

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

VIGENCIA:	2019		PERIODO EVALUADO:	IV TRIMESTRE						ACUMULADO AÑO 2019		
	PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO		UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	RESULTADO
AFILIADOS	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias.	Operaciones de Aportes, Subsidios y Casantías / Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones	1.1 Atención oportuna de trámites devolución aportes, subsidio, cesantías y demás solicitudes.	1.1.1. Efectuar control y seguimiento de trámites recepcionados y pagados	Nombre del indicador: Tiempo global de trámites	100%	96,76%	96,76%	Durante el IV trimestre de 2019, de 27.217 trámites pagados, 26.335 se realizaron en 5 días hábiles o menos, con un nivel de cumplimiento del 96,76% de la meta prevista.	97,24%	97,24%	Al 31 de diciembre de 2019 de 105.536 trámites pagados, 102.626 se realizaron en 5 días hábiles o menos, con un nivel de cumplimiento del 97,24% de la meta prevista.
				1.1.2. Atender oportunamente y con calidad los trámites, servicios y solicitudes de las partes interesadas	Nombre del indicador: Quejas y reclamos a favor de la Entidad	97,0%	97,24%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, de 5.623 solicitudes allegadas al proceso, 155 fueron quejas y reclamos, correspondiente al 97,24%, cumpliendo con la meta prevista. Todas las quejas y reclamos fueron analizadas, escaladas con los procesos involucrados y se realizó el trámite correspondiente.	97,81%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, de 22.968 solicitudes allegadas al proceso, 504 fueron quejas y reclamos, correspondiente al 97,81%, cumpliendo con la meta prevista. Se adelantaron actividades de seguimiento y control en la búsqueda de soluciones de las inconformidades que presentan los consumidores financieros, así como procesos de capacitación al Centro de Contacto al Ciudadano, como a los funcionarios encargados del tema.
					Nombre del indicador: Oportunidad en las respuestas a solicitudes, requerimientos judiciales y gubernamentales	100%	100,00%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, a las 5.623 solicitudes recibidas se les dió respuesta oportuna, cumpliendo con la meta prevista.	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, a las 22.968 solicitudes recibidas se les dió respuesta oportuna, cumpliendo con la meta prevista.
			1.2 Humanización y excelencia en la prestación del servicio al afiliado	1.2.1 Ejecutar plan de educación financiera en cumplimiento a disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia	Nombre del indicador: Ejecución Plan de Educación Financiera	30,77%	30,76%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se desarrollaron las 12 actividades programadas, referente a: formación de facilitadores de educación financiera, capacitación a funcionarios nuevos, participación en la feria Expodefensa, cápsulas financieras y visitas a emisoras para promocionar los modelos de solución de vivienda, entre otras.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se desarrollaron las 39 actividades programadas promoviendo acciones de consumo responsable respecto al uso de productos y servicios financieros, creando conciencia en los afiliados para el manejo de las finanzas personales, normatividad vigente, manejo responsable de los aportes, gratuidad de los servicios, tramitadores, protección al consumidor financiero, capacitaciones y demás, cumpliendo con la meta prevista.
				1.2.2 Medir la cobertura en la atención a nivel nacional	Nombre del indicador: Cobertura atenciones	≥5%	27,89%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se presentó un incremento del 27,89% en el nivel de atenciones respecto al mismo periodo del año anterior en una relación de 110.627/86.499, superando la meta prevista.	18,88%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se presentó un incremento del 18,88% en el nivel de atenciones respecto al mismo periodo del año anterior en una relación de 478.853/402.794 superando la meta prevista.
				1.2.3 Efectuar Seguimiento y control a la medición del índice de satisfacción del afiliado	Nombre del indicador: Índice de satisfacción del afiliado	100%	4,8 puntos	100%	Durante el IV trimestre de 2019, la encuesta del índice de satisfacción al afiliado presentó un resultado de 4,8 puntos, resaltando el desempeño en los puntos de atención Ibagué, Bucaramanga y Medellín, con un puntaje de 5.	4,7 puntos	100%	Al 31 de diciembre de 2019, la encuesta del índice de satisfacción al afiliado presentó un promedio un resultado de 4,7 puntos, cuyos atributos con mayor puntaje fueron infraestructura, orientación y servicio general, destacando el desempeño en los puntos Ibagué y Bucaramanga.
				1.2.4 Implementación sistema de información del CORE de Negocio	Nombre del Indicador: Diagnóstico Implementación sistema de información CORE	31,58%	31,58%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se adelantaron las 6 actividades programadas relacionadas con la contratación del nuevo CORE, como identificar las necesidades institucionales al Sistema de Información Gestión de Aportes y Afiliados – GA2 y sus integraciones	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 19 actividades programadas para el año relacionadas con la contratación del nuevo CORE, cumpliendo con la meta prevista.
			1.3 Fortalecimiento del modelo leasing habitacional y cumplimiento de la MEGA empleando los medios de comunicación, visitas y capacitaciones.	1.3.1 Realizar supervisión posterior a la entrega de subsidios y verificación de la acreditación V8	Nombre del indicador: Verificación posterior de subsidios	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se revisaron 394 matrículas inmobiliarias programadas, en la Ventanilla Única de Registro (VUR), cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se revisaron 1.594 matrículas inmobiliarias, en la Ventanilla Única de Registro (VUR), programadas para el año 2019, cumpliendo con la meta prevista.
					Nombre del indicador: Verificación de acreditaciones V8	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizó seguimiento a 1.243 trámites de vivienda 8, validando el estado de acreditación, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizó seguimiento a 5.419 trámites de vivienda 8, validando el estado de acreditación cumpliendo con la meta prevista
				1.3.2 Realizar seguimiento a la ejecución global de la meta estratégica de soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos	Nombre del indicador: Total soluciones de vivienda	5,076	5,175	100%	De las 5.076 soluciones de vivienda programadas para el IV trimestre de 2019, 5.175 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 101,95%, superando la meta prevista.	16,735	94,28%	De las 17.750 soluciones de vivienda programadas para el 2019, 16.735 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 94,28% de la meta prevista.
					1.3.3 Programar y ejecutar iniciativas para la promoción de los trámites y servicios de la Entidad	Nombre del indicador: Cumplimiento del Plan de Mercadeo	36,59%	36,59%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 15 actividades programadas, resaltando las actividades ejecutadas durante la feria Expodefensa, campañas marketing digital y elaboración boletín inmobiliario de vivienda entre otros, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%
				1.3.4 Reducir tiempos en la operación del Modelo Vivienda Leasing	Nombre del indicador: Oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing	100%	96,88%	96,88%	Durante el IV trimestre de 2019, de 64 créditos procesados en el periodo, 62 fueron aprobados en ≤45 días hábiles, correspondiente al 96,88% de la meta prevista y los 2 restantes, fueron aprobados en mas de 45 días debido a devolución de documentos incompletos, situaciones presentadas en los inmuebles que retrasan el desarrollo oportuno del avalúo y del estudio de títulos.	91,22%	91,22%	Al 31 de diciembre de 2019, de 205 créditos aprobados en el periodo, 187 fueron aprobados en ≤45 días hábiles, correspondiente al 91,22% de la meta prevista y los 18 restantes, fueron aprobados en mas de 45 días debido a devolución de documentos incompletos, situaciones presentadas en los inmuebles que retrasan el desarrollo oportuno del avalúo y del estudio de títulos.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
		Soluciones de Vivienda / Subgerente de Vivienda y Proyectos		1.3.5 Consolidar plan para impulsar el acceso al modelo leasing.	Nombre del Indicador: Plan de Fortalecimiento del modelo leasing habitacional	23%	23%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se desarrollaron 23 actividades de las 100 programadas para el año correspondiente al 23%, como capacitaciones a los asesores de los puntos de atención y de las Oficinas de Enlace, se realizaron brigadas como parte de las estrategias para incrementar la promoción del modelo, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se desarrollaron las 100 actividades programadas como capacitaciones, estrategias de promoción del modelo, revisión y ajuste de instructivos, guías, formatos y políticas y se realizaron brigadas como parte de las estrategias para incrementar la promoción del modelo, cumpliendo con la meta prevista.
			1.4 Implementación Modelo Integral de Comunicaciones Internas y Externas	1.4.1 Medir el posicionamiento de la marca Caja Honor y definir acciones para su fortalecimiento.	Nombre del Indicador: Posicionamiento de marca	≥80%	82,33%	100%	Durante el IV trimestre de 2019 se encuestaron 1.675 afiliados para medir la percepción de la marca y poder identificar el nivel de posicionamiento de la misma, de los cuales 1.379 correspondiente al 82,33% ven en la marca atributos relacionados con el bienestar en materia de vivienda, superando la meta del 80%.	91,13%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se encuestaron 6.699 afiliados para medir la percepción de la marca y poder identificar el nivel de posicionamiento de la misma, de los cuales 6.105 correspondiente al 91,13% ven en la marca atributos relacionados con el bienestar en materia de vivienda, superando la meta del 80%.
				1.4.2 Diseñar e implementar modelo integral de comunicaciones internas y externas.	Nombre del Indicador: Plan de implementación del modelo de comunicaciones	24,49%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 3 actividades de las 12 programadas para el año, cumpliendo con la meta prevista respecto a la elaboración del plan de implementación y estandarización.	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 12 actividades programadas para el año, respecto al análisis de diagnóstico, elaboración de objetivos y políticas de modelo, socialización y revisión por parte de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos y elaboración del plan de implementación y estandarización.
			1.5 Gestión para determinar la viabilidad de integrar los programas de Minvivienda con las necesidades de la Fuerza Pública.	1.5.1 Coordinar reuniones con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para determinar opciones de integración entre el programa de semillero de propietarios de Minvivienda y el modelo Leasing de Caja Honor. 1.5.2 Coordinar reuniones con el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para determinar la viabilidad de beneficiar con una solución de vivienda a los miembros de la Fuerza Pública desafiados, activos en cada Fuerza.	Nombre del Indicador: Gestiones con Minvivienda para la viabilidad de soluciones de vivienda de la Fuerza Pública	100%	1	100%	En octubre de 2019, se llevó a cabo mesa de trabajo entre Caja Honor y representantes delegados del Ministerio de Vivienda, para determinar la viabilidad de beneficiar al personal retirado de la fuerza pública desafiado de la Caja sin solución de vivienda, con uno de los programas establecidos por ese ministerio	2	100%	Durante el año 2019, se llevaron a cabo dos mesas de trabajo entre Caja Honor y representantes delegados del Ministerio de Vivienda, para determinar la viabilidad de beneficiar al personal retirado de la fuerza pública desafiado de la Caja sin solución de vivienda, con uno de los programas establecidos por ese ministerio
FINANCIERA	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera.	Gestión de Activos y Pasivos / Subgerente Financiero	2.1. Rendimientos del portafolio de inversiones IPC+3 %	2.1.1. Generar rendimientos del portafolio de inversiones IPC+3 %	Nombre del Indicador: TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones	IPC+3%	106%	100%	Con el dato del IPC de 3.80% para el mes de diciembre, la meta del trimestre fue de 6.91%; teniendo en cuenta que la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones durante el III trimestre de 2019 fue de 7.35%, se logró superar la meta del IPC+3%.	106%	100%	Con el dato del IPC de 3.80% para el mes de diciembre, la meta del trimestre fue de 6.91%; teniendo en cuenta que la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones durante el III trimestre de 2019 fue de 7.35%, se logró superar la meta del IPC+3%.
			2.2 Provisión de recursos de la utilidad operacional para Subsidios de Vivienda	2.2.1 Provisión mensual para subsidios de vivienda recursos de la utilidad operacional	Nombre del Indicador: Provisión de Recursos	100%	115,54%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se provisionaron \$234.339 millones, superando en \$31.522 la meta establecida en \$ 202.817 millones, lo anterior producto de la gestión del portafolio, el comportamiento del IPC, la cual estuvo por encima de lo proyectado y la Política de Eficiencia Administrativa	115,54%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se provisionaron \$234.339 millones, superando en \$31.522 la meta establecida en \$ 202.817 millones, lo anterior producto de la gestión del portafolio, el comportamiento del IPC, la cual estuvo por encima de lo proyectado y la Política de Eficiencia Administrativa
			2.3 Seguimiento y control a las operaciones de Tesorería	2.3.1 Controlar la exposición de riesgo de inversión del portafolio.	Nombre del Indicador: Control SARM	<= 0.5%	0,0046%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, cumpliendo la política de un portafolio conservador en función de un crecimiento de la valoración de las inversiones que ha sido constante, se ha logrado un control efectivo sobre el riesgo de mercado, en una relación de: \$298 millones/\$6.510.549 millones = 0,0046%, cumpliendo con la meta prevista.	0,006202%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, cumpliendo la política de un portafolio conservador en función de un crecimiento de la valoración de las inversiones que ha sido constante, se ha logrado un control efectivo sobre el riesgo de mercado, en una relación de: \$396 millones/\$6.398.517 millones = 0,006202%, cumpliendo con la meta prevista.
				2.3.2 Mitigar posibles defectos del flujo de caja de la Entidad	Nombre del Indicador: Control SARL	> 1 VECES	1,52 veces	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizó control al disponible, cubriendo perfectamente las obligaciones a corto plazo en una relación de 190.666/127.844 = 1,52 veces, cumpliendo con la meta prevista.	1,78 veces	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizó control al disponible, cubriendo perfectamente las obligaciones a corto plazo en una relación de 223.967/125.714 = 1,78 veces, cumpliendo con la meta prevista.
				2.3.3 Controlar el índice de Cartera Crediticia (ICC).	Nombre del Indicador: Control SARC	<=0.70%	0,043%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ha venido recuperando la cartera hipotecaria colocada antes de 1994, sin incumplimiento por parte de los deudores, en una relación de \$ 15.934.322/\$37.265.332.485 = 0,043%, cumpliendo con la meta prevista.	0,039%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ha venido recuperando la cartera hipotecaria colocada antes de 1994, sin incumplimiento por parte de los deudores, en una relación de \$ 15.533.798/\$39.634.551.954 = 0,039%, cumpliendo con la meta prevista.
			3.1 Seguimiento y control a la ejecución presupuestal y recaudo de los recursos.	3.1.1 Controlar mensualmente la ejecución de aportes, cesantías y subsidios frente a los recursos programados en la vigencia	Nombre del indicador: Control a la ejecución aportes, subsidios y cesantías	100%	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se presentó el informe donde se muestra que de los recursos programados en el presupuesto para vivienda 8 por \$256.583 millones, se comprometieron recursos del presupuesto por \$152.468 millones, correspondiente al 99,29%, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se presentaron los informes donde se muestra que de los recursos programados en el presupuesto para vivienda 8 por \$256.583 millones, se comprometieron recursos del presupuesto por \$152.468 millones, correspondiente al 99,29%, cumpliendo con la meta prevista.
	Nombre del indicador: Control a la ejecución aportes, subsidios y cesantías	100%		100%	100%	El Área de Operaciones presentó el informe respectivo, donde comunicó que de un presupuesto asignado por \$1.195.367 millones para los rubros de aportes, subsidios y cesantías de los afiliados, al IV trimestre de 2019 se ejecutaron recursos por \$ 1.185.226 millones, correspondiente al 99,15%.	100%	100%	El Área de Operaciones presentó los informes respectivos donde se muestra que de un presupuesto asignado por \$1.195.367 millones para los rubros de aportes, subsidios y cesantías de los afiliados, al IV trimestre de 2019 se ejecutaron recursos por \$ 1.185.226 millones, correspondiente al 99,15%.			
3.1.2 Realizar seguimiento a la ejecución de los recursos programados para el Fondo de Solidaridad.	Nombre del indicador: Seguimiento ejecución recursos del Fondo de Solidaridad.	60%		98,83%	98,83%	Al IV trimestre de 2019, se ejecutó el 98,83% de los recursos programados para el Fondo de Solidaridad en una relación de: \$ 28.070.537.210/\$28.403.962.439	98,83%	98,83%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutó el 98,83% de los recursos programados para el Fondo de Solidaridad en una relación de: \$ 28.070.537.210/\$28.403.962.439			
				Nombre del indicador: Ejecución acumulada de ingresos	100%	103,03%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron \$ 1.590.136 millones del presupuesto de ingresos programado por \$1.543.378 millones para el año, cumpliendo con la meta prevista.	103,03%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron \$ 1.590.136 millones del presupuesto de ingresos programado por \$1.543.378 millones para el año, cumpliendo con la meta prevista.	

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS				
APRENDIZAJE INNOVACIÓN	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.		3.1.3 Monitorear la ejecución presupuestal de ingresos, gastos y recursos de terceros	Nombre del indicador: Ejecución acumulada de gastos e inversión	100%	94,48%	94,48%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron \$ 111.546 millones del presupuesto de gastos programado por \$ 118.064 millones para el año, lo que corresponde al 94,48%	94,48%	94,48%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron \$ 111.546 millones del presupuesto de gastos programado por \$ 118.064 millones para el año, lo que corresponde al 94,48%.					
				Nombre del indicador: Pago acumulado de terceros	100%	99,06%	99,06%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron recursos de terceros (Devolución de aportes, subsidios, cesantías y vivienda 8) por \$ 1.574.927 millones de una meta programada de \$1.589.927 millones, lo que corresponde al 99,06%, de la meta prevista.	99,06%	99,06%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron recursos de terceros (Devolución de aportes, subsidios, cesantías y vivienda 8) por \$ 1.574.927 millones de una meta programada de \$1.589.927 millones, lo que corresponde al 99,06%, de la meta prevista.					
				3.1.4 Realizar seguimiento y control a los créditos de vivienda	Nombre del Indicador Recaudo de Cartera	100%	100%	100%	Al IV trimestre de 2019, se recaudaron los 445 créditos leasing Habitacional colocados cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se recaudaron los 445 créditos leasing Habitacional colocados cumpliendo con la meta prevista.				
			3.2 Eficiencia administrativa con gastos no superiores al 1,2% de los activos administrados.	3.2.1 Monitorear el cumplimiento de la política de gastos de funcionamiento	Nombre del Indicador: Eficiencia administrativa	≤1,2%	0,90%	100%	Gracias a la política de la Entidad que los gastos de funcionamiento no superen el 1,2%, de los activos administrados, al 31 de diciembre de 2019, los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo productivo estuvo en el 0,90%, en una relación de: \$ 58.828 millones /6.522.555 millones, cumpliendo la meta.	0,90%	100%	Gracias a la política de la Entidad que los gastos de funcionamiento no superen el 1,2%, de los activos administrados, al 31 de diciembre de 2019, los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo productivo estuvo en el 0,90%, en una relación de: \$ 58.828 millones /6.522.555 millones, cumpliendo la meta.				
				3.3 Contratación y provisión de bienes y servicios con criterios de eficiencia administrativa y apoyo logístico al cumplimiento de los objetivos institucionales.	3.3.1. Realizar seguimiento a los tiempos en las modalidades de selección de los proveedores estratégicos	Nombre del Indicador: Oportunidad en la contratación	100%	97,96%	97,96%	Durante el IV trimestre de 2019, la entidad suscribió 49 nuevos contratos, donde 48 de ellos cumplieron con los términos establecidos conforme a la modalidad de selección aplicada así: s a 13 días hábiles.	98,50%	98,50%	Al 31 de diciembre de 2019, se han suscrito dentro del término establecido en la Hoja de Vida del Indicador "Oportunidad en la Contratación", 197 contratos de 200, lo que indica un cumplimiento acumulado de la meta del 98,50%.			
			3.3.2 Realizar la evaluación y reevaluación de los proveedores		Nombre del Indicador: Evaluación de Proveedores	≥ 91	96,79 puntos	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se recibieron 206 evaluaciones, donde el promedio de la calificación fue de 96,79 puntos, superando la meta establecida de 91 puntos.	96,32 puntos	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se recibieron 802 evaluaciones, donde el promedio de la calificación fue de 96,32 puntos, superando la meta establecida de 91 puntos.				
			3.3.3 Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Contratación		Nombre del Indicador: Ejecución Plan de Contratación	100%	125%	100%	Durante el II semestre de 2019, se ejecutaron 230 actividades de las 184 programadas correspondiente al 125%, superando la meta prevista	125,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron 230 actividades de las 184 programadas correspondiente al 125%, superando la meta prevista				
			3.3.4 Ejecutar Plan de Mantenimiento y atender oportunamente el suministro de bienes y servicios		Nombre del Indicador: Ejecución Plan de Mantenimiento	32,5%	32,43%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 24 actividades programadas, dentro de las cuales se destacan: mantenimiento de los tanques de agua potable y redes hidráulicas de la sede principal, mantenimiento de plantas, UPS, control de acceso, mantenimiento del transformador de energía y los sistemas de aires acondicionados en la sede y puntos de atención	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 74 actividades programadas para 2019, relacionadas con el mantenimiento a la sede principal y puntos de atención, cumpliendo con la meta prevista.				
			3.4 Defensa jurídica de los intereses de la Entidad	4.1.1 Medir clima y cultura organizacional	Nombre del Indicador: Defensa intereses de la Entidad	≤25%	0%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, no se presentó ningún valor de las condenas de los fallos, frente al valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor, cumpliendo con la meta prevista. (Valor pretensiones: \$ 353.427.300)	0,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, no se presentó ningún valor de las condenas de los fallos frente al valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor, cumpliendo con la meta prevista. (Valor pretensiones: \$ 1.017.627,004)				
					Nombre del Indicador: Oportunidad en la representación judicial	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se atendieron oportunamente los tres procesos notificados, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se atendieron oportunamente los diez procesos notificados.				
	Nombre del Indicador: Efectividad en las respuestas de tutela	≥85%			92%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, de 40 fallos notificados, 37 fueron a favor, correspondiente al 92%, de la meta prevista del 85%.	88,83%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, de 197 fallos notificados, 175 fueron a favor, superando en el 4,5% la meta prevista del 85%.						
	Nombre del Indicador: Oportunidad en las respuestas de tutela	100%			100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se dio respuesta oportuna a las tutelas, cumpliendo con la meta prevista.	100,00%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, las 226 tutelas notificadas fueron contestadas oportunamente, cumpliendo con la meta prevista.						
	4.1.2 Medir el nivel de las competencias de los funcionarios	Nombre del Indicador: Clima laboral		N/A			Este indicador se midió y reportó en el segundo trimestre	90%	100%	Durante 2019, el resultado del indicador de la medición de ambiente laboral registró el 90%, cumpliendo con la meta programada del 82%, que se traduce en un índice de ambiente laboral muy sobresaliente.						
		Nombre del Indicador: Cultura laboral		N/A			Este indicador se midió y reportó en el segundo trimestre	64,2%	91,71%	Durante 2019, se obtuvo un resultado de la medición del índice de cultura laboral del 64,2%, con un nivel de cumplimiento del 91,71%.						
		Nombre del Indicador: Evaluación de desempeño		N/A			Este indicador se midió y reportó en el tercer trimestre	92,31%	100%	Para la vigencia evaluada se obtuvo un 92,31%, ubicándose en la escala de excelencia en desempeño.						
	4.1.3 Interiorizar código de integridad, principios valores y comportamiento ético superior	Nombre del Indicador: Percepción ética favorable	N/A			Este indicador se midió y reportó en el tercer trimestre	94,55%	100,00%	Durante 2019, la medición de percepción de ética de la Entidad se obtuvo un 94,55% de percepción ética favorable, superando la meta anual programada en 4,55% y obteniendo una participación de 190 funcionarios. Se realizará plan de acción para el tratamiento de la brechas identificadas							
		4.1.4 Formular y hacer seguimiento al Plan Estratégico de talento humano, de capacitación, bienestar y demás planes a cargo de talento humano según disposiciones normativas	Nombre del Indicador: Evaluación cumplimiento planes de Talento Humano	25%	25%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizó el respectivo seguimiento a los planes de Talento Humano como el Plan Anual de Vacantes, Plan de Provisión de Recursos Humanos, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo Anual en Salud y Seguridad en el Trabajo y Plan Estratégico de Talento Humano, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizó la evaluación y seguimiento a cada uno de los planes del Área de Talento Humano, evidenciando el cumplimiento de todas las actividades previstas y el avance esperado de acuerdo a la planeación inicial.						
	4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral.															

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
			4.2 Desarrollo de la función preventiva del régimen disciplinario con el fin de asegurar el adecuado ejercicio de la función pública.	4.2.1 Realizar campañas de capacitación respecto al régimen disciplinario	Nombre del Indicador: Capacitación régimen disciplinario	32%	32%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizaron las 6 actividades programadas enfocadas a la prevención disciplinaria como tips informativos sobre el derecho a la defensa, interpretación de la Ley Disciplinaria, aplicación de principios e integración normativa, régimen disciplinario de los servidores públicos y evaluación de las capacitaciones, entre otros cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizaron las 19 actividades programadas para el año, enfocadas hacia la prevención disciplinaria bajo la tesis de "Prevenir antes que sancionar", cumpliendo con la meta prevista.
				4.2.2 Asegurar el ejercicio de la función disciplinaria según lo dispuesto en la Ley.	Nombre del Indicador: Procesos disciplinarios adelantados	100%	100%	100%	En el IV trimestre de 2019, se calificaron 7 expedientes oportunamente, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se calificaron 22 expedientes oportunamente, cumpliendo con la meta prevista.
			4.3. Mantenimiento de la cultura de autocontrol enfocada hacia la prevención y el cumplimiento de los objetivos.	4.3.1 Realizar plan de actividades de enfoque hacia la prevención y el autocontrol	Nombre del Indicador: Actividades cultura de Autocontrol	25%	25%	100%	Se adelantaron procesos de capacitación en temas como, enfoque hacia la prevención en el Sistema de Control Interno, y capacitación para el alistamiento de la auditoría CGR 2020	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se adelantaron las 4 actividades programadas con enfoque hacia la prevención a través de procesos de sensibilización sobre los informes que presenta la OFCIN, en temas legales, financiero, contable, MIPG, TI en el autocontrol, riesgos y oportunidades y capacitación para el alistamiento de la auditoría CGR 2020, entre otros.
				5.1 Fortalecimiento de los trámites a través de los diferentes canales virtuales de la Entidad.	5.1.1 Implementar dos trámites en línea	Nombre del indicador: Automatización de trámites	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre se automatizó el trámite de retro parcial de cesantías	100%	100%
					Nombre del indicador: Automatización de trámites IT	3,85%	3,85%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 8 actividades programadas relacionadas con la construcción del simulador Cygnus Leasing.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 26 actividades programadas para el año, referente a la puesta en marcha de la calculadora financiera Cygnus Leasing, cumpliendo con la meta prevista y desarrollo de FUP digital, entre otras.
			5.2 Actualización y control de la información registrada en las cuentas individuales.	5.2.1 Controlar la aplicación de novedades solicitadas	Nombre del indicador: Control de aplicación de novedades	100%	98,79%	98,79%	De 30.823 novedades reportadas durante el IV trimestre de 2019, 30.449 se validaron y procesaron correspondiente al 98,79% de la meta prevista.	97,22%	97,22%	De 69.405 novedades reportadas al 31 de diciembre de 2019, 67.478 se validaron y procesaron correspondiente al 97,22% de la meta prevista.
				5.2.2 Realizar seguimiento y control a la actualización de las cuentas individuales	Nombre del Indicador: Actualización cuentas individuales	100%	131,96%	100%	Durante el IV Trimestre de 2019, se analizaron 71.261 cuentas individuales equivalente al 131,96% del total programado de 54.000, desarrollando actividades como actualización cuentas individuales, análisis cuentas individuales con grado y categoría sin identificar, validación subsidios vigencia 2019, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.	109,17%	100%	Al 31 de septiembre de 2019, se analizaron 425.747 cuentas individuales equivalente al 109,17% del total programado de 390.000, desarrollando actividades como análisis y actualización cuentas individuales, análisis pestaña de aportes, registro detalle movimientos, análisis cuentas individuales con postulación a Fondo de Solidaridad, acreditación, entre otras.
			5.3 Rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión de la Entidad e implementación de estrategia de Rendición de Cuentas	5.3.1 Propiciar mecanismos de participación ciudadana en la gestión de la Entidad e implementar estrategia de Rendición de Cuentas	Nombre del Indicador: Ejecución actividades participación ciudadana y Rendición de Cuentas	N/A			Este indicador se cumplió en el II trimestre de 2019	100%	100%	Durante 2019, se realizaron las 24 actividades programadas para el año, cumpliendo con la meta prevista, como manejo de protocolos, divulgación y de relaciones públicas previas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, entre otras.
					Nombre del Indicador: Ejecución actividades participación ciudadana y Rendición de Cuentas	13%	13%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutó la actividad programada relacionada con una consulta a los afiliados, ciudadanos y partes interesadas para la construcción del PAAC de la vigencia 2020, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 8 actividades programadas de participación ciudadana correspondiente a Chat, foro, concurso, encuesta, tabulación de datos y presentación del informe y consulta para la mejora en trámites y en la prestación del servicio. (Construcción del PAI y del PAAC)
					Nombre del Indicador: Ejecución Estrategia RdC	N/A			Este indicador se cumplió en el II trimestre de 2019	100%	100%	En el 2019 el indicador presentó un cumplimiento del 100% al ejecutar las 23 actividades programadas logrando realizar la Rendición de Cuentas de manera efectiva
			5.4. Inicio de la implementación de la gestión documental electrónica y control del PINAR	5.4.1 Realizar fase de diagnóstico integral de documentos electrónicos y dar inicio a la preservación digital a largo plazo.	Nombre del Indicador: Diagnóstico documento electrónico	40%	40%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 2 actividades programadas relacionadas con la elaboración del "Plan de Preservación Digital", como la actualización del Plan Institucional de archivos y la articulación del plan de preservación de documentos físicos con el plan de preservación digital.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 5 actividades programadas para la elaboración del documento "Diagnóstico de la gestión documental electrónica y preservación digital", que permite establecer un plan de implementación de documento electrónico y la elaboración del Plan de Preservación Digital.
				5.4.2 Seguimiento y control al Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR	Nombre del Indicador: Ejecución del PINAR	42,86%	42,86%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 3 actividades programadas relacionadas con la implementación de mecanismos tecnológicos de valor probatorio para los documentos electrónicos de archivo, elaboración plan de preservación digital, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.	100,00%	100,00%	Al 31 de diciembre de 2019 se ejecutaron las 7 actividades programadas tendientes a la implementación de mecanismos tecnológicos de valor probatorio para los documentos electrónicos de archivo y se realizó capacitaciones en temas relacionados con firma digital de comunicados internos, permisos de salida y ficha de revisión avalúos de leasing, evaluación del sistema de información de gestión documental, entre otros.
			Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones /	5.5.1 Asesoría y alistamiento a los procesos para el reporte del FURAG	Nombre del Indicador: Resultado FURAG	N/A			Este indicador se cumplió en el II trimestre de 2019	95,1	100%	Caja Honor en la evaluación del desempeño institucional 2018, obtuvo un puntaje consolidado de 95,1, que la ubica en primer lugar entre 1.671 entidades calificadas
				5.5.2 Realizar seguimiento al cumplimiento de la planeación estratégica del cuatrienio	Nombre del Indicador: Cumplimiento PEI	≥96%	99,53%	100%	Durante el II semestre de 2019, el resultado promedio de los objetivos estratégicos fue del 99,53%, cumpliendo con la meta prevista.	99,53%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, el resultado promedio de los objetivos estratégicos fue del 99,53%, cumpliendo con la meta prevista.
				5.5.3 Realizar seguimiento al cumplimiento de la planeación estratégica y la ejecución de los recursos presupuestales asignados	Nombre del Indicador: Nivel ejecución PAI	>96%	99,57%	100%	Al IV trimestre de 2019, el PAI registró un resultado promedio del 99,57% que representó un cumplimiento del 100% frente a la meta, gracias al buen desempeño de los procesos	99,46%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, el PAI registró un resultado promedio del 99,46%, que representó un cumplimiento del 100% frente a la meta, gracias al buen desempeño de los procesos
				Nombre del Indicador: Nivel ejecución presupuestal PAI	100%	98,25%	98,25%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron \$ 1.634.369 millones de \$1.663.526 programados para el año, con un nivel de cumplimiento del 98,25%	98,25%	98,25%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron \$ 1.634.369 millones de \$1.663.526 programados para el año, con un nivel de cumplimiento del 98,25%	

5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	
PROCESOS INTERNOS	Continuar con los procesos.	Subgerente Financiero / Subgerente de Vivienda y Proyectos	5.5 Consolidación del índice de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG	5.5.4 Registrar y controlar las salidas no conformes	Nombre del Indicador: Seguimiento consolidado de salidas no conformes	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se consolidó el segundo informe programado para el año, cumpliendo con la meta prevista.	100,00%	100,00%	Al 31 de diciembre de 2019, se consolidó el segundo informe programado para el año, cumpliendo con la meta prevista.	
				5.5.5 Realizar seguimiento al desempeño de los procesos y proponer acciones de mejora	Nombre del Indicador: Desempeño de procesos del SIG	>96%	99,26%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Caja Honor, obtuvo un 99.26% basado en el promedio de los resultados de la gestión de cada uno de ellos. Lo anterior permitió alcanzar un cumplimiento del 100% frente a la meta proyectada de superar el 96% en su desempeño.	99,44%	100,00%	Al 31 de diciembre de 2019, el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Caja Honor, obtuvo un 99.44% basado en el promedio de los resultados de la gestión de cada uno de ellos. Lo anterior permitió alcanzar un cumplimiento del 100% frente a la meta proyectada de superar el 96% en su desempeño.	
				5.5.6 Proponer y ejecutar plan para la sistematización de las operaciones del proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo	Nombre del Indicador: Plan de sistematización de operaciones del proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo	23,52%	17,65%	75,01%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron 3 actividades de las 4 programadas para el trimestre, correspondiente al 75.01%, según lo establecido en la fase 3, informe Fortity de OAINF	94,12%	94,12%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron 16 actividades de las 17 programadas correspondiente al 94.12% como alistamiento de la información, levantamiento de procesos, verificación de la calidad y consistencia de los datos de los proyectos cargados en los aplicativos, carga de los datos de los beneficiarios del Fondo de Solidaridad y casos de uso. Con el acompañamiento de la OAINF se estructuraron y aprobaron los casos de uso: Adjudicación Fondo de Solidaridad y Giro de recursos Fondo de Solidaridad, los cuales se encuentran en etapa de desarrollo.entre otros.	
				5.5.7 Ejecutar programa de auditorías	Nombre del Indicador: Auditorías ejecutadas	29,73%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 11 auditorías programadas, respecto a SARLAFT, Gestión de Rendición de Cuentas, Gestión de Contratación, seguimiento implementación SGSST, SARM, SARL, Cajas Menores, Ejecución Presupuestal, Gestión Área de Finanzas, implementación Nuevo Core del Negocio, entre otras.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 37 auditorías programadas para el año, cumpliendo con la meta prevista.	
				5.5.8 Efectuar seguimiento al plan de mejoramiento institucional y por procesos	Nombre del Indicador: Seguidimientos realizados a los Planes de Mejoramiento	25%	25%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizó el permanente seguimiento a los procesos responsables de subsanar estructuralmente las oportunidades de mejora y hallazgos encontrados del ejercicio auditor. Se realizó el cargue de ocho planes de mejoramiento por proceso como resultado de las auditorías realizadas, entre otros.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se cumplió con la meta prevista referente al permanente seguimiento a las oportunidades de mejora y hallazgos encontrados del ejercicio auditor.	
			5.6 Seguimiento y control Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5.6.1 Controlar el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Nombre del Indicador: Ejecución PAAAC	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se cumplió al 100% con el informe presentado y publicado con corte al 23 de diciembre de 2019, en la siguiente dirección: https://www.cajahonor.gov.co/documentos/OAPLA/Planes/AVANCE_III_CUATRIMESTRE-2019.pdf	100%	100%	En el 2019 se ha cumplido al 100% con la presentación de los tres informes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cumpliendo con la ejecución de los componentes.	
			5.7 Mitigación y minimización del nivel de exposición de riesgo global de la Entidad	5.7.1 Mantener en nivel de riesgo bajo las operaciones de la Entidad	Nombre del Indicador: Medición sistema de administración de riesgo	≤ 2%	1,5448	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se dio cumplimiento a las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, en una relación de 7.74/5 = 1.548, cumpliendo con la meta prevista.	1,64	100%	Durante 2019, se dio cumplimiento a las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, en una relación de 8.21/5 = 1.64, cumpliendo con la meta prevista.	
				5.7.2 Prevenir la materialización de eventos de riesgo operativo que puedan afectar el Estado de Resultados de la Entidad	Nombre del Indicador: Nivel de Riesgo SARO	≤ 1%	0,0%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, de los 12 eventos de riesgo operativo que se reportaron, ninguno afectó el estado de resultados, cumpliendo con la meta prevista.	0,35%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, de los 39 eventos de riesgo operativo que se reportaron, uno afectó el estado de resultados, en una relación de \$ 12.944.877/\$ 3.676.342.103.44, cumpliendo con la meta prevista.	
				5.7.3 Detectar las operaciones que puedan generar alerta de LAFT	Nombre del Indicador: Nivel de Riesgo SARLAFT	<10%	0,96%	100%	Durante el IV trimestre se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados, concluyendo que cuatro generaron prealerta y dos la necesidad de reportarse como operación sospechosa en una relación de 6/624 = 0.96%, cumpliendo con la meta prevista	0,033%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizó seguimiento a las operaciones inusuales que realizaron los afiliados y siete generaron la necesidad de reportarse como sospechosa, cumpliendo con la meta prevista: 7/2.095= 0.033%	
				5.7.4 Controlar la ejecución de los Planes de tratamiento de riesgos, de seguridad y privacidad de la información	Nombre del Indicador: Ejecución Planes de tratamiento de riesgos, de seguridad y privacidad de la información	27,04%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 20 actividades programadas referente a la capacitación y seguimiento al sistema de seguridad de la información y ciberseguridad, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 74 actividades programadas referente a la capacitación y seguimiento al sistema de seguridad y ciberseguridad de la información, cumpliendo con la meta prevista	
			5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.	5.8 Implementación del Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) alineado con el direccionamiento estratégico de la Entidad y las políticas de Gobierno.	5.8.1 Formular y ejecutar PETI	Nombre del Indicador: Cumplimiento PETI	15,52%	17,24%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 10 actividades que estaban pendientes para cumplir la meta, dentro de las cuales se destaca el fortalecimiento de la plataforma tecnológica aprovisionando mayor capacidad de almacenamiento mediante Office 365, canales de comunicación, transmisión de datos y mejora en los procesamientos de bases de datos.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las 58 actividades programadas para 2019, relacionadas con el nuevo sistema de backup, Gobierno Digital, datos en la nube, renovación de swithes, seguimiento a los sistemas de información y de seguridad informática, garantizando la prestación del servicio y fortalecimiento de la plataforma tecnológica, entre otras.
					5.9.1 Garantizar la disponibilidad de Infraestructura, canales de Comunicación y Sistemas de Información	Nombre del Indicador: Disponibilidad Infraestructura	99,97%	99,61%	99,64%	Durante el IV trimestre de 2019, se aseguró la prestación del servicio de los aplicativos, cumpliendo con los acuerdos de los niveles propuestos.	99,87%	99,90%	Al 31 de diciembre de 2019, se aseguró la prestación del servicio de los aplicativos, en cumplimiento de los objetivos de Caja Honor.
					5.9.2 Cumplir con los ANS de los servicios	Nombre del Indicador: Cumplimiento ANS	100%	97,33%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizó la gestión de incidentes según acuerdos de niveles de servicios, con un tiempo inferior establecido.	97,33%	97,33%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizó la gestión de incidentes según acuerdos de niveles de servicios, en una relación de 1.020/1.048

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial		Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones / Subgerente Financiero / Subgerente de Vivienda y Proyectos	5.10 Seguridad y continuidad de la información en todos los procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura	5.10.1. Implementar servicios de notificación y alertas de transacciones	Nombre del Indicador: Alertas transaccionales	6,67%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se realizaron las actividades programadas relacionadas con la implementación en pruebas OTP.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se realizó informe de los envíos de mensaje de texto como alerta transaccional, inicio implementación OTP con pruebas exitosas y se realizaron envíos de SMS.
			6.1.1 Evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto al modelo Fondo de Solidaridad	Nombre del Indicador: Satisfacción vivienda entregada por Modelo Héroe	≥90%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se aplicaron encuestas a 56 afiliados beneficiados, los cuales manifestaron estar satisfechos con la vivienda recibida.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se aplicaron encuestas a 96 afiliados beneficiados, los cuales manifestaron estar satisfechos con la vivienda recibida.	
			6.1.2 Desarrollar actividades para formar funcionarios éticos y responsables con el medio ambiente	Nombre del Indicador: Ejecución cronograma de educación ambiental	24,99%	25%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las 3 actividades programadas creando conciencia ambiental como día mundial del ahorro de energía, día de los parques nacionales naturales, creación del programa de naciones unidas para el medio ambiente, entre otras.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, el cronograma de educación ambiental se ejecutó según lo estipulado en la planeación del proceso de Gestión de Talento Humano en los tiempos establecidos, cumpliendo con la meta prevista.	
			6.1.3 Controlar el consumo racional de papel, energía y agua	Nombre del Indicador: Control consumo de papel frente al periodo anterior	≤5%	-4,71%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ahorraron 36 resmas en consumo de papel al pasar de 764, 2018 a 728, 2019, correspondiente al 4,71%, cumpliendo con la meta prevista	-1,74%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ahorraron 49 resmas en consumo de papel al pasar de 2.817 de 2018 a 2.768 de 2019, correspondiente al 1,74%, cumpliendo con la meta prevista.	
				Nombre del Indicador: Control consumo agua frente al periodo anterior	≤3%	-11,63%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se presentó un ahorro del 11,63% en el consumo de agua en una relación de 0.38 m3/0.43m3, cumpliendo con la meta prevista.	-49,91%	100%	Se observa un ahorro acumulado del 44,91% para la vigencia 2019, evidenciándose las buenas practicas que la Entidad ha implementado en mantener el bajo consumo de los recursos hídricos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Defensa Nacional.	
			6.1 Contribución al desarrollo sostenible a través de la implementación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.	Nombre del Indicador: Control consumo energía frente al periodo anterior	≤2%	-11,99%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se presentó un ahorro del 11,99% en el consumo de energía en una relación de 92.14 kwh/104.9 kwh, cumpliendo con la meta prevista.	-15,18%	100%	Para lo corrido del 2019 en el consumo de energía se observa un ahorro del 15,18% acumulado respecto al mismo periodo del 2018, evidenciándose la continuidad en el compromiso de las directivas y funcionarios en contribuir en el plan ambiental, encaminadas a las buenas practicas y alineadas a las políticas del Ministerio de Defensa en esta materia.	
				6.1.4 Formular y ejecutar Plan de Gestión Ambiental.	Nombre del Indicador: Ejecución Plan de Gestión Ambiental PC	100%	200%	100%	Durante el II semestre de 2019 se celebraron dos contratos con criterios de sostenibilidad ambiental, como adecuación física e instalación de redes eléctricas en la sede principal y en el punto de atención Cartagena	150%	100%	Durante el año 2019, se celebraron tres contratos con criterios de sostenibilidad ambiental superando la meta prevista en el 50%.
			6.1.5 Ejecutar plan del SGSST	Nombre del Indicador: Ejecución Plan SGSST	12,50%	12,50%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se desarrollaron las 5 actividades programadas enfocadas a disminuir los riesgos identificados, con sus respectivos seguimientos en busca de mejorar las condiciones de salud y bienestar de los funcionarios.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, el plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se ejecutó según lo estipulado en la planeación del proceso de Gestión de Talento Humano y en los tiempos del cronograma del SG-SST, cumpliendo con la meta prevista	
			6.1.6 Realizar seguimiento al cumplimiento de las iniciativas de RSE	Nombre del Indicador Cumplimiento iniciativas RSE	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, se ejecutaron las actividades programadas en cumplimiento de las iniciativas relacionadas con: Ahorro de recursos hídricos y energéticos, uso racional del papel, ejecución plan SGSST, ejecución cronograma de educación ambiental, impacto plan de bienestar, entre otros	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, se ejecutaron las actividades programadas en cumplimiento de las iniciativas relacionadas con: Ahorro de recursos hídricos y energéticos, uso racional del papel, ejecución plan SGSST, ejecución cronograma de educación ambiental, impacto plan de bienestar, entre otros	
			6.1.7 Medir el impacto del plan de bienestar para mantener la calidad de vida laboral	Nombre del Indicador Impacto del Plan de Bienestar	≥90%	96,40%	100%	Durante el IV trimestre de 2019, de 278 funcionarios encuestados, 268 manifestaron estar satisfechos con las actividades de bienestar que les proporciona la Entidad, en razón a que mejoran su desempeño laboral y calidad de vida, cumpliendo con la meta prevista.	96,23%	100%	Al 31 de diciembre de 2019, en términos generales los funcionarios encuestados manifestaron estar satisfechos con las actividades de bienestar que les proporciona la Entidad, en razón a que mejoran su desempeño laboral y calidad de vida, cumpliendo con la meta prevista.	
CUMPLIMIENTO PROMEDIO												
PERSPECTIVA AFILIADOS									99,60%		98,92%	
PERSPECTIVA FINANCIERA									100,00%		100,00%	
PERSPECTIVA APRENDIZAJE E INNOVACION									99,54%		99,28%	
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS									99,14%		99,63%	
CUMPLIMIENTO PA IV TRIMESTRE 2019												
CUMPLIMIENTO ACUMULADO									99,57%		99,46%	



CO-SC2992-1 SI - CER507703

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 Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co
 Carrera 54 N° 26-54 CAN - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



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

VTEBILAB ID EMPRESA FINANCIERA INNOVACION DEFENSA COLOMBIA