



# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## **ANÁLISIS DESEMPEÑO POR PROCESOS**

### **TERCER TRIMESTRE 2016**

- 1. Tratamiento de indicadores en situación de alerta y crítica del tercer Trimestre**
- 2. Indicadores objeto de la medición del SIG**
- 3. Desempeño por procesos del SIG**
- 4. Indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso**
- 5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política**
- 6. Conclusiones**
- 7. Recomendaciones**





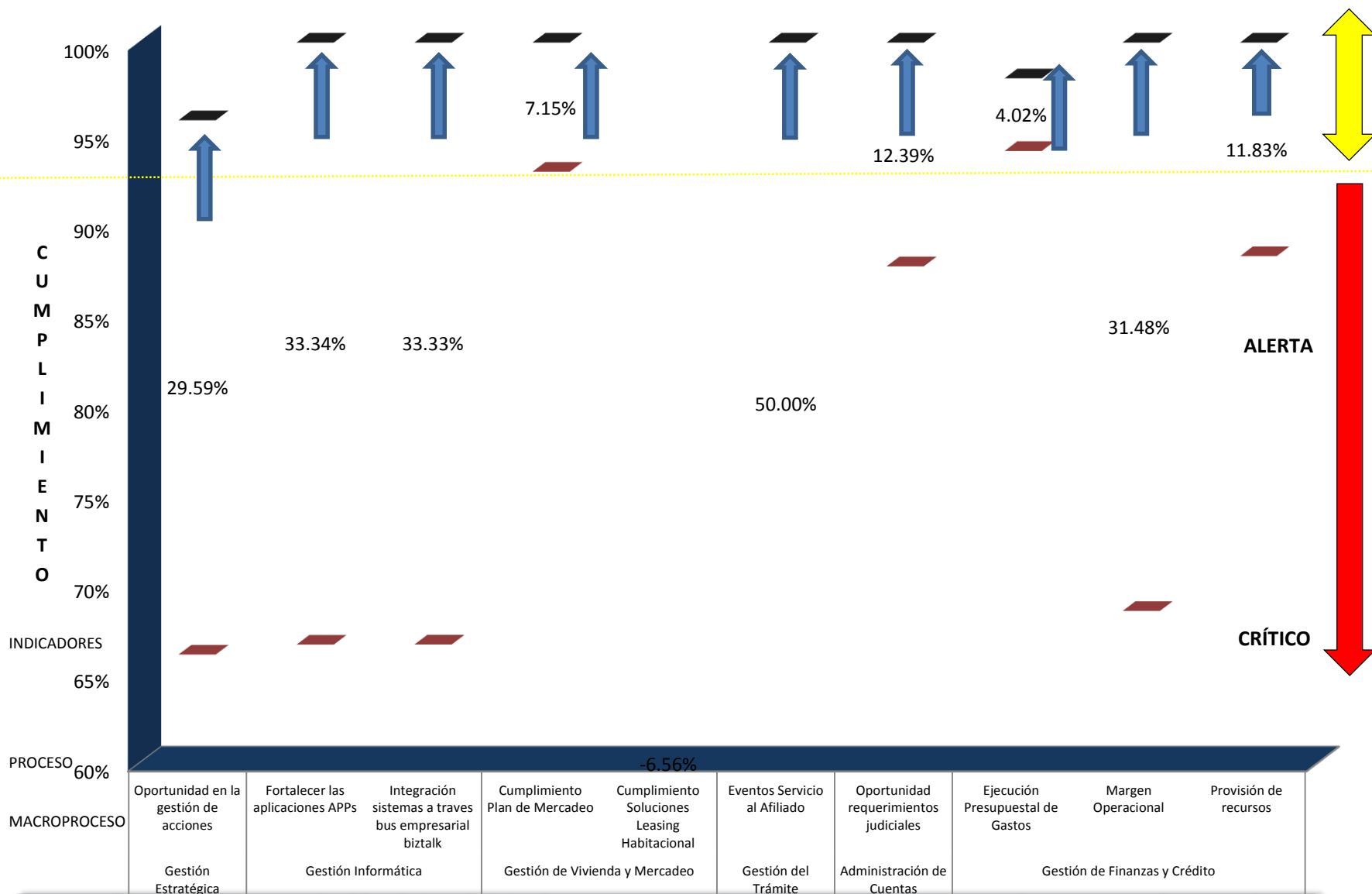
# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## **1. Tratamiento de indicadores en situación de alerta y crítica del tercer trimestre**

# EVOLUCIÓN INDICADORES QUE INCUMPLIERON EN EL TRIM III



La gráfica muestra la **evolución de los indicadores** que incumplieron las metas en el **segundo trimestre frente a los resultados del tercero**, donde se evidencia la **eficacia de las acciones implementadas** por los Líderes responsables de cada uno de ellos.



# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

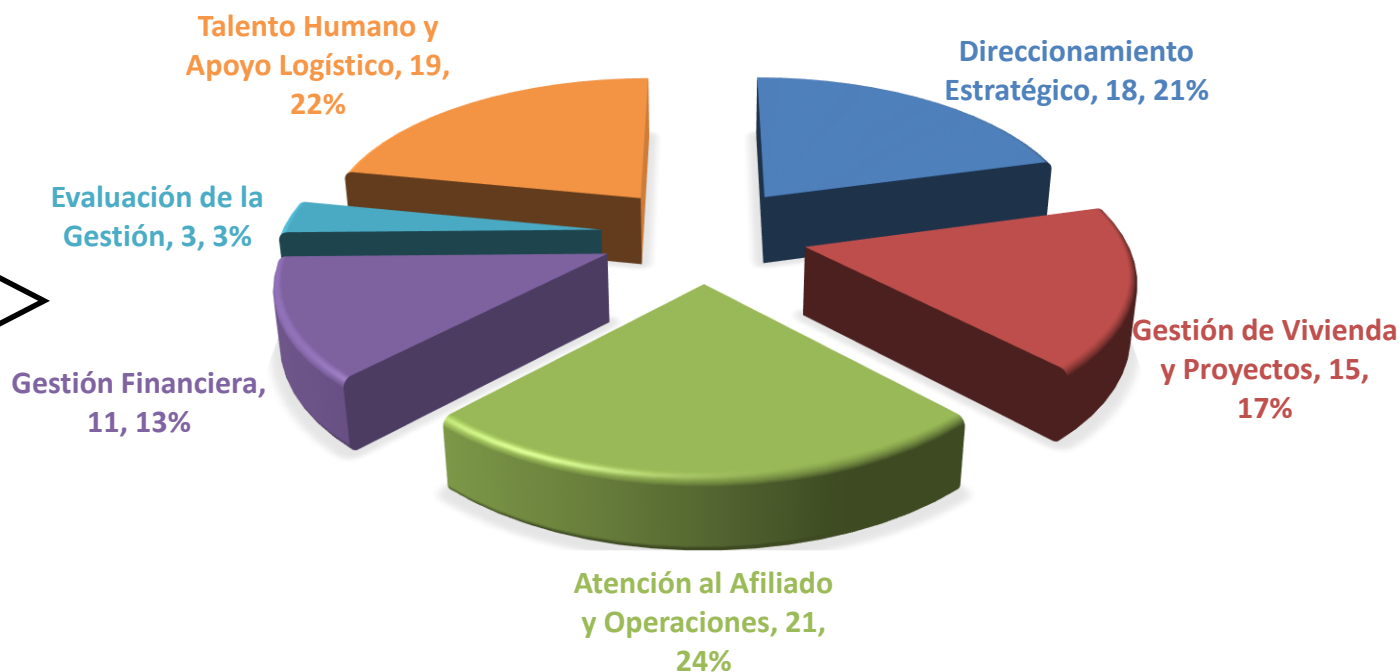


## 2. Indicadores objeto de la medición del SIG



Nombre del Macroproceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total general
Direccionamiento Estratégico	14	2	2	18
Gestión de Vivienda y Proyectos	12	1	2	15
Atención al Afiliado y Operaciones	9	10	2	21
Gestión Financiera	7	3	1	11
Evaluación de la Gestión	3			3
Talento Humano y Apoyo Logístico	11	8		19
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>87</b>

**DISTRIBUCIÓN DE INDICADORES POR MACROPROCESO**





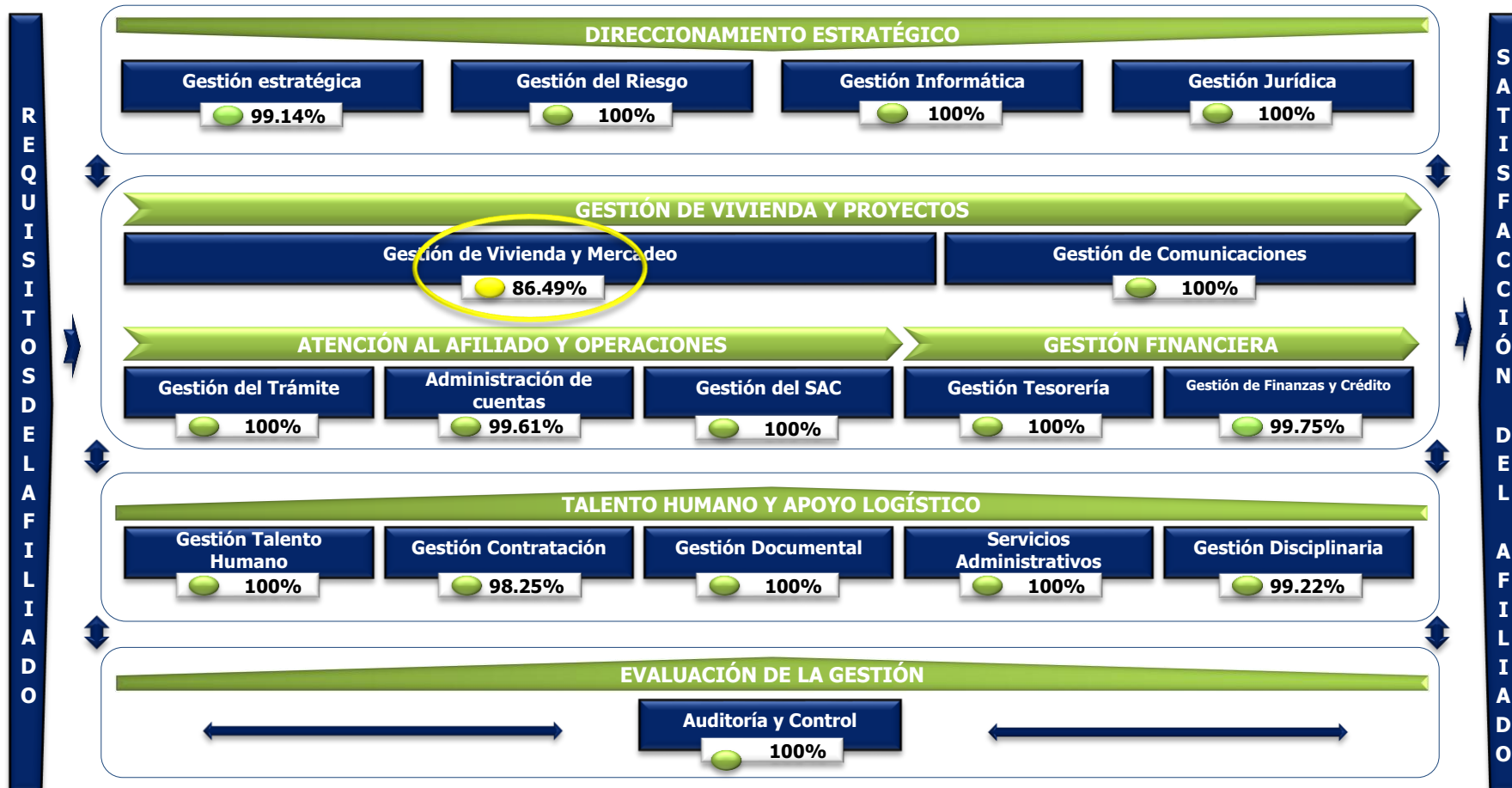
# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## 3. Desempeño de Procesos del SIG

# 98.96%



MACROPROCESO  
PROCESO

MAPA DE PROCESOS CAJA HONOR  
(Acta No.1 del 31 de Marzo de 2015, Comité Institucional de Desarrollo Administrativo)

Medición por proceso

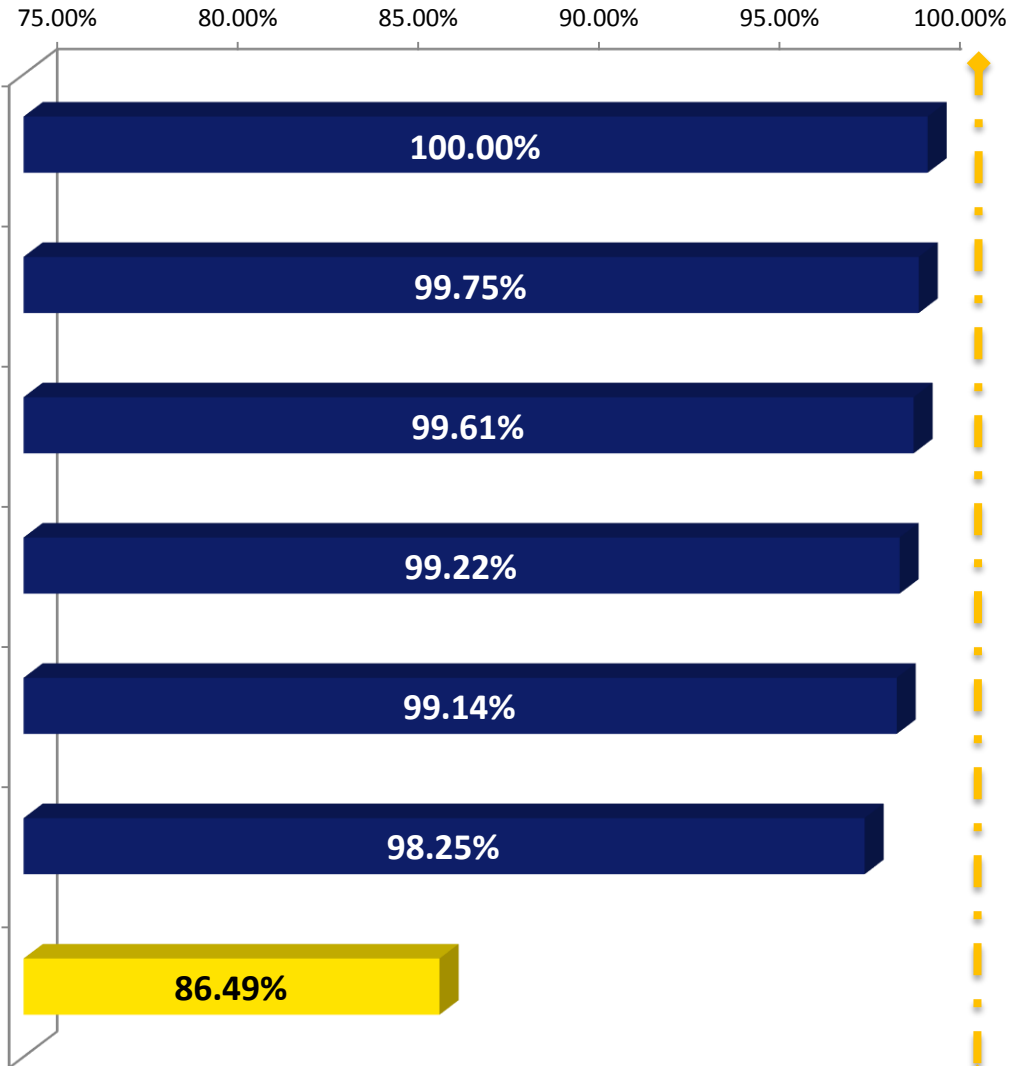


\* RESULTADO TRIMESTRE I 2016 = 97,60%



# DESEMPEÑO POR PROCESOS 98.96%

TRIM III 2016



Gestión del Riesgo, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión de Comunicaciones, Gestión del Trámite, Gestión del SAC, Gestión Tesorería, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Auditoría y Control



La medición del Sistema Integrado de Gestión muestra el cumplimiento en un 100% en 11 procesos de los 17 que maneja la Entidad.

La gráfica permite identificar el cumplimiento de los procesos durante el tercer trimestre de 2016 e identificar aquellos en los cuales se tiene que direccionar los esfuerzos, en busca de cumplir las metas propuestas para la vigencia.



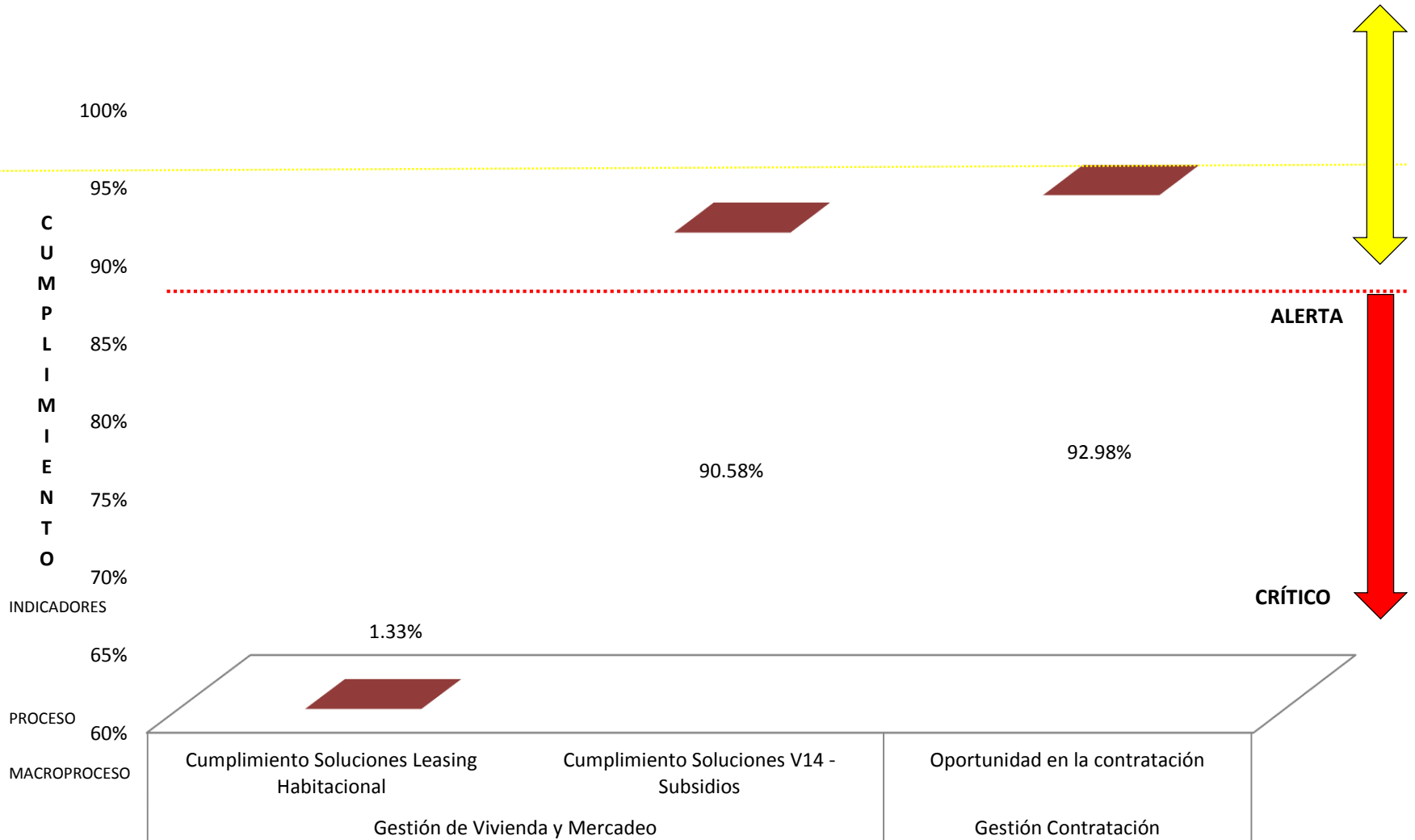
# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## **4. Indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso**

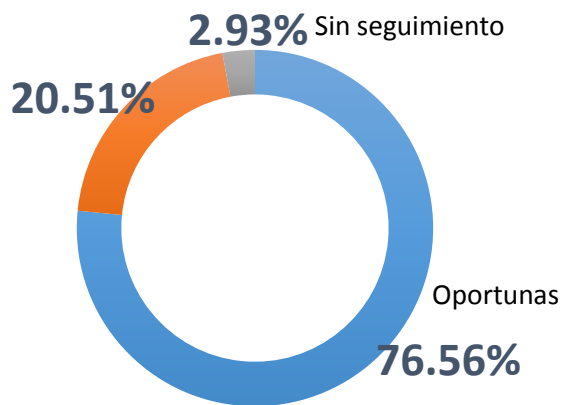
# ESCALA DE CUMPLIMIENTO



La gráfica muestra los indicadores que al tercer trimestre presentan cumplimiento que los ubican en los rangos de alerta y criticidad, siendo necesario que los Líderes responsables de cada uno de ellos, establezcan estrategias que permitan alcanzar las metas propuestas. La OAPLA realiza seguimiento a la apertura de las acciones correspondientes.



NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	1.33%	Para este modelo se evidenció el interés de los afiliados en aplicar, (1797 afiliados interesados), una vez se realiza el estudio de crédito esta población disminuye en más de un 50% debido al nivel de endeudamiento. Adicional a esto los pre aprobados son montos que no corresponden al valor del metro cuadrado, es así como este modelo sigue rezagado en cuanto al cumplimiento de la meta.	AC
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento soluciones V14 - Subsidios	90.58%	Se entregaron 2,471 soluciones de vivienda de 2,728 que se tenían programadas, los factores que influyen son: incremento del valor del metro cuadrado, impacto a partir de liquidación de cesantías, acogida de vivienda 8	AP
Gestión Contratación	Oportunidad en la contratación	92.98%	En el periodo correspondiente al tercer trimestre de 2016, se aprobaron por parte de la Gerencia 57 estudios previos, cuya modalidad de contratación correspondieron a cincuenta y seis (56) a Contratación Directa y uno (1) a Solicitud Privada de Ofertas; de los cuales encontramos que tres (3) estudios previos de contratación directa y un (1) estudio previo de solicitud privada de ofertas no cumplieron con el tiempo establecido en la hoja del indicador de 15 y 30 días hábiles respectivamente para la suscripción del contrato, lo que indica un cumplimiento del indicador del 92.98%.	AP



Total general	<b>209</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>273</b>
	<b>OPORTUNA</b>	<b>INOPORTUNA</b>	<b>SIN SEGUIMIENTO</b>	
RESULTADO	<b>76.56%</b>	<b>20.51%</b>	<b>2.93%</b>	
META	<b>80.00%</b>			
INDICADOR	<b>95.70%</b>			

Etiquetas de fila	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	Total general
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	1			1
AUDITORIA Y CONTROL	1			1
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2			2
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	1			1
GESTIÓN DE TESORERÍA	2			2
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	3			3
GESTIÓN DEL RIESGO	1			1
GESTIÓN DEL SAC	2	1		3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1			1
GESTIÓN DEL TRÁMITE	3			3
GESTIÓN DISCIPLINARIA	1			1
GESTIÓN DOCUMENTAL		1		1
GESTIÓN ESTRATÉGICA	1	2		3
GESTIÓN INFORMÁTICA	3		1	4
GESTIÓN JURÍDICA	1			1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2			2
(en blanco)	184	52	7	243
<b>Total general</b>	<b>209</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>273</b>





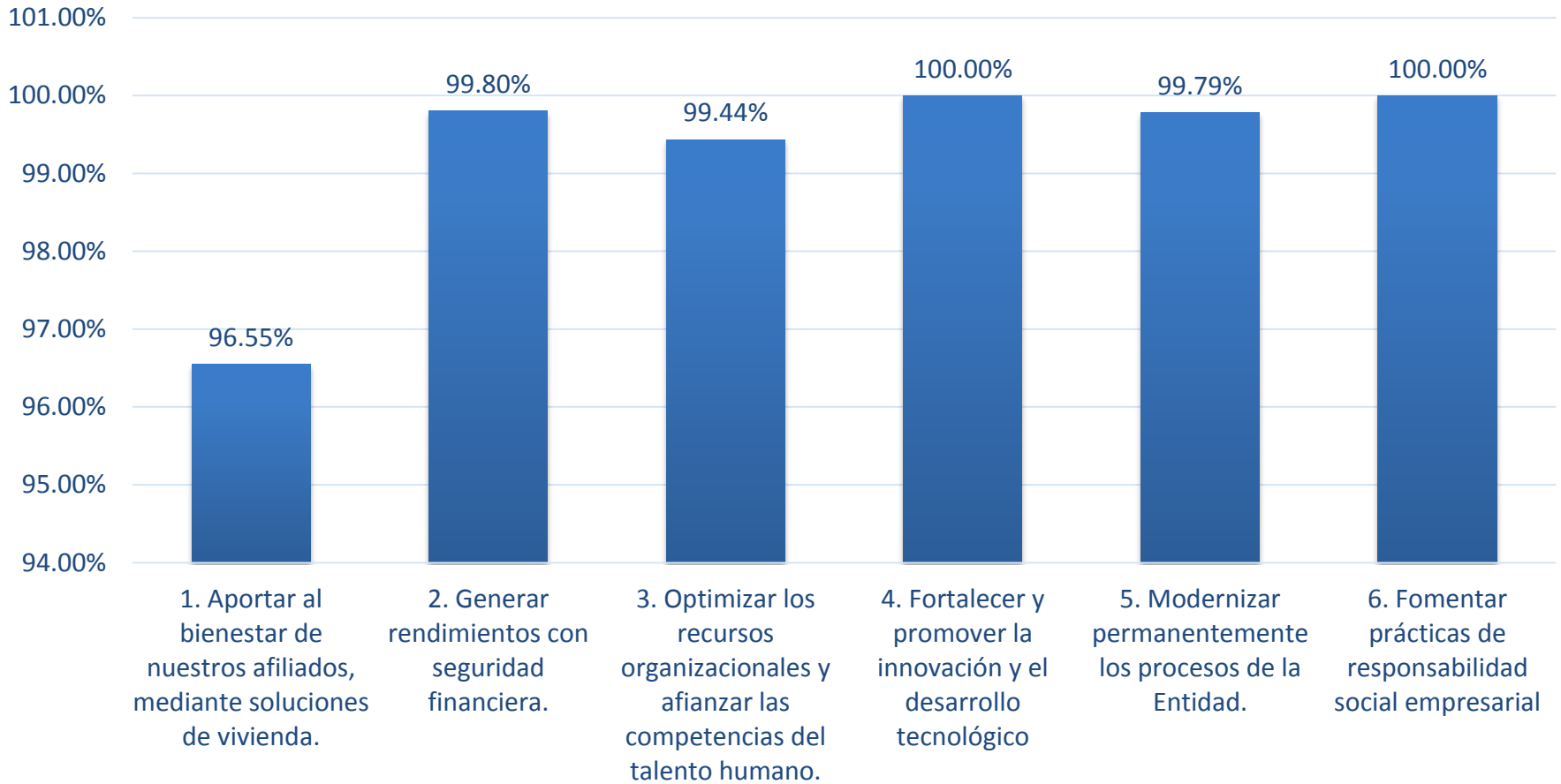
# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

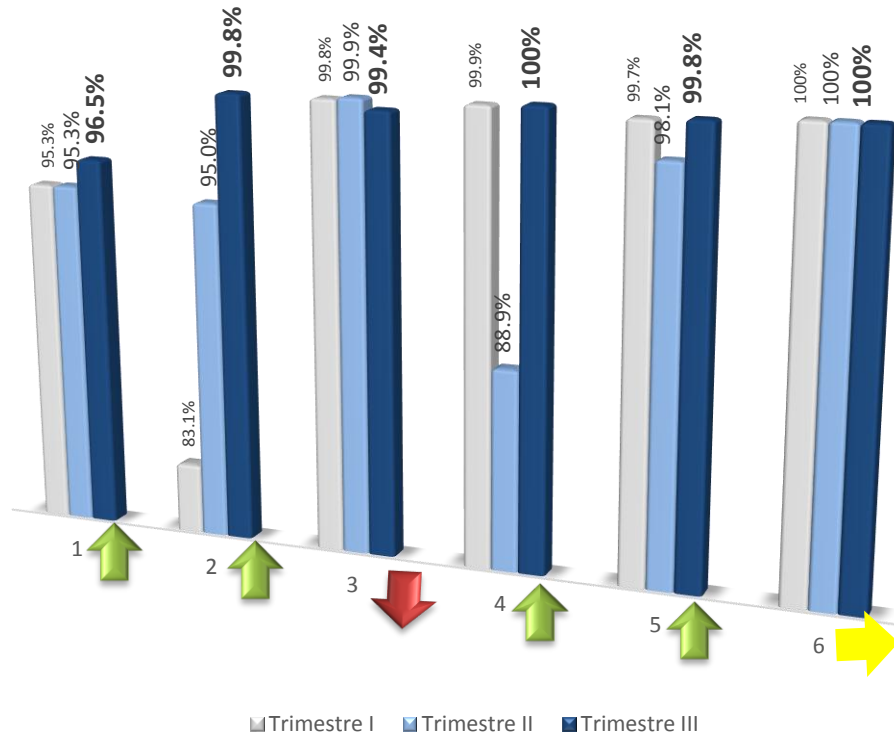


## **5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de calidad**

# PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



**PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA DE CALIDAD TRIMESTRE III 2016 99.26 %**



■ Trimestre I ■ Trimestre II ■ Trimestre III

**96.28 %**  
Trimestre I

**96.21 %**  
Trimestre II

**98.96 %**  
Trimestre III

- 1 Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.
- 2 Generar Rendimientos financieros con seguridad.
- 3 Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.
- 4 Fortalecer y Promover el desarrollo Tecnológico
- 5 Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad
- 6 Fomentar prácticas de responsabilidad social empresarial



**Porcentaje desconcentración / Atención personal incluyente:** Para el III trimestre de 2016, se realizaron 86.816 atenciones a nivel nacional, de las cuales 68.270 fueron en los puntos de atención, diferentes a la sede principal - CAN, correspondiente a 78.64%, cumpliendo con la meta prevista. Las restantes corresponden a 18.546 atenciones equivalentes a un porcentaje del 21.36%.

**Oportunidad tiempo global expedientes:** se determinó que de los 20.847 expedientes tramitados, 18.951 fueron procesados y pagados entre uno y seis días, evidenciando un resultado del 90.91%, cumpliendo la meta prevista del 90%. El 9.9% equivalente a 1.896 expedientes que no se encuentran procesados y pagados dentro del tiempo establecido, se debió al desarrollo y puesta en marcha del nuevo gestor documental Workmanager.

**Índice global satisfacción al afiliado:** Durante el III trimestre de 2016, se obtuvo un promedio general de 4.6 puntos destacándose: biometría 4.7, orientación general 4.6, C.C.C. 4.3, Q y R 4.5 e infraestructura 4.7, cumpliendo con la meta prevista.

**TIR promedio ponderada:** Teniendo en cuenta la TIR promedio ponderada del portafolio durante el tercer trimestre del 2016 y el comportamiento del IPC en este mismo periodo, el promedio de ejecución del indicador TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones para el III trimestre de 2016 es del 100%.



**Cumplimiento políticas de riesgo:** Durante el III trimestre se dio cumplimiento al 100% de las políticas de cada Sistema de Administración de Riesgos de acuerdo a la normatividad estipulada en los manuales internos de cada sistema.

**Automatización del tramites:** Durante el III trimestre de 2016, se desarrollaron las actividades programadas de la siguiente manera: extractos, movimientos y haberes, pre-trámite: integración con el portal transaccional, avance de construcción e implementación de trámite virtual de cesantías definitivas

**Identificación afiliados:** Durante el III trimestre del año 2016, se realizaron 9.948 enrolamientos biométricos superando en un 3% la meta establecida de 9.654 programados. Para el cumplimiento de la meta fue necesario implementar estrategias con los líderes de los puntos de atención e igualmente se desarrolló un trabajo con la herramienta text to speech enviando mensajes de texto a una población de 13.240 afiliados.

**Defensa intereses de la Entidad:** Para el III trimestre se obtuvo como resultado \$0 por valor de la condena de los fallos, el valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor en el período fue de \$1.762.364.412





- DAR APERTURA DE MANERA INMEDIATA A LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRODUCTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL TERCER TRIMESTRE 2016.**
  
- IMPLEMENTAR EL PLAN DE ACCIÓN EN EL SISTEMA ISOLUCIÓN PARA EL SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES QUE SE ENCUENTRAN EN ESCALA CRÍTICA Y DE ALERTA.**
  
- REALIZAR ANÁLISIS A FONDO DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DESDE LA FUENTE.**





EDIFICAMOS ~  
**SUENOS**  
CON ~ EL  
**CORAZON** 

