



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



ANÁLISIS DESEMPEÑO DE PROCESOS CUARTO TRIMESTRE 2016

AGENDA

1. Presentación
2. Comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y críticos del trimestre anterior (III Trim)
3. Indicadores objeto de la medición del SIG
4. Desempeño de procesos del SIG
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso
6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política
7. Conclusiones
8. Recomendaciones



1. PRESENTACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Presentar la información respecto al cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas para los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Caja Honor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar el cumplimiento de las metas de los procesos.
2. Presentar el comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y crítica del trimestre anterior (III Trim)
3. Presentar la medición de desempeño de procesos del SIG y los indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso del cuarto trimestre.
4. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad





2. Comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y críticos del trimestre anterior (III Trim)



Comparativo del cumplimiento de indicadores críticos del anterior trimestre (III Trim)

PROCESO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO TRIM III	CUMPLIMIENTO TRIM IV
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	1.33%	6.16%
	Cumplimiento Soluciones V14 - Subsidios	90.58%	98.36%
Gestión Contratación	Oportunidad en la contratación	92.98%	100%





3. Indicadores objeto de la medición del SIG

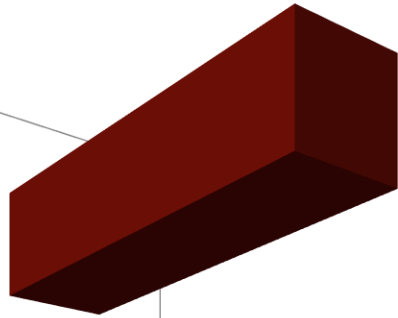


TOTAL INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN

98

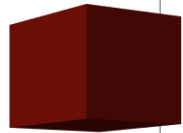


Eficacia



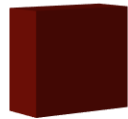
65 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

Eficiencia



23 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

Efectividad



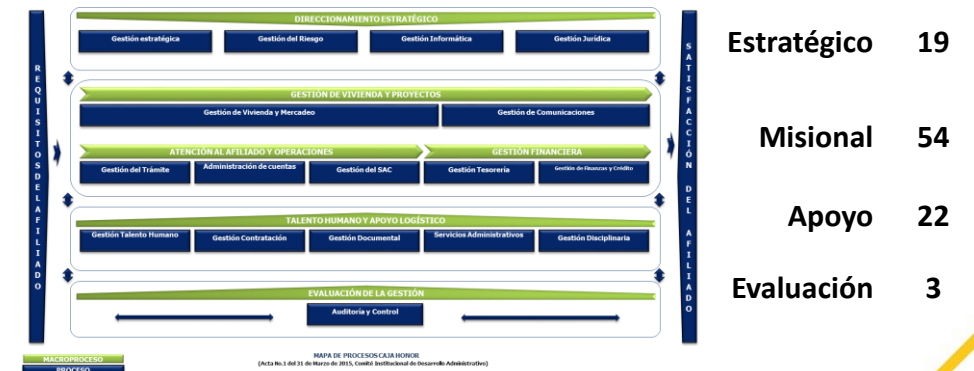
9 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

Ambiental

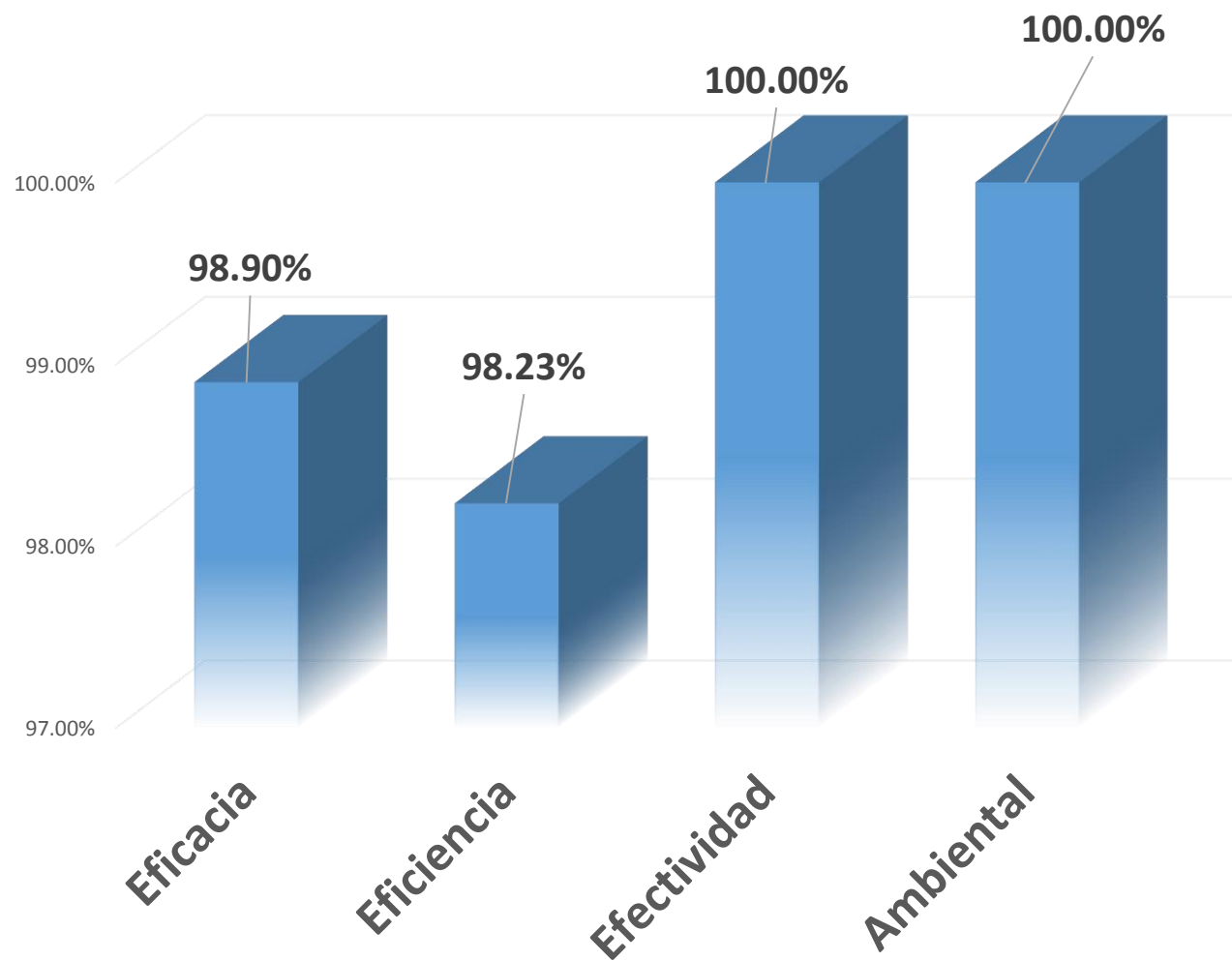


1 permite conocer el logro de los objetivos del desarrollo sostenible

Para la vigencia 2016, la Entidad contó con 98 indicadores que permitieron determinar el desempeño de los procesos establecidos en su Sistema Integrado de Gestión



CUMPLIMIENTO DE INDICADORES – IV TRIMESTRE



***Es Eficiente
Y Eficaz a la vez***

Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimiza los recursos





4. Desempeño de procesos del SIG



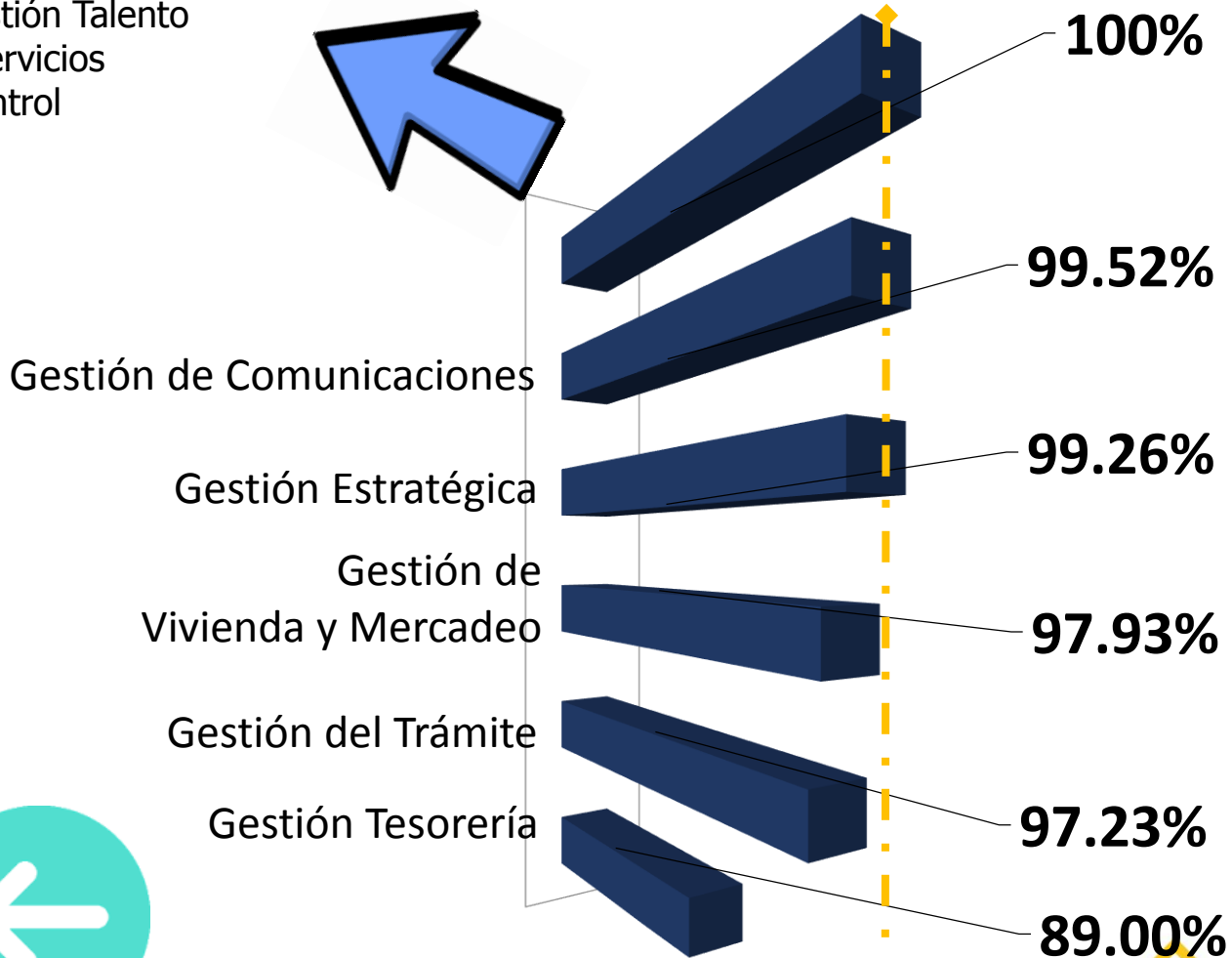
DESEMPEÑO DE PROCESOS IV TRIMESTRE

Administración de Cuentas, Gestión del Riesgo, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión del SAC, Gestión de Finanzas y Crédito, Gestión Talento Humano, Gestión Contratación, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Gestión Disciplinaria, Auditoría y Control

Para el Trimestre IV, el SIG Caja Honor obtuvo en la esta medición un

99%

El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso



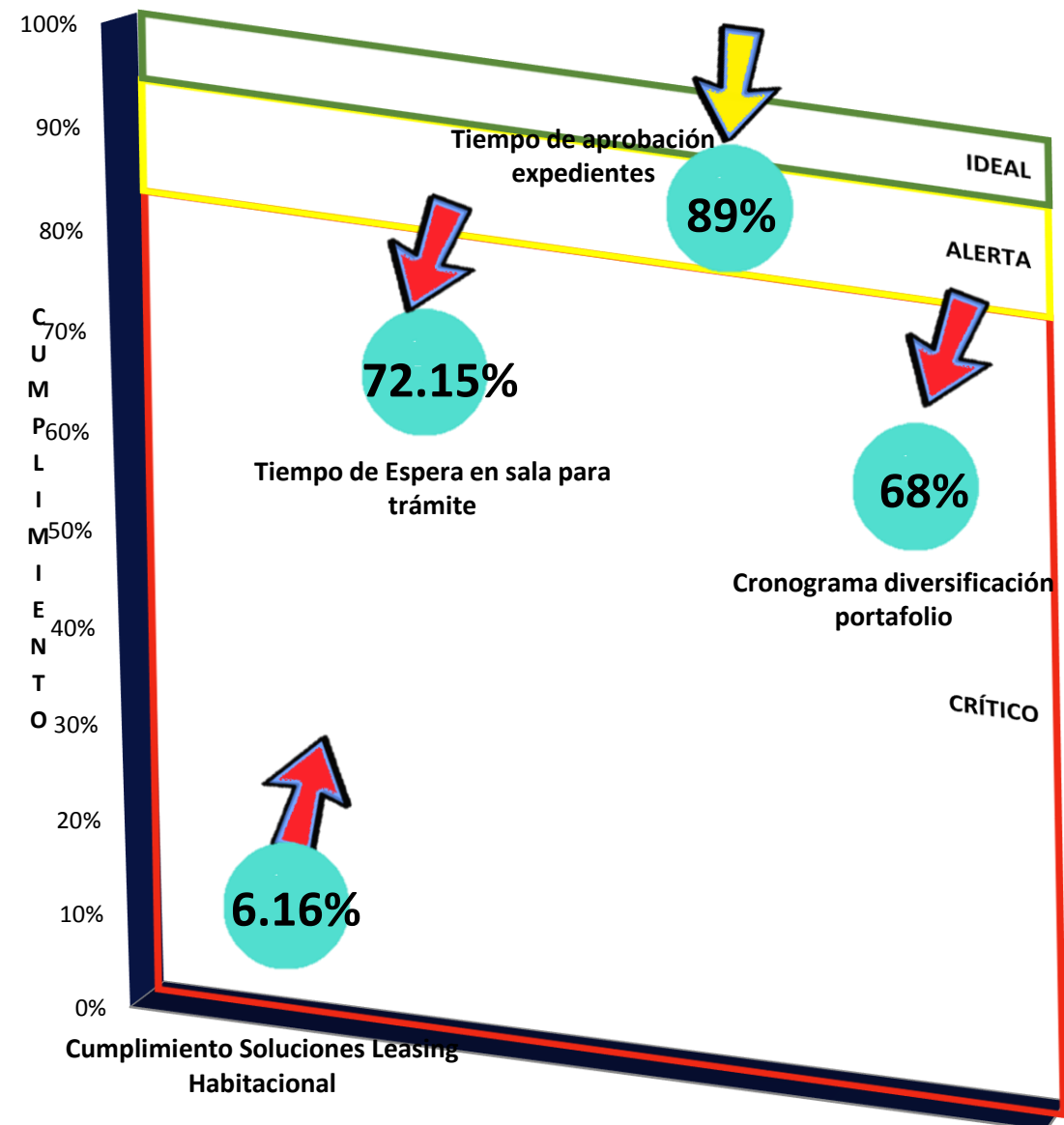


5. Indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso



ESCALA DE CUMPLIMIENTO

IV TRIMESTRE

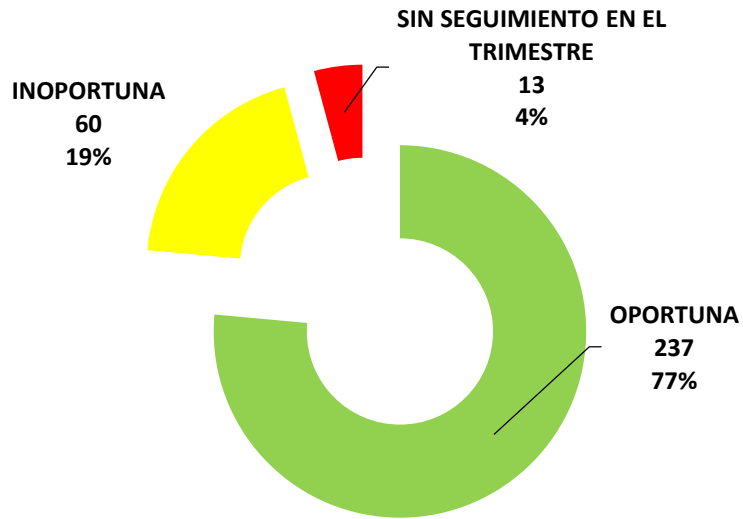


NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	48.14%	El indicador no alcanzó la meta durante la vigencia. Tiene abierta la acción correctiva #185. Es necesario realizar un plan de trabajo y reflejar en el Sistema Isolución los avances de la gestión.	AC
	Tiempo de Espera en sala para trámite	72.15%	De una meta programada de ≤ 15 Minutos, se obtuvo un promedio de 20.79 Minutos, principalmente por: Interrupciones en el Sistema Digiturno Se mejoraron los control de la medición por trámite.	AC
Gestión del Trámite	Tiempo de aprobación expedientes	89.00%	De una meta programada de lograr que el 90% de los expedientes recibidos de trámites se aprueben en un tiempo ≤ 3 días hábiles, se obtuvo un cumplimiento del 89 %, principalmente por: Puesta en marcha del gestor documental Work Manager, novedades en el servicio de red y las verificaciones en el grupo de seguridad documental e inconsistencias que debían ser subsanadas por parte de los afiliados.	AP
Gestión de Tesorería	Cronograma diversificación portafolio	68.00%	Para la ejecución del indicador en el IV trimestre de 2016 se tenían programadas las siguientes actividades: acompañamiento para el alistamiento y aprobación de propuesta de Tesorería activa a la Junta Directiva, cumpliendo al 68% la meta prevista	AC

AC: Acción correctiva AP: Acción Preventiva



GESTIÓN DE ACCIONES DEL SIG Y SGSI IV TRIMESTRE



PROCESO	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	Total general
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	38	1		39
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2	6		8
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	2	3	6
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	7	4		11
GESTIÓN DE TESORERÍA	10	1		11
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	12	1	5	18
GESTIÓN DEL RIESGO	21	7		28
GESTIÓN DEL SAC	3			3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	18	10		28
GESTIÓN DEL TRÁMITE	36	6	1	43
GESTIÓN DOCUMENTAL	1			1
GESTIÓN ESTRATÉGICA	22			22
GESTIÓN INFORMÁTICA	28	5	4	37
GESTIÓN JURÍDICA	10	6		16
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	3		7
AUDITORÍA Y CONTROL	2	7		9
GESTIÓN DEL SAC	22	1		23
Total general	237	60	13	310

	237	60	13	310
	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	
RESULTADO	76.45%	19.35%	4.19%	
META	80.00%			
INDICADOR	95.56%			

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2016, se tenían en total 310 actividades de las acciones programadas, de las cuales fueron gestionadas 237 actividades, lo cual arroja un resultado del indicador de: 76,45% frente a la meta programada para la vigencia del 80%, se alcanzó un cumplimiento del 95.56% del indicador.



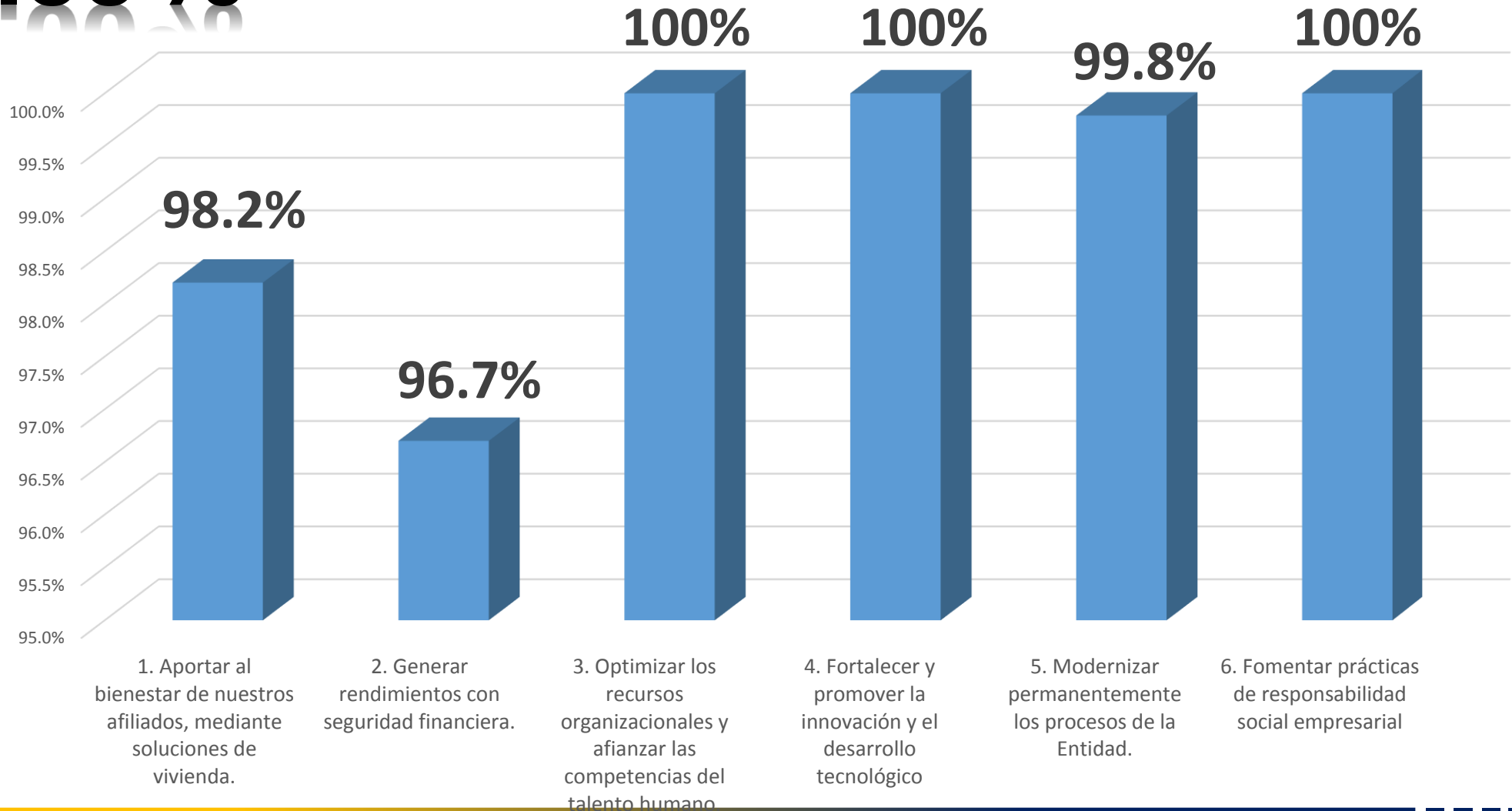


6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad



PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD - IV TRIMESTRE

 **99.00%**





7. Conclusiones



CONCLUSIONES

Índice global satisfacción al afiliado: De acuerdo con los resultados obtenidos en la cuarta medición del 2016, respecto al índice de satisfacción evaluado a nivel nacional, se obtuvo un resultado de 4.4 alcanzando un cumplimiento del 100%

Porcentaje desconcentración: Para este trimestre se realizaron 79.433 atenciones a nivel nacional, de las cuales 58.636 fueron en los puntos de atención, diferentes a la sede principal can, correspondiente a 73.82%, estas atenciones brindaron información general y consecutivamente realizar trámites o solicitudes; las restantes corresponden a 20.797 atenciones equivalentes a un porcentaje del 26.18% del punto sede principal.

Desarrollo programa Educación Financiera: Se desarrollaron las CINCO (5) Actividades de Educación Financiera establecidas en el cronograma de 2016, con un cumplimiento del 100%. Las actividades realizadas correspondían a 1. Participación en diversos canales, 2. participación consumidores financieros, 3. Boletín electrónico, 4. Cartilla de educación financiera 5. Eaboración de Informe.

Implementación punto móvil para Bogotá: Se adquirió el vehículo y fue adecuado física y tecnológicamente para la atención de los afiliados, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Tiempo global expedientes: De acuerdo al reporte de tiempo global generado por el aplicativo GA2, se determina que de los 19.332 expedientes procesados y pagados durante el periodo de octubre a diciembre del año 2016, 17.773 fueron procesados y pagados entre uno y seis días, evidenciando un cumplimiento con un 91.94%, cumpliendo al 100% la meta establecida.

Automatización del tramite de pago de expedientes: Para este indicador se generó un cronograma donde se programó la automatización del trámite con el flujo del primer pago, lo cual se llevo a cabo.

Cumplimiento plan de mercadeo: Se dio cumplimiento a las trece actividades del cronograma del plan anual de mercadeo al cuarto trimestre, realizándose la XVII Feria Inmobiliaria con una asistencia de mas de 3.000 afiliados y donde participaron 55 empresas entre constructoras a nivel nacional, inmobiliarias y entidades financieras obteniendo como resultado 90 negocios.



CONCLUSIONES

Cumplimiento entrega de soluciones de vivienda: Para el cuarto trimestre, se entregaron 4.453 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos de atención que corresponde al 29.49%, alcanzando un 100% de cumplimiento de la meta. Total Soluciones de Vivienda del trimestre: Vivienda 14: 2.523 - Vivienda 8: 1.510 - Leasing: 13 - Héroes: 407.

Margen operacional: Para el cuarto trimestre de 2016, los ingresos operacionales directos fueron de \$506.908 millones y el resultado operacional de \$211.032 millones, superando la meta establecida.

Eficiencia administrativa: Al cuarto trimestre de 2016, la Eficiencia Administrativa obtuvo como resultado un 1%; dicho valor indica que los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo están por debajo de la meta propuesta. A 31 de diciembre de 2016, los gastos operacionales indirectos fueron de \$57.260 millones y el total del activo productivo (Valor Portafolio en TES) de \$6.034.299 millones, con respecto al año 2015, el Activo Productivo creció en un 8,4% y los gastos operacionales indirectos decrecieron en un 1,6%, lo que indica la buena gestión por parte del Área Financiera de Caja Honor.

TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones: En el cuarto trimestre del 2016 el valor del portafolio de inversiones de la Entidad aumentó un 0.65% pasando de \$5.95 billones a \$5.99 billones y la TIR promedio ponderada disminuyó 95 puntos básicos pasando de 9.67% en el último trimestre informado a 8.72% para el cuarto trimestre 2016.

Cronograma diversificación portafolio: Para la ejecución del indicador en el IV trimestre de 2016 se tenían programadas las siguientes actividades: acompañamiento para el alistamiento y aprobación de propuesta de Tesorería activa a la Junta Directiva, cumpliendo al 68% la meta prevista.

Provisión de recursos: Para la vigencia 2016 se provisionaron recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda por valor de \$201.456 millones de una meta establecida de \$170.736 millones, \$43.648 millones fueron destinados a la provisión de subsidios de vivienda para Soldados Profesionales, dicho valor fue aprobado por parte de la Junta Directiva de la entidad en el mes de Noviembre de 2016.

Automatización flujos documentales: Durante el cuarto trimestre de 2016, fue puesto en funcionamiento en los ambientes de pruebas, pre producción y producción los siguientes flujos documentales, de acuerdo a lo programado: -Primer pago Vivienda 14 - Acreditaciones vivienda 8- PQRD Solicitudes verbales.



CONCLUSIONES

Impacto Plan de Bienestar: De 134 funcionarios encuestados, 133 evidenciaron satisfacción con respecto al plan de bienestar y dando un cumplimiento del 100% a la meta establecida. En este trimestre se destaca actividades de integración, actividades decembrinas, vacaciones recreativas, actividades deportivas, campaña de valores.

Cumplimiento políticas de riesgo: Se dio cumplimiento a las 120 políticas del sistema de administración del riesgo contenidas en los manuales, cumpliendo con la meta prevista al 100%.

Seguimiento a planes de mejoramiento por proceso e institucional: Se realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos durante el cuarto trimestre, llevando a cabo el monitoreo y seguimiento a 19 planes de mejoramiento de los procesos. Así mismo se realizó el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, con corte al 30 de septiembre de 2016, presentado en el mes de octubre de 2016, cumpliendo con la meta prevista al 100%.

Cronograma Cultura de Autocontrol: Se llevó a cabo la sensibilización de acuerdo a lo programado en el cronograma de capacitación, mediante una Cartilla virtual de Control Interno MECI (intranet) y Encuestas de percepción actividades de autocontrol y SCI, cumpliendo con la meta prevista al 100%.

Fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención del daño antijurídico: Durante el cuarto trimestre de 2016, se dio cumplimiento de las 17 actividades programadas en el cronograma del plan de acción, cumpliendo con la meta prevista al 100%.

Defensa intereses de la Entidad: Teniendo en cuenta que el Valor de la condena de los fallos del semestre fue \$0 y los Valores de las pretensiones de los procesos fallados a favor fue de \$ 213.118.700 cumpliendo con la meta prevista al 100%.%

Cumplimiento ejes responsabilidad social empresarial: Se llevaron a cabo todas las actividades programadas para el segundo semestre de la vigencia 2016, relacionadas con educación ambiental, ahorro del recurso hídrico y energético, satisfacción vivienda entregada por Modelo Héroe, impacto plan de bienestar y celebración de contratos con impacto ambiental, cumpliendo con la meta prevista al 100%.





8. Recomendaciones



RECOMENDACIONES

- ❑ DAR APERTURA DE MANERA INMEDIATA A LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRODUCTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL CUARTO 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.**
 - Continuar análisis que permitan identificar oportunidades de mejora para los procesos que no alcancen las metas establecidas





EDIFICAMOS
SUENOS
CON EL
CORAZON

