



# Desempeño de Procesos y Cumplimiento PAI

III 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 III trimestre de 2025.

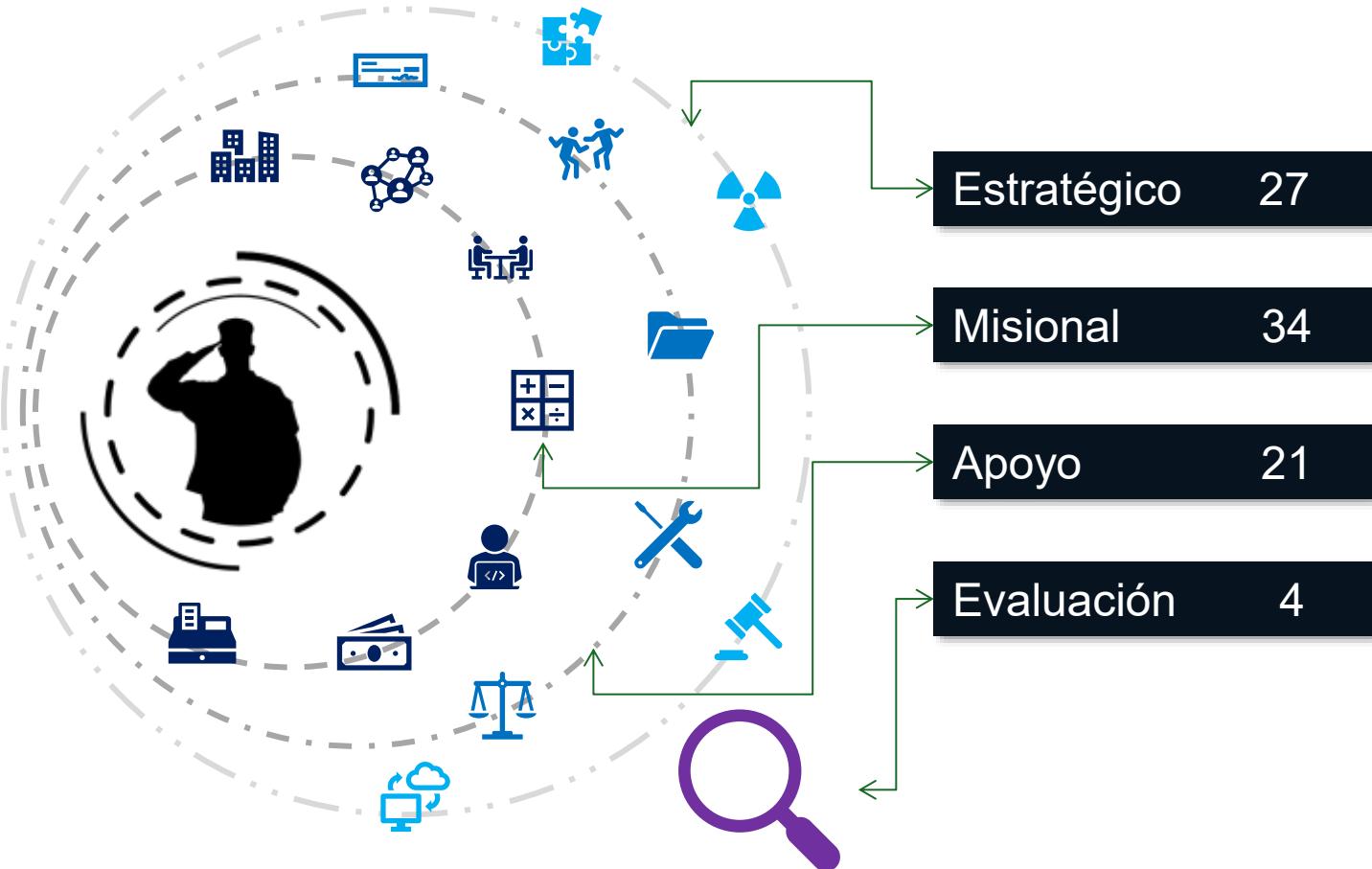
## Objetivos específicos

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

## **Indicadores Objeto de la Medición del SGI**



# Indicadores SGI



Debido a la frecuencia de medición, **86 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos para el **III trimestre 2025**.

# 86

## Indicadores

### Tipo de Indicador

%  
Cumpl.

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

100.00%

**Efectividad:** **19** permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

95.61%

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

99.61%

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

99.59%



## Cumplimiento PAI III Trimestre : 98,26%

Afiliados

- 93,59 %

Financiera

- 100%

Aprendizaje

- 100%

Procesos Internos e  
Innovación

- 99,46%

# Desempeño de Procesos 2025



# Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional III Trimestre 2025



Resultado  
III trimestre:

**99,03%**

Meta 96%

Cumplimiento 100%

Avance  
cumplimiento 2025: **74,27%**

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

Gestión Documental - Servicios  
Administrativos - Gestión Disciplinaria

Gestión Financiera - Gestión de Crédito -  
Gestión del SAC - Gestión de Tesorería -...

Gestión de Contratación - Administración  
de cuentas

Gestión Informática

Gestión de Vivienda y Mercadeo

Gestión del Trámite

100%

75% Avance

100%

75% Avance

100%

75% Avance

99.17%

74,37% Avance

98.81%

74,11% Avance

95.40%

71,55% Avance

90.05%

67,54% Avance

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

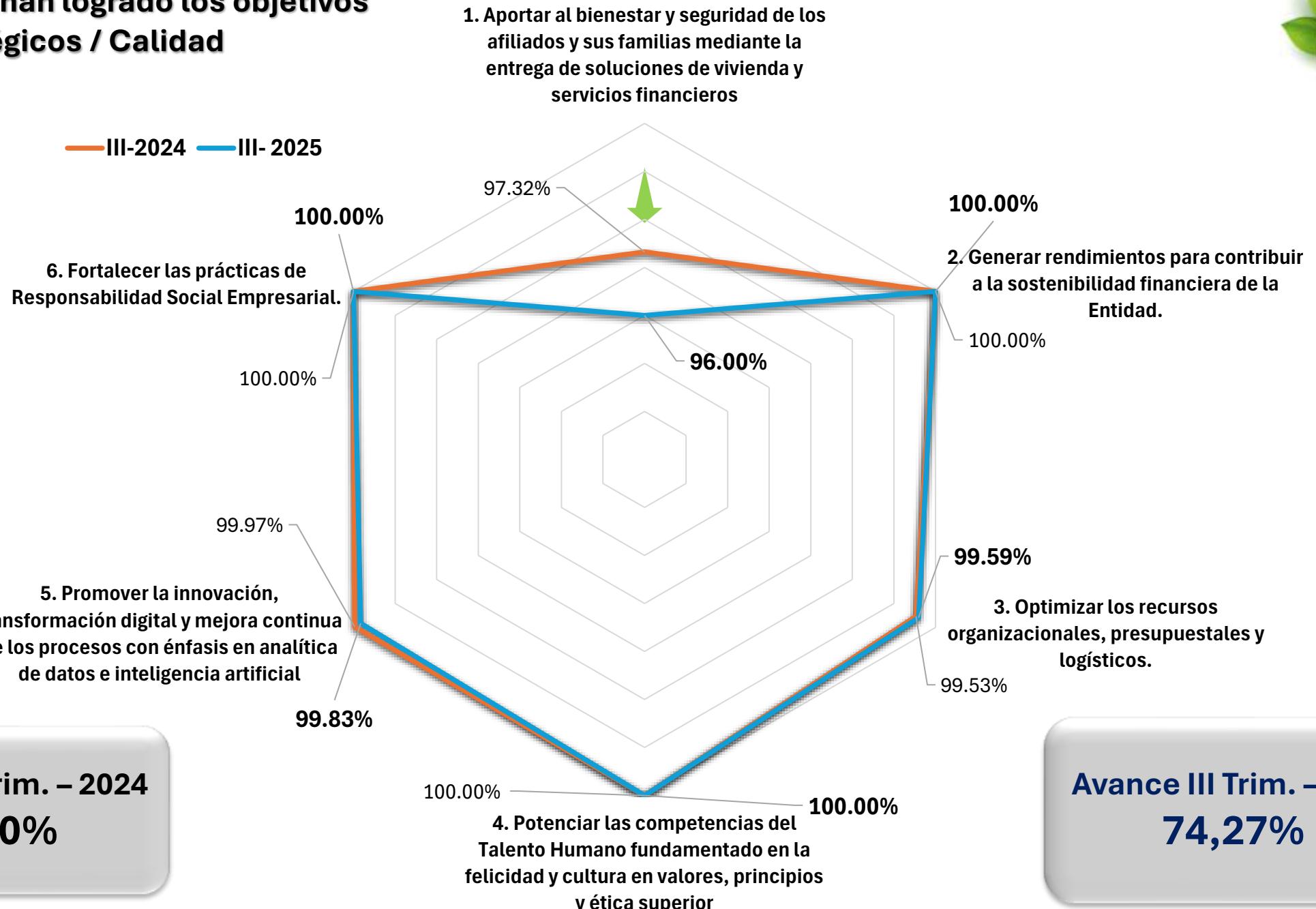
# **Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y Política de la Calidad**



**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

# Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad



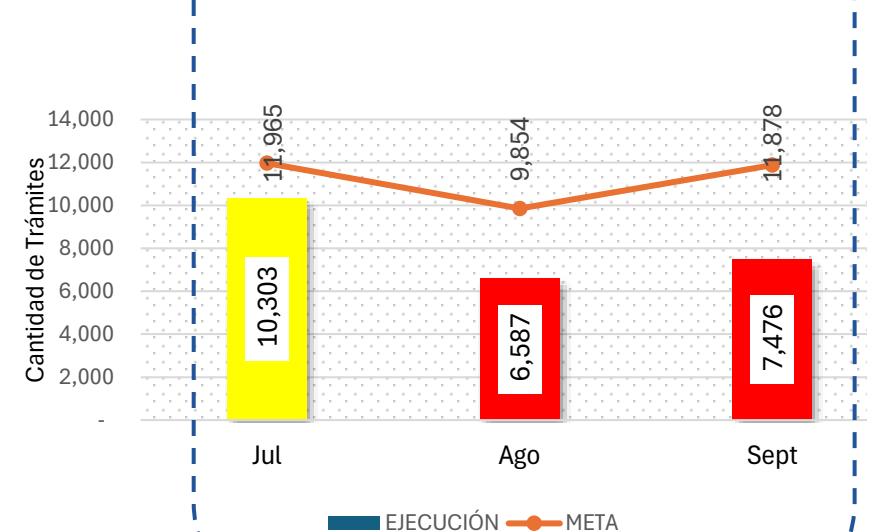
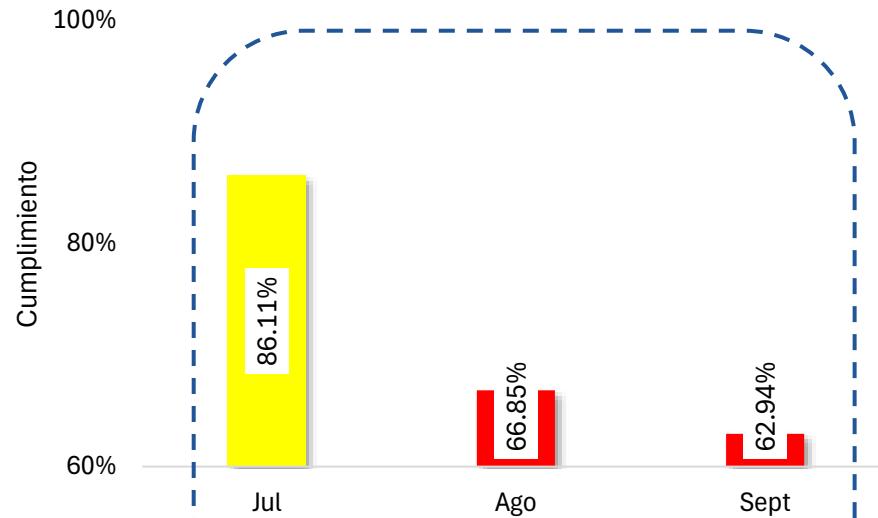
## **Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los Procesos**



# Tiempo Trámites ASERA

Abierta acción de correctiva No. 445 - Acción de mejora 677

72,31%

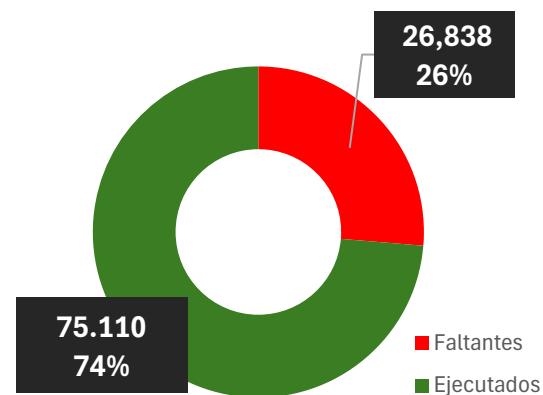


**Análisis del trimestre:** Para el III trimestre de 2025 se gestionaron 33.697 de los cuales 24.366 se encuentran dentro del plazo meta de 2 días hábiles, lo que corresponde a un cumplimiento del 72%.

Se observó un aumento en la cantidad de trámites de cesantías y problemas en la plataforma externa VUR (Notariado y Registro) para validar CTL, fallas en el sistema FENIX, entre otros.

Fuente: PAP Gestión de Trámite.

## CUMPLIMIENTO FRENTA AL AÑO

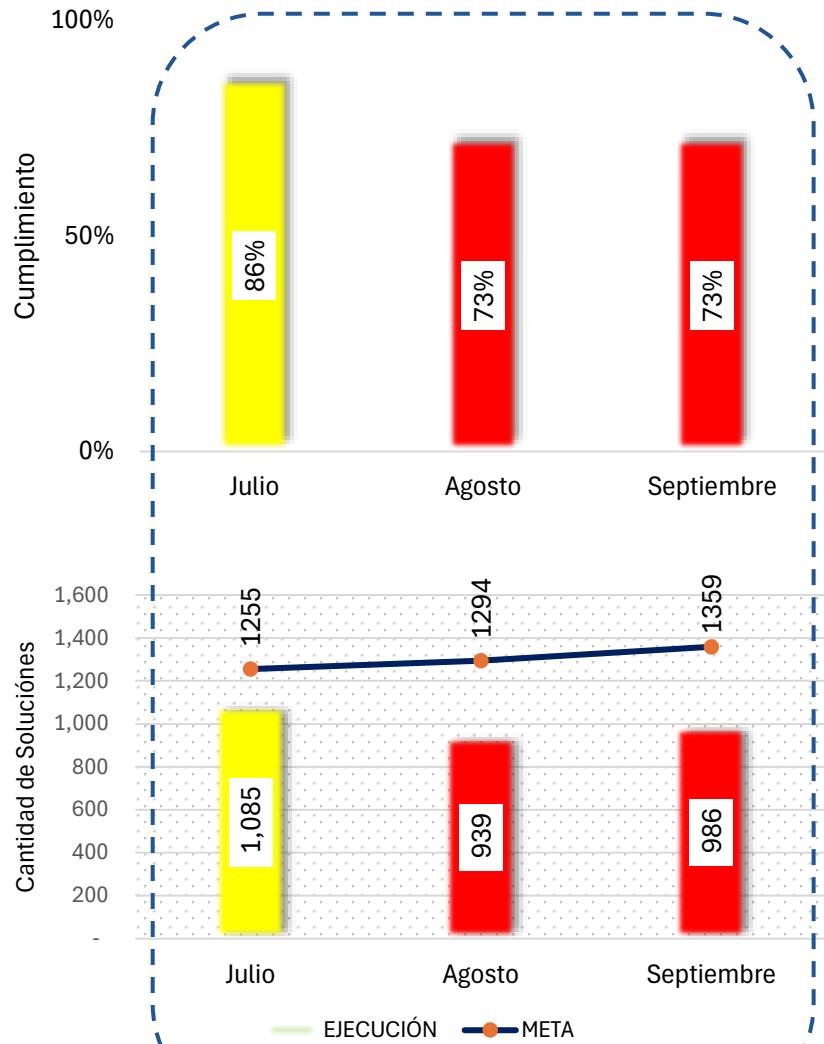


Total trámites Año:  
101.948

# Acceso a Modelos Solución de Vivienda

Abierta acción de Mejora No. 676

**77,02%**



**Análisis del trimestre:** Para el III trimestre de 2025 se programó la ejecución de 3.908 soluciones de vivienda a través de los modelos V14, V8, Leasing e Hipotecario, alcanzado 3.010 entregas (77,02%). Se resalta la ejecución para V8 y V14 con un cumplimiento promedio de 73%.

Fuente: PAP Gestión de Vivienda y Mercadeo.

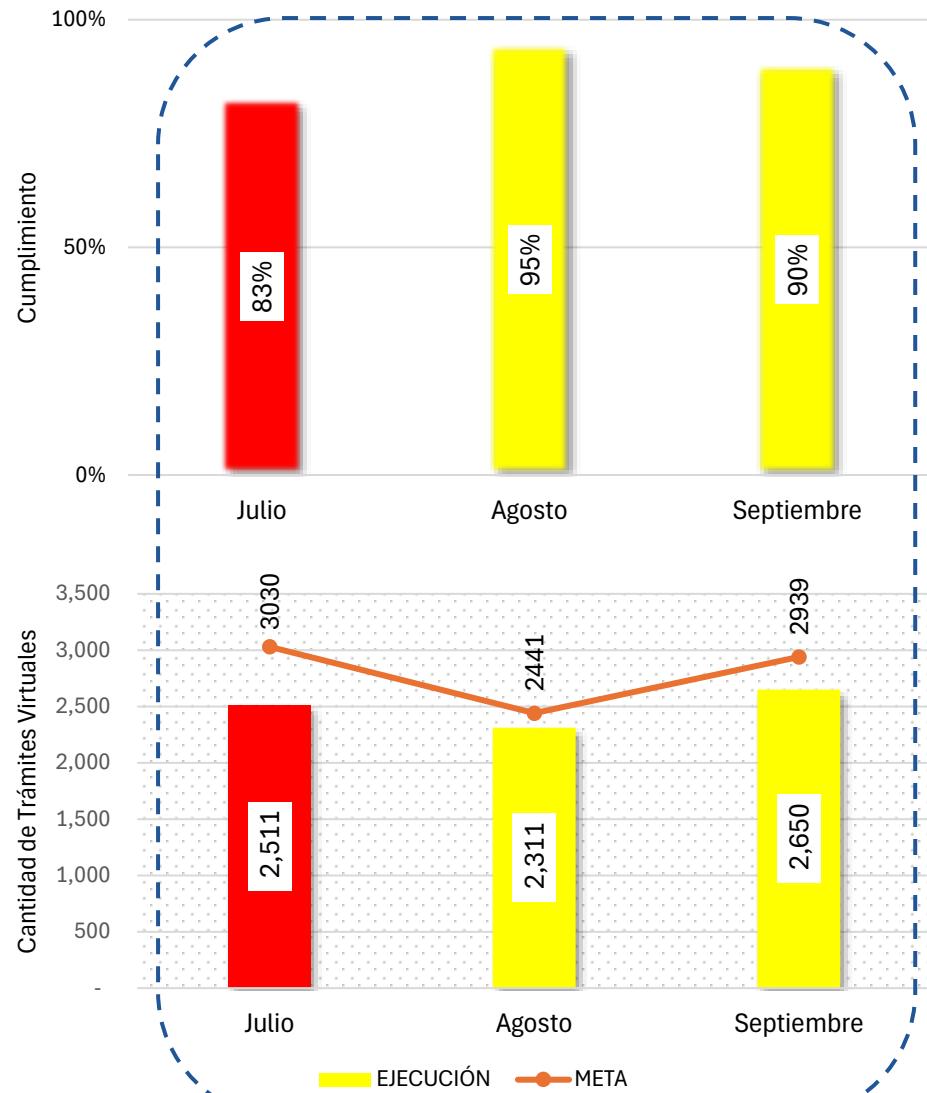
MES	VIVIENDA 14			VIVIENDA 8			LEASING E HIPOTECARIO			TOTAL		
	META	EJEC.	%	META	EJEC.	%	META	EJEC.	%	META	EJEC.	%
Julio	1,023	861	84%	212	175	83%	20	49	245%	1,255	1,085	86%
Agosto	1,052	731	69%	220	157	71%	22	51	232%	1,294	939	73%
Septiembre	1,102	765	69%	233	159	68%	24	62	258%	1,359	986	73%
<b>TOTAL</b>				<b>3,177</b>	<b>2357</b>	<b>74.19%</b>	<b>665</b>	<b>491</b>	<b>73.83%</b>	<b>66</b>	<b>162</b>	<b>245%</b>
<b>III TRIM</b>										<b>3,908</b>	<b>3,010</b>	<b>77%</b>

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

# Procesamiento de Trámites Virtuales

Acción de mejora Pendiente de Apertura

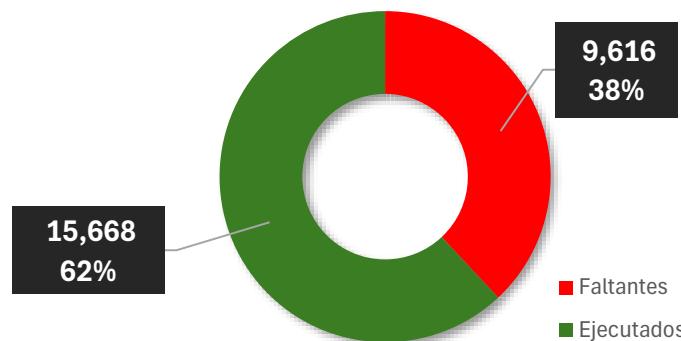
88,84%



**Análisis del trimestre:** Para el III trimestre se gestionaron 33.644 trámites de los cuales 7.472 (21,99%) fueron realizados de manera virtual, logrando así un cumplimiento del 88,84%

Fuente: PAP Gestión del Trámite

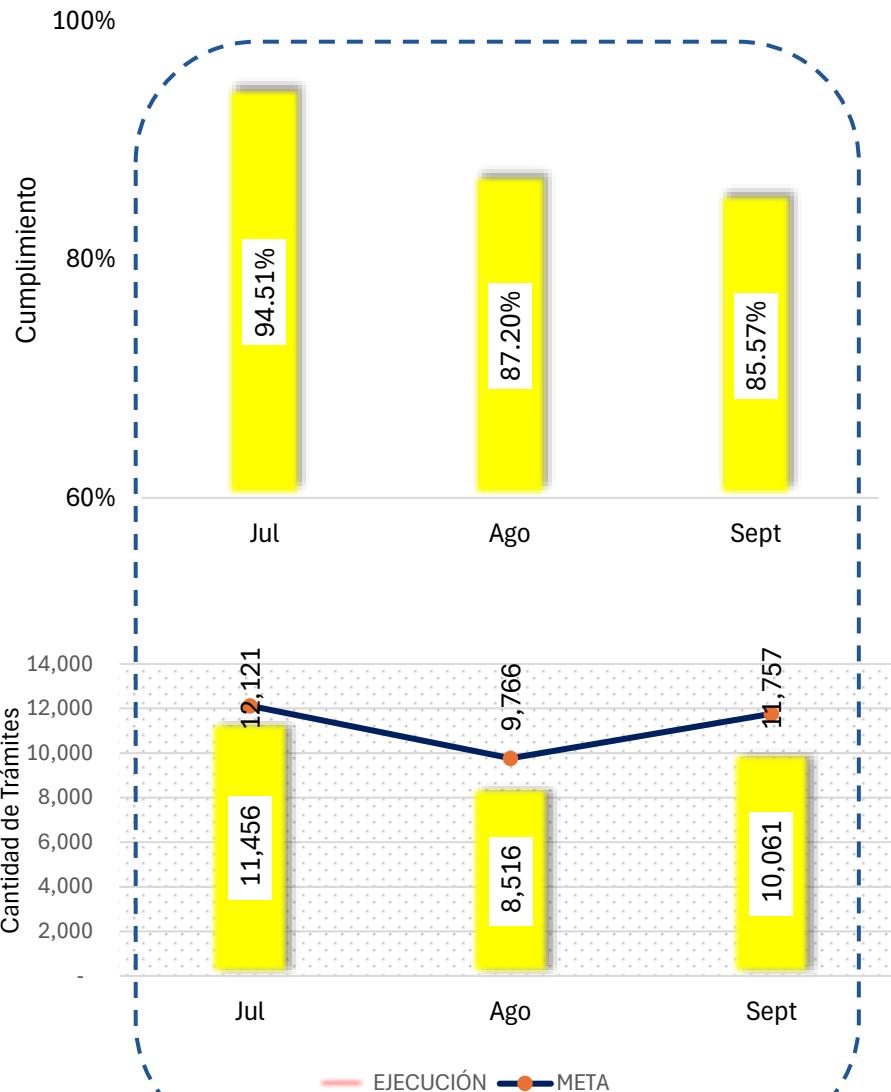
## CUMPLIMIENTO FRENTE AL AÑO



# Tiempo Global de trámite

Abierta acción de correctiva No. 445 - Acción de Mejora No. 677

89,27%



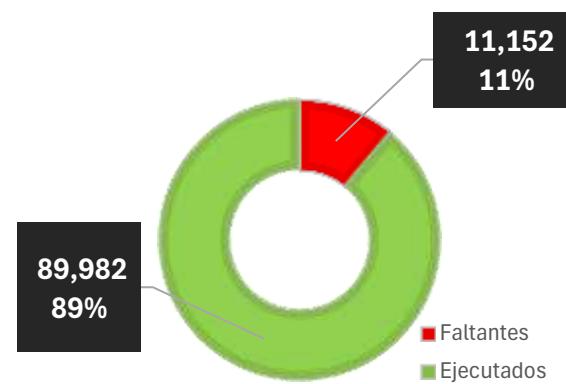
**Análisis del trimestre:** Durante el III trimestre se gestionaron 33.644 trámites, de los cuales 30.033 se procesaron dentro del plazo de los 5 días hábiles y 3.611 quedaron fuera del tiempo:

- 3.478 (10,34% del total) fueron pagados entre 6 y 10 días.
- 133 (0,4% del total) en más de 11 días.

Algunos de los factores relevantes son: devoluciones por documentación incompleta o incorrecta, novedades en huellas, FUP y formatos mal diligenciados.

Fuente: PAP Gestión del Trámite.

## CUMPLIMIENTO FRENTA AL AÑO



# Conclusiones



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



# Conclusiones

- Para el III Trimestre 2025, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 99,03% frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento por encima del 100%.
- Durante el periodo analizado se facilitó el acceso a 3.010 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 4.6; se resaltan las acciones implementadas desde el proceso de Gestión del Trámite en conjunto con los puntos de atención para mejorar el cumplimiento del indicador.
- De los 86 indicadores evaluados para el III Trimestre, 82 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 4 presentaron un cumplimiento en estado de alerta (Tiempo de Trámite ASERA, Acceso a modelos de Solución de Vivienda, Procesamiento de Trámites Virtuales, Tiempo Global de Trámite).
- 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.



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)

