



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

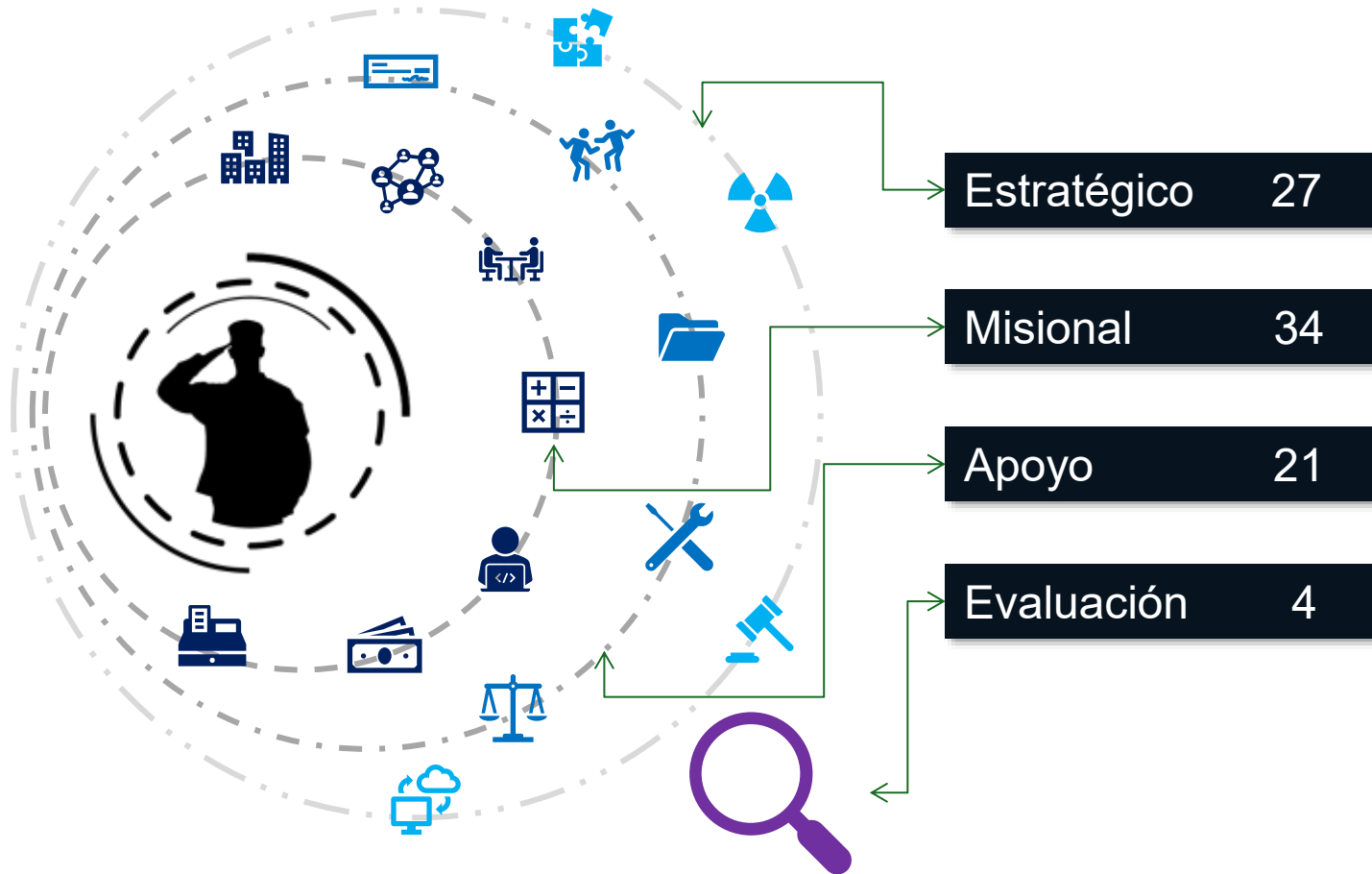


cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



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%



Desempeño de Procesos 2025



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional III Trimestre 2025



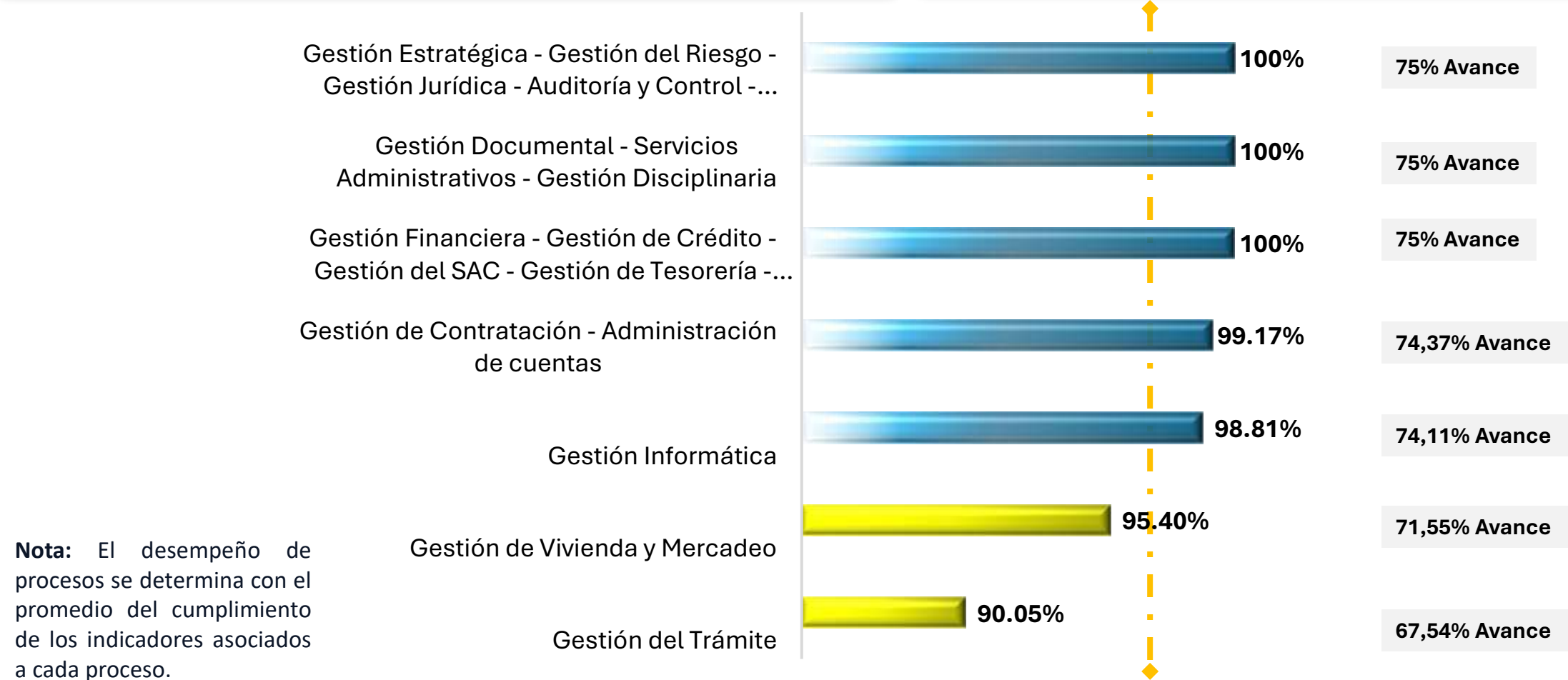
Resultado
III trimestre:

99,03%

Meta 96%
Cumplimiento 100%

Avance
cumplimiento 2025:

74,27%



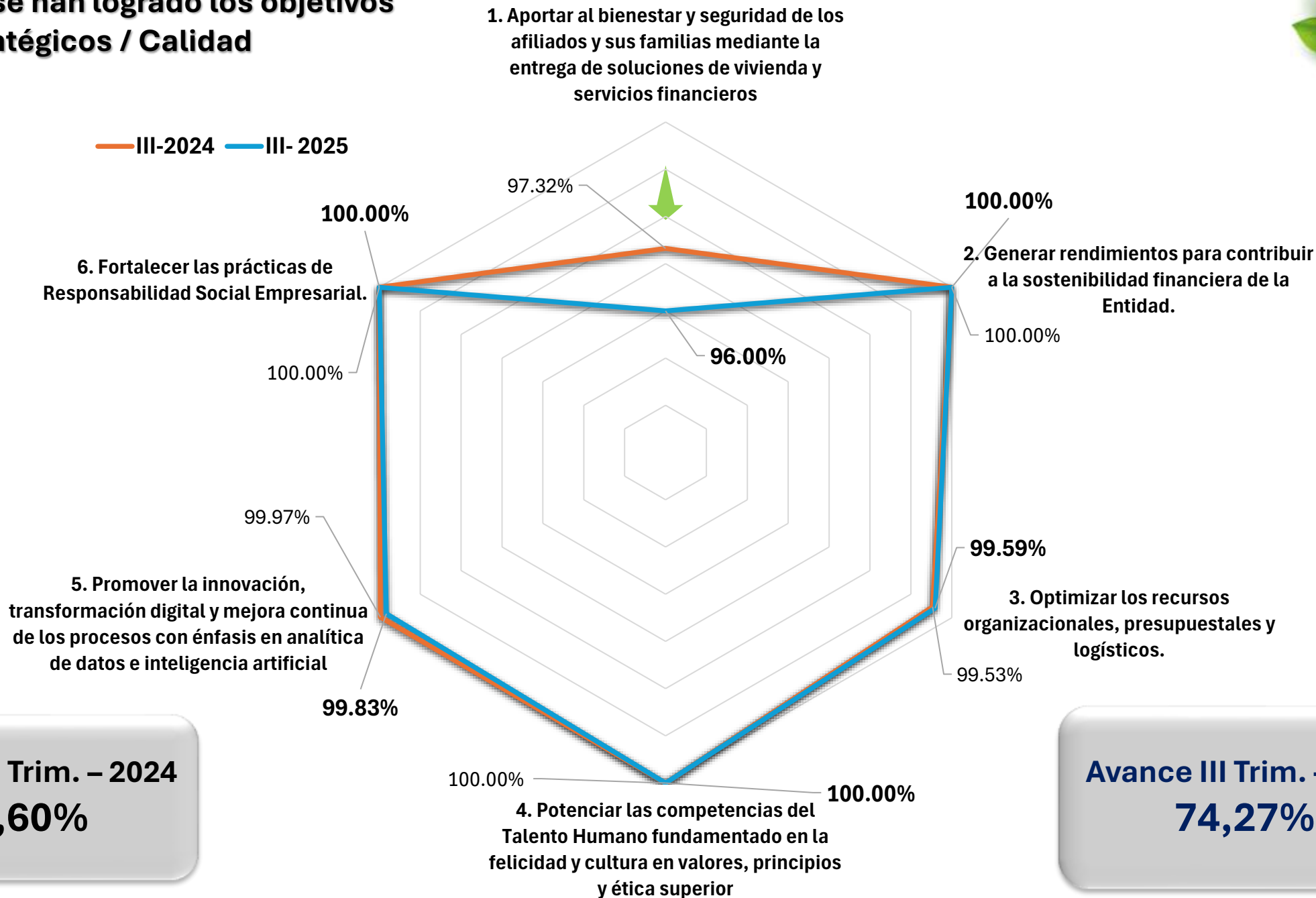
Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y Política de la Calidad



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad



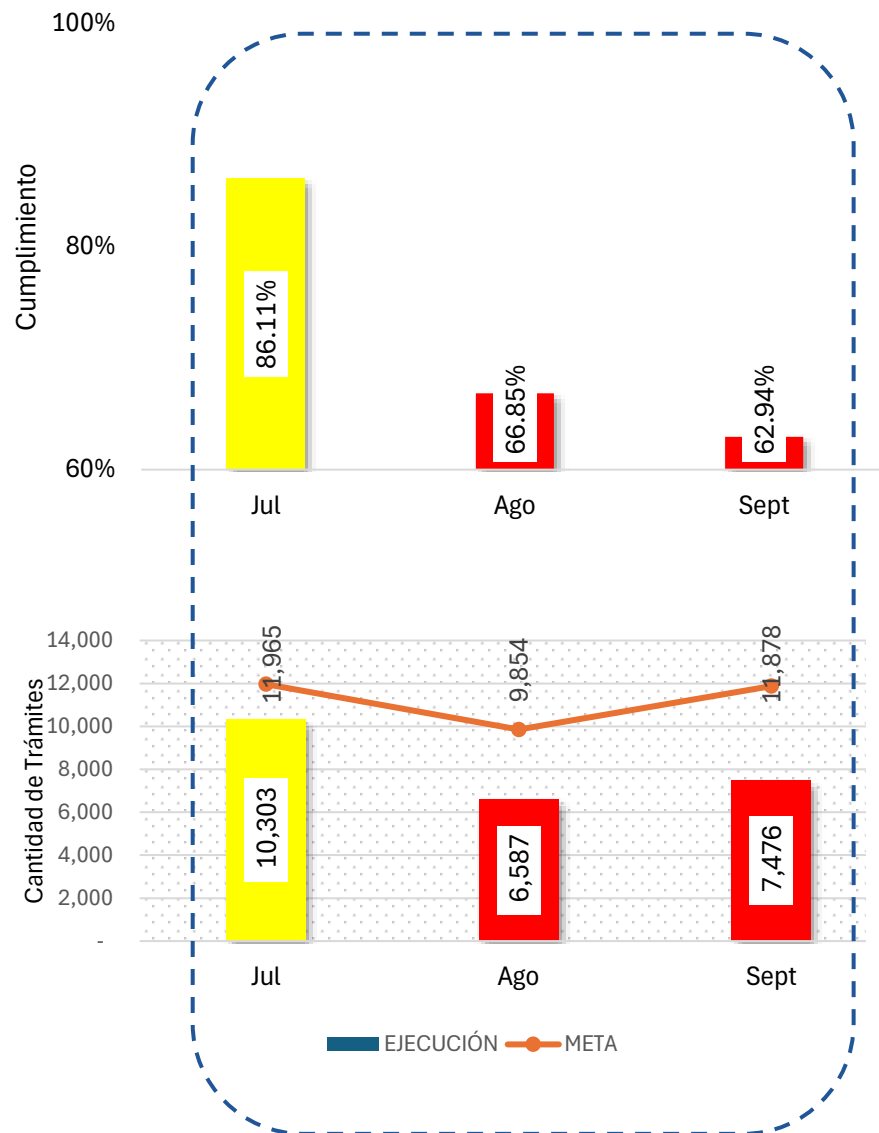
Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los Procesos



Tiempo Trámites ASERA

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

72,31%

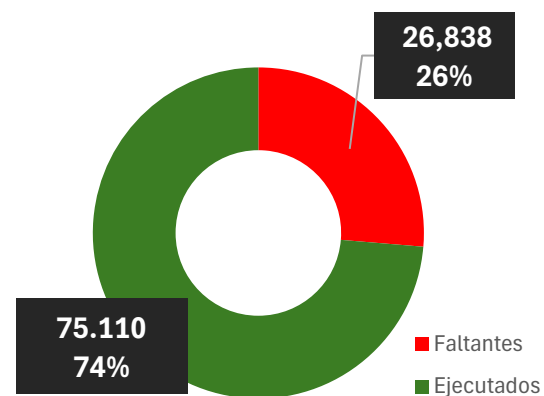


Análisis del trimestre: Para el III trimestre de 2025 se gestionaron 33.697 de los cuales 24.366 se encuentran dentro del plazo meta de 2 días hábiles, lo que corresponde a un cumplimiento del 72%.

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 FRENTE AL AÑO

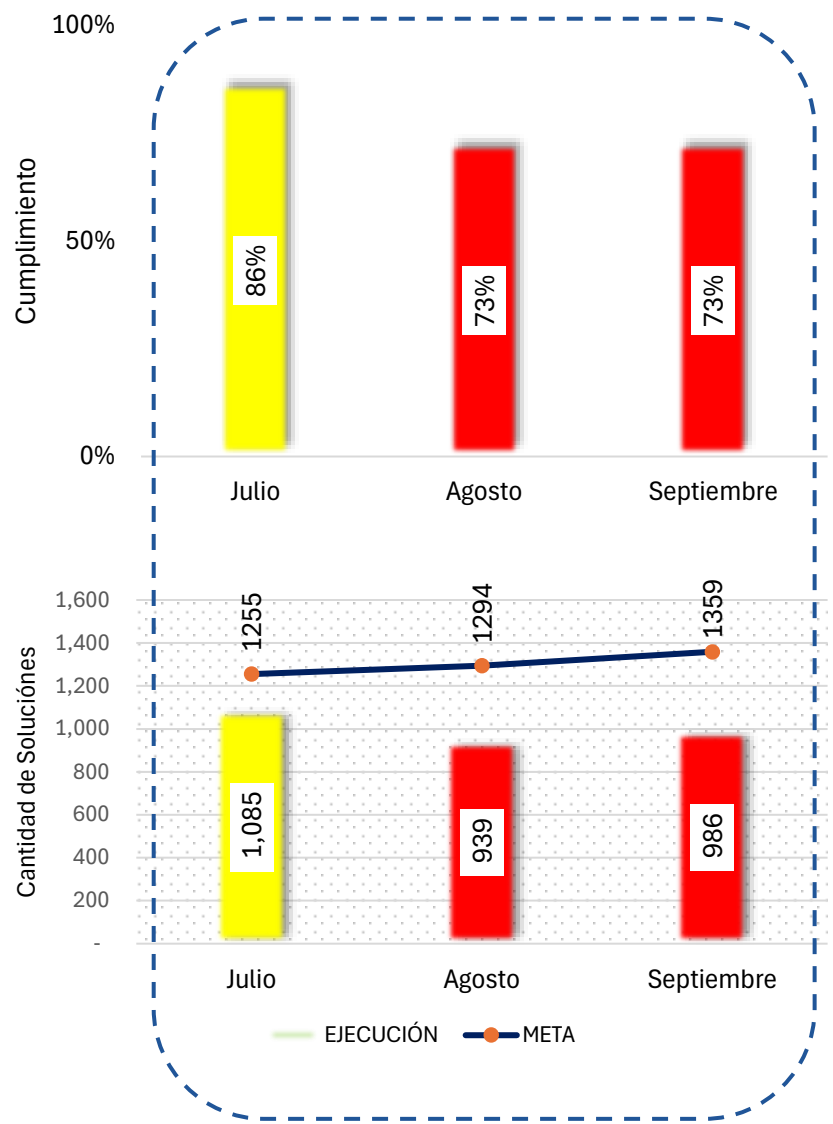


Total trámites Año:
101.948

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%
TOTAL	3,177	2357	74.19%	665	491	73.83%	66	162	245%	3,908	3,010	77%
III TRIM												

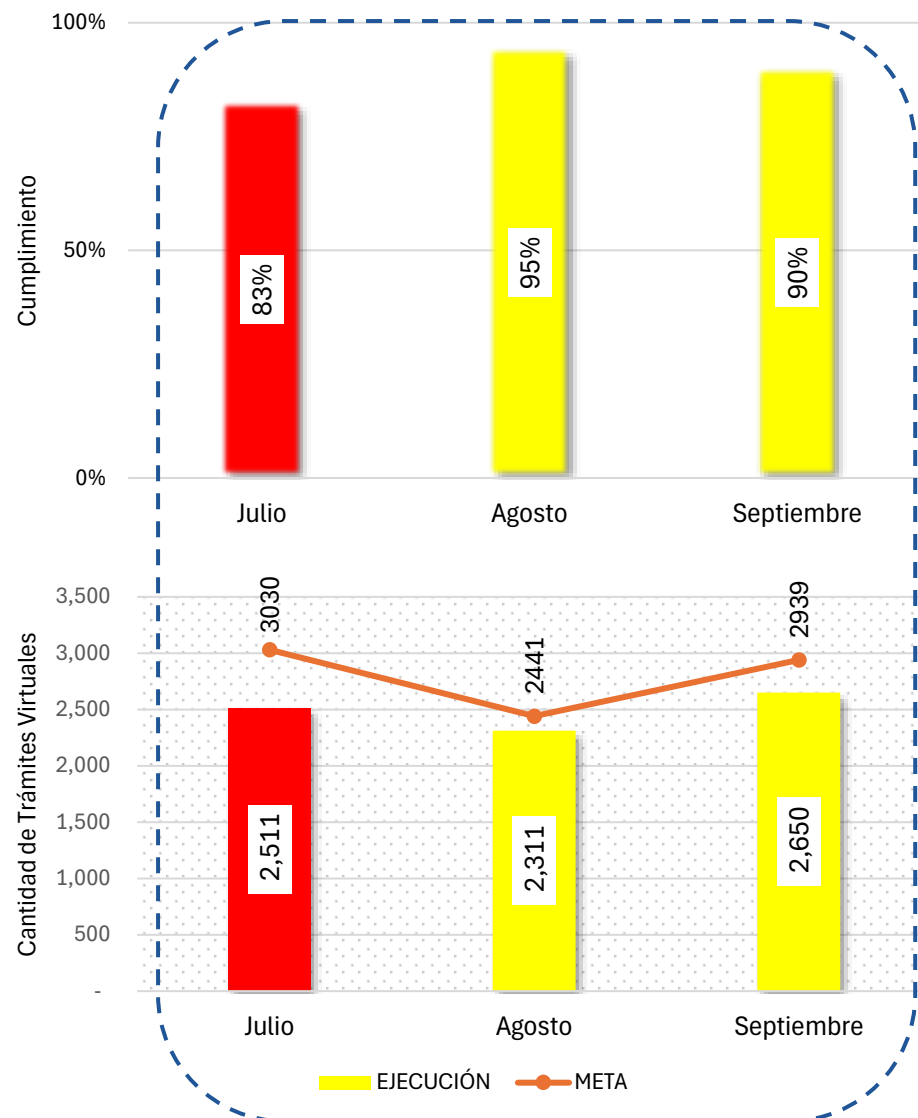
Meta del año: 15.002
soluciones de Vivienda

Procesamiento de Trámites Virtuales

Acción de mejora Pendiente de Apertura



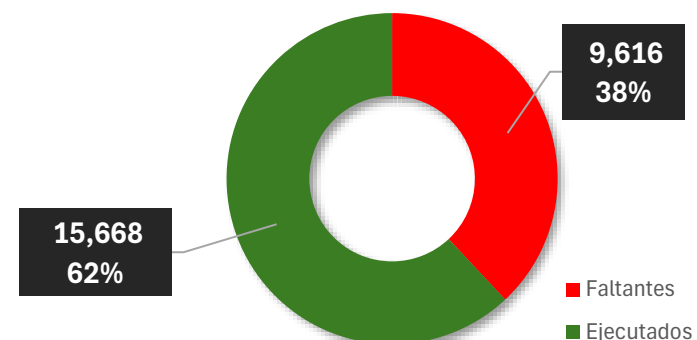
88,84%



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

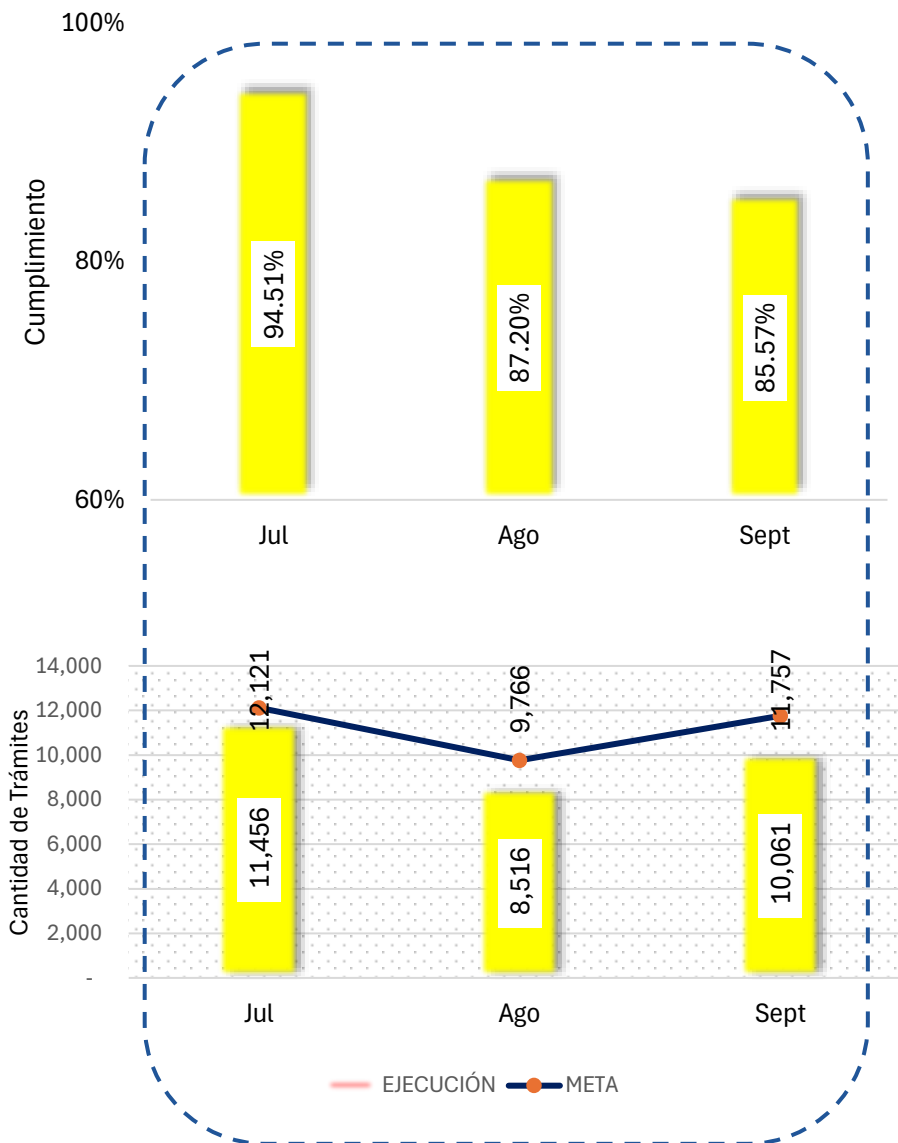


Tiempo Global de trámite

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



89,27%



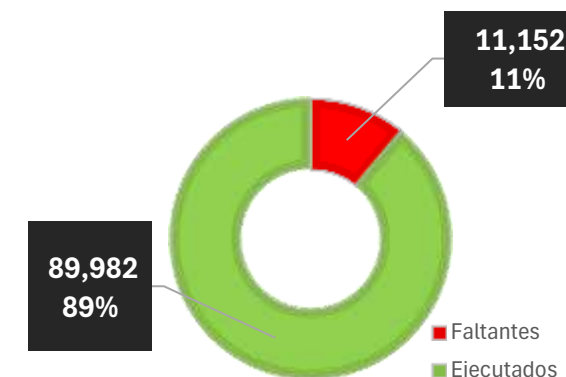
Análisis del trimestre: Durante el III trimestre se gestionaron 33.644 trámites, de los cuales 30.033 se procesaron dentro del plazo de los 5 días hábiles y 3.611 quedaron fuera del tiempo:

- 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 FRENTE AL AÑO



Conclusiones



cajaHonor
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.



www.cajahonor.gov.co

