

Análisis Desempeño de Procesos – Cumplimiento PAI

IV Trimestre y acumulado 2025



**HUMANIZACIÓN, LIDERAZGO Y
TRANSFORMACIÓN SOSTENIBLE**

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 IV trimestre y cumplimiento acumulado PAI vigencia 2025.

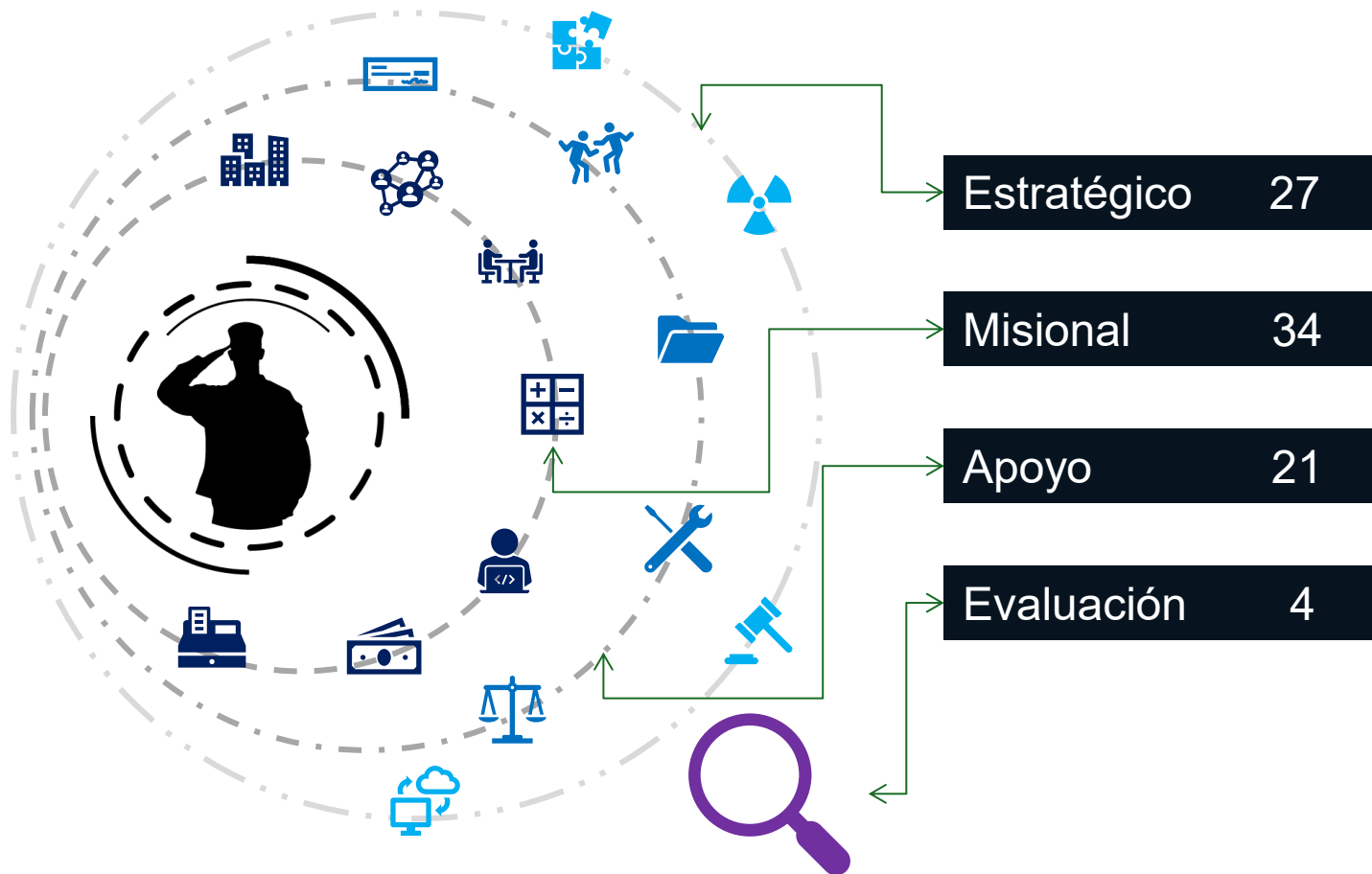
Objetivos específicos

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

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 **IV trimestre 2025**.

86

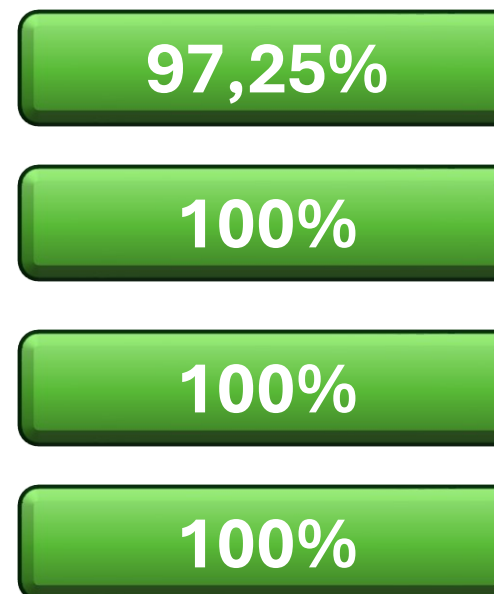
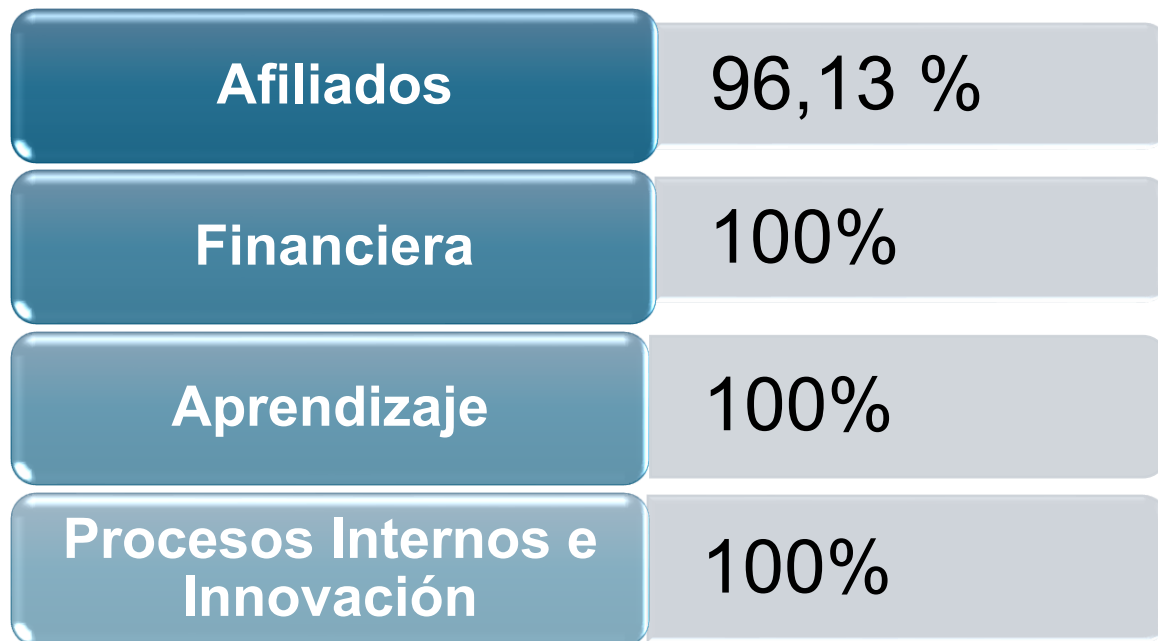
Indicadores

Tipo de Indicador	% Cumpl.
Ambiental: 3 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo	100%
Efectividad: 19 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles	96,02%
Eficacia: 50 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos	99,82%
Eficiencia: 14 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos	99,38%

Cumplimiento por Perspectiva PAI

**IV Trimestre 2025:
99,03%**

**Acumulado 2025:
99,31%**



Desempeño de Procesos 2025

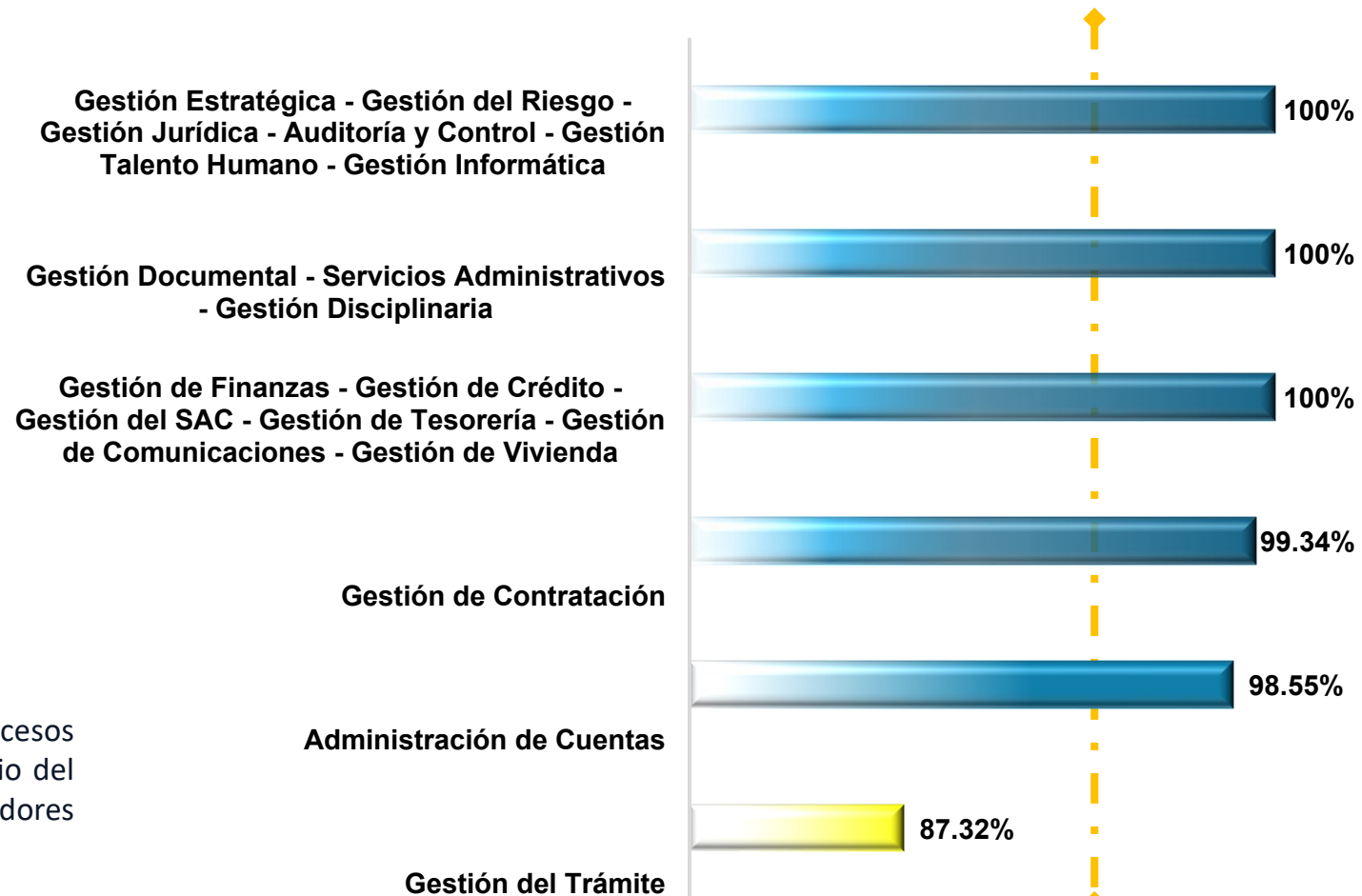


Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional IV Trimestre 2025

Resultado IV
Trim 2025:

99,18%

Meta 96%
Cumplimiento 100%



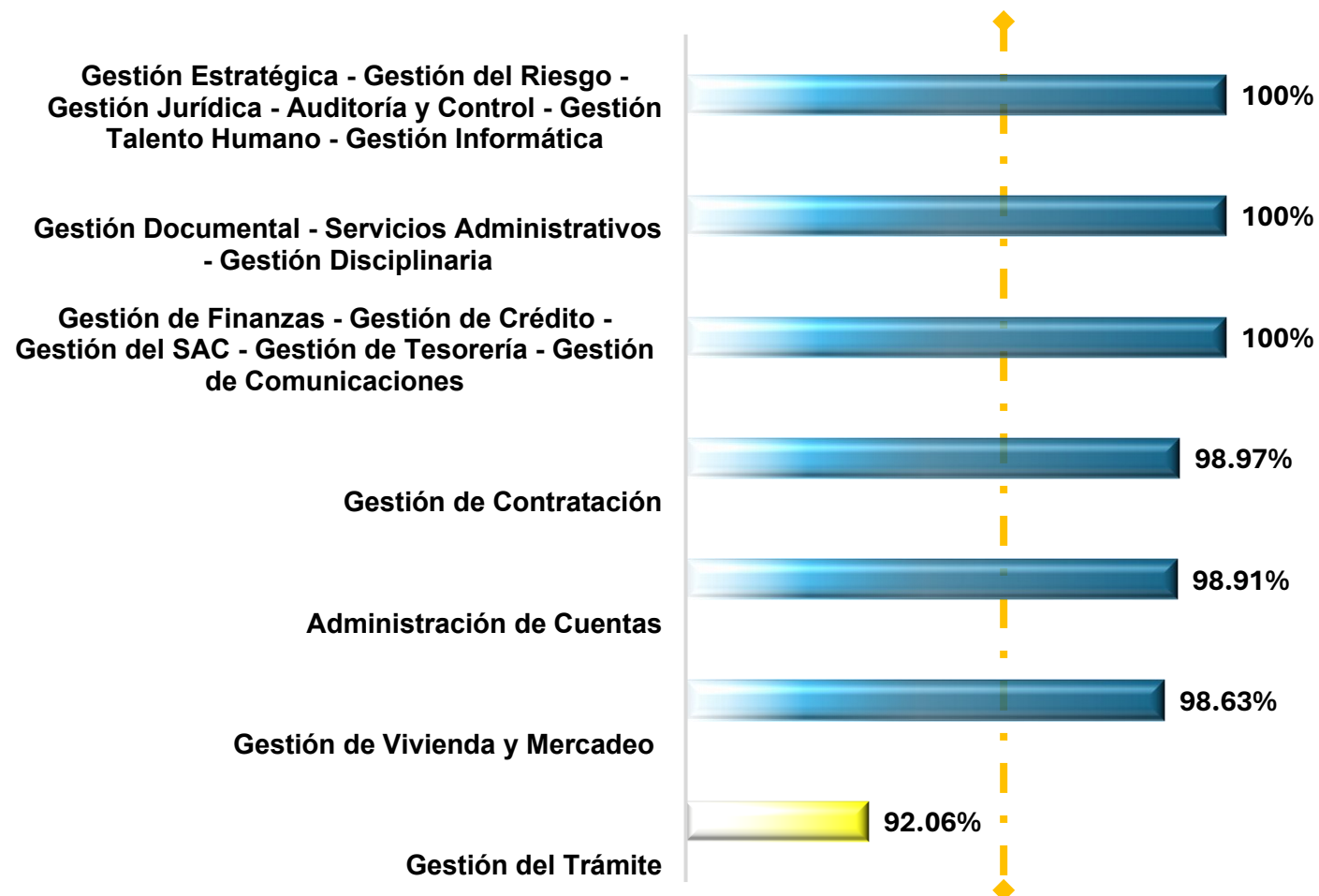
Nota: El desempeño de procesos se determina con el promedio del cumplimiento de los indicadores asociados a cada proceso.

Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional Acumulado 2025

Resultado
2025:

98,37%

Meta 96%
Cumplimiento 100%



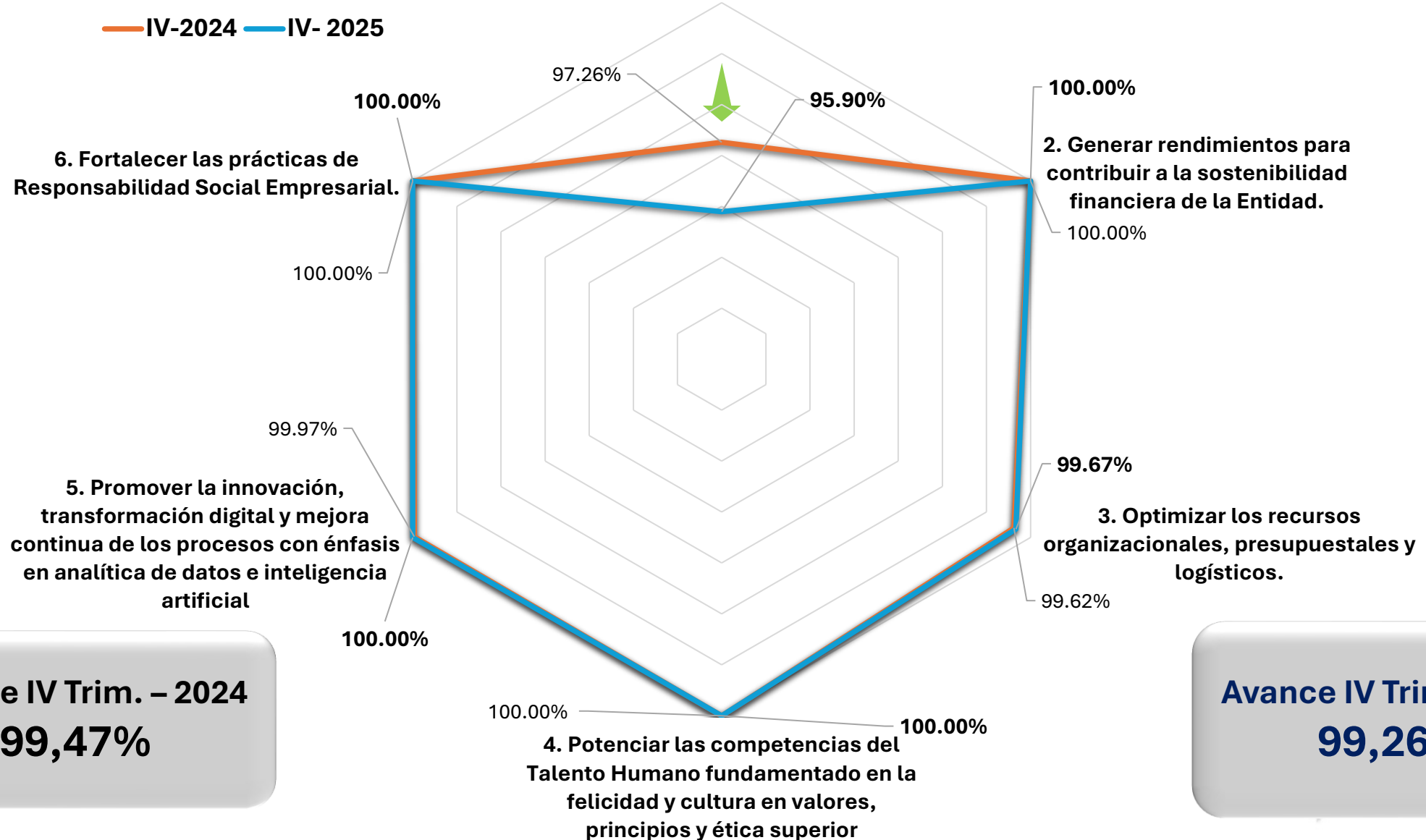
Nota: El desempeño de procesos se determina con el promedio del cumplimiento de los indicadores asociados a cada proceso.

Promedio del Cumplimiento de los Objetivos y Política de la Calidad



Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad

1. Aportar al bienestar y seguridad de los afiliados y sus familias mediante la entrega de soluciones de vivienda y servicios financieros



Avance IV Trim. – 2024
99,47%

Avance IV Trim. – 2025
99,26%

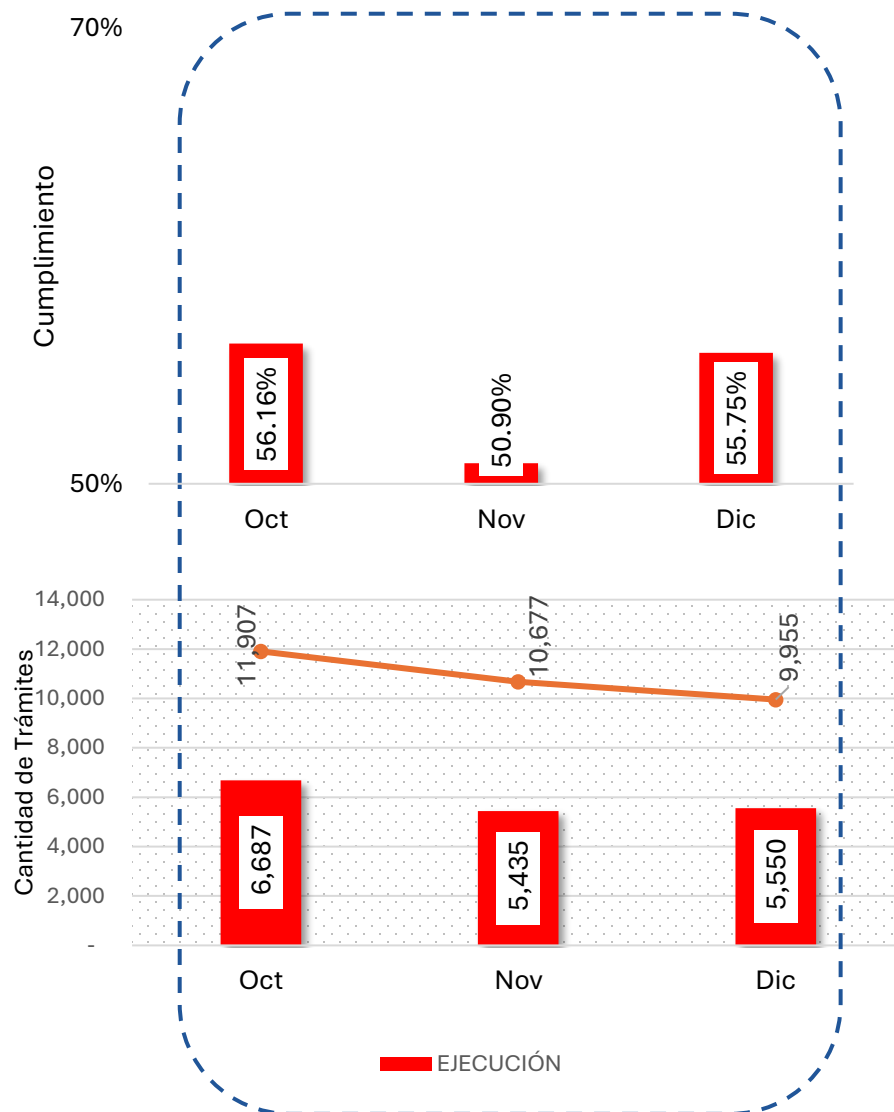
Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los Procesos



Tiempo Trámites ASERA

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

54,31%

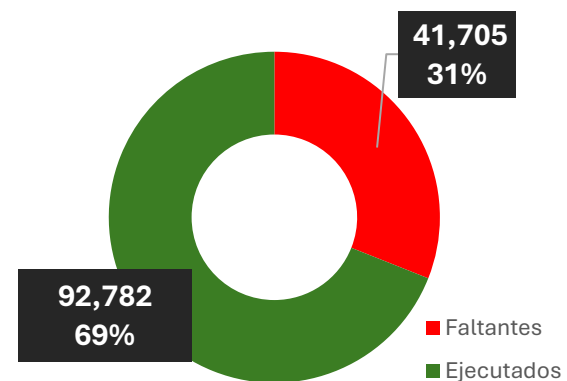


Análisis del trimestre: Para el IV trimestre de 2025 se gestionaron 32.539 de los cuales 17.672 se encuentran dentro del plazo meta de 2 días hábiles, lo que corresponde a un cumplimiento del 54%.

Se observó un aumento en la cantidad de trámites de cesantías y problemas en la plataforma externa VUR (Notariado y Registro) para validar CTL, posibles irregularidades en los documentos aportados (certificaciones, promesas de compraventa, huellas, matrículas), entre otros.

Fuente: PAP Gestión de Trámite.

CUMPLIMIENTO FRENTE AL AÑO



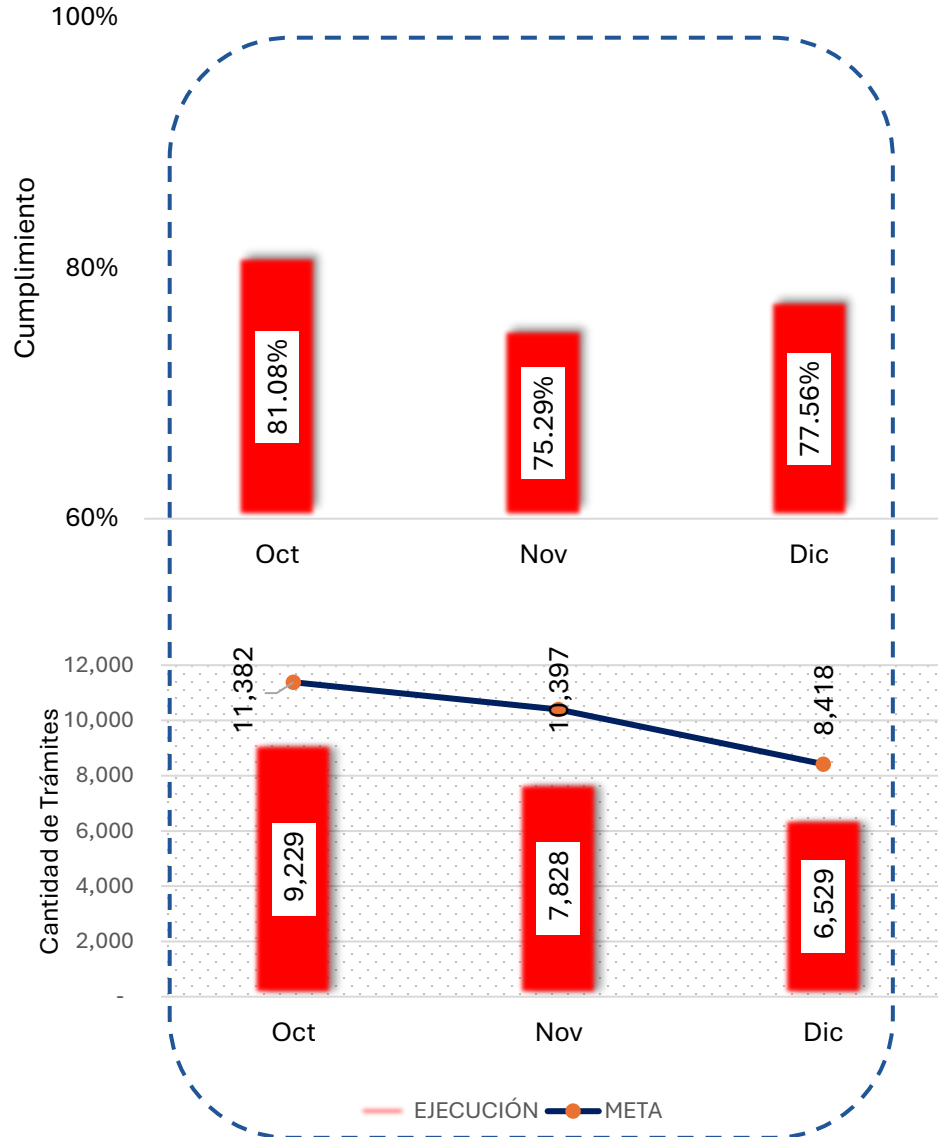
Total trámites Año:
134.487

Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
 Comportamiento

Tiempo Global de trámite

Abierta acción de correctiva No. AC-TR-002

78,11%

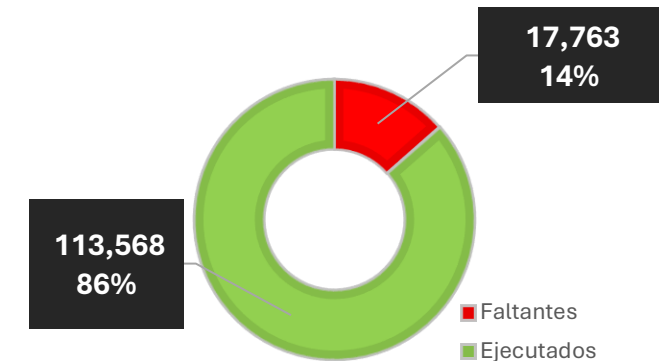


Análisis del trimestre: Durante el IV trimestre 2025 se gestionaron 30.197 trámites, de los cuales 23.586 se procesaron dentro del plazo de los 5 días hábiles y 6.611 quedaron fuera del tiempo:

Algunos de los factores relevantes son: devoluciones por documentación incompleta o incorrecta, novedades en huellas, FUP, y novedades en las plataformas externas de consulta de información (VUR, Ministerio de Educación, Registraduría Nacional), entre otros.

Fuente: PAP Gestión del Trámite.

CUMPLIMIENTO FRENTE AL AÑO

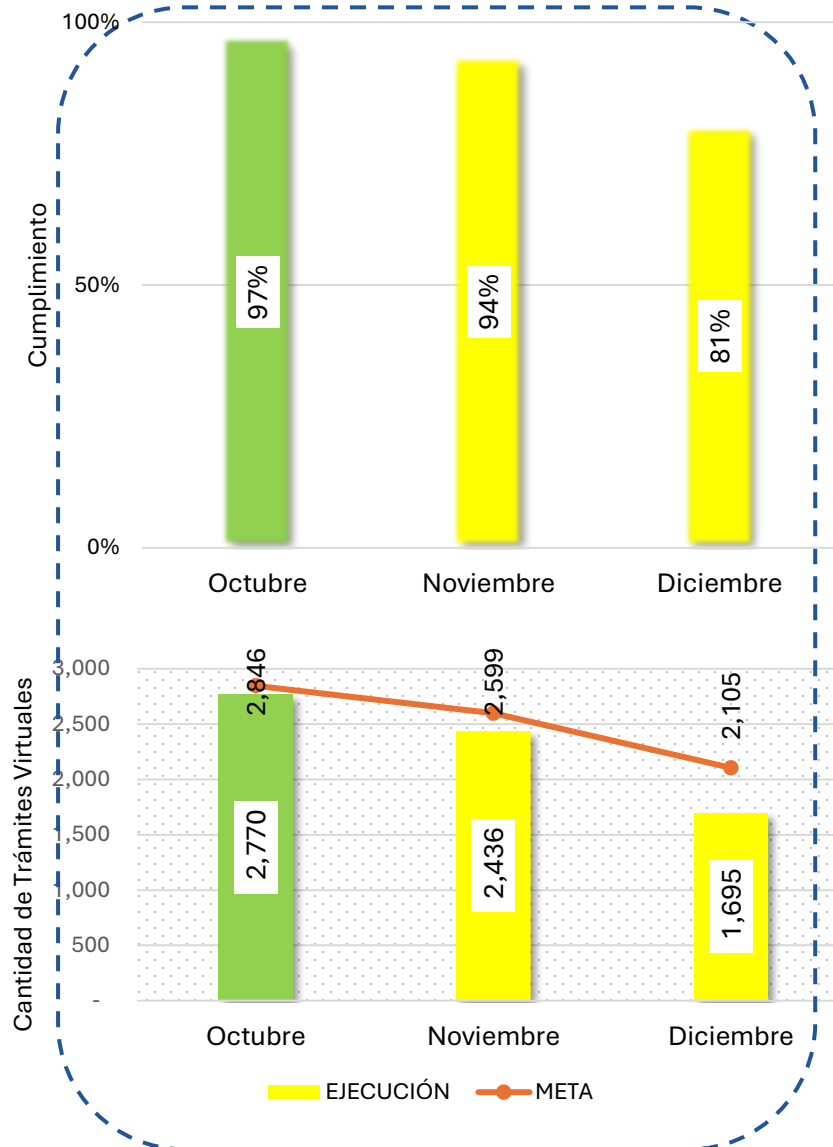


Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
 Comportamiento

Procesamiento de Trámites Virtuales

Abierta acción de mejora No. 717

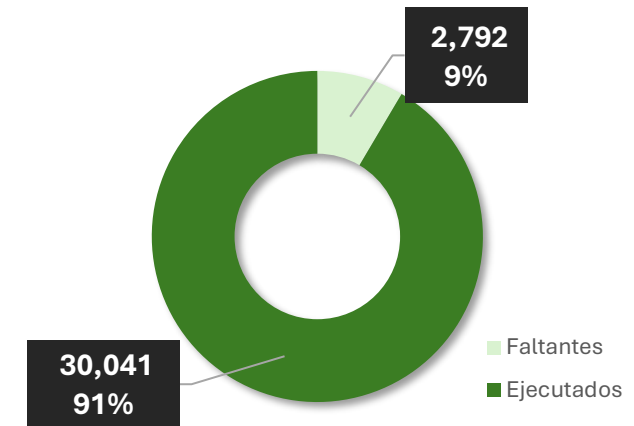
91,41%



Análisis del trimestre: Para el IV trimestre 2025 se gestionaron 30.197 trámites de los cuales 6.901 (22,85%) fueron realizados de manera virtual, logrando así un cumplimiento del 91,41%

Fuente: PAP Gestión del Trámite

CUMPLIMIENTO FRENTE AL AÑO



Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
 Comportamiento

Conclusiones



- Para la vigencia 2025, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98,37% frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento por encima del 100%. Así mismo el cumplimiento del Plan de Acción Institucional PAI fue de 99,31% superando la meta del 96%, de acuerdo con el BSC establecido en Caja Honor.
- Durante IV trimestre se facilitó el acceso a 2.819 soluciones de vivienda a través de los modelos V14, V8, Héroes, 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 en conjunto con los puntos de atención para mejorar el cumplimiento del indicador.
- De los 86 indicadores evaluados para el IV Trimestre, 83 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 presentaron un cumplimiento en estado crítico (Tiempo de Trámite ASERA, Tiempo Global de Trámite) y 1 en estado de alerta (Procesamiento de Trámites Virtuales).
- 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 ISO 27001:2022, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 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