

 	<b>Informe de avance</b>	FECHA APROBACIÓN: 03/04/2018
	<b>Plan de Acción por Proceso - PAP</b>	VERSIÓN: 003
		CÓDIGO: GE-NA-FM-058

## INFORME DE AVANCE II TRIMESTRE DE 2018 OFICINA DE ENLACE FUERZA ÁREA COLOMBIANA.

**Fecha:** 12-07-2018

**Nombre del proceso: Oficina de Enlace: FAC**  
**Período a reportar: SEGUNDO TRIMESTRE-2018**

### Tabla de contenido

1. Presentación de resultados
2. Logros relevantes del trimestre
3. Recursos requeridos - talento humano
4. Avance proyectos
5. Reporte producto/servicio/salida no conforme
6. Otros

### DESARROLLO

#### 1. Presentación de resultados

##### 1.1 Resultado del indicador en el trimestre

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Plan de trabajo Oficina enlace Fuerza Aérea</b>
<b>Resultado indicador en el trimestre</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Actividades Ejecutadas})}{(\text{Actividades programadas})} * 100 = \frac{18}{72} * 100 = 25\%$
<b>Meta del trimestre</b>	25%
<b>% de cumplimiento del trimestre</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{25\%}{25\%} * 100 = 100\%$
<b>Análisis cualitativo del trimestre</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Se llevaron a cabo 18 actividades programadas para el II trimestre de 2018. Dentro de las más importantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radicar los incrementos de ahorro y autorizaciones para el envío de extractos a través del correo electrónico.</li> <li>• Incremento en las visitas promocionales que se ha mostrado como resultado el mejoramiento de las metas programadas</li> <li>• Incrementos en PQR con el fin de mejorar los procesos de CAJAHONOR</li> <li>• Ubicar al personal vía telefónica y correo electrónico que se encuentran pendientes de reclamar el subsidio de vivienda de regímenes anteriores.</li> <li>•</li> </ul>

##### 1.1.1 Resultado acumulado del indicador

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Plan de trabajo Oficina enlace Fuerza Aérea</b>
<b>Resultado indicador en el año</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Actividades Ejecutadas})}{(\text{Actividades programadas})} * 100 = \frac{36}{72} * 100 = 50\%$
<b>Meta del año</b>	100%

 	<b>Informe de avance</b>	FECHA APROBACIÓN: 03/04/2018
	<b>Plan de Acción por Proceso - PAP</b>	VERSIÓN: 003
		CÓDIGO: GE-NA-FM-058

<b>% de cumplimiento en el año</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{50\%}{100\%} * 100 = 50\%$
<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre de 2018 se han realizado 36 actividades de las 72 programadas para el año, cumpliendo al 100% con lo programado para este semestre. En cada trimestre se realizaron 18 actividades, resaltando la ubicación de afiliados y beneficiarios postulados al fondo de solidaridad, mejorando las metas programadas para la vigencia.

## 1.2 Resultado del indicador en el trimestre

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Soluciones de Vivienda Modelo 14</b>
<b>Resultado indicador en el trimestre</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(Soluciones\ de\ Vivienda\ entregadas\ para\ V14)}{(Soluciones\ de\ Vivienda\ programadas\ para\ V14)} * 100 = \frac{66}{71} * 100 = 92.95\%$
<b>Meta del trimestre</b>	100%
<b>% de cumplimiento del trimestre</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{92.95\%}{100\%} = 92.95\%$
<b>Análisis cualitativo del trimestre</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el segundo trimestre de 2018 se obtiene un 92.95% de cumplimiento, faltando 5 viviendas por entregar de las 71 programadas. Para el próximo trimestre se buscara fortalecer la comunicación con los afiliados, promocionando mediante visitas y contacto telefónico los beneficios del modelo. Así mismo este resultado se vio afectado por el periodo electoral que afecto la disponibilidad de tiempo de nuestros usuarios para la realización de la solución de vivienda.

### 1.2.1 Resultado acumulado del indicador

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Soluciones de Vivienda Modelo 14</b>
<b>Resultado indicador en el año</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(Soluciones\ de\ Vivienda\ entregadas\ para\ V14)}{(Soluciones\ de\ Vivienda\ programadas\ para\ V14)} * 100 = \frac{154}{273} * 100 = 56.41\%$
<b>Meta del año</b>	100%
<b>% de cumplimiento en el año</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{56.41\%}{100\%} * 100 = 56.41\% = 3,29\%$
<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre de 2018, el acumulado ejecutado de viviendas entregadas para V14 es del 56.41% en relación con el 100% del año, cumpliendo con la meta programada al II trimestre de 2018, además de superar el 3,29% de las metas del año. Lo anterior teniendo en cuenta que en el primer trimestre se entregaron 88 viviendas los cual supero la meta del I trimestre, ayudando a que la meta acumulada al II trimestre se cumpla, pese a que en el segundo trimestre faltaron 5 viviendas para cumplir con lo programado en este trimestre.

## 1.3 Resultado del indicador en el trimestre

 	<b>Informe de avance</b> <b>Plan de Acción por Proceso - PAP</b>	FECHA APROBACIÓN: 03/04/2018
		VERSIÓN: 003
		CÓDIGO: GE-NA-FM-058

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Soluciones de Vivienda Modelo V8 Fuerza Aérea</b>
<b>Resultado indicador en el trimestre</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Soluciones de Vivienda entregadas para V8})}{(\text{Soluciones de Vivienda programadas para V8})} * 100 = \frac{55}{46} * 100 = 119.56\%$
<b>Meta del trimestre</b>	100%
<b>% de cumplimiento del trimestre</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{119.56\%}{100\%} = 119.56\% \approx 100\%$
<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre se cumple con la meta establecida del 100% superándola en 19,56%, es decir se entregaron 9 soluciones de vivienda V8 más respecto a la meta de 46 viviendas programadas.

### 1.3.1 Resultado acumulados del indicador

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Soluciones de Vivienda Modelo V8 Fuerza Aérea</b>
<b>Resultado indicador en el año</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Soluciones de Vivienda entregadas para V8})}{(\text{Soluciones de Vivienda programadas para V8})} * 100 = \frac{133}{192} * 100 = 69.27\%$
<b>Meta del año</b>	100%
<b>% de cumplimiento en el año</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{69.27\%}{100\%} * 100 = 69.27\% = 14.72\%$
<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre de 2018, el acumulado de soluciones de vivienda entregadas bajo el modelo V8 es de 69.27% en relación con la meta programada del 100%, cumpliendo con la meta al segundo trimestre de 2018 y superándola en 25 soluciones respecto a las 108 programadas al II trimestre de 2018, además de un avance en las metas del próximo semestre con el 14.72%.

### 1.4 Resultado del indicador en el semestre

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Soluciones de Vivienda Modelo Fondo de Solidaridad Fuerza Aérea</b>
<b>Resultado indicador en el semestre</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Soluciones de Vivienda entregadas para Fondo de Solidaridad})}{(\text{Soluciones de Vivienda programadas para Fondo de Solidaridad})} * 100 = \frac{1}{2} * 100 = 50\%$
<b>Meta del semestre</b>	100%
<b>% de cumplimiento del semestre</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{50\%}{100\%} * 100 = 50\%$
<b>Análisis cualitativo del semestre</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el I semestre de 2018, se obtiene un 50% de cumplimiento frente al 100% programado. Entregando una solución de vivienda del modelo Fondo de Solidaridad, de las 2 programadas. Sin embargo para este semestre se postularon a la convocatoria 4 afiliados de los cuales solo 1 fue aceptado dentro del ranking de los afiliados seleccionados para acceder al modelo.

#### 1.4.1 Resultado acumulados del indicador

Nombre del indicador	Soluciones de Vivienda Modelo Fondo de Solidaridad Fuerza Aérea
<b>Resultado indicador en el año</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Soluciones de Vivienda entregadas para Fondo de Solidaridad})}{(\text{Soluciones de Vivienda programadas para Fondo de Solidaridad})} * 100 = \frac{1}{4} * 100 = 25\%$
<b>Meta del año</b>	100%
<b>% de cumplimiento en el año</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{25\%}{100\%} * 100 = 25\%$
<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre de 2018, se obtiene un 25% de cumplimiento frente al 100% programado del año. Entregando una (1) soluciones de viviendas del modelo Fondo de Solidaridad, de las 4 programadas totales en el año 2018, sin embargo por el tema del periodo electoral están pendientes de las entregas mediante un acto administrativo programado por Caja Honor, además se observa un resultado del 25% en las metas programadas en el año, esperando la aprobación de las otras tres (3) en las próximas convocatorias ya que fueron postulados cinco (5) beneficiarios para la convocatoria del primer semestre 2018.

### 1.5 Resultado del indicador en el trimestre

Nombre del indicador	Soluciones de Vivienda Modelo Leasing Habitacional FAC
<b>Análisis cualitativo del trimestre</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Soluciones de Vivienda entregadas para Leasing Habitacional})}{(\text{Soluciones de Vivienda programadas para Leasing Habitacional})} * 100 = \frac{4}{2} * 100 = 200\%$
<b>Meta del trimestre</b>	100%
<b>% de cumplimiento del trimestre</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{200\%}{100\%} = 200\% \cong 100\%$
<b>Análisis cualitativo del trimestre</b>	<b>Análisis descriptivo:</b> Para el segundo trimestre se cumple la meta del 100% programada, entregando 4 viviendas bajo el modelo Leasing, superando las 2 programadas para el trimestre. Evidenciando que se fortaleció la promoción y difusión de los beneficios del modelo en las visitas programadas durante el trimestre aumentado los resultados del indicador en aún 100% adicional. .

#### 1.5.1 Resultado acumulados del indicador

Nombre del indicador	Soluciones de Vivienda Modelo Leasing Habitacional FAC
<b>Resultado indicador en el año</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(\text{Soluciones de Vivienda entregadas para Leasing Habitacional})}{(\text{Soluciones de Vivienda programadas para Leasing Habitacional})} * 100 = \frac{5}{9} * 100 = 55.55\%$
<b>Meta del año</b>	100%
<b>% de cumplimiento en el año</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{55.55\%}{100\%} = 55.55\% = 11.11\%$

<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<p><b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre de 2018, se obtiene un cumplimiento acumulado del 55.55% respecto a la meta programada del año del 100%. Cumpliendo con la meta establecida para el II trimestre, en el I trimestre se entregó una vivienda bajo este modelo y para el II trimestre se entregaron 5 superando en una vivienda la meta para el II trimestre acumulado, además del avance del 11.11% de las metas del próximo semestre del año 2018.</p>
---------------------------------------	---

#### 1.4 Resultado del indicador en el trimestre

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Atenciones realizadas Fuerza Aérea</b>
<b>Análisis cualitativo del trimestre</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(No. Atenciones realizadas Fuerza Aerea)}{(Meta de atenciones Fuerza Aerea)} * 100 = \frac{17716}{10000} * 100 = 177.16\%$
<b>Meta del trimestre</b>	100%
<b>% de cumplimiento del trimestre</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{177.16\%}{100\%} = 177.16\% \approx 100\%$
<b>Análisis cualitativo del trimestre</b>	<p><b>Análisis descriptivo:</b> Se cumplió la meta al 100% respecto a la meta programada en atenciones realizadas por el enlace superando lo programado del 77.16%, discriminadas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada en visitas : 1833</li> <li>• Atención telefónica: 1233</li> <li>• Atención personalizada: 439</li> <li>• Correos electrónicos: 13296</li> <li>• Otros canales: 915</li> <li>• Total: 17716</li> </ul>

#### 1.4.1 Resultado acumulado del indicador

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Atenciones realizadas Fuerza Aérea</b>
<b>Resultado indicador en el año</b>	<b>Aplicación de la fórmula del indicador</b> $\frac{(No. Atenciones realizadas Fuerza Aerea)}{(Meta de atenciones Fuerza Aerea)} * 100 = \frac{22883}{35000} * 100 = 65.38\%$
<b>Meta del año</b>	100%
<b>% de cumplimiento en el año</b>	<b>Fórmula para cumplimiento: (Resultado/meta)</b> $\frac{65.38\%}{100\%} = 65.38\% = 22.52\%$
<b>Análisis cualitativo acumulado</b>	<p><b>Análisis descriptivo:</b> Para el II trimestre de 2018, el acumulado ejecutado es del 65.38% respecto a lo programado del año, cumpliendo con la meta establecida y superándola en 7.883 atenciones por todos los medios de contacto, además del avance del 22.52% de las metas del próximo semestre logrando a satisfacción los resultados de las metas propuestas para el año 2018, así:</p>

	I Trim.	II Trim.
• Atención personalizada en visitas :	347	1833
• Atención telefónica:	759	1233
• Atención personalizada:	695	439
• Correos electrónicos:	2990	13296
• Otros canales:	376	915
• Total:	5167	17716

## 2 Aspectos relevantes

- Se logró coordinar con la base de datos de la FAC con funcionarios de la fuerza que fallecieron por muerte en acción directa desde el lapso comprendido del año 1994 hasta el primer y segundo trimestre de 2018, con el fin de iniciar la depuración para seleccionar al personal que se postuló al fondo de solidaridad.
- Se gestionó con la oficina de Personal de la FAC la actualización de la Base de Datos de los afiliados con la siguiente información: Grado, Nombres y Apellidos completos, Número de identificación, Situación laboral, dirección de residencia, ciudad, departamento, celular, email y Unidad donde labora esto con el fin de lograr mantener en continua actualización la base de datos de la Entidad.
- Gracias al continuo empeño realizado por la oficina Enlace en el Punto Principal se atendió telefónicamente a los afiliados teniendo como Meta 650 para lograr cumplir al 117%, así como con la atención personalizada: teniendo como meta 150 para un 463%, envió de correos electrónicos meta 1700 para un 176%, otros canales de atención teniendo como meta 100 para un total 376% cumpliendo en su totalidad con  $650 * 1700 * 100 = 117\%$
- Con las visitas de promoción y mercadeo se logró que los Afiliados conocieran todos los modelos de vivienda y todo tramite a seguir por parte de la Caja Promotora de acuerdo a su solicitud, logrando genera un mayor bienestar para los afiliados y evitando la implementación de tramitadores en el proceso de giro de cesantías por retiro definitivo de la fuerza.
- Por medio de la coordinación realizada por esta Oficina de Enlace y en conjunto con Prestaciones Sociales de la FAC se logró un excelente y satisfactorio avance en cuanto a la conectividad de datos.
- Se culminó con satisfacción la búsqueda y convencimiento del Personal de Oficiales y Beneficiarios al Fondo de Solidaridad que por situaciones adversas no recibieron la solución de vivienda en el proyecto que otorgaba la Entidad durante las convocatorias.
- Por medio de las visitas promocionales a las unidades de la Fuerza Aérea Colombiana se mejoró los resultados y el interés de los funcionarios afiliados a Caja Honor, en todos los modelos de vivienda en especial del Modelo Leasing Habitacional observando un significativo resultado positivo como se refleja en las metas logrando un mejoramiento en las metas de este indicador
- Se logró un fortalecimiento notable en las campañas de divulgación por diferentes medios, haciendo que los funcionarios de la FAC afiliados a CAJAHONOR solicitaran

 	<b>Informe de avance</b> <b>Plan de Acción por Proceso - PAP</b>	FECHA APROBACIÓN: 03/04/2018
		VERSIÓN: 003
		CÓDIGO: GE-NA-FM-058

vivienda bajo el Modelo 8, además se logró que un buen número de afiliados pendientes por acreditar resolvieran la situación jurídica desbloqueando su cuenta individual por este concepto.

- Mejoramiento de procesos en algunas dependencias de la Caja Promotora al realizar planes de acción junto con las dependencias implicadas para mitigar riesgos en la atención a nuestros afiliados.

**3 Recursos de talento humano para el desarrollo del plan de acción:** corresponde al personal (planta y contratistas) que durante el trimestre intervino en la ejecución del plan.

	Recursos Humanos del trimestre			
	Profesional	Técnico	Asistencial	Contratistas
	01	01	0	0
<b>Total General</b>	02			

**4 Avance de proyectos**

No aplica. El proceso de apoyo de servicios administrativos, no presentó proyectos para la vigencia del 2018.

Nombre del proyecto	Presupuesto asignado	Ejecución presupuestal (%)	Avance actividades (%)	Descripción cualitativa
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**5. Reporte producto/servicio/salida no conforme**

No aplica

**6. Otros**

No aplica.

Coronel **DIEGO ENRIQUE MORENO CELIS**  
Oficial de Enlace FAC ante Caja Honor

Firma  
Elaboró: María Magdalena Román Preciado  
Profesión: Orientadora Oficina de Enlace FAC  
Dependencia (sigla): OEFAC

Firma:  
Revisó: CR Diego Enrique Moreno Celis.  
Cargo: Oficial de Enlace OEFAC  
Dependencia (sigla): OEFAC



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Correo electrónico: [contactenos@cajahonor.gov.co](mailto:contactenos@cajahonor.gov.co)



**BIENESTAR Y EXCELENCIA**