



Análisis Desempeño de Procesos

I Trimestre 2025





Presentación de Objetivos

Objetivo general

Analizar el desempeño de procesos a través del cumplimiento de los indicadores del Sistema de Gestión Integrado – SGI, establecidos para el I Trimestre de 2025.

Objetivos específicos

1. Presentar la medición de desempeño de procesos del Sistema de Gestión Integrado – SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento en el I Trimestre.
2. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad en el I trimestre 2025.

INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



Indicadores SGI



Debido a la frecuencia de medición, **85 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos para el **I Trimestre 2025**.

85

Indicadores

Tipo de Indicador

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

Efectividad: 18 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

Eficacia: 50 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

Eficiencia: 14 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

%
Cumpl.

100%

98%

100%

98%

DESEMPEÑO DE PROCESOS



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional I Trimestre 2025



Resultado I trimestre:

99,21%

Meta 96%
Cumplimiento 100%

Avance cumplimiento 2025: **24,80%**

Gestión Talento Humano - Gestión Documental - Servicios Administrativos - Gestión Disciplinaria



100%

25% Avance

Gestión Estratégica - Gestión del Riesgo - Gestión Informática - Gestión Jurídica - Auditoría y Control



100%

25% Avance

Gestión de Crédito - Gestión del SAC - Gestión de Tesorería - Gestión de Comunicaciones



100%

25% Avance

Gestión Contratación



99.03%

24,75% Avance

Gestión Financiera



98.79%

24,69% Avance

Gestión de Vivienda y Mercadeo



98.15%

24,53% Avance

Administración de Cuentas



95.57%

23,89% Avance

Gestión del Trámite



95.21%

23,80% Avance

Nota: El desempeño de procesos se determina con el promedio del cumplimiento de los indicadores asociados a cada proceso.

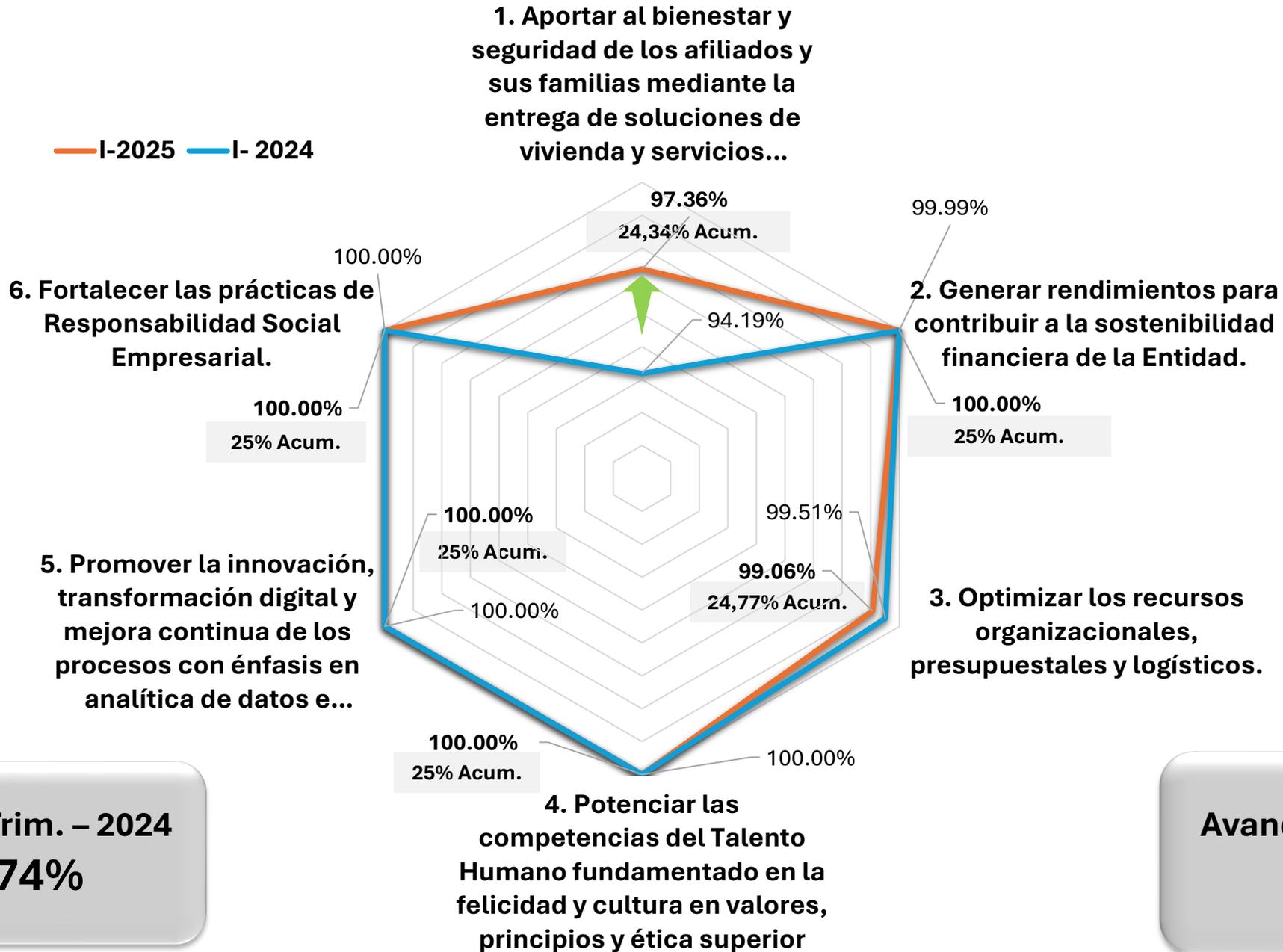
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad



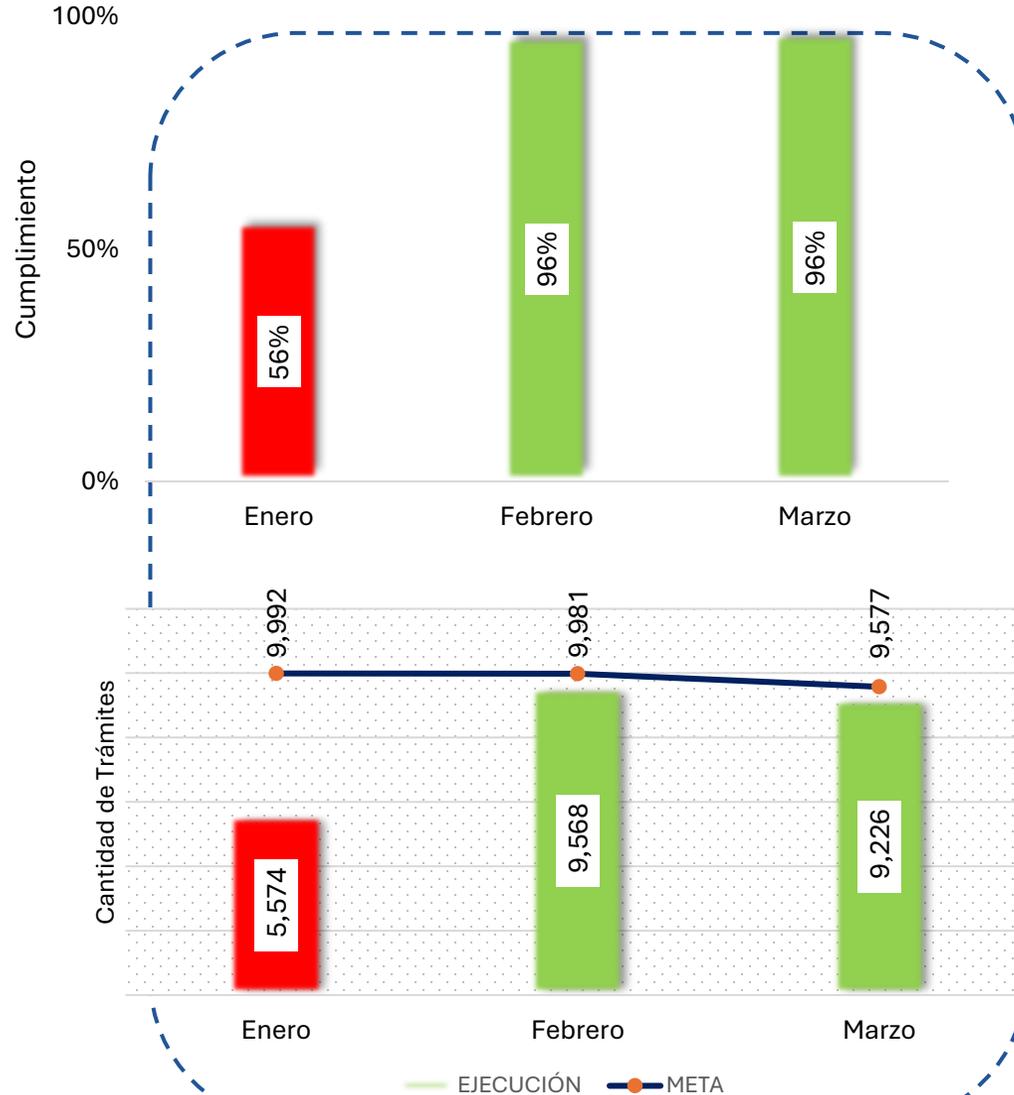
**INDICADORES QUE IMPACTARON
EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS
PROCESOS**



Tiempo de Trámites AOPER

Abierta Acción Correctiva Pendiente de Apertura

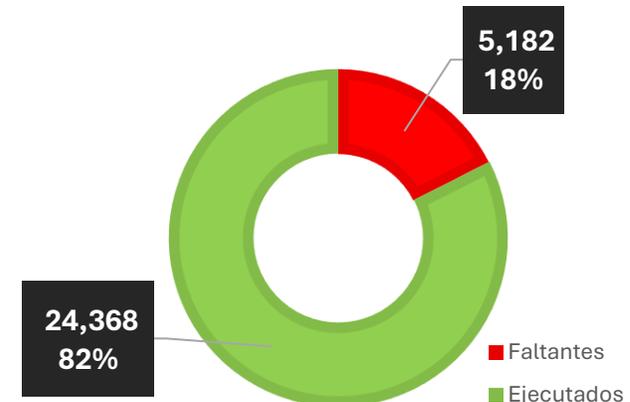
82,46%



Análisis del trimestre: Durante el I trimestre de 2025, se analizaron y procesaron 29.550 trámites de pago, de los cuales 24.368 estuvieron dentro del tiempo establecido, y 5.182 (17,54%) fueron procesados en un tiempo mayor a 3 días, siendo Enero/2025 el de mayor impacto con 4.418 trámites gestionados fuera del tiempo establecido. Lo anterior debido a que la ejecución de presupuesto para la vigencia actual inició hasta el 13 de enero, lo que represó trámites de inicio del mes.

Fuente: PAP Administración de Cuentas

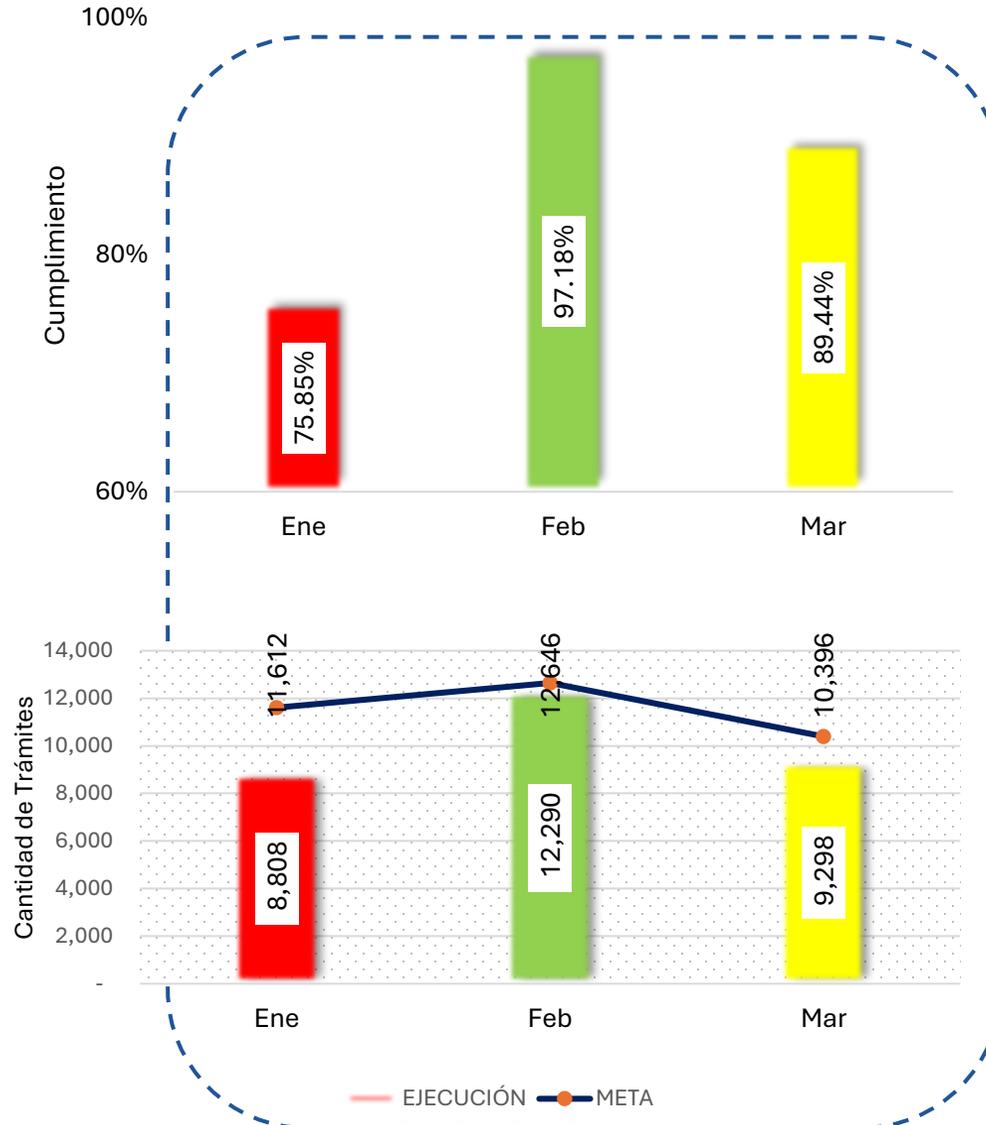
CUMPLIMIENTO FRENTE AL AÑO



Tiempo Global de trámite

Abierta acción de Mejora No. 677

87,71%

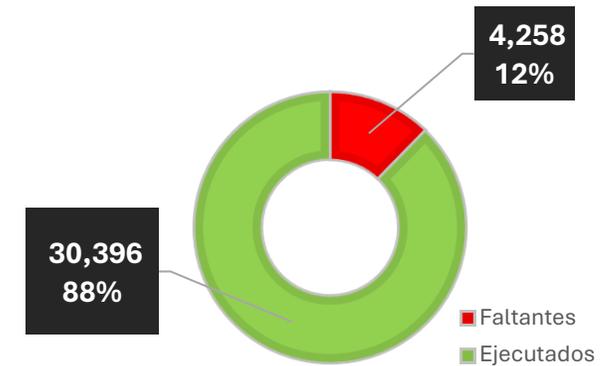


Análisis del trimestre: Durante el I trimestre se gestionaron 34.654 trámites, de los cuales 30.396 se procesaron dentro del plazo de los 5 días hábiles y 4.258 que quedaron fuera del tiempo:

- 1.887 (5.4% del total) fueron pagados en 6 días.
- 2.132 (6% del total) entre 7 y 10 días.
- 239 (0.7% del total) en más de 11 días.

Fuente: PAP Gestión del Trámite.

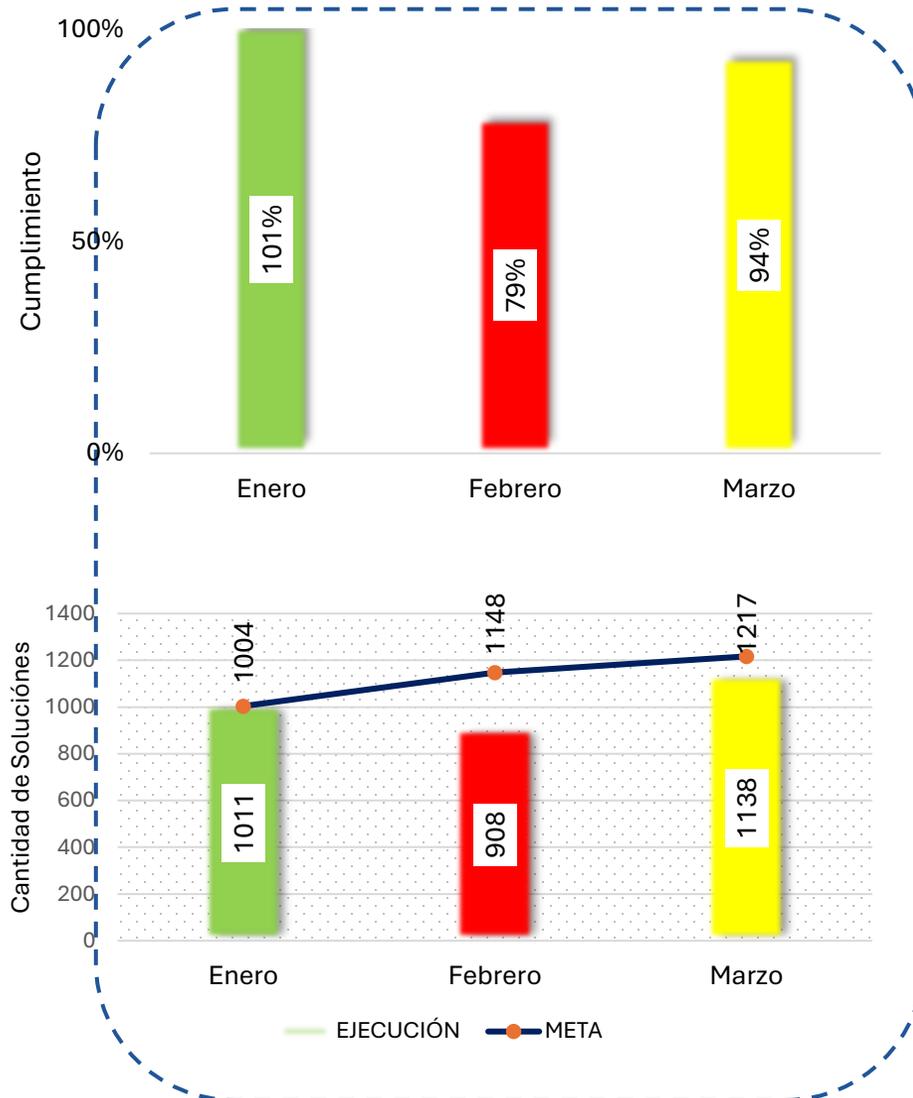
CUMPLIMIENTO FRENTE AL AÑO



Acceso a Modelos Solución de Vivienda

Abierta acción de Mejora No. 676

90,74%



Análisis del trimestre: Para el I trimestre de 2025 se programaron entregar 3.369 soluciones de vivienda a través de los modelos V14, V8, Leasing e Hipotecario, alcanzado 3.057 entregas (90,74%). Se resalta la ejecución para V8 con una meta de 614 soluciones de vivienda para el I Trimestre y cuyo cumpliendo fue de 387 (63%).

Fuente: PAP Gestión de Vivienda y Mercadeo.

MES	VIVIENDA 14			VIVIENDA 8			LEASING E HIPOTECARIO		
	META	EJE.	%	META	EJE.	%	META	EJE.	%
enero	807	892	111%	179	107	60%	18	12	67%
febrero	915	750	82%	211	123	58%	22	35	159%
marzo	968	930	96%	224	157	70%	25	51	204%
TOTAL I TRIM. 2025	2.690	2.572	96%	614	387	63%	65	98	151%

**Meta del año: 15.002
soluciones de Vivienda**

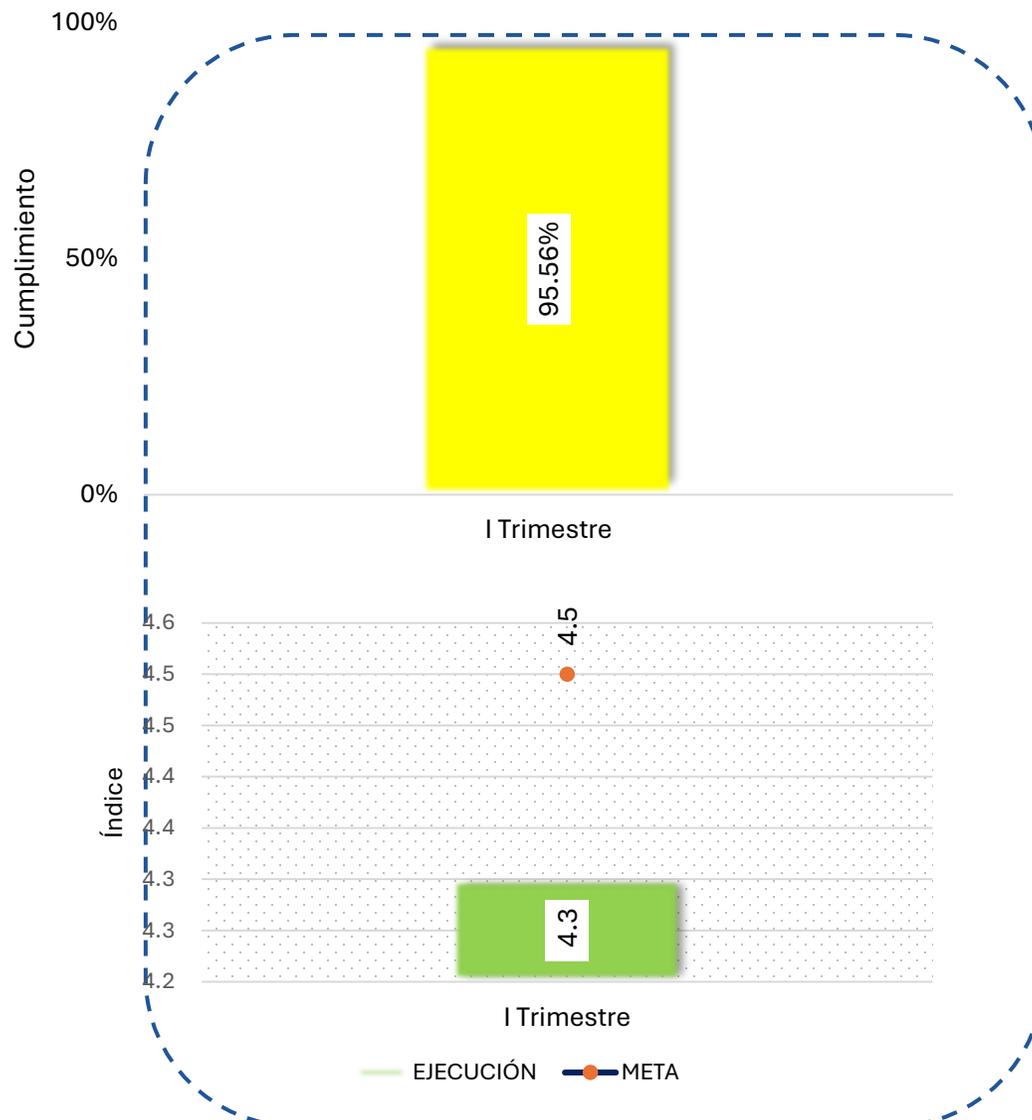
Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
 Comportamiento

Índice Satisfacción de Afiliado

Abierta acción de Mejora No. 678

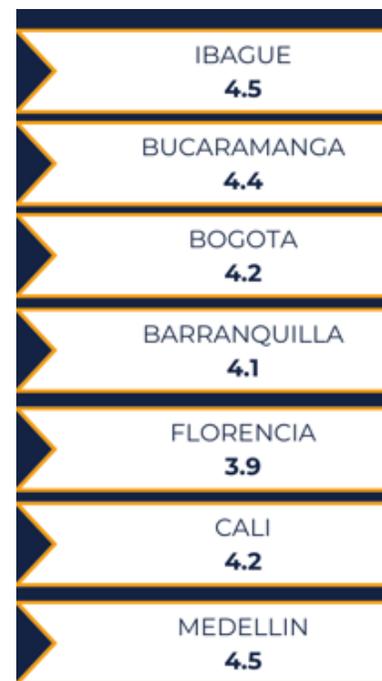


95,56%



Análisis del trimestre:

Atributo	Peso	Sumatoria	Puntaje
Orientación y servicio	80%	4,3	3,44
Virtual	10%	4,7	0,47
Centro de Contacto	10%	3,6	0,36
Resultado	1	4,2	4,3



Fuente:

C:\Users\carlos.leon\Downloads\INFOGRAFÍA CAJA HONOR - PRIMER BIMESTRE 2025 (2).png

CONCLUSIONES



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Conclusiones



- Para el I Trimestre 2025, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 99,25 % frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento por encima del 100%.
- Durante el periodo analizado se facilitó el acceso a 3.057 soluciones de vivienda a través de los modelos V14, V8, Leasing e Hipotecario.
- La medición del índice de satisfacción al afiliado, de una meta de 4.5, se ubicó en 4.3; el proceso de Gestión del Trámite en conjunto con los puntos de atención deberá implementar las acciones necesarias para fortalecer el cumplimiento del indicador.
- De los 85 indicadores evaluados para el I Trimestre, 81 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 3 presentaron un cumplimiento en estado de alerta (Tiempo global de trámite, Acceso a modelos de Solución de Vivienda, Índice de Satisfacción del Afiliado) y 1 indicador en estado crítico (Tiempo Trámites AOPER).
- Se evidencia que los procesos gestionan las oportunidades de mejora en los informes proferidos por ICONTEC en 2024 con relación a las auditorías de SGI, con enfoque a NTC 27001:2022, NTC 9001:2015, NTC 45001:2018.
- El resultado detallado del desempeño se evidencia en los avances de los planes de acción de los procesos; la responsabilidad en la gestión, mantenimiento y apertura de acciones corresponde a los líderes conforme a lo evidenciado en la medición de indicadores.



www.cajahonor.gov.co

