja Honor.

Conforme a lo anterior, la MEGA 2023-2026 pasaría de 65.930 a 62.116 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos.

## Control de Cambios

- **Conocimiento de los Modelos de Caja Honor:** Se modifica el indicador a una periodicidad anual, con el objetivo de trabajar en el segundo semestre en estrategias asociadas a promover el conocimiento de los modelos de Caja Honor y poder medir el impacto de las mismas en la vigencia 2024.
- **Cuentas individuales actualizadas:** Se modifica el indicador debido a que se disponía de una planta de 10 funcionarios, donde actualmente 8 personas realizan la tarea de actualización de cuentas individuales, de las cuales 4 son nuevas que se encuentran en periodo de formación, adicionando la necesidad de personal para las pruebas que se han venido realizando para el desarrollo del nuevo core del negocio. Cabe resaltar que se adicionaron algunas tareas al grupo, entre ellas, tabla de liquidación de intereses e inconsistencias en las nóminas.

Trimestre	Meta actual	Meta Ajustada
<i>I Trimestre</i>	20.000	20.000
<i>II Trimestre</i>	60.000	60.000
<i>III Trimestre</i>	60.000	10.000
<i>IV Trimestre</i>	60.000	10.000
<b>Total</b>	<b>200.000</b>	<b>100.000</b>

## Control de Cambios

- **Entrega de viviendas Fondo de Solidaridad:** Se modifica el indicador debido a que las viviendas que se encuentran disponibles no han sido separadas por parte de los beneficiarios y la convocatoria actual será cerrada hasta el 20 de octubre los beneficiarios de esta serán notificados hasta el mes de diciembre.

Semestre	Meta actual	Meta Ajustada
<i>I Semestre</i>	36	36
<i>II Semestre</i>	60	46
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>82</b>

- **Implementación geoportal inmuebles leasing:** Se modifican los nombres de las actividades del plan en razón a que obedecen a tareas necesarias para el proyecto y su cumplimiento estará sujeto a la gestión del Grupo de Apoyo Técnico.

Actividades
11. Evaluación Expost.
12. Módulos a desarrollar
13. Actualización base de datos 2023.
14. Informe de cierre.



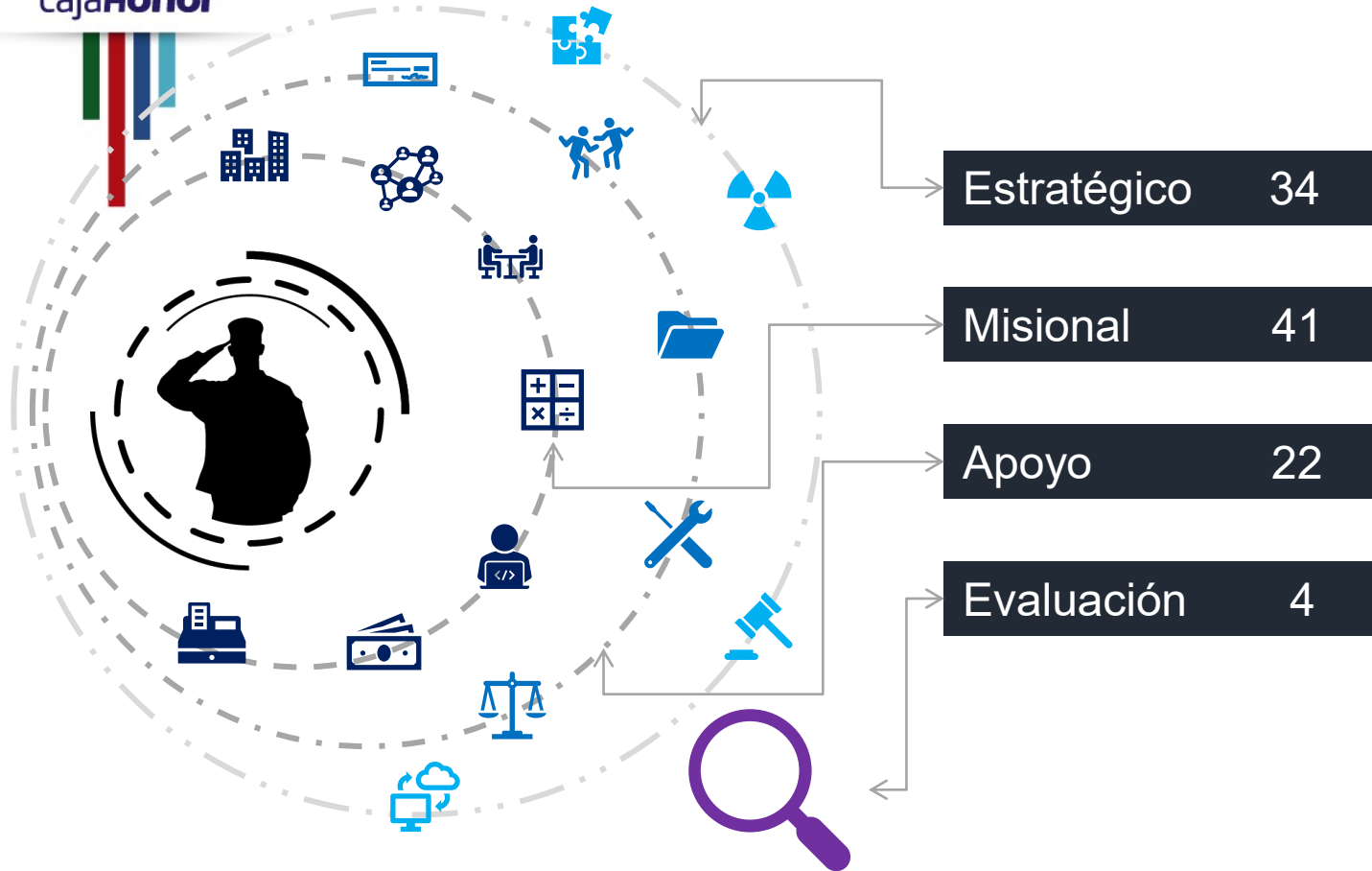


## INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI

# Indicadores SGI

## Tipo de Indicador

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

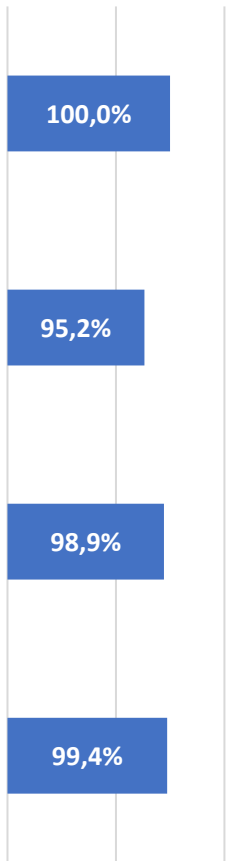


**Ambiental: 3** permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo

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

**Eficacia: 68** de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

**Eficiencia: 17** permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos



Debido a la frecuencia de medición, **101 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **Cuarto trimestre de 2023**.

# 101

## Indicadores



DESEMPEÑO DE PROCESOS



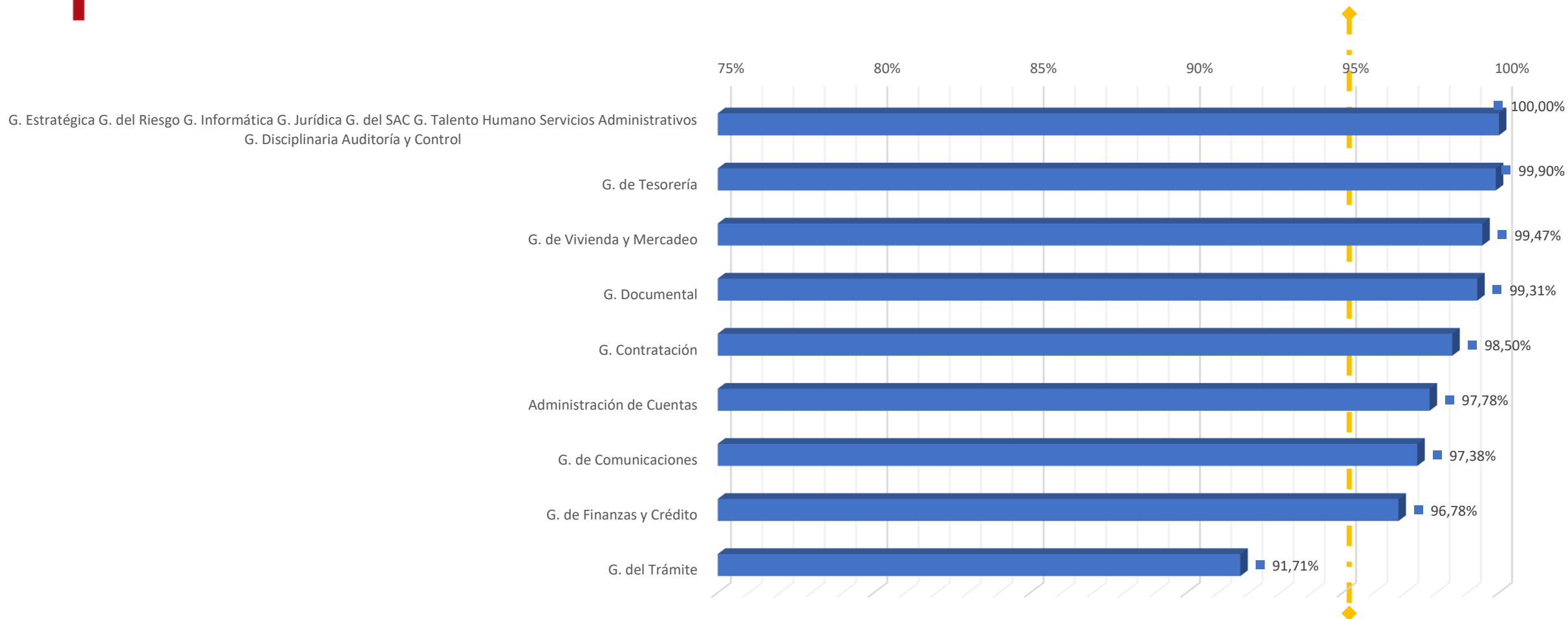


# Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

**Resultado  
2023**

**98,9%**

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



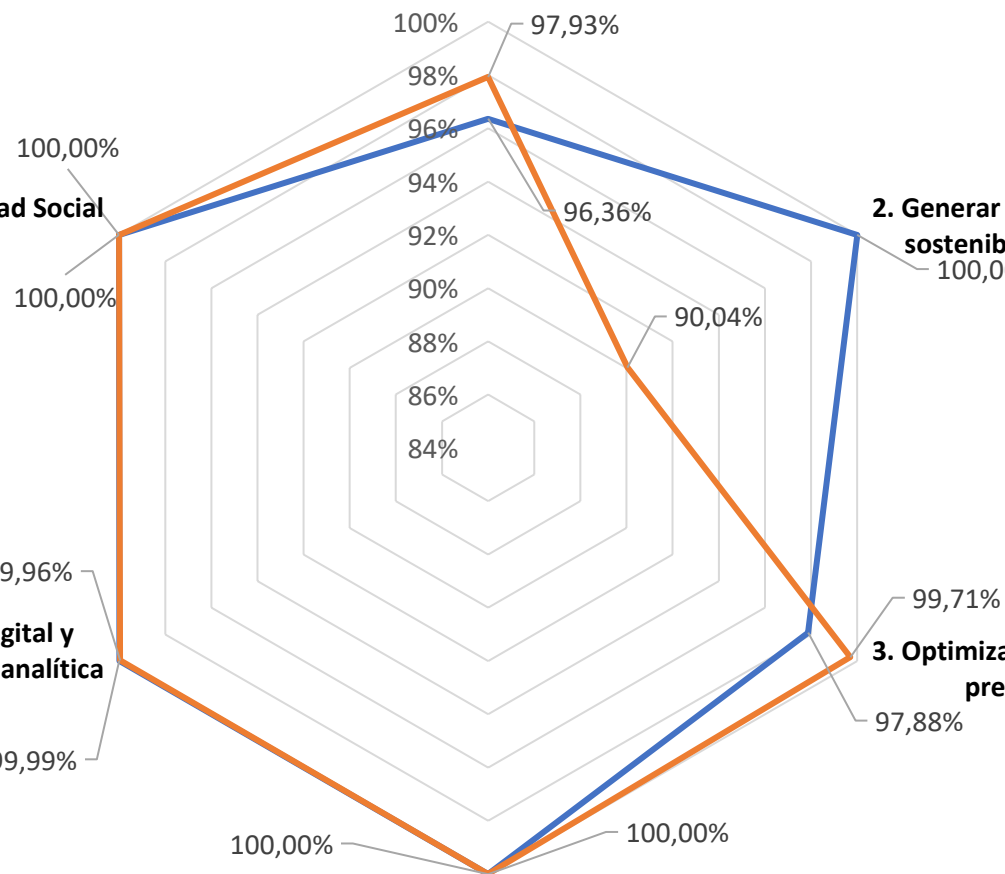
**PROMEDIO DE  
CUMPLIMIENTO DE LOS  
OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA  
CALIDAD**



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

— IV-2022 — IV-2023

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



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



6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

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.



**Trim IV – 2023**  
**98,8%**

4. Potenciar las competencias del talento humano fundamentado en la felicidad y cultura en valores, principios y ética superior.

**Trim IV – 2022**  
**99%**



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

Objetivos	CUMPL. IV 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>90,20%</b>
Tiempo trámites AOPER	92,74%
Tiempo global de trámite	92,37%
Tiempo trámites atendidos ASERA	90,14%
Acceso a modelos de soluciones de vivienda	89,25%
Soluciones de vivienda 14	86,50%
<b>2. Generar rendimientos para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Entidad.</b>	<b>43,00%</b>
Provisión de recursos para subsidios de vivienda	43,00%





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

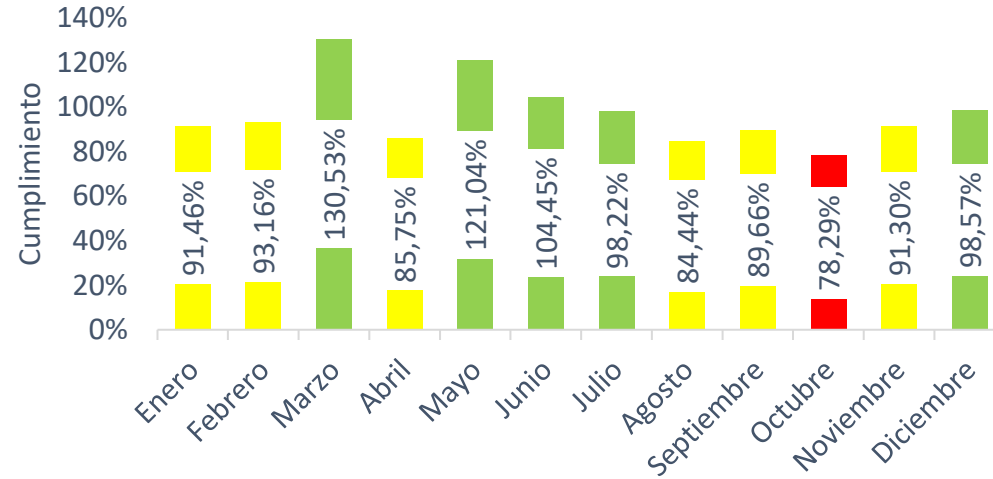


# Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

## Acceso a modelos de soluciones de vivienda

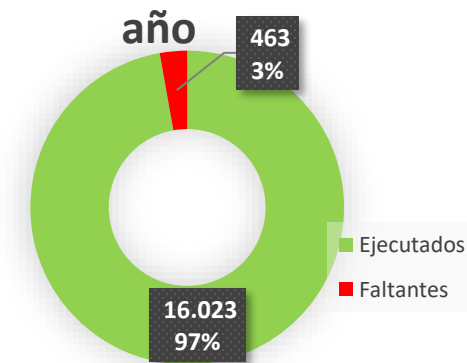
Abierta acción correctiva No. 378

**89,25%**



**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 4.327 soluciones de vivienda, ejecutando durante este periodo 3.862 trámites, correspondiente a un 89,25% de cumplimiento.

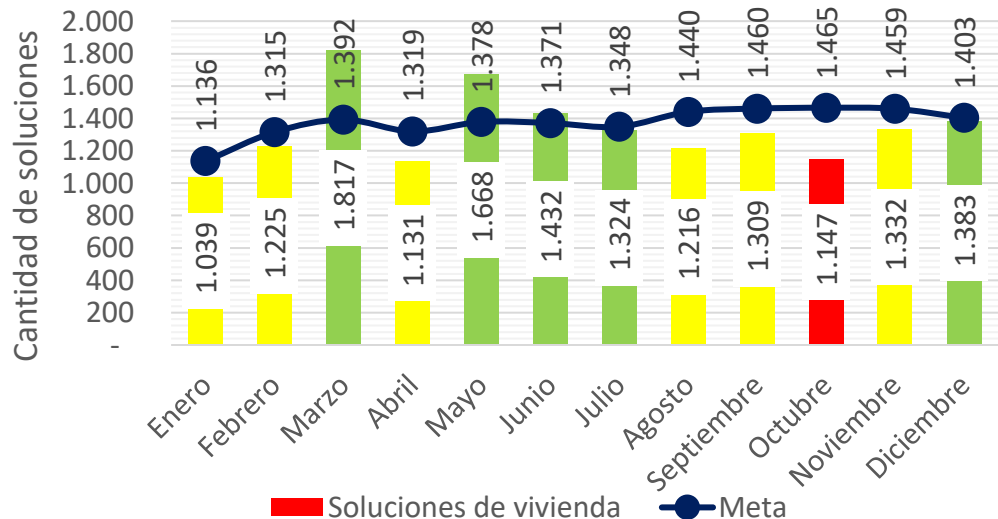
### Cumplimiento frente al



**Meta del año: 16.486  
soluciones de Vivienda**

Cumplimiento ideal  
Acción de mejora  
Acción Correctiva

↓ ↑ Comportamiento



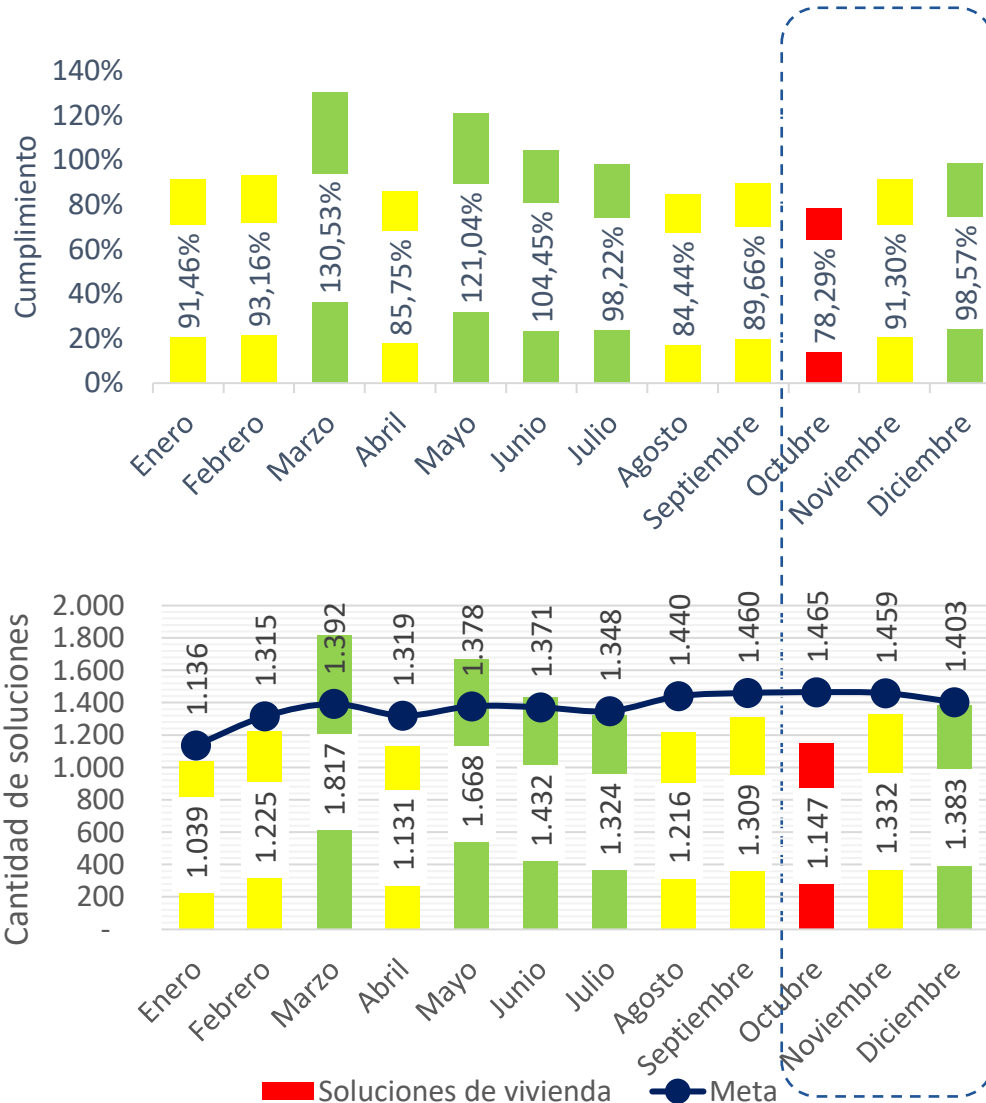


# Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

## Acceso a modelos de soluciones de vivienda

Abierta acción correctiva No. 378

**89,25%**

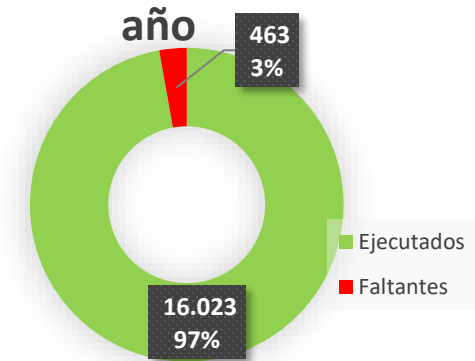


**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 4.327 soluciones de vivienda, ejecutando durante este periodo 3.862 trámites, correspondiente a un 89,25% de cumplimiento.

Cumplimiento ideal  
Acción de mejora  
Acción Correctiva

Comportamiento

### Cumplimiento frente al



**Meta del año: 16.486  
soluciones de Vivienda**

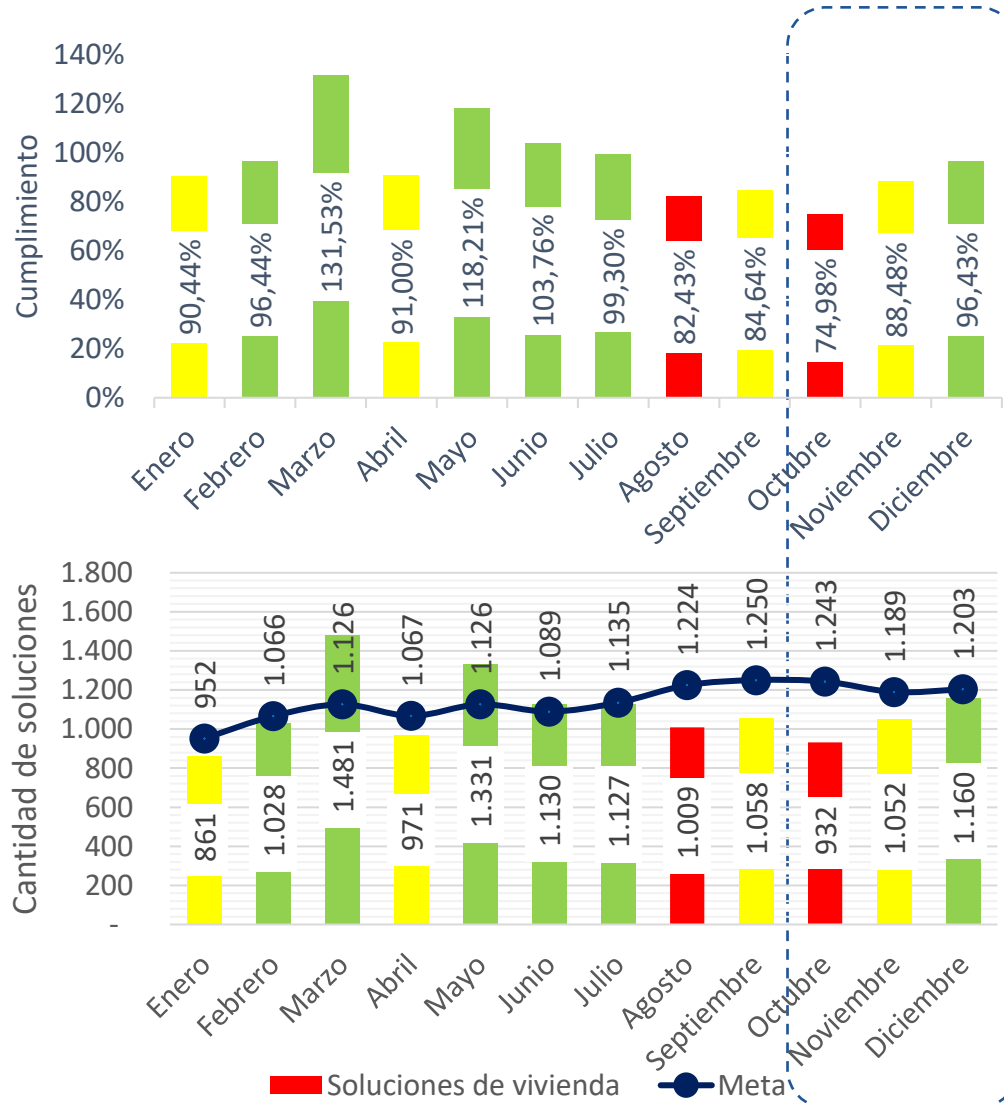


# Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

## Soluciones de vivienda 14

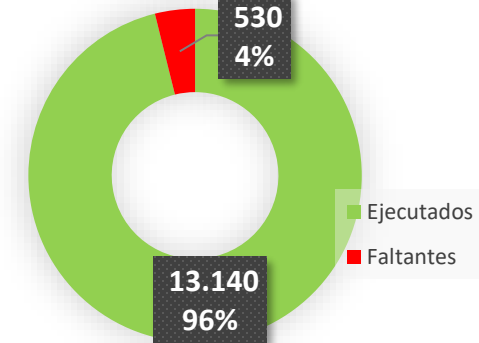
Abierta acción correctiva No. 378

**86,49%**



**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 3.635 soluciones de vivienda V14, ejecutando durante este periodo 3.144 trámites, correspondiente a un 86,49% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



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

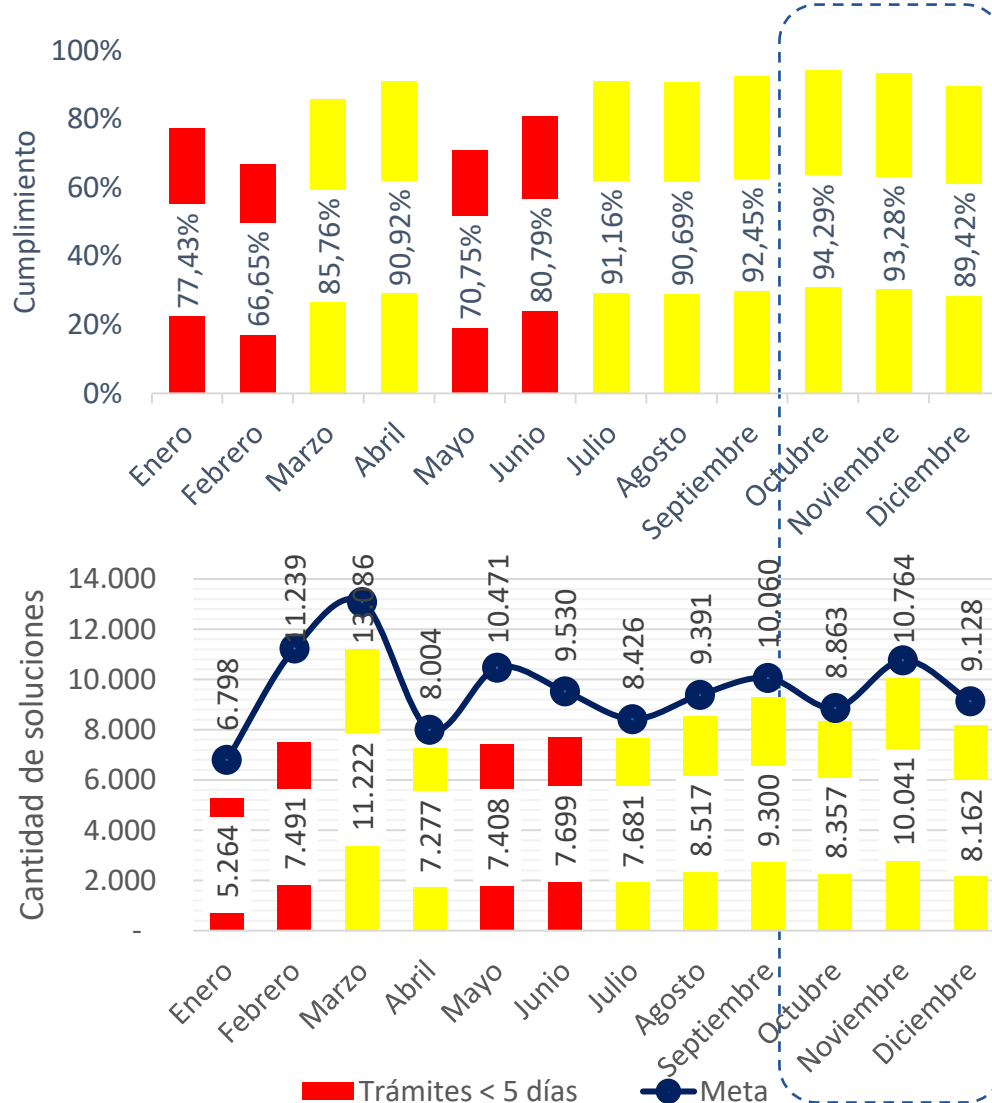




# Proceso Gestión del trámite

## Tiempo global de trámite

**92,37%**

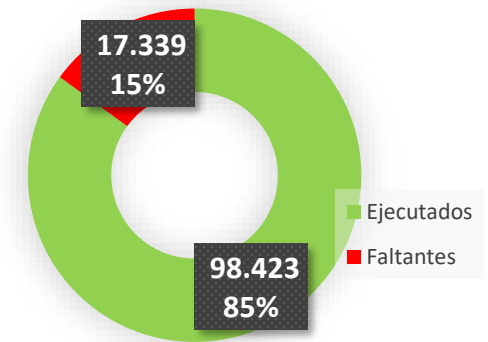


**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre del 2023, se gestionaron 28.755 trámites, de los cuales 26.560 se encuentran dentro del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un cumplimiento del 92,37%.

Por tanto, 2.195 trámites quedaron por fuera del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un 7,6%.

Cumplimiento ideal  
Acción de mejora  
Acción Correctiva  
 ↓ ↑ Comportamiento

## Cumplimiento frente al año



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

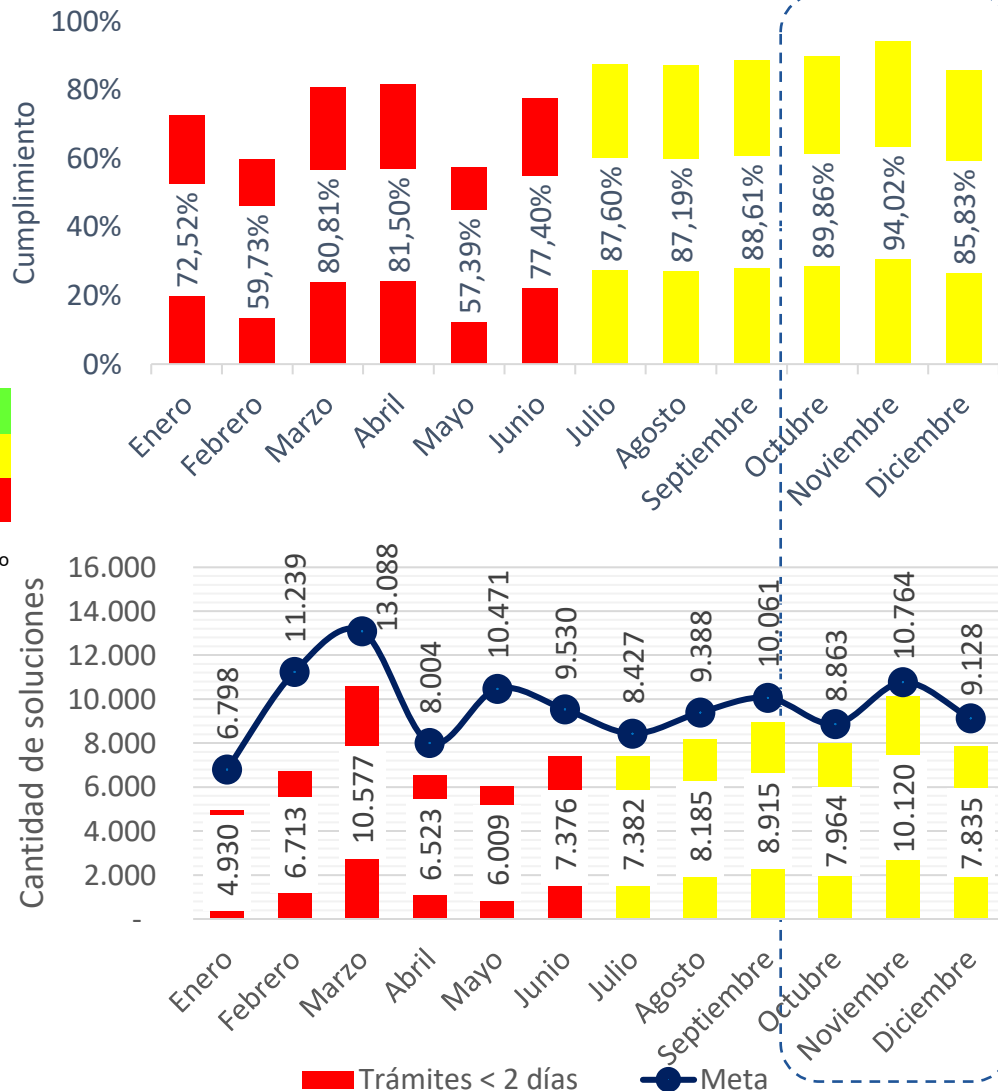


# Proceso Gestión del trámite

## Tiempo trámites atendidos ASERA

Abierta acción correctiva No. 377

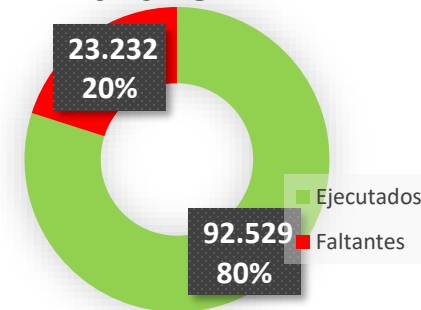
**90,14%**



**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre del 2023, se gestionaron 28.755 trámites, de los cuales 25.919 se encuentran dentro del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un cumplimiento del 90,14%.

Por tanto, 2.836 trámites quedaron por fuera del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un 9.86%.

### Cumplimiento frente al año



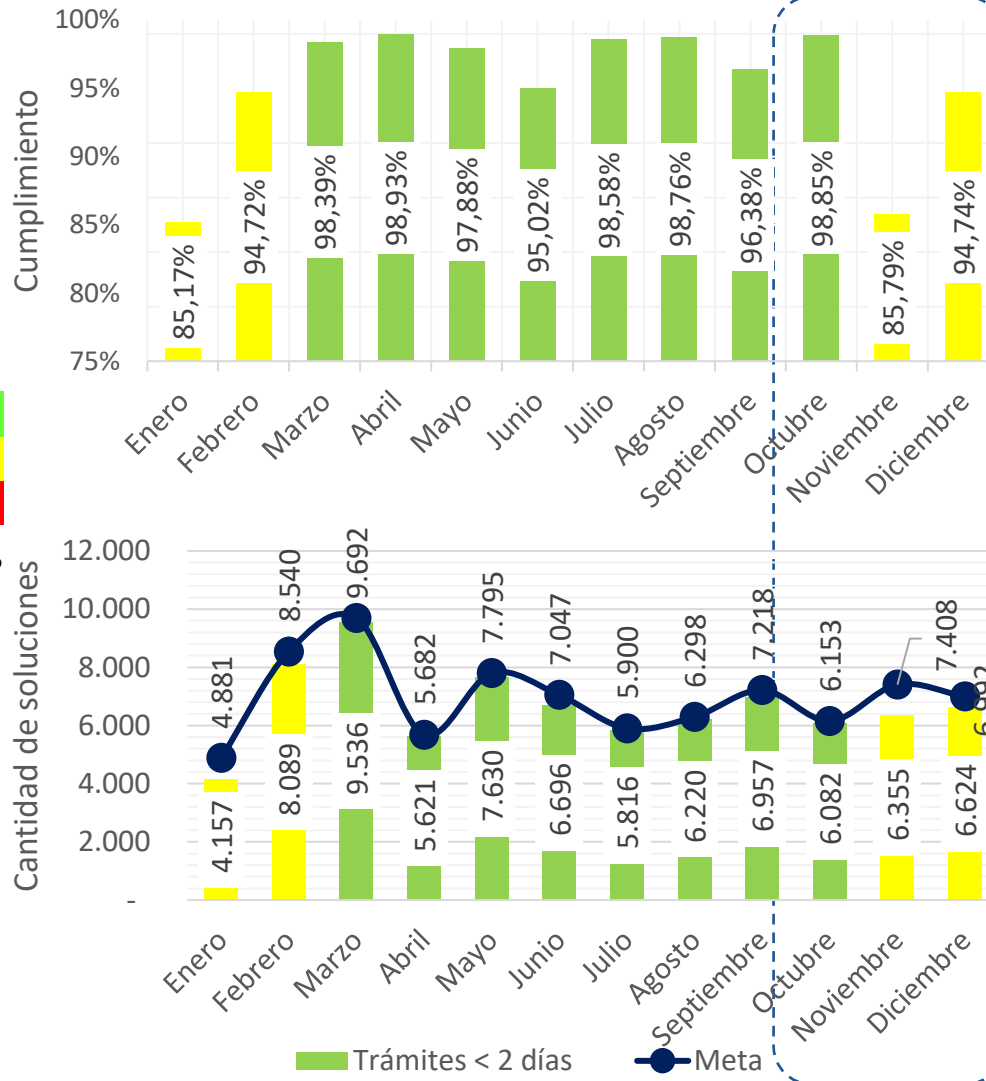
**Meta del año: 100% de los trámites en máximo 2 días**



# Proceso Gestión del trámite

## Tiempo trámites atendidos AOPER

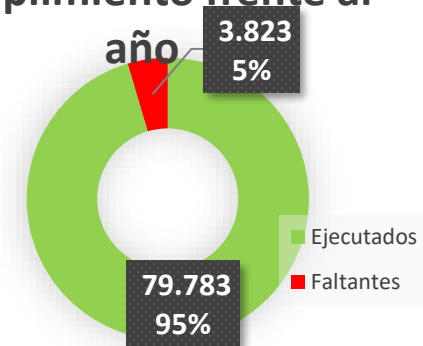
**92,74%**



**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre del 2023, se gestionaron 20.553 trámites, de los cuales 19.061 se encuentran dentro del plazo de los dos días hábiles de AOPER, lo cual corresponde a un cumplimiento del 92,74%.

Por tanto, 1.492 trámites quedaron por fuera del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un 7,26%.

### Cumplimiento frente al año



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



# Proceso Gestión de Finanzas y Crédito

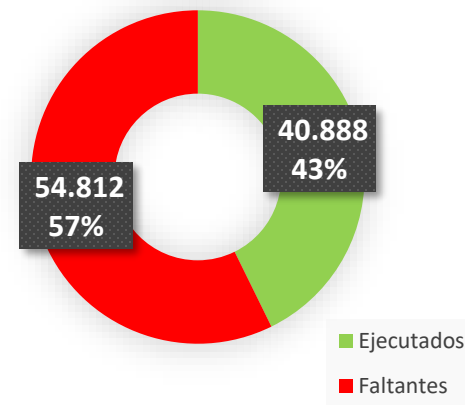
## Provisión de recursos para subsidios de vivienda

**42,73%**



**Análisis del trimestre:** Para el Cuarto trimestre de 2023 Caja Honor programó una provisión de recursos de \$95.700 mill, ejecutando durante este periodo \$40.888 mill, correspondiente a un 42,73% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 95.700 Mill.**





## CONCLUSIONES



# Conclusiones

- En el IV trimestre de 2023, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98,8 % frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento del 100%.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el IV trimestre fue de 97,5% superando la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes:
  - Afiliados 98,5%
  - Financiera: 91,7%
  - Aprendizaje e Innovación 99,8%
  - Procesos Internos 100%
- De los 101 indicadores del trimestre, 94 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 5 presentaron un cumplimiento en estado de alerta (Acceso a modelos de soluciones de vivienda, Soluciones de vivienda 14, Tiempo global de trámite Tiempo trámites atendidos ASERA y Tiempo trámites atendidos AOPER) y 1 indicador en estado crítico (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.



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



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

