

FORMATO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI

Fecha aprobación: 04-11-2020 / Versión: 009
Código: GE-NA-FM-042

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	PRIMER TRIMESTRE		ANÁLISIS DEL TRIMESTRE		
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
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.	Tiempo global de trámites	100%	97,43%	97,43%	Durante el I trimestre de 2021, se gestionaron 26,266 trámites, de los cuales 25,590, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 97,43%.
	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.	Atención oportuna de requerimientos judiciales	100%	99,68%	99,68%	Durante el I trimestre de 2021, se atendieron 1,551 requerimientos judiciales de los cuales 1,546 fueron procesados en cinco días o menos, correspondiente al 99,68% 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.	Oportunidad y Calidad en las respuestas	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se brindó respuesta oportuna a las 7,145 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	1.1.3 Humanización y excelencia en la prestación del servicio al afiliado	Índice de satisfacción del afiliado	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se obtuvo una calificación de 4,5 cumpliendo con la meta prevista, con un promedio de 4,55 en los puntos de atención y 4,45 en los atributos
	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.	Total soluciones de vivienda	100%	99,06%	99,06%	Durante el I Trimestre de 2021, se tramitaron 4,855 soluciones de vivienda de una meta prevista en 4.901
	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.	Convenios SUVIP	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizó un convenio con Amarillo para la oferta de vivienda cumpliendo con la meta prevista
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.4.1 Desarrollo y difusión de campañas de mercadeo segmentadas, empleando comunicación asertiva para el alcance de metas.	Plan de mercadeo	17,14%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizaron las 6 actividades programadas, como campañas de promoción de los modelos de solución de vivienda, mesas de trabajo para organizar actividades, entre otras, 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.	Plan comercial	26,42%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizaron las 14 actividades programadas, como prospección, capacitación y seguimiento a ejecución de la meta, generación de informes de seguimiento, 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.	Plan Estratégico de Comunicaciones	23,23%	23,23%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 98 actividades programadas, cumpliendo con la meta prevista
	1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	1.5.1 Refactorización del Core del Negocio con criterios de oportunidad y calidad	Refactorización sistema CORE	8,33%	8,33%	100%	Durante el primer trimestre de 2021, se realizaron 2 actividades de 24 programadas para el año, correspondiente al 8,33% cumpliendo la meta prevista como mesas de trabajo con el proveedor para el levantamiento de la información relacionada con base única de afiliados, hoja única del afiliado, cargue de archivos de nómina y afiliaciones extraordinarias, entre otras.
	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	Control SARLAFT	<=5%	1,83%	100%	Durante el I trimestre 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: 8/436 = 1,83%
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.1.1 Provisión de recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda	Provisión de recursos para subsidios	10%	106%	100%	Durante el I Trimestre de 2021, se provisionaron recursos de la utilidad operacional por \$ 19,986 millones, correspondiente al 106% de la meta prevista en \$ 18,836 millones, producto de la utilidad operacional (\$24,418 millones) y el comportamiento del IPC año corrido que se ubicó en 1,56%.

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	PRIMER TRIMESTRE		ANÁLISIS DEL TRIMESTRE		
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
FINANCIERA	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.2.1 Rendimientos del portafolio de inversiones mayor o igual al IPC+3 por ciento	TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones	IPC+3%	130,00%	100%	Con el dato del IPC año corrido de 1.56% para marzo, la meta del trimestre fue del 4.61%; teniendo en cuenta que la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones durante el primer trimestre del 2021 fue de 6% E.A., se logró superar la meta del IPC+3%.
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.2.2 Seguimiento a los rendimientos generados en deuda privada vs deuda pública	Rendimientos en deuda privada	100%	169,70%	100%	Durante el I trimestre de 2021, los rendimientos en deuda privada superaron en un 67.7%, los rendimientos en deuda pública en una relación de \$2,476 millones / \$1,459 millones, gracias al seguimiento al mercado que permite aprovechar oportunidades de inversión y a negociaciones en el mercado secundario, entre otros.
	2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	2.3.1 Seguimiento y control a las operaciones de Tesorería (SARM)	Control SARM	0,5%	0,0020%	100%	Durante el I trimestre 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: 128,137/6,443,419,2675 = 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)	Control SARC	<=0.7%	0,016%	100%	Se ha venido recuperando la cartera hipotecaria (colocada antes de 1994) sin incumplimientos por parte de los deudores; la cartera de Leasing Habitacional ha mantenido la calificación de cartera A
	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)	Control SARL	>=1 veces	1,61 veces	100%	Se realizó el monitoreo de la información financiera de la entidad y durante el primer trimestre de 2021, se presentó un crecimiento en el VaR de liquidez, lo que implicó una mayor exigencia de fondos disponibles para la operación de la entidad, ante lo cual el indicador de Riesgo de Liquidez respondió de una manera directa en una relación de: 182,434/113,290 = 1,61 veces.
E INNOVACIÓN	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.1.1 Eficiencia administrativa con gastos no superiores al 1.2% de los activos administrados	Eficiencia Administrativa	≤0,25%	0,22%	100%	Al primer trimestre de 2021, el resultado del indicador fue 0,22%, 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: \$ 14,604 millones / \$ 6,596,977 millones = 0,22%
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.1.2 Ejecución acumulada presupuestal	Ejecución acumulada de ingresos	25%	99,46%	99,46%	La ejecución de los ingresos para el I trimestre de 2021 alcanzó el 99,46% con respecto a la meta establecida por \$569,099 millones logrando una ejecución de \$572,215 millones.
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.1.2 Ejecución acumulada presupuestal	Control ejecución presupuestal de gastos e inversión	28%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, el presupuesto de Gastos e Inversión tuvo una ejecución del 100% equivalente a \$26,049 millones frente a lo programado de \$25.800 millones.
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.1.2 Ejecución acumulada presupuestal	Devolución recursos de terceros	23%	97,22%	97,22%	Durante el I trimestre de 2021, de un valor programado para devolución de recursos de terceros por \$ 502,173 millones, se ejecutó el 97,22% correspondiente a \$ 488,200 millones.
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.2.1. Optimización de los tiempos en los procesos contractuales de conformidad con lo establecido en el plan de compras	Evaluación Proveedores	100%	98,47%	98,47%	Durante el I trimestre de 2021, se recibieron 197 evaluaciones, de las cuales 3 de ellas no cumplieron con la calificación requerida por la entidad, correspondiente al 98,47%
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.2.2 Atención oportuna de los requerimientos de apoyo logístico según ANS establecidos.	Cumplimiento ANS apoyos logísticos	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizó la atención oportuna a 13 solicitudes de acuerdos de niveles de servicios, cumpliendo con la meta prevista.
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.3.1 Efectividad y oportunidad en la representación y defensa de los intereses de la Entidad.	Éxito litigioso	≤ 20%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, no se presentaron condenas en contra de la Entidad, de un valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor por \$ 221,519,499,77, cumpliendo con la meta prevista.
	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.3.1 Efectividad y oportunidad en la representación y defensa de los intereses de la Entidad.	Defensa intereses de la Entidad	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se atendieron oportunamente los 92 procesos y acciones de tutela notificados, cumpliendo con la meta prevista

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	PRIMER TRIMESTRE		ANÁLISIS DEL TRIMESTRE		
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
APRENDIZAJE	3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos	3.3.1 Efectividad y oportunidad en la representación y defensa de los intereses de la Entidad.	Eficacia acciones constitucionales	≥85%	93,44%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se presentaron 57 fallos a favor de la Entidad de los 61 fallos notificados correspondiente al 93,44%, cumpliendo con la meta prevista del 85% = 57/61
	4. Desarrollar las competencias del Talento Humano y consolidar el modelo de felicidad laboral	4.1.1 Actualización e implementación del Modelo de Competencias.	Evaluación de Competencias	≥85	92,59%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se evaluó el II semestre de 2020, en temas de competencias corporativas y comportamientos claves en la cultura Caja Honor a 270 funcionarios activos, determinando que se requiere fortalecer las competencias en temas de innovación y orientación a resultados, cumpliendo con la meta prevista
	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	Avance Cumplimiento Planes de Integración	25%	25%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se formularon los diferentes planes de integración de acuerdo con los objetivos e iniciativas del Plan de Acción Institucional, como 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.
	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	Capacitación régimen disciplinario	23,80%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se desarrollaron 5 actividades de 5 programadas, cumpliendo con la meta prevista, enfocadas hacia la prevención disciplinaria a través de tips informativos y correos electrónicos en temas como: Deber de cuidar los bienes de la entidad, lo que no se debe hacer como servidor público, entre otras.
	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	Oportunidad en las actuaciones disciplinarias	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se gestionaron oportunamente 40 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.	Cultura de Autocontrol	25%	25%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se llevó a cabo la actividad programada referente a la sensibilización a los funcionarios y colaboradores para el seguimiento Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), cumpliendo con la meta prevista.
	5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.2.2 Expedición de certificaciones a través tecnología RPA -Robótica.	Certificaciones expedidas RPA	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, mediante el Gestor Documental WorkManager se radicaron 306 certificaciones con tipo de certificado detallada, las cuales son ejecutadas por Felipe – Bot (Rpa.ch), 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	Cronograma de estabilización del CRM	54%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizaron las 7 actividades programadas, que han permitido segmentar la población de afiliados, realizar seguimiento a cada campaña de promoción de los modelos y semaforización del estado de registro de las constructoras, entre otras, 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.	Visitas sitio web	33,3%	66,06%	100%	Durante el primer trimestre de 2021, se realizaron 198,166 visitas a la página web, gracias a las diferentes estrategias superando la meta del trimestre en una relación de 66,06%/33,3% = 198,17%
	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.	Gestión Documental electrónica en el marco del PINAR	12,50%	12,50%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 2 actividades programadas como elaboración del programa de normalización de formas y formularios; articular el Programa de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo con el PINAR y actualización de la política de Gestión Documental, cumpliendo con la meta prevista.
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.6.1 Productos de crédito de vivienda en línea y en tiempo real	Implementación créditos en línea	60,00%	60,00%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 13 actividades programadas, correspondiente al 60% de 21 programadas para el año, cumpliendo la meta programada	

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	PRIMER TRIMESTRE		ANÁLISIS DEL TRIMESTRE			
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS	
PROCESOS INTERNOS	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	Fortalecimiento de la gestión jurídica	24%	24,44%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 11 actividades de gestión jurídica programadas cumpliendo con la meta prevista como monitoreo y actualización del normograma, actualidad jurídica Legisnet, 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	Cumplimiento PEI	≥96%	104%	100%	Durante el I trimestre de 2021, el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos fue satisfactorio	
	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	Estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana - Gestión Estratégica		30,00%	30,00%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizaron las 3 actividades programadas, como la elaboración del Plan de Rendición de Cuentas, foros y chat temáticos, 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	Estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana - Comunicaciones		38,89%	38,89%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se realizaron las 7 actividades programadas como el diseño del logo de los banners de participación ciudadana y el informe de Gestión 2020, 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	Plan Estadístico		13%	13%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se participó en las capacitaciones dispuestas por el DANE para implementación de la política de gestión de la información estadística.
	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	Nivel ejecución PAI		≥96%	99,83%	100%	En el primer trimestre de 2021 el resultado del indicador es de 99,83% superando la meta de 96%, cumpliendo con el Plan de Acción Institucional – PAI en 100%. Perspectivas BSC: Afiliados 99,65%; Financiera: 100%; Aprendizaje e Innovación 99,65%; 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	Salidas no conformes		100%	100%	100%	Para el primer trimestre de 2021 se realizó el informe consolidado de salidas no conformes de los procesos con los siguientes resultados: se presentaron 94 salidas no conformes por parte de los Puntos de Atención y los diferentes procesos de la Entidad, así: 54 corresponden al proceso de Gestión del Trámite (Puntos de Atención), Gestión del SAC 9, Gestión del Riesgo 3, Administración de Cuentas 28.
	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	Desempeño de procesos del SGC		≥96%	99,34%	100%	El resultado del desempeño de procesos para el primer trimestre de 2021 es de 99,34%, superando la meta de 96%, cumpliendo al 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	Cumplimiento PETI		33,33%	33,33%	100%	Durante el primer trimestre de 2021, se realizaron 17 actividades de 51 programadas para el año, correspondiente al 33,33% 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, 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 - kioskos	Canales Virtuales		17,65%	17,65%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 3 actividades de las 17 programadas para 2021, correspondiente al 17,65%, relacionadas con la contratación de la firma Beltech para desarrollar la iniciativa, 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	Automatización procesos RPA		14,29%	14,29%	100%	De las 7 actividades programadas para 2021, durante el I trimestre se realizó una actividad, correspondiente al 14,29%, referente al levantamiento del requerimiento del Robot para Contratación.
	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)	Eventos ciberseguridad		100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se logró contener el 100% de los ciberataques recibidos (9,550,711) cumpliendo con la meta prevista

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	PRIMER TRIMESTRE		ANÁLISIS DEL TRIMESTRE		
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
	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 cibernéticos	Gestión de eventos de ciberseguridad	100%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se mitigaron aproximadamente 9 millones de ataques de ciberseguridad a la infraestructura, por lo cual el riesgo de seguridad de la información se encuentra en un nivel bajo, 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 cibernéticos	Plan de seguridad y privacidad de la información	21%	21%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 15 actividades programadas referente a capacitaciones y seguimiento al sistema de seguridad y ciberseguridad de la información, donde se evidenció el cumplimiento de las políticas aprobadas por la Junta Directiva de la Entidad, cumpliendo con la meta prevista.
	5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.12.1 Fortalecimiento de mecanismos de seguimiento de los procesos. Mantener los eventos de riesgo operativo por debajo del 25% de los gastos administrativos.	Control SARO	<=1.5%	0,28%	100%	De los 49 eventos de riesgo operativo que se reportaron durante el I trimestre de 2021, uno afectó el estado de resultados, en una relación de: 10,182,824/3,651,000,000 = 0,28%
	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, SARC, SARM, SARSICI, Corrupción)	Medición sistema de administración de riesgo	<= 2 Puntos	1,28%	100%	Durante el I 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: 7,71/6 = 1,28 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 Ejecutadas	12%	12%	100%	Durante el I trimestre de 2021, la OFCIN, desarrolló las 3 auditorías programadas, correspondiente al SAC, SCI y cajas menores, cumpliendo con la meta prevista.-
	5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	5.13.2 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 realizados a los Planes de Mejoramiento	25%	25%	100%	Durante el I 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, tanto para las auditorías internas como externas y presentó a la GERGE los respectivos informes, 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.	Inclusión social en el servicio	42,42%	100%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se ejecutaron las 14 actividades programadas, referente al levantamiento de las necesidades para la implementación en cumplimiento de la norma de inclusión social en el servicio
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.2.1 Análisis del nivel de satisfacción por las viviendas entregadas.	Satisfacción vivienda entregada por modelo Héroes	100%	101,28%	100%	Durante el I trimestre de 2021, la encuesta de satisfacción aplicada a 46 afiliados que recibieron vivienda a través del Fondo de Solidaridad, en promedio registro el 4,56 puntos, superando la meta prevista de 4,5 puntos.
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.3.1 Uso racional y eficiente de recursos naturales como aporte a la conservación del medio ambiente.	Control Consumo Servicios Públicos - Agua	≤3%	-26,98%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se presentó un ahorro del 26,98% en el consumo promedio de agua respecto al primer trimestre de 2020, en una relación de: 433 m3/593 m3 = 26,98%, cumpliendo con la meta prevista.
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.3.1 Uso racional y eficiente de recursos naturales como aporte a la conservación del medio ambiente.	Control Consumo Servicios Públicos - Energía	≤3%	0,63%	100%	Durante el I trimestre de 2021, se presentó un leve aumento del 0,63% en el consumo promedio de energía respecto al primer trimestre de 2020, en una relación de: 170,121 kWh/169,062 kWh= 0,63%, cumpliendo con la meta prevista.
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.3.2 Compartir el conocimiento que contribuya a la reinversión organizacional y seguridad en el trabajo.	Gestión del Conocimiento	6,67%	6,67%	100%	De acuerdo con el procedimiento y plan de capacitación institucional durante el primer trimestre se consolidaron las necesidades de capacitación por dependencia, programación que inicio con la ejecución y posterior evaluación trimestral, cumpliendo con la meta prevista
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.4.1 Contribución al desarrollo sostenible a través de la implementación de buenas prácticas de RSE definidas en la Entidad	Cumplimiento iniciativas RSE	100%	100%	100%	En el primer trimestre de 2021 se cumplió al 100% con las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial.
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.4.1 Contribución al desarrollo sostenible a través de la implementación de buenas prácticas de RSE definidas en la Entidad	Informe de sostenibilidad con estándares GRI	100%	100%	100%	Durante el primer trimestre de 2021 se elaboró el informe de Sostenibilidad con Estándares GRI, se aprobó por la Junta Directiva y se realizó la correspondiente publicación en el portal Web de Caja Honor.

VIGENCIA:	2021	PERIODO EVALUADO:	PRIMER TRIMESTRE		ANÁLISIS DEL TRIMESTRE		
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INICIATIVAS	INDICADORES	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
	6. Fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.4.2 Uso eficiente de los recursos como aporte a la conservación del medio ambiente	Plan de Gestión Ambiental	100%	100%	100%	Durante el primer trimestre de 2021 se elaboró el Informe de Gestión Ambiental y Apoyo a la Protección del medio ambiente, donde se reportó el manejo de los residuos sólidos (aprovechables y peligrosos), la ejecución de sensibilizaciones ambientales y las campañas de prevención y protección ambiental, el ahorro y uso eficiente de agua y de energía y la racionalización del consumo de papel.
CUMPLIMIENTO PROMEDIO							
PERSPECTIVA AFILIADOS							99,65%
PERSPECTIVA FINANCIERA							100,00%
PERSPECTIVA APRENDIZAJE E INNOVACIÓN							99,65%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS							100,00%
CUMPLIMIENTO PAI I TRIMESTRE 2021							99,83%
CUMPLIMIENTO PAI I TRIMESTRE FRENTE A LA VIGENCIA 2021							24,96%