



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



ANÁLISIS DESEMPEÑO POR PROCESOS

SEGUNDO TRIMESTRE 2016

- 1. Tratamiento de indicadores en situación de alerta y crítica del Primer 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**





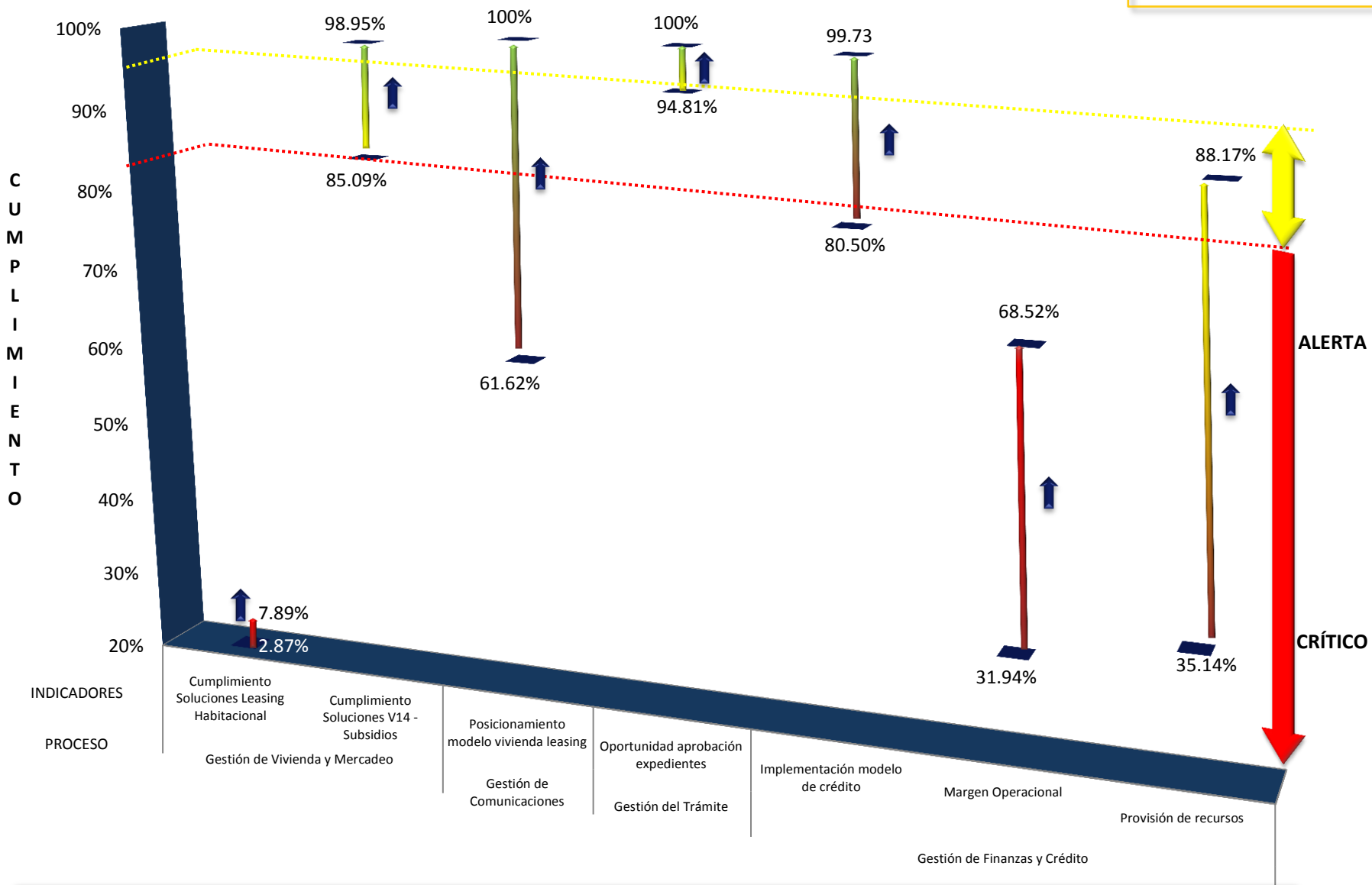
cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



1. Tratamiento de indicadores en situación de alerta y crítica del Primer Trimestre

EVOLUCIÓN INDICADORES QUE INCUMPLIERON EN EL TRIM I



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





cajaHonor

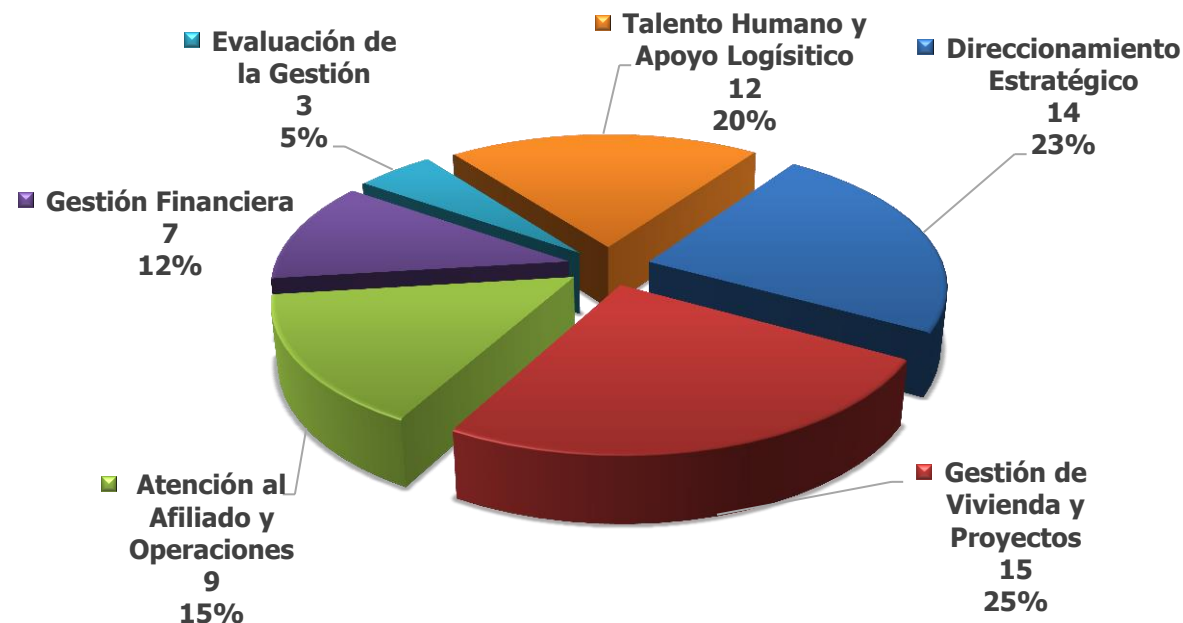
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



2. Indicadores objeto de la medición del SIG

MACROPROCESO	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Ambiental	Total general
Direccionamiento Estratégico	14	2	3		19
Gestión de Vivienda y Proyectos	15	1	2		18
Atención al Afiliado y Operaciones	9	13	2		24
Gestión Financiera	7	4	1		12
Evaluación de la Gestión	3				3
Talento Humano y Apoyo Logístico	12	8	1	1	22
Total general	60	28	9		98

DISTRIBUCIÓN DE INDICADORES POR MACROPROCESO





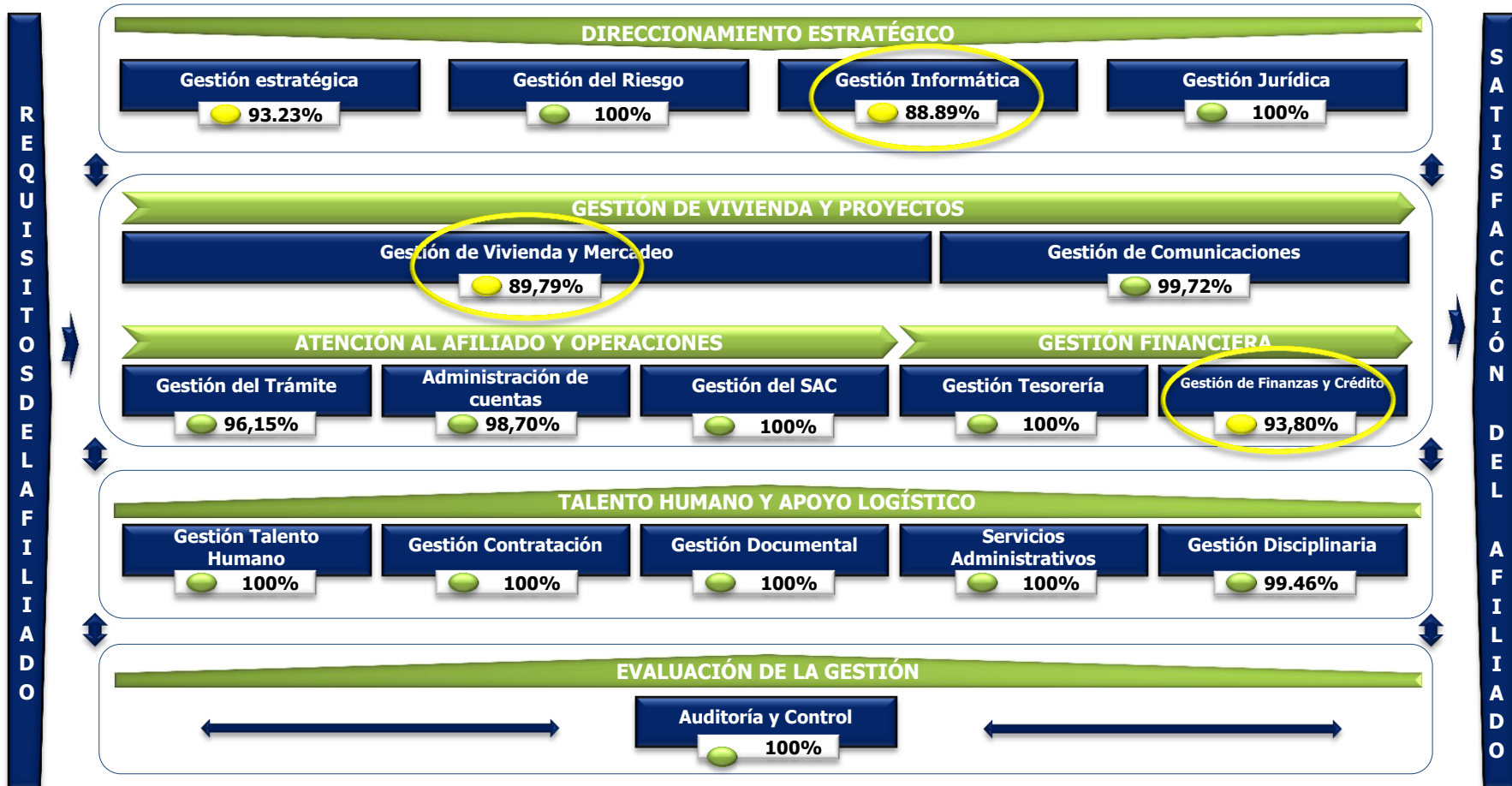
cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



3. Desempeño de Procesos del SIG

97,63%



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%

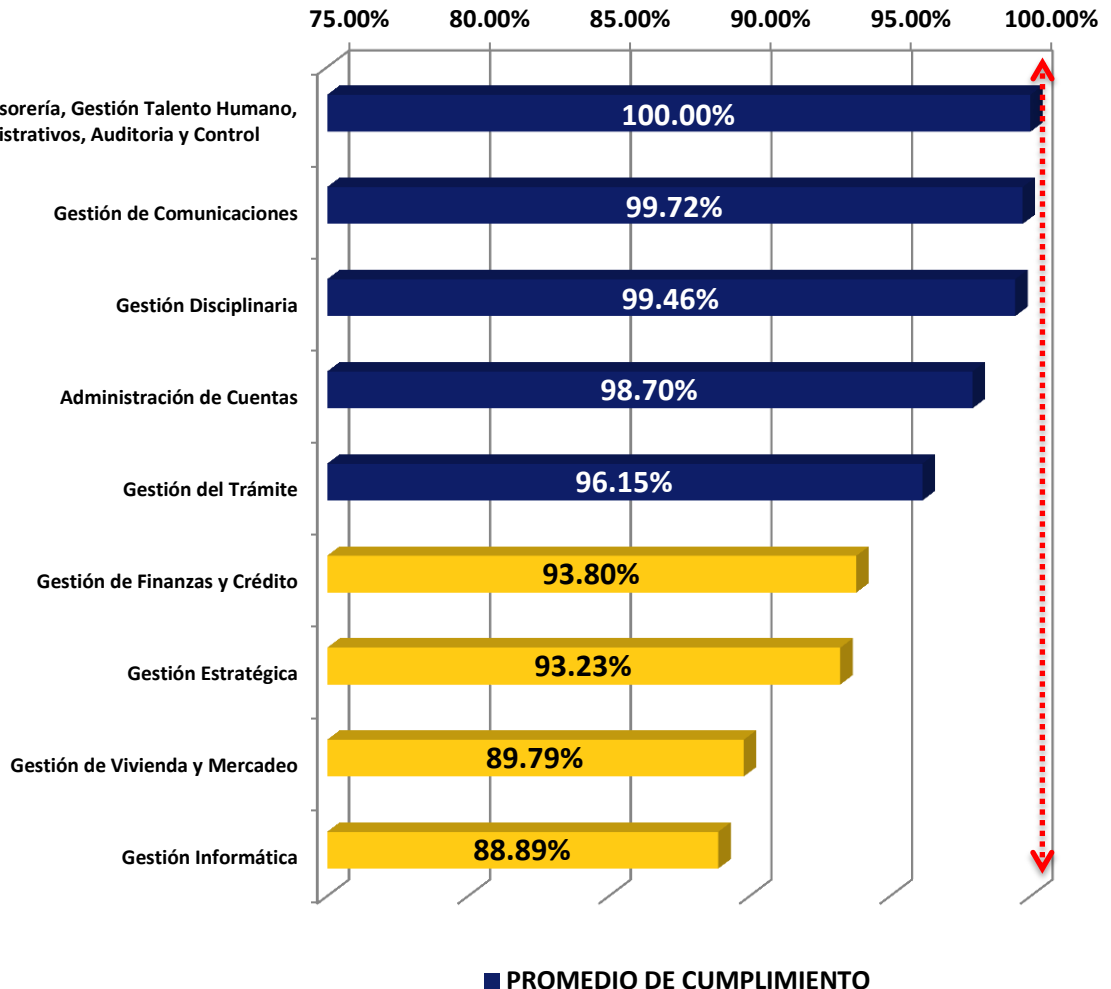
DESEMPEÑO POR PROCESOS 97.60%

TRIM II 2016

Gestión del Riesgo, Gestión Jurídica, Gestión del SAC, Gestión Tesorería, Gestión Talento Humano, Gestión Contratación, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Auditoría y Control



La medición del Sistema Integrado de Gestión muestra el cumplimiento en un 100% en 9 procesos de los 17 que maneja la Entidad.



La gráfica permite identificar el cumplimiento de los procesos durante el segundo 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

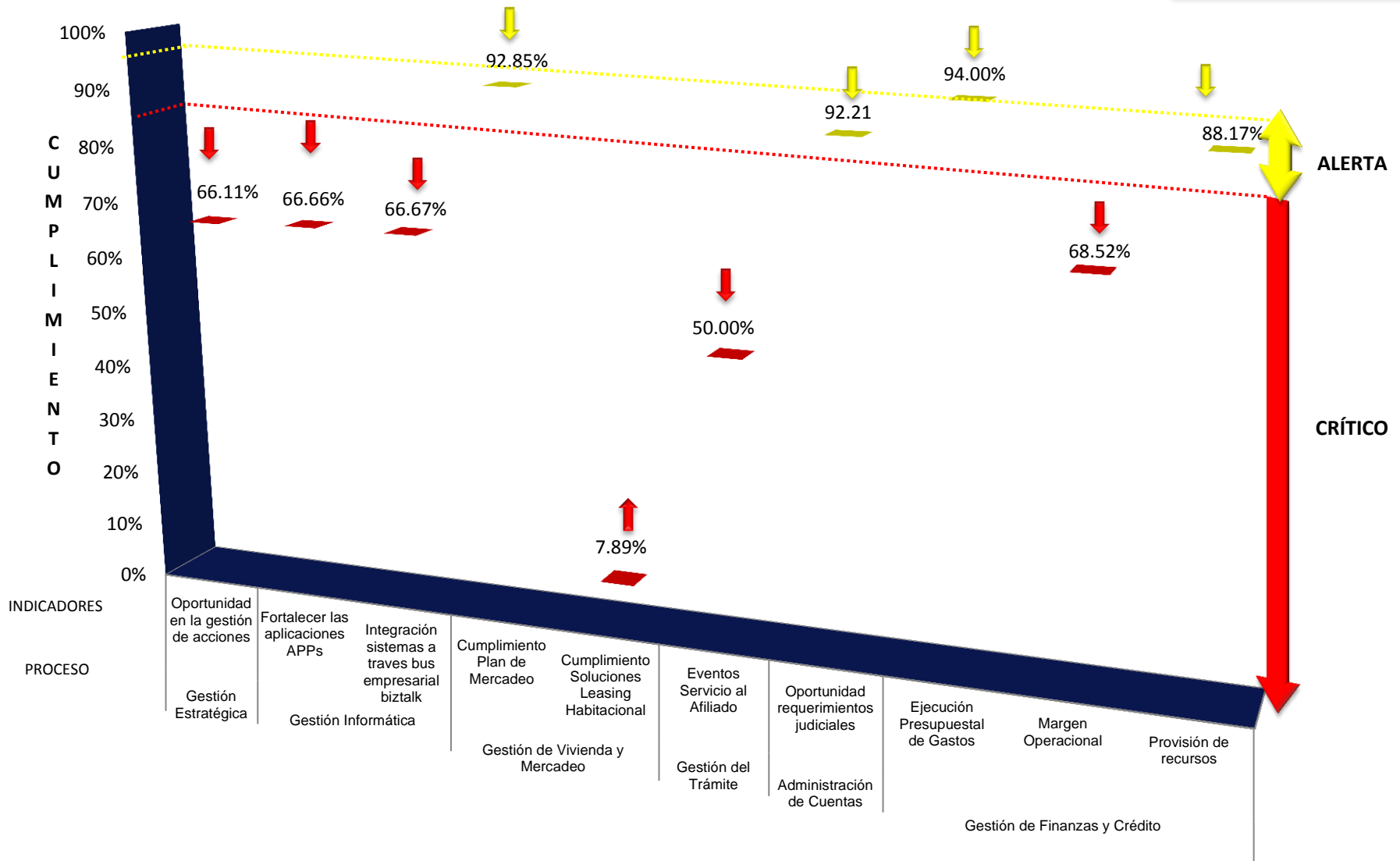
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



4. Indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso

ESCALA DE CUMPLIMIENTO

TRIM II 2016

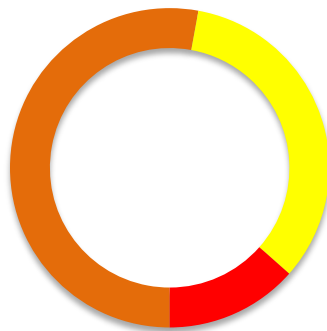


La gráfica muestra los indicadores que al segundo trimestre presentan cumplimiento que los ubican en los rangos de alerta y criticidad, siendo necesario que los Líderes responsables de cada uno de ellos, establezcan estrategias que permitan alcanzar las metas propuestas. La OAPLA realiza seguimiento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

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión Estratégica	Oportunidad en la gestión de acciones	66.11%	55 actividades gestionadas oportunamente de 104 programadas. Prevenir que ocurran situaciones no deseables, eliminar causas de no conformidades, o realizar actividades para mejorar el desempeño de los procesos	AC
	Fortalecer las aplicaciones APP'S	66.66%	No se llevó a cabo la integración de los sistemas de información a través de BizTalk, por ende no fue posible llevar a cabo el fortalecimiento de las APP 's	
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Integración sistemas a través bus empresarial BizTalk	66.67%		
	Cumplimiento Plan de Mercadeo	92.85%	No se realizaron convenios	
	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	7.89%	15 viviendas entregadas de 190 programadas	AC

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión del Trámite	Eventos Servicio al Afiliado	50.00%	El incumplimiento obedece a que el DNP modifico la programación inicialmente realizada.	AC
Administración de Cuentas	Oportunidad requerimientos judiciales	92.21%	Llegada de requerimientos judiciales de forma masiva por parte de la Unidad Ejecutora Policía Nacional, que corresponde a 377 afiliados.	AP
Gestión de Finanzas y Crédito	Ejecución Presupuestal de Gastos	94.00%	el presupuesto de gastos e inversión alcanzó una ejecución del \$699,502 millones, \$45.837 por debajo de la meta establecida.	AP
	Margen Operacional	68.52%	Se tuvo como resultado del margen operacional un 23.98% que de acuerdo a lo proyectado en alcanzar un 35%, obtiene un cumplimiento del 68.52%,	AC
	Provisión de recursos	88.17%	Se alcanzó una provisión de recursos por valor de \$70.756 millones de un proyectado de \$80.246; el resultado del indicador se debe al comportamiento que ha tenido el IPC durante el año 2016.	AP

OPORTUNA
53%



INOPORTUNA
34%

SIN SEGUIMIENTO A LA FECHA
13%

RESULTADO	52.88%
META	80.00%
CUMPLIMIENTO	66.11%

PROCESO	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	Total Actividades
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	1	14	3	18
AUDITORÍA Y CONTROL	3	4		7
GESTIÓN CONTRATACIÓN	1			1
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	9		1	10
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	2	2		4
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	4	3	1	8
GESTIÓN DEL RIESGO	1			1
GESTIÓN DEL SAC	3	1		4
GESTIÓN DEL TRÁMITE	8	1	2	11
GESTIÓN DOCUMENTAL	4	5		9
GESTIÓN ESTRATÉGICA	9			9
GESTIÓN FINANZAS Y CRÉDITO	2	1	1	4
GESTIÓN INFORMÁTICA	1		1	2
GESTIÓN JURÍDICA			3	3
GESTIÓN TALENTO HUMANO	5	1	2	8
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	3		5
Total general	55	35	14	104

INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO

TRIM II 2016

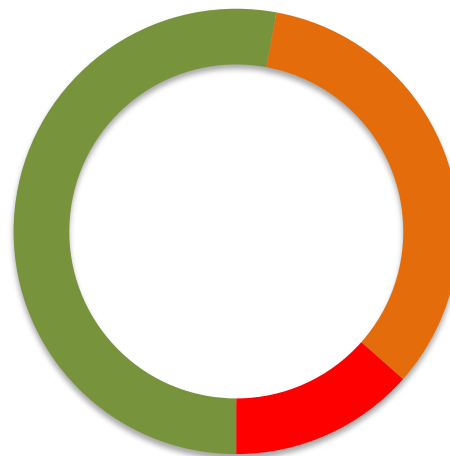
NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP/TO	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión Estratégica	Oportunidad en la gestión de acciones	66.11%	55 actividades gestionadas oportunamente de 104 programadas. Los líderes de los procesos son responsables de la gestión oportuna de las actividades de las acciones abiertas ya que estas buscan prevenir que ocurran situaciones no deseables, evitar causas de no conformidades, o realizar actividades para mejorar el desempeño de los procesos	AC
	Fortalecer las aplicaciones APPs	66.66%	2 actividades gestionadas de 3 programadas. Se realizó la revisión de la imagen corporativa y la definición de las funcionalidades, el estudio previo, quedando pendiente el contrato.	AC
Gestión Informática	Integración sistemas a través bus empresarial biztalk	66.67%	2 actividades gestionadas de 3 programadas. Se realizó inventario de Web Service y necesidades, el estudio previo, quedando pendiente el contrato	AC
	Cumplimiento Plan de Mercadeo	92.85%	2 actividades gestionadas de 3 programadas. Se realizó la revisión de la imagen corporativa y la definición de las funcionalidades, el estudio previo, quedando pendiente el contrato.	AP
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	7.89%	15 viviendas entregadas de 190 programadas. Este modelo sigue rezagado en cuanto al cumplimiento de la meta, debido al alto nivel de endeudamiento que tienen los afiliados impidiéndoles obtener el financiamiento para la adquisición de vivienda por este modelo.	AC

INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO

TRIM II 2016

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP/TO	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión del Trámite	Eventos Servicio al Afiliado	50.00%	<p>Participación en un evento de dos programados. Sin embargo, dichos eventos están sujetos a una programación externa que fue modificada y comunicada al proceso durante el periodo a medir.</p> <p>La feria nacional de atención al ciudadano Villa Rosario-Norte de Santander se llevó a cabo el 30 de julio de 2016.</p>	AC
Administración de Cuentas	Oportunidad requerimientos judiciales	92.21%	<p>Llegada de requerimientos judiciales de forma masiva por parte de la Unidad Ejecutora Policía Nacional, que corresponde a 377 afiliados.</p> <p>Implementación y ajuste del nuevo Sistema de Información WM en los flujos de trámites judiciales en cuanto a tiempo recorrido y ejecución de respuestas.</p>	AP
	Ejecución Presupuestal de Gastos	94.00%	<p>el presupuesto de gastos e inversión alcanzó una ejecución del \$699,502 millones, \$45.837 por debajo de la meta establecida.</p>	AP
Gestión de Finanzas y Crédito	Margen Operacional	68.52%	<p>Se tuvo como resultado del margen operacional un 23.98% que de acuerdo a lo proyectado en alcanzar un 35%, obtiene un cumplimiento del 68.52%, consecuencia del incremento que ha tenido el IPC durante el año 2016 y que para el mes de junio se situó en el 8.60% comparado con el mismo mes del año 2015 que fue de 4.42%.</p>	AC
	Provisión de recursos	88.17%	<p>Se alcanzó una provisión de recursos por valor de \$70.756 millones de un proyectado de \$80.246; el resultado del indicador se debe al comportamiento que ha tenido el IPC durante el año 2016, impactando un valor superior en el reconocimiento de intereses en las cuentas individuales y además un efecto negativo en el valor que se destina a la provisión de recursos.</p>	AP

OPORTUNA
53%



INOPORTUNA
34%

**SIN SEGUIMIENTO
A LA FECHA**
13%

PROCESO	OPORTUNA	INOPORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	Total Actividades
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	1	14	3	18
AUDITORÍA Y CONTROL	3	4		7
GESTIÓN CONTRATACIÓN	1			1
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	9		1	10
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	2	2		4
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	4	3	1	8
GESTIÓN DEL RIESGO	1			1
GESTIÓN DEL SAC	3	1		4
GESTIÓN DEL TRÁMITE	8	1	2	11
GESTIÓN DOCUMENTAL	4	5		9
GESTIÓN ESTRATÉGICA	9			9
GESTIÓN FINANZAS Y CRÉDITO	2	1	1	4
GESTIÓN INFORMÁTICA	1		1	2
GESTIÓN JURÍDICA			3	3
GESTIÓN TALENTO HUMANO	5	1	2	8
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	3		5
Total general	55	35	14	104

RESULTADO	52.88%
META	80.00%
INDICADOR	66.11%



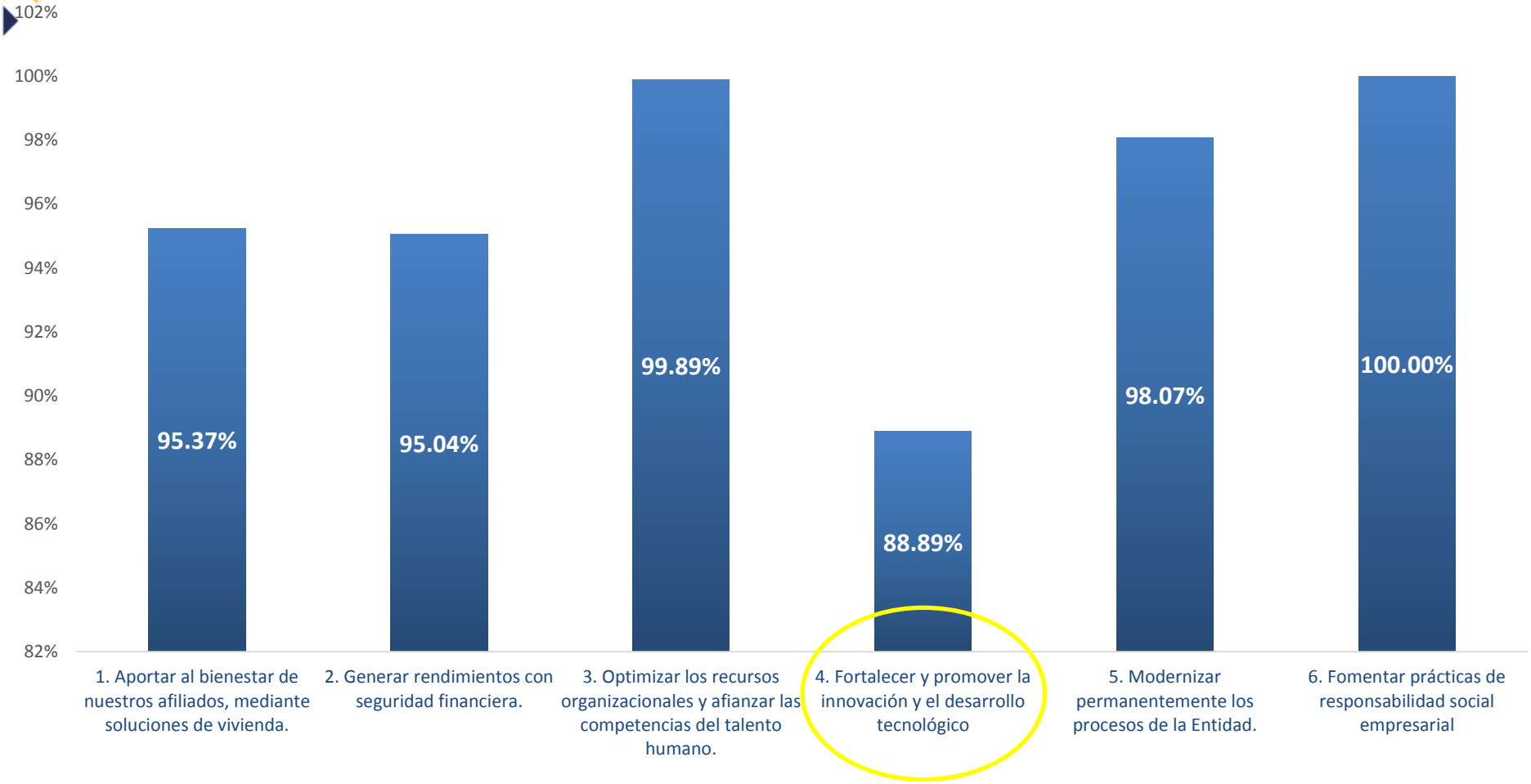
cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



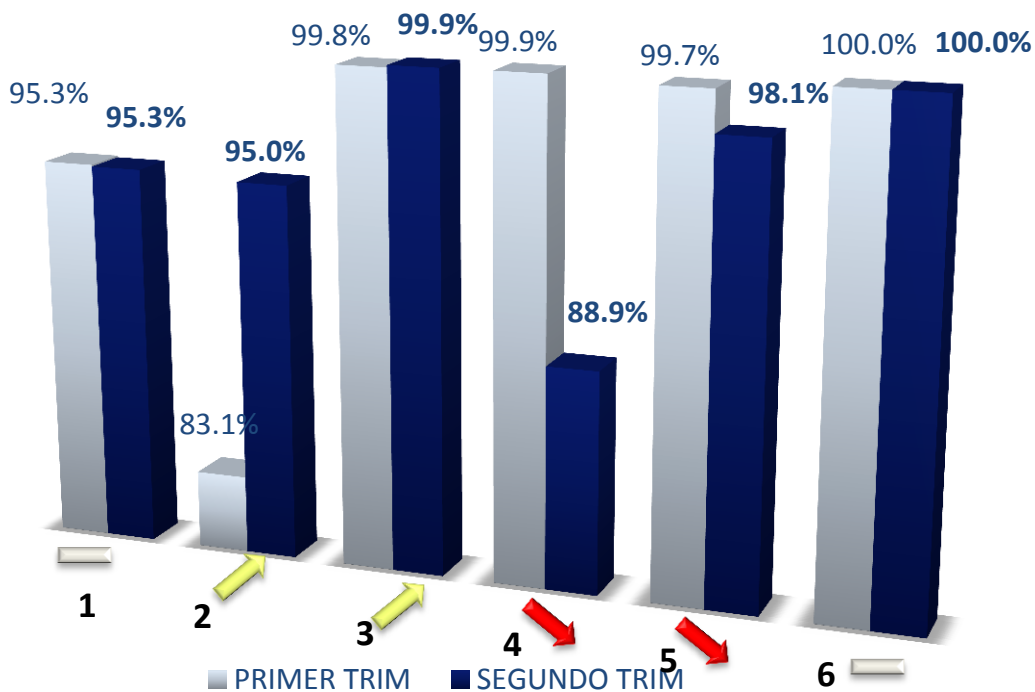
5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de calidad

PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



Fortalecer las aplicaciones APPs 66.66%
Integración sistemas a través bus empresarial biztalk 66.67%

COMPORTAMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD PRIMER SEMESTRE



- 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

96.28 %

Trimestre I

96.21 %

Trimestre II

Porcentaje desconcentración / Atención personal incluyente: Se realizaron 95.413 atenciones a nivel nacional, de las cuales 68.313 se hicieron en los puntos de atención diferentes en la sede principal, cumpliendo con la meta establecida.

Oportunidad tiempo global expedientes: De acuerdo con el reporte de tiempo global se determina que de los 19.649 expedientes, fueron procesados y pagados en el periodo 17.932, evidenciando un cumplimiento de 91.26%, el equivalente al 8.74% que son 1.717 expedientes quedaron fuera de tiempo por la puesta en marcha del nuevo gestor documental

Índice global satisfacción al afiliado: Se obtuvo un promedio general de 4.5 puntos, superando la meta de 4.1 puntos, destacándose, biometrías, quejas y reclamos e infraestructura con 4.6 puntos cada una.

TIR promedio ponderada: En el segundo trimestre de 2016, el valor del portafolio de inversiones de la Entidad, aumento en un 2.5%, pasando de \$5.7 billones a 5.9 billones y la TIR promedio ponderada, paso de 10.01 a 10.46.

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



Automatización del tramites: Se adelantaron las tres actividades programadas referente a: Extractos, movimientos y haberes, pre trámite, integración con el portal transaccional y trámite virtual de cesantías, análisis y diseño.

Identificación afiliados: Se realizaron 18.558 enrolamientos biométricos cumpliendo con la meta programada, para este trimestre se utilizó la herramienta de text to speech para distribuir 13.240 mensajes a afiliados que se encuentran pendientes de enrolamiento biométrico

Defensa intereses de la Entidad: Para el segundo trimestre de 2016 se evidencia un cumplimiento del 100% del indicador obteniendo como resultado 0 pesos de valor de las condenas frente al valor de las pretensiones, siendo la meta no superar el 30%.

- ❑ DAR APERTURA DE MANERA INMEDIATA A LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRODUCTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL SEGUNDO 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

