



La seguridad es de todos

Mindefensa



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

Fecha aprobación: 05-01-2022 / Versión: 010
Código: GE-NA-FM-042

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	CUARTO TRIMESTRE			ANÁLISIS DEL TRIMESTRE			ANÁLISIS ACUMULADO		
	PERSPECTIVA		OBJETIVO ESTRATÉGICO	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	1.1.1 Atención oportuna de trámites de devolución de aportes, subsidio, cesantías y demás solicitudes.	Seguimiento y control a los trámites recepcionados y pagados y reportar el seguimiento al sistema SVE	Tiempo global de trámites	100%	94,80%	94,80%	Durante el IV trimestre de 2021, se gestionaron 25.585 trámites, de los cuales 24.254, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 94,80%.	96,53%	96,53%	Al 31 de diciembre de 2021, se gestionaron 102.931 trámites, de los cuales 99.359, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 96,53%.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.1.1 Atención oportuna de trámites de devolución de aportes, subsidio, cesantías y demás solicitudes.	Requerimientos procedentes por concepto de embargos atendidos en forma oportuna.	Atención oportuna de requerimientos judiciales	100%	98,06%	98,06%	Durante el IV trimestre de 2021, se atendieron 2.167 requerimientos judiciales de los cuales 2.125 fueron procesados en cinco días o menos, correspondiente al 98,06% de la meta prevista.	99,25%	99,25%	Al 31 de diciembre de 2021, se atendieron 7.867 requerimientos judiciales de los cuales 7.808 fueron procesados en cinco días o menos, correspondiente al 99,25% de la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.1.1 Atención oportuna de trámites de devolución de aportes, subsidio, cesantías y demás solicitudes.	Control y seguimiento diario. Verificación de casos especiales. Retroalimentación permanente a los funcionarios.	Oportunidad y Calidad en las respuestas	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se les brindó respuesta oportuna a la 5.936 solicitudes de los consumidores financieros recibidas por el SAC, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se les brindó respuesta oportuna a las 26.938 solicitudes de los consumidores financieros recibidas por el SAC, cumpliendo con la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.1.2 Trámites en línea de solicitudes Programa de Ahorro Voluntario Afiliado Cesantías AVAC.	Seguimiento a solicitudes recibidas en Línea del AVAC	Gestión solicitudes AVAC	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se radicaron 78 solicitudes en línea, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se radicaron 188 solicitudes en línea, cumpliendo con la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.1.3 Humanización y excelencia en la prestación del servicio al afiliado	Medición Índice de satisfacción al afiliado frente a los trámites y servicios	Índice de satisfacción del afiliado	100%	106,67%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se obtuvo una calificación de 4,8 cumpliendo con la meta prevista, con un promedio de 4,88% en los puntos de atención y 4,80% en los atributos, cumpliendo con la meta prevista.	103,89%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se obtuvo una calificación promedio de 4,67 puntos, cumpliendo con la meta prevista
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.2.1 Cumplimiento de la MEGA y fortalecimiento de los modelos de solución de vivienda empleando los medios de comunicación, visitas y capacitaciones.	Seguimiento a la ejecución global de la meta estratégica de soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos	Total soluciones de vivienda	100%	87,61%	87,61%	Durante el IV Trimestre de 2021, se tramitaron 4.690 soluciones de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 87,61% de la meta prevista en 5.353.	80,77%	80,77%	Al 31 de diciembre de 2021, se tramitaron 18.619 soluciones de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 80,77% de la meta prevista en 23.053.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.2.2 Formalización de convenios efectivos con constructoras e inmobiliarias para adquisición de vivienda.	Realizar seguimiento a la gestión, para formalizar convenios efectivos con constructoras e inmobiliarias	Convenios SUVIP	100%	400%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se firmó alianzas con 4 empresas del sector inmobiliario obteniendo beneficios para los afiliados (Inmobiliaria Babel, Pintuco, Alfa y Habi), superando la meta prevista	160%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizaron 8 convenios de los 5 programados para el año, superando la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.3.1 Con Minivienda, promocionar los programas de vivienda a personal de la Fuerza Pública afiliado a Caja Honor según normatividad aplicable.	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para la gestión de acceso a programas de Minivienda	Gestión de acceso a programas de Minivienda	20%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutó la actividad programada, en materia de concurrencia de subsidios, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Durante 2021, se ejecutaron las 5 actividades programadas, para la gestión de acceso a programas de vivienda, cumpliendo con la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.3.1 Con Minivienda, promocionar los programas de vivienda a personal de la Fuerza Pública afiliado a Caja Honor según normatividad aplicable.	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para la gestión de acceso a programas de Minivienda	Capacitaciones programas Minivienda	33,33%	33,33%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutó la actividad programada, referente a capacitaciones, mesas de trabajo con el Ministerio de Vivienda, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las 3 actividades programadas, cumpliendo con la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.4.1 Desarrollo y difusión de campañas de mercadeo segmentadas, empleando comunicación asertiva para el alcance de metas.	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para el Plan de Mercadeo	Plan de mercadeo	25,71%	25,71%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizaron 9 actividades programadas como campañas enfocadas al cumplimiento de las metas de solución de vivienda y feria inmobiliaria virtual, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Durante la vigencia 2021 se ejecutaron las 35 actividades programadas, cumpliendo con la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.4.1 Desarrollo y difusión de campañas de mercadeo segmentadas, empleando comunicación asertiva para el alcance de metas.	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para el Plan Comercial	Plan comercial	18,87%	18,87%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizaron las 10 actividades programadas, como prospección de afiliados potenciales para cada modelo, seguimiento periódico a la gestión de los Puntos de Atención, con el fin de identificar necesidades y brindar apoyo para el cumplimiento de las metas.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las 53 actividades programadas para la vigencia, cumpliendo con la meta prevista
1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.4.2 Participación en canales de comunicación y programas de las Fuerzas.	1. Establecer seguimientos mensuales tipo monitoreo para mantener los canales actuales y apertura espacios. 2. Aumentar presencia en canales de comunicación de Fuerzas.	Plan Estratégico de Comunicaciones	23,9%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron las 101 actividades programadas, cumpliendo con la meta prevista.	99,52%	99,52%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron 420 actividades de las 422 programadas para el año, correspondiente al 99,52%.	

	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.5.1 Refactorización del Core del Negocio con criterios de oportunidad y calidad	Registro de actividades en el cronograma refactorización sistema CORE	Refactorización sistema CORE	45,83%	45,83%	100%	Durante el cuarto trimestre de 2021, se realizaron 11 actividades de 24 programadas para el año, correspondiente al 45,83% cumpliendo la meta prevista en temas como: En cesantías, refinamiento y mayor detalle de las historias de usuarios; en lo referente a la BUA, se hizo el primer ejercicio que orienta la migración de datos de los afiliados; Plan de remediación para mitigar las vulnerabilidades detectadas en la validación de código seguro y el documento de despliegue del Software en los ambientes de la Caja; revisión con Claro los certificados digitales para el ambiente de pruebas, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Durante 2021, se realizaron las 24 actividades programadas como mesas de trabajo con el proveedor para el levantamiento de la información relacionada con BUA, hoja única del afiliado, cargue de archivos de nómina y afiliaciones extraordinarias; definición de requerimientos de Información sobre los servicios de computación en la nube, infraestructura necesaria para proveer los ambientes de desarrollo, pruebas y producción del CORE refactorizado y el software de crédito; Plan de remediación para mitigar las vulnerabilidades detectadas en la validación de código seguro y el documento de despliegue del Software en los ambientes de la Caja; revisión con Claro los certificados digitales para el ambiente de pruebas; entre otros, cumpliendo con la meta prevista.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.5.2 Implementación e integración del sistema de información de crédito de vivienda (Hipotecario y Leasing).	Registro de actividades en el cronograma sistema de información crédito de vivienda	Implementación Sistema de información crédito de vivienda	50%	50%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron las 9 actividades de las 18 programadas para el año cumpliendo con la meta prevista como: avance en las pruebas de software de crédito, protocolo de internet para direccionamiento de dispositivos IPV6; En reuniones con la Oficina Asesora de Informática se definió que se utilizarán los servicios web para generación de OTP expuestos por Caja Honor, para que el proveedor Kriterion desarrolle el componente de autenticación para el acceso de usuarios externos al sistema (afiliados, peritos y abogados externos), acatando las políticas de seguridad de la Caja y siguiendo las normativas emitidas por parte de la Superfinanciera.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las 18 actividades programadas relacionadas con pruebas del software de crédito, pruebas de funcionalidad del Área de Crédito y Cartera, servicios web para generación de OTP expuestos por Caja Honor, entre otros.
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.6.1 Fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo del SARLAFT y detección de operaciones inusuales y sospechosas que puedan generar alerta de LAFT	Seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados.	SARLAFT	<=5%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizó el seguimiento a 263 operaciones inusuales que realizaron los afiliados, concluyendo que ninguna generó la necesidad de reportarse como operación sospechosa, cumpliendo con la meta prevista.	0,647%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizó el seguimiento a las operaciones inusuales que realizan los afiliados, concluyendo que 8 generaron la necesidad de reportarse como operación sospechosa, cumpliendo con la meta prevista en una relación de: 8/1.236 = 0,647%
FINANCIERA	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.1.1 Provisión de recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda	Control de la política de eficiencia administrativa.	Provisión de recursos para subsidios	100%	124%	100%	Al IV trimestre de 2021, se provisionaron recursos de la utilidad operacional por \$ 233.589 millones, correspondiente al 124% de la meta prevista en \$ 188.356 millones, producto de la utilidad operacional y el comportamiento del IPC año corrido que se ubicó en 5,62%.	124%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se provisionaron recursos de la utilidad operacional por \$ 233.519 millones, correspondiente al 124% de la meta prevista en \$ 188.356 millones para el año.
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.2.1 Rendimientos del portafolio de inversiones mayor o igual al IPC+3 por ciento	Realizar seguimiento al mercado financiero con el fin de proponer al Comité Financiero la estrategia de inversión	TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones	IPC+3%	100%	100%	Con el dato del IPC en lo corrido del año de 5,62%, la meta del trimestre fue del 8,79%; teniendo en cuenta que la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones durante el IV trimestre del 2021 fue de 8,30% E.A., se logró superar la meta del IPC+3%.	100%	100%	En lo corrido del año se cumplió la meta, gracias al seguimiento constante de los mercados, del flujo de caja, búsqueda de oportunidades para invertir a tasas más atractivas, gestión del disponible y a las negociaciones realizadas con los bancos aliados.
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.2.2 Seguimiento a los rendimientos generados en deuda privada vs deuda pública	Gestionar los recursos disponibles mediante inversiones en deuda privada, siempre que atienda las mejores condiciones del mercado	Rendimientos en deuda privada	100%	258%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se superó la meta establecida debido al seguimiento constante al mercado que permite aprovechar oportunidades de inversión; inversiones realizadas a través de subasta de liquidez, negociaciones en el mercado secundario, entre otras, cumpliendo con la meta prevista.	222%	100%	En lo corrido del año se alcanzó la meta del indicador, gracias al seguimiento permanente al mercado que permite aprovechar oportunidades de inversión, a la aplicación de nuevos mecanismos como la subasta de liquidez y seguimiento al flujo de caja para determinar plazos de inversión que generen mayor rentabilidad
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.3.1 Seguimiento y control a las operaciones de Tesorería (SARM)	Seguimiento a productos, tendencias, metodologías y estrategias locales y globales de mitigación de riesgos asociados a las posiciones de mercado de la Entidad.	SARM	0,5%	0,0020%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, en cumplimiento de la política de un portafolio conservador, como estrategias de gestión de Riesgo de Mercado, se realiza el seguimiento a productos, tendencias, metodologías, herramientas y estrategias locales y globales de mitigación de riesgos asociados a las posiciones de mercado de la Entidad, cumpliendo con la meta prevista, en una relación de: 129.563/6.478.898,172 = 0,0020%	0,0020%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento de la política de un portafolio conservador, se realizaron estrategias locales y globales de mitigación de riesgos asociados a las posiciones de mercado de la entidad, logrando un control efectivo sobre el riesgo de mercado, cumpliendo con la meta prevista, en una relación de: 131.485/6.426.112,869 = 0,0020%
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.4.1 Fortalecimiento de las políticas de otorgamiento y recuperación de los créditos de vivienda con una cartera crediticia por encima del 99,3% del total de la cartera colocada (SARC)	Seguimiento permanente a los indicadores y controles establecidos para mantener la calidad de la cartera crediticia	SARC	<=0,7%	0,008%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizó el debido seguimiento permanente a los indicadores y controles establecidos, cumpliendo con la meta prevista en una relación de: 7.414,798/88.452,600,244 = 0,008%	0,011%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizó el debido seguimiento permanente a los indicadores y controles establecidos, cumpliendo con la meta prevista en una relación de: 8.616,280/76.886,264,897 = 0,011%
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.4.2 El Índice de riesgo de liquidez (IRL) superior en 1 vez al VaR de Liquidez (SARL)	Monitoreo de la información financiera de Caja Honor, determinando las necesidades de liquidez mensuales y el debido acompañamiento en las estrategias de tesorería enfocadas en el incremento de los recursos	SARL	>=1 veces	1,96 veces	100,0%	Se realizó el monitoreo de la información financiera de la entidad y durante el cuarto trimestre de 2021, se presentaron reducciones en el VaR de liquidez e indicadores de riesgo de liquidez, derivado de las exigencias de liquidez programadas en una relación de: 229,786/117,059 = 1,96 veces.	1,97 veces	100%	En 2021, se realizó el monitoreo de la información financiera de la entidad y durante el cuarto trimestre, se presentaron reducciones en el VaR de liquidez e indicadores de riesgo de liquidez, derivado de las exigencias de liquidez programadas, en una relación de: 226,822/114,936 = 1,97 veces.

3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.1.1 Eficiencia administrativa con gastos no superiores al 1.2% de los activos administrados	Seguimiento y control al presupuesto y plan financiero.	Eficiencia Administrativa	≤1,2%	0,95%	100%	Al cuarto trimestre de 2021, el resultado del indicador fue 0,95%, lo que significa que los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo productivo cumplieron con la política de eficiencia administrativa, en una relación de \$ 63.038 millones / \$ 6.653.905 millones = 0,95%	0,95%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, el resultado del indicador fue 0,95%, lo que significa que los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo productivo cumplieron con la política de eficiencia administrativa, en una relación de \$ 63.038 millones / \$ 6.653.905 millones = 0,95%
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.1.2 Ejecución acumulada presupuestal	Seguimiento mensual al Presupuesto de Ingresos	Ejecución acumulada de ingresos	100%	97%	97%	La ejecución de los ingresos al IV trimestre de 2021 fue de \$1.950.994 millones, correspondiente al 97% de la meta establecida en \$2.004.181 millones.	97%	97%	Al 31 de diciembre de 2021, la ejecución de los ingresos fue de \$ 1.950.994 millones equivalente al 97% respecto a la meta establecida para el año en \$ 2.004.181 millones.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.1.2 Ejecución acumulada presupuestal	Seguimiento al Presupuesto de Gastos e Inversión Seguimiento mensual a la ejecución del plan de compras	Control ejecución presupuestal de gastos e inversión	100%	92%	92%	Al IV trimestre de 2021, el presupuesto de Gastos e Inversión tuvo una ejecución del 92% equivalente a \$ 73.604 millones frente a lo programado de \$ 80.051 millones.	92%	92%	Al 31 de diciembre de 2021, el presupuesto de Gastos e Inversión tuvo una ejecución del 92% equivalente a \$ 73.604 millones frente a lo programado para el año de \$ 80.051 millones.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.1.2 Ejecución acumulada presupuestal	Seguimiento Mensual a Recursos de Terceros	Devolución recursos de terceros	100%	88%	88%	Al IV trimestre de 2021, la devolución recursos de terceros tuvo una ejecución del 88% equivalente a \$ 1.903.800 millones de \$ 2.156.916 programados.	88%	88%	Al 31 de diciembre de 2021, la devolución recursos de terceros tuvo una ejecución del 88% equivalente a \$ 1.903.800 millones de \$ 2.156.916 programado para el año.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.2.1. Optimización de los tiempos en los procesos contractuales de conformidad con lo establecido en el plan de compras	Seguimiento y control al Plan de compras	Ejecución Plan de compras	100%	107,35%	100%	Durante 2021, el Plan de compras presentó una ejecución del 107,35%, contratando 219 necesidades de bienes y servicios de 204 programadas, superando la meta prevista	107,35%	100%	Durante 2021, el Plan de compras presentó una ejecución del 107,35%, contratando 219 necesidades de bienes y servicios de 204 programadas, superando la meta prevista
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.2.1. Optimización de los tiempos en los procesos contractuales de conformidad con lo establecido en el plan de compras	Seguimiento y control a los proveedores	Evaluación Proveedores	100%	97,51%	97,51%	Durante el IV trimestre de 2021, se recibieron 201 evaluaciones, de las cuales 196 cumplieron con la calificación requerida por la entidad, correspondiente al 97,51%	97,94%	97,94%	En la vigencia 2021, al 31 de diciembre, de 780 evaluaciones recibidas, 16 de ellas no cumplieron con el puntaje solicitado, equivalente al 97,94%.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.2.2 Atención oportuna de los requerimientos de apoyo logístico según ANS establecidos.	Atender los requerimientos de la Áreas	Cumplimiento ANS apoyos logísticos	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizó la atención oportuna a 29 solicitudes de acuerdos de niveles de servicios, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre 2021, se realizó la atención oportuna a 77 solicitudes de acuerdos de niveles de servicios, cumpliendo con la meta prevista.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.3.1 Efectividad y oportunidad en la representación y defensa de los intereses de la Entidad.	Realizar seguimiento a los fallos y el valor de las pretensiones	Éxito litigioso	≤ 20%	0%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, no se presentó ningún valor de pretensiones ni de condenas de los fallos en contra, cumpliendo con la meta prevista.	4,14%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, el valor de las condenas de los fallos en contra fue del 4,14%, sobre el valor de las pretensiones en una relación de \$ 15.768.860,35/380.588.239,77 = 4,14%, cumpliendo con la meta prevista.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.3.1 Efectividad y oportunidad en la representación y defensa de los intereses de la Entidad.	Ejercer debida defensa técnica de la Entidad de las tutelas en los términos judiciales correspondientes	Defensa intereses de la Entidad	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se atendieron oportunamente los 115 procesos y acciones de tutela notificadas, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se atendieron oportunamente los 444 procesos y acciones de tutela notificadas, cumpliendo con la meta prevista.
3. Optimizar los recursos presupuestales y logísticos	organizacionales,	3.3.1 Efectividad y oportunidad en la representación y defensa de los intereses de la Entidad.	Ejercer debida defensa técnica de la Entidad en los términos judiciales correspondientes	Eficacia acciones constitucionales	≥85%	87,06%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se presentaron 74 fallos a favor de la Entidad de los 85 fallos notificados correspondiente al 87,06%, superando la meta prevista del 85%	92,08%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se presentaron 314 fallos a favor de la Entidad de los 341 fallos notificados correspondiente al 92,08%, cumpliendo con la meta prevista del 85%.
4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral		4.1.1 Actualización e implementación del Modelo de Competencias.	Formulación del Plan de Capacitación, definición y actualización del modelo de competencias, evaluar y medir el nivel de competencias, aplicación de la evaluación desempeño semestral	Evaluación de Competencias	≥85%	N/A	N/A	N/A	92,02%	100%	Durante el año 2021 se han realizado dos evaluaciones semestrales con corte a 31 diciembre de 2020 y 30 de junio de 2021. Información registrada en los meses de marzo y septiembre respectivamente. Acumulado del año se registra 92,02% de una meta mayor o igual al 85%, cumpliendo con el indicador.
4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral		4.1.2 Consolidación de la cultura organizacional y fortalecimiento del modelo de Gestión Humana	Formular el Plan de Bienestar, ejecutar las actividades del Plan de intervención de ambiente laboral y aplicar la medición de ambiente laboral	Ambiente Laboral	≥84%	N/A	N/A	N/A	92,70%	100%	Durante la vigencia del 2021 se llevaron a cabo diferentes estrategias con el fin de identificar aspectos por fortalecer en el ambiente laboral, y otras que promueven la camaradería, liderazgo y buen clima.
4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral		4.1.2 Consolidación de la cultura organizacional y fortalecimiento del modelo de Gestión Humana	Formular los planes de integración del Área de Talento Humano. Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes.	Avance Cumplimiento Planes de Integración	25%	25%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, de acuerdo con el cronograma de cada plan se desarrollaron actividades relacionadas con Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de Capacitación, Plan de Incentivos, Plan de Provisión, Plan de Vacantes y Plan de SGSST, basados en la cultura de excelencia en el servicio, innovación y transformación digital, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizaron las diferentes actividades relacionadas con los planes de integración, incluidas en sus respectivos cronogramas
4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral		4.2.1 Fortalecimiento de la función preventiva del régimen disciplinario	TIPS Informativos Capacitaciones virtuales o presenciales Vídeos con temas disciplinarios	Capacitación régimen disciplinario	28,57%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se desarrollaron las 6 actividades enfocadas hacia la prevención disciplinaria a través de tips informativos relacionados con normas de seguridad y salud en el trabajo, importancia de las peticiones de las autoridades administrativas, retos de la entrada del nuevo régimen disciplinario, entre otros cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se desarrollaron las 21 actividades programadas para la vigencia, enfocadas hacia la prevención disciplinaria a través de tips informativos y correos electrónicos, cumpliendo con la meta prevista.
4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral		4.2.2 Desarrollo de la función sancionadora del Régimen Disciplinario	Gestión oportuna de las actuaciones disciplinarias	Oportunidad en las actuaciones disciplinarias	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se gestionaron oportunamente 15 actuaciones disciplinarias, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se gestionaron oportunamente 155 actuaciones disciplinarias, cumpliendo con la meta prevista.

4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral	4.3.1 Desarrollo de capacitaciones y actividades planeadas, de acuerdo con el cronograma de la cultura del autocontrol (enfoque hacia la prevención) de la vigencia 2021.	Sensibilizaciones y Capacitaciones	Cultura de Autocontrol	25%	25%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, el equipo auditor publicó en la Intranet, la sensibilización "Auditoría en los Portales Web de Caja Honor (Institucional, Transaccional, Educación Financiera)", cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se adelantaron las 4 actividades programadas como sensibilización a los funcionarios y colaboradores para el seguimiento Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), regulación de la SFC, Circular Básica Jurídica CE 029 de 2014, en temas de autocontrol, autogestión, autorregulación y sensibilización en auditoría del Portal web en Caja Honor.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.1.1 Implementación módulos de autogestión en los Puntos de Atención a nivel nacional.	Elaboración de cronograma de implementación	Módulos de autogestión del servicio	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se implementaron 4 módulos autogestión programados, en los Puntos de Atención de Medellín, Bucaramanga, Cali e Ibagué, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se implementaron los 8 módulos de autogestión programados para la vigencia 2021, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.1.2 Fortalecimiento y automatización de los trámites a través de los diferentes canales virtuales de la Entidad (Portal transaccional y APP).	Elaboración cronograma de automatización de trámites	Automatización de trámites	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se automatizó el trámite de Vivienda 8.	100%	100%	Al 31 de diciembre se automatizaron 2 trámites, vivienda 14 primer pago vivienda usada y vivienda 8, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.2.1 Revisión permanente de las cuentas individuales manteniendo la calidad de los datos.	Seguimiento a las cuentas individuales para asegurar que estén aseguradas a través del RPA-Robot.	Cuentas individuales aseguradas a través del RPA-Robótica	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizó seguimiento a las cuentas individuales para verificar que están aseguradas con a través de RPA - Robot	100%	100%	Durante 2021, se realizó seguimiento a las cuentas individuales para verificar que están aseguradas a través de RPA - Robot.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.2.2 Expedición de certificaciones a través tecnología RPA -Robótica.	Generación de información de certificaciones y análisis de las mismas.	Certificaciones expedidas RPA	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se generaron 114 certificaciones, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se generaron 1.106 certificaciones, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.3.1 Automatización del CRM en el proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo que facilite la comunicación con los afiliados y constructores	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para la estabilización del CRM	Cronograma de estabilización del CRM	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	Durante 2021, se ejecutaron las 13 actividades programadas para la vigencia, dentro de las cuales se destaca la semaforización de los estados de registro de constructoras, envío automatizado de proyectos de vivienda de acuerdo con las preferencias identificadas y el desarrollo de asignación de oportunidades a ATEAF con el fin de validar la gestión comercial de asesores y conversión de dichas oportunidades.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.3.2 Instalación de puntos de información audiovisuales en Fuertes Militares y de Policía.	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para la instalación de Puntos de información audiovisual	Puntos de información audiovisual	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	Durante 2021, se instalaron 3 puntos de información audiovisual programados, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.3.3 Implementación de herramienta tecnológica para georeferenciación, control y seguimiento de subsidios y proyectos de vivienda.	Hacer seguimiento a la ejecución del cronograma establecido para la implementación georeferenciación	Cronograma de implementación georeferenciación	41,67%	50%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron 12 actividades: 10 programadas y 2 pendientes del primer semestre referente a la oferta inmobiliaria nueva y usada. Desarrollo de la funcionalidad, pruebas y puesta en producción de la herramienta tecnológica.	100%	100%	Durante la vigencia 2021, se ejecutaron las 24 actividades programadas, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.4.1 Fidelización de los usuarios con nuevo diseño de la página web y sus servicios.	Incrementar el tránsito de visitantes en la página web.	Visitas sitio web	16,7%	166,79%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizaron 83,394 visitas a la página web, gracias a las diferentes estrategias, superando la meta del trimestre de 50.000 visitas	143,64%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizaron 430,912 visitas a la página web, gracias a las diferentes estrategias superando la meta del año de 300.000.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.5.1 Consolidación de la gestión documental electrónica con valor probatorio en los procesos de la Entidad.	Aplicación y seguimiento al cronograma establecido	Gestión Documental electrónica en el marco del PINAR	6,25%	6,25%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutó la actividad programada relacionada con la elaboración del Plan de Gestión de Riesgos que se puedan presentar y materializar en la ejecución de la gestión documental electrónica de la Entidad, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron 16 actividades programadas para la vigencia como elaboración del documento "Normalización de formas y formularios", actualización de la política de Gestión Documental, Programas de documentos vitales y de reprografía y procesos de capacitación y Plan de Gestión de Riesgos, entre otros.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.6.1 Productos de crédito de vivienda en línea y en tiempo real	Seguimiento actividades del cronograma	Implementación créditos de vivienda	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	Durante 2021, se ejecutaron 22 actividades programadas para el año, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.6.2 Optimización de los procesos con el uso de la tecnología de manera que la operación sea efectiva, oportuna, contribuyendo con la sostenibilidad ambiental	Seguimiento actividades del cronograma	Automatización SUFIN	11,11%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutó la actividad programada, respecto a: Elaborar reporte de indicadores financieros y ejecución presupuestal (Eficiencia administrativa, rentabilidad, margen de utilidad, entre otros), cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021 se ejecutaron las 9 actividades programadas para el año, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.7.1 Aseguramiento de la gestión jurídica	Actividades de acuerdo con el Plan de Trabajo	Fortalecimiento de la gestión jurídica	26,66%	26,66%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron las 12 actividades de gestión jurídica programadas cumpliendo con la meta prevista como monitoreo y actualización del normograma, actividad legislativa jurisprudencial Legismóvil, análisis de jurisprudencias o casos, identificación de principales causas de demandas, solicitudes de conciliación y diseño de estrategias de defensa, socialización y capacitación sobre el daño antijurídico, entre otras, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron 45 actividades programadas como monitoreo y actualización del normograma, actualidad jurídica Legisnet y legismóvil, análisis de jurisprudencias o casos, identificación de principales causas de demandas, solicitudes de conciliación y diseño de estrategias de defensa, entre otros.

5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.1 Consolidación del Índice de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del MIPG	Realización de auto diagnóstico Identificación brechas Generación de recomendaciones para la mejora continua	Resultado FURAG	≥ 95%			La medición de este indicador es anual	98,70%	100%	De acuerdo con los resultados publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en mayo de 2021, el Índice de Desempeño Institucional de Caja Honor medio a través del FURAG para esta vigencia fue sobresaliente, logrando el primer lugar de las entidades del Sector Defensa y el cuarto lugar en la categoría del Orden Nacional, cumpliendo en un 100% el indicador frente a la meta de alcanzar el 96%.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.1 Consolidación del Índice de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del MIPG	Seguimiento trimestral y presentación informe cumplimiento PEI a Junta directiva	Cumplimiento PEI	≥96%	101,02%	100%	El cumplimiento de los objetivos estratégicos para el IV trimestre de 2021 fue del 101,02%, superando la meta de 96%.	101,02%	100%	Durante 2021, se realizó seguimiento y presentación trimestral a la Junta Directiva, cumpliendo al 100% la meta prevista
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.2 Definición y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana.	Formulación y ejecución estrategia RdC Formulación y ejecución actividades participación ciudadana	Estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana - Gestión Estratégica	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	Durante 2021, se ejecutaron las actividades programadas para la vigencia, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.2 Definición y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana	Eventos o audiencias de participación ciudadana y transparencia	Estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana - Comunicaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	Durante 2021, se ejecutaron las actividades programadas para la vigencia, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.3 Formulación, ejecución y divulgación del Plan Estadístico de la Entidad acorde con los lineamientos del MIPG.	Diagnóstico y formulación del Plan Estadístico Seguimiento y evaluación de la ejecución del plan estadístico	Plan Estadístico	37,50%	37,50%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron las 3 actividades programadas que propenden por la consolidación y documentación del proceso estadístico en cada una de sus etapas; se construyó procedimiento Gestión de Información Estadística en Línea con el DANE; publicación de información en datos abiertos; Analítica de Datos - Power BI, entre otros, cumpliendo la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se cumplieron las 8 actividades programadas para la vigencia.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.4 Diseño de las bases y fundamentos para la elaboración del Modelo de Innovación de la Entidad	Organizar y divulgar el conocimiento de la Entidad Establecer métodos de ideación Consolidación del banco de ideas y modelo de innovación	Modelo Innovación	50%	50%	100%	En el cuarto trimestre de 2021 se realizaron las 10 actividades programadas del modelo de Innovación cumpliendo la meta prevista como diseño y consolidación de la matriz de categorización del conocimiento explícito de la Entidad, inventario de herramientas de uso y aplicación del conocimiento y la innovación, capacitación de los fundamentos del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e innovación, según lo establecido por MinCiencias, entre otros.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las 20 actividades programadas para la vigencia 2021.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.5 Mejora continua en el desempeño de procesos y monitoreo salidas no conformes	Consolidar cumplimiento por proceso según PAP Seguimiento ejecución presupuestal PAI	Nivel ejecución PAI	≥96%	99,22%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, el cumplimiento del PAI, obtuvo en promedio el 99,22%, de la Perspectiva Afiliados, 98,70%, Financiera, 100%, Aprendizaje e Innovación, 98,18% y Procesos Internos, 100%, cumpliendo la meta prevista, gracias a la buena gestión de los procesos.	99,21%	100%	Durante 2021, gracias a la buena gestión de los procesos, el cumplimiento de PAI, en promedio fue del 99,21%, cumpliendo con la meta prevista. De la perspectiva Afiliados el 98,40%, Financiera, 100%, Aprendizaje e Innovación, 98,43% y Procesos Internos, 100%
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.5 Mejora continua en el desempeño de procesos y monitoreo salidas no conformes	Informe consolidado de las salidas no conformes de los diferentes procesos	Salidas no conformes	100%	100%	100%	Para el cuarto trimestre de 2021 se realizó el informe consolidado de salidas no conformes de los procesos, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021 se realizaron cuatro informes de salidas no conformes programados para la vigencia, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.8.5 Mejora continua en el desempeño de procesos y monitoreo salidas no conformes	Informe trimestral de desempeño de procesos	Desempeño de procesos del SGC	≥96%	99,24%	100%	El resultado del desempeño de procesos para el cuarto trimestre de 2021 fue de 98,56% que frente a la meta de 96%, cumplió con el 100% del indicador.	98,96%	100%	El resultado acumulado del indicador Desempeño de Procesos durante 2021, obtuvo como resultado promedio del 98,79%, que frente a la meta del año del 96% representó un cumplimiento acumulado del 100%.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.9.1 Implementación del PETI alineado con el direccionamiento estratégico de la Entidad y las políticas de gobierno	Ejecución de 51 actividades programadas en el PETI, según cronograma	Cumplimiento PETI	11,76%	11,76%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizaron 6 actividades de 51 programadas para el año, correspondiente al 11,76% cumpliendo la meta prevista como despliegue ambientes de producción en nube pública donde serán alojados los desarrollos del nuevo core y crédito hipotecario; para los dispositivos de comunicación y transmisión de datos se realizó pruebas despliegue y puesta en marcha, También se monitoreó, controló y garantizó seguridad informática al igual que la parametrización de seguridad de los servicios en la nube, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizaron las 51 actividades programadas para el año, cumpliendo la meta prevista como definición de requerimientos de información sobre los servicios de computación en la nube, pruebas y producción del CORE refactorizado y software de crédito, levantamiento de información LAN TO LAN, replicación, Interconexión redes, Internet, navegación y publicación, Fibra Oscura y definición topología de red, ambiente de producción en nube pública y monitoreo y control de la seguridad informática, entre otros.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.10.1 Implementación de nuevas funcionalidades en los canales virtuales de la entidad APP - Portal Transaccional - kioscos	Actividades relacionadas con nuevas funcionalidades de los canales virtuales APP, Portal transaccional, Quioscos.	Canales Virtuales	23,53%	23,53%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron las 4 actividades de las 17 programadas para 2021, correspondiente al 23,53%, relacionadas con la implementación de los nuevos Quioscos, integraciones de web services de turnos, certificado e identificación de registros biométricos, entre otros, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las 17 actividades programadas para 2021, relacionadas con la contratación de la firma Belteco para desarrollar la iniciativa, nuevos Quioscos, implementación en el portal transaccional AVAC Y AVAV, integraciones de web services de turnos, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.10.2 Fortalecimiento en implementación de iniciativas de Inteligencia Artificial	Actividades relacionadas con el mejoramiento del Chat Bot, implementación y estabilización	Actualización funcionalidad Chatbot_2021	38%	38%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizaron 3 actividades programadas relacionadas con el aumento de la base del conocimiento de la herramienta, creación de nuevas preguntas, etc, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las actividades programadas, análisis y entodamiento de Herramienta del Chat Bot Patria, e incremento de la base del conocimiento de la herramienta.

5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.10.2 Fortalecimiento en implementación de iniciativas de Inteligencia Artificial	Actividades relacionadas con la identificación y levantamiento de nuevos procesos automáticos y desarrollo de RPA Contratación.	Automatización procesos RPA	14,29%	14,29%	100%	De las 7 actividades programadas para 2021, durante el IV trimestre se realizó una actividad, correspondiente al 14,29%, referente a la pruebas por parte del usuario funcional y se inicia proceso de levantamiento de requerimiento y análisis del Bot Analista, para el robot del Área de Contratación, en proceso la realización de un robot de validación de cuentas "Analista", en el Área de Operaciones, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Durante 2021, se ejecutaron las 7 actividades programadas, para la construcción de un robot para el Área de Contratación.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.10.3 Implementación de los procesos de interoperabilidad e integración con entidades externas	Actividades relacionadas con el análisis, requerimientos, definición y seguridad de los servicios, estructura de los datos, base de datos única e intercambio de información entre entidades	Convenios de interoperabilidad	33,33%	33,33%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se realizaron las 3 actividades programadas relacionadas con el soporte y mantenimiento del convenio de interoperabilidad con la Policía Nacional.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se ejecutaron las 9 actividades programadas para el año, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.10.4 Aseguramiento de la correcta funcionalidad de las herramientas de Ciberseguridad. (WAF- Antimalware - DLP - Antispam)	Actividades relacionadas con la medición del cumplimiento de controles de eventos de ciberseguridad	Eventos ciberseguridad	100%	100%	100%	Durante el V trimestre de 2021, se logró contener el 100% de los ciberataques recibidos (13,383,897) cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se logró contener el 100% de los ciberataques recibidos (56,014,838) cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.11.1 Disminución del impacto que se puede llegar a presentar ante posibles ataques cibeméticos	Actividades relacionadas con el fin de disminuir el impacto que se pueda llegar a presentar ante posibles ataques cibeméticos	SARSICI	100%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se gestionaron 21 eventos identificados, en su mayoría no se han materializado debido a la protección de las herramientas perimetrales y en otra parte, por identificación de eventos falsos positivos por lo cual el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad se encuentra en un nivel bajo, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Durante 2021, se alcanzó el indicador del 100%, en su mayoría, estos eventos no se han materializado debido a la protección de las herramientas perimetrales y de otra parte, por identificación de eventos falsos positivos. Como resultado de lo anterior, el riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad se encuentra en un nivel bajo.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.11.1 Disminución del impacto que se puede llegar a presentar ante posibles ataques cibeméticos	Actividades relacionadas con la seguridad de la información, seguimiento y actualización de análisis de riesgo de seguridad de la información a los 17 Procesos.	Plan de seguridad y privacidad de la información	23,94%	100%	100%	Durante el cuarto trimestre se llevó a cabo la semana de seguridad de la Información, con miras de ampliar el conocimiento y la cultura interna de los funcionarios sobre la norma técnica adicional a la gestión y cumplimiento de auditorías a proveedores y capacitaciones al personal de la Entidad.	100%	100%	Durante 2021 la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad contó con la ejecución de actividades relevantes como son la renovación de los procesos bajo la norma técnica ISO 27001:2013 con la ampliación de certificación a los puntos de atención a nivel nacional, se remitió a la Superintendencia Financiera de Colombia el formato 408 de Ciberseguridad y se realizó capacitación y sensibilización a los colaboradores y proveedores de la Entidad.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.12.1 Fortalecimiento de mecanismos de seguimiento de los controles de los procesos. Mantener los eventos de riesgo operativo por debajo del 25% de los gastos administrativos.	Actividades relacionadas con el fin de mantener los eventos de riesgo operacional por debajo del 25% de los gastos administrativos	SARO	<= 1.5%	0%	100%	De los 41 eventos de riesgo operativo que se reportaron durante el IV trimestre de 2021, ninguno afectó el estado de resultados, en una relación de: 0/4,154,641,358,27 = 0,0%, cumpliendo con la meta prevista (Sin embargo, se registraron ajustes que afectan el Estado de Resultados Integral de la Entidad por \$13,288,109,09, correspondiente a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de las demandas legales para el ajuste de las provisiones al 31 de diciembre de 2021.	0,09%	100%	De los 170 eventos de riesgo operativo que se reportaron durante el año, cuatro afectaron el estado de resultados integral, con pérdida por riesgo operacional por valor de 14,517,893,51/15,819,750,000 = 0,09% (Se registraron ajustes que afectan el Estado de Resultados Integral de la Entidad por \$ 357,800,896,95, correspondiente a provisiones para litigios y demandas, por la actualización del valor de las pretensiones de las demandas legales para el ajuste de las provisiones al 31 de diciembre de 2021.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.12.2 Mitigación y minimización del nivel de exposición de riesgo global de la Entidad (SARO, SARLAFT, SARL, SARO, SARM, SARSICI, Corrupción)	Actividades relacionadas para mantener el sistema de riesgo de la Entidad en un nivel inferior a 2 puntos de un máximo de 25 posibles	Medición sistema de administración de riesgo	<= 2 Puntos	1,15%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se evidenció el cumplimiento de las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, así como la exposición de riesgo global de la Entidad que se ubica en un nivel bajo, cumpliendo con la meta prevista en una relación de: 6,91/6 = 1,15 puntos.	1,26%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se evidenció el cumplimiento de las políticas y límites aprobados por la Junta Directiva de la Entidad, así como la exposición de riesgo global de la Entidad que se ubica en un nivel bajo, cumpliendo con la meta prevista en una relación de 7,59/6 = 1,26 puntos.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.13.1 Ejecución programa de auditorías con enfoque en riesgos, control preventivo y concomitante, y asesoría permanente como contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.	Auditorías Programadas	Auditorías Ejecutadas	24%	100%	100%	La OFCIN dio cumplimiento del 100 % al indicador de desarrollo de auditorías programadas al IV trimestre de 2021, las 6 auditorías ejecutadas corresponden a: SARLAFT, SARSICI, Rendición de Cuentas 2020, UCODI Gestión disciplinaria, SARO y PCN, Gestión Área Finanzas Contabilidad y Ejecución Presupuestal, Crédito y Cartera, cumpliendo con la meta prevista	100%	100%	En la vigencia 2021, se registra un total de 26 auditorías programadas de las cuales 25 fueron finalizadas y una en desarrollo (SUFIN Estados Financieros bajo NIF). Asimismo, durante la vigencia 2021, se desarrollaron 3 auditorías no programadas las cuales fueron reportadas a la Gerencia: SUFIN Estados Financieros bajo NIF 2020; Caso Fundación Magdalena y Chat bot - Call Center.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.13.2 Seguimiento y supervisión permanente, encaminado al cumplimiento de los PMI y PMP generados por Auditoría Externa e Interna, evaluando las acciones correctivas y de mejora, reportando el monitoreo a la Alta Dirección y a los Entes de Control.	Seguimientos PMI y PMP	Seguimientos realizados a los Planes de Mejoramiento	25%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, la OFCIN realizó el permanente seguimiento a los procesos responsables de subsanar estructuralmente las oportunidades de mejora y hallazgos encontrados del ejercicio auditor interno y externo y presentó a la GERGE los respectivos informes, cumpliendo con la meta prevista.	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, se realizaron las 4 evaluaciones programadas para la vigencia, cumpliendo con la meta prevista.
6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.1.1 Atención de los trámites y servicios de la población con discapacidad de manera preferencial.	Elaboración de cronograma de inclusión social	Inclusión social en el servicio	0,12%	100%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se ejecutaron las 4 actividades programadas, como visitas DCRI, tanto en Bogotá como en Florencia, en el CRM con la campaña "Cuanto espacio hay en tu corazón"	100%	100%	Al 31 de diciembre de 2021 se ejecutaron las 33 actividades programadas para el año, referente a la implementación de un programa de inclusión social y visitas al DCRI y la campaña "Cuanto espacio hay en tu corazón" entre otras.
6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.2.1 Análisis del nivel de satisfacción por las viviendas entregadas.	Actividades relacionadas para medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Fondo de Solidaridad, por la vivienda recibida	Satisfacción vivienda entregada por modelo Héroes	≥ 4,5	4,67%	100%	Durante el IV trimestre de 2021, se aplicó una encuesta de satisfacción a 36 beneficiarios del Fondo de Solidaridad, obteniendo un promedio de 4,67%, superando la meta del 4,5.	4,61%	100%	Al 31 de diciembre de 2021, el resultado promedio de la encuesta de satisfacción a 121 afiliados beneficiarios fue del 4,61%, superando la meta prevista del 4,5.

