



# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## **ANÁLISIS DESEMPEÑO POR PROCESOS**

### **PRIMER TRIMESTRE 2016**

- 1. Indicadores objeto de la medición del SIG**
- 2. Desempeño por procesos del SIG**
- 3. Indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso**
- 4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política**
- 5. Recomendaciones**



# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

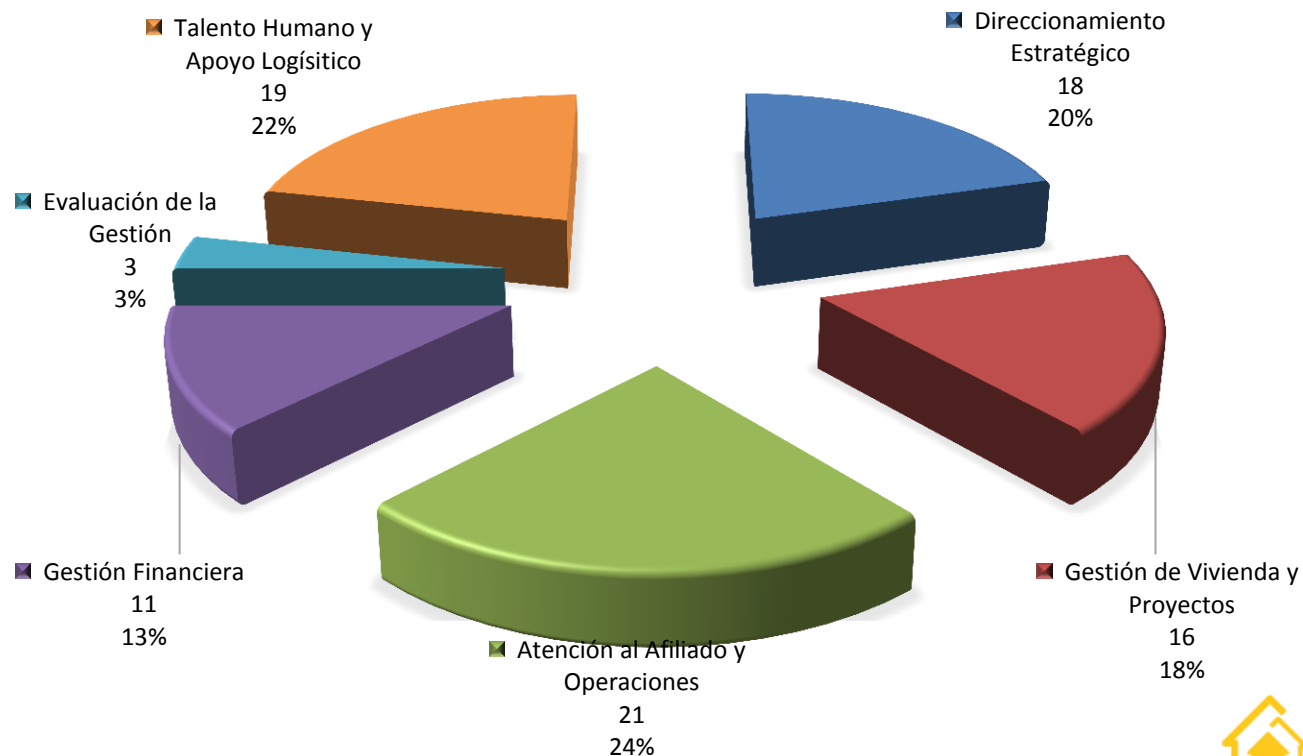


## **1. Indicadores objeto de la medición del SIG**

# TOTAL INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN

TRIM I 2016

MACROPROCESO	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total general
Direccionamiento Estratégico	14	2	2	18
Gestión de Vivienda y Proyectos	13	1	2	16
Atención al Afiliado y Operaciones	9	10	2	21
Gestión Financiera	6	4	1	11
Evaluación de la Gestión	3			3
Talento Humano y Apoyo Logístico	11		8	19
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>88</b>





# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



## 2. Desempeño de Procesos del SIG



# CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN TRIMESTRE I 2016 = 97,60%

REQUISITOS DEL AFILIADO

SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



## PROCESOS MISIONALES

### GESTIÓN DE VIVIENDA Y PROYECTOS



### ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES



### GESTIÓN FINANCIERA

## PROCESOS APOYO

### TALENTO HUMANO Y APOYO LOGÍSTICO



## PROCESOS EVALUACIÓN

### EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN



TIPO DE PROCESO

MACROPROCESO

PROCESO

MAPA DE PROCESOS CAJA HONOR

(Acta No.1 del 31 de Marzo de 2015, Comité Institucional de Desarrollo Administrativo)

● Medición por proceso



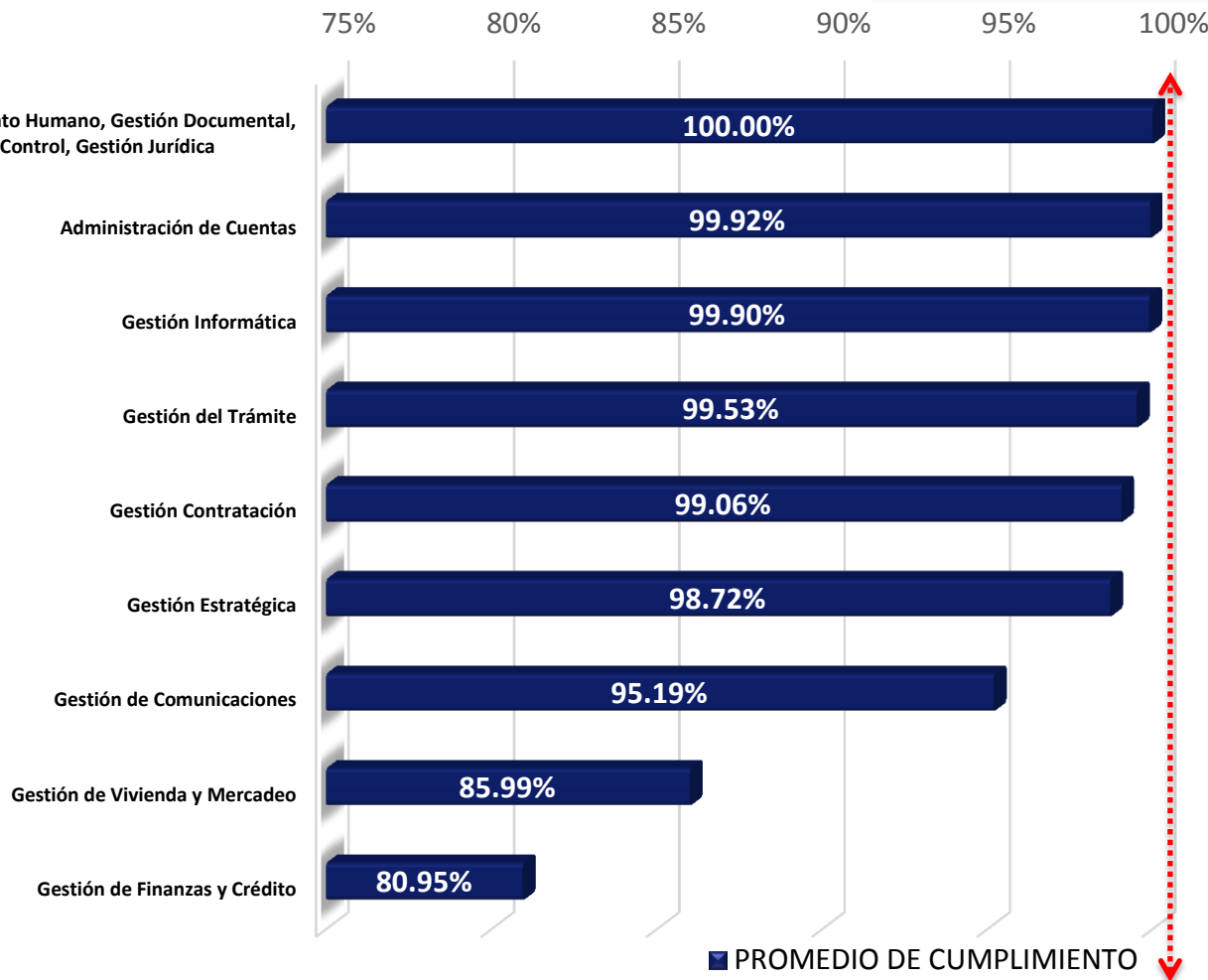
# DESEMPEÑO POR PROCESOS 97.60%

TRIM I 2016

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



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 primer 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



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

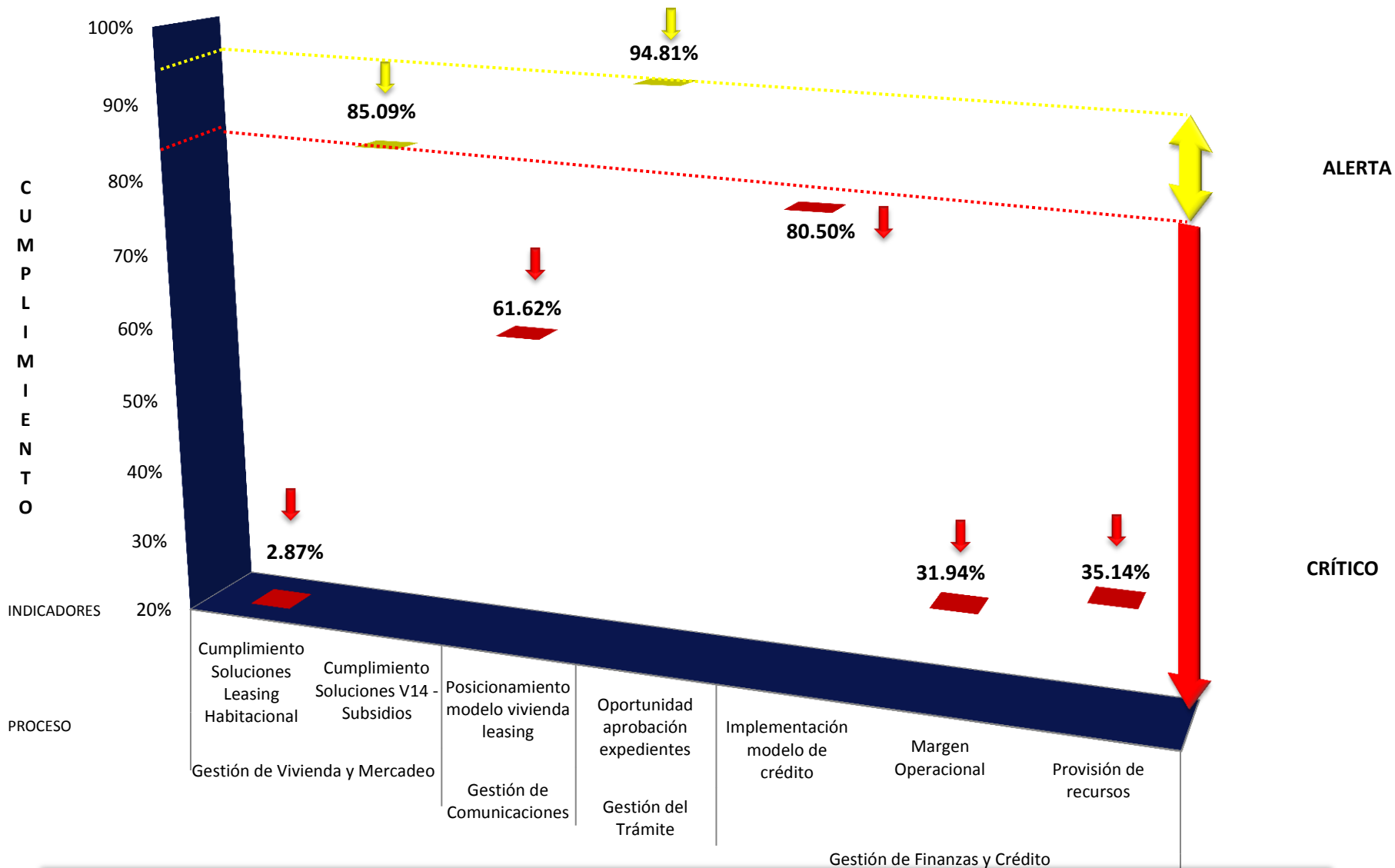


NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP/TO
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	2.87%
	Cumplimiento Soluciones V14 - Subsidios	85.09%
Gestión de Comunicaciones	Posicionamiento modelo vivienda leasing	61.62%
Gestión del Trámite	Oportunidad aprobación expedientes	94.81%
	Implementación modelo de crédito	80.50%
Gestión de Finanzas y Crédito	Margen Operacional	31.94%
	Provisión de recursos	35.14%

- El impacto a la medición del Proceso de Gestión de vivienda y Mercadeo, está directamente relacionado con el no cumplimiento de la meta del Modelo Leasing Habitacional, entregando 5 soluciones de vivienda de 800 programadas.
- El impacto a la medición del Proceso de Gestión de comunicaciones se debe al resultado de la encuesta aplicada a 119 afiliados de la Entidad, para medir el posicionamiento del Modelo Leasing Habitacional, el cual dio como resultado que el 55.46% conocen el modelo, por lo que su cumplimiento frente a la meta fue del 61.62%
- El Proceso Gestión del Trámite se vio impactado por novedades presentadas en el momento de la revisión por parte de seguridad documental e inconsistencias que debían ser subsanadas por los afiliados afectando la oportunidad aprobación de los trámites.
- Es de anotar que el comportamiento de las variables macroeconómicas del país, incidieron directamente en el resultado de los indicadores del proceso de Gestión del Finanzas y Crédito, ya que este se ven afectados por el incremento del reconocimiento de intereses a los Afiliados por el aumento en el IPC. Por otro lado, de acuerdo con el cronograma de actividades para la implementación modelo de crédito, se cumplieron a satisfacción 33 actividades de las 41 programadas para el I trimestre del año 2016, quedando pendientes 8 actividades de entregar por parte del proveedor.

# ESCALA DE CUMPLIMIENTO

TRIM I 2016



La gráfica anterior muestra los indicadores que al primer 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.



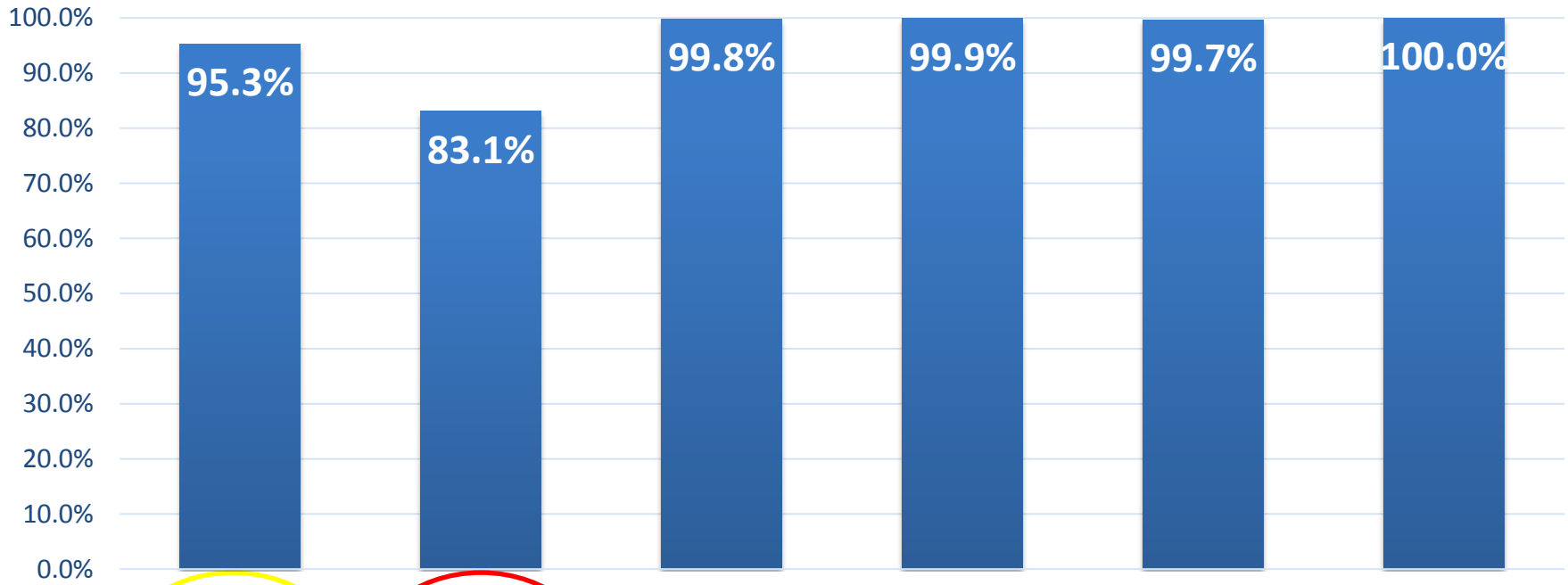
# cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



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

# PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.

2. Generar rendimientos con seguridad financiera.

3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.

4. Fortalecer y promover la innovación y el desarrollo tecnológico

5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad.

6. Fomentar prácticas de responsabilidad social empresarial

Implementación modelo de crédito  
Margen Operacional  
Provisión de recursos

80.5%  
31.9%  
35.1%

Implementación modelo de crédito  
Margen Operacional  
Provisión de recursos

80.5%  
31.9%  
35.1%

**Metas de vivienda:** Para la vigencia 2016, Caja Honor definió la meta estratégica de facilitar el acceso a 15.100 afiliados a una solución de vivienda a través de los diferentes modelos de atención y durante el año 2016, con corte a 31 de marzo, se presentó una ejecución del 21.12%, correspondientes a 3.190 viviendas, superando en 1.4 la meta propuesta.

**Oportunidad trámite expedientes aportes y subsidios:** Durante el I trimestre del año 2016, se tramitaron oportunamente 6.716 expedientes de un total de 6.770 expedientes recibidos, cumpliendo con la meta prevista.

**Índice global satisfacción al afiliado:** De acuerdo con la encuesta realizada por la Firma Centro Virtual de Mercadeo, se refleja un resultado de 4.56 puntos de satisfacción, cumpliendo con la meta prevista.

**Porcentaje desconcentración:** De un total de 99.479 atenciones a nivel nacional, 67.615 fueron en sedes diferentes a la sede principal, cumpliendo con la meta prevista.

**Tiempo de atención para trámite:** Se obtuvo una sumatoria de 786.793 minutos y un total de atenciones de 96.594, cumpliendo con la meta prevista.

**Oportunidad aprobación expedientes:** Se aprobaron en un tiempo menor a dos días 14.520 expedientes de un total de 17.468, cumpliendo con la meta prevista.

**Oportunidad tiempo global expedientes:** Se tramitaron 15.601 expedientes en un tiempo menor a seis días de un total de 16.468 expedientes recibidos, cumpliendo con la meta prevista.



**Identificación afiliados:** Se realizaron 3.673 biometrias de 3.272 programadas para el I trimestre de 2016, cumpliendo con la meta prevista.

**Consecución de recursos con destino al Fondo de Solidaridad:** En el mes de febrero de 2016, se recibió la suma de \$6.222 millones, por parte del Ministerio de Defensa Nacional, cumpliendo con la meta prevista.

**Ahorro de recurso energéticos:** El consumo promedio por persona en el I trimestre de 2016, fue de 0.42 KWATT/H, cumpliendo con la meta prevista.

**Ahorro de recursos hídricos:** El consumo promedio por persona fue de 0.44 M2, cumpliendo con la meta prevista.

**Automatización flujos documentales:** Durante el I trimestre de 2016, se tenía programado la automatización de un flujo documental, llevando a automatización tres flujos documentales, cumpliendo con la meta prevista.

**Impacto del plan de bienestar:** Se obtuvo un total de 93 funcionarios satisfechos frente a un total 100 encuestados, cumpliendo con la meta prevista.

**Mantenimiento y actualización plataforma tecnológica:** Se realizó el diseño del tercer piso, que será intervenido en cuanto a cableado estructurado, fortalecimiento Data Center, cumpliendo con la meta prevista.

**Defensa intereses de la Entidad:** Se recibieron pretensiones de procesos por un valor de \$1.168.847.538, de los cuales Caja Honor, no efectuó ningún desembolso

**Se llevó a cabo la Estrategia para la rendición de cuentas de la gestión adelantada por Caja Honor, del año 2015.**

**❑ DAR APERTURA DE MANERA INMEDIATA A LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRODUCTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DEL PRIMER TRIMESTRE 2016:**

- Soluciones leasing Habitacional (Crítico) **Avanzar en el plan de acción establecido**
- Posicionamiento modelo vivienda leasing (Crítico) **ACCIÓN CORRECTIVA**
- Implementación modelo de crédito (Crítico) **ACCIÓN CORRECTIVA**
- Margen Operacional, Provisión de recursos **ACCIÓN DE MEJORA**
- Cumplimiento Soluciones V14 – Subsidios **ACCIÓN PREVENTIVA**
- Oportunidad aprobación expedientes **ACCIÓN PREVENTIVA**

**❑ 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** 

