

# Análisis Desempeño de Procesos

## I trimestre de 2021



Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Mayo 2021



[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)

# AGENDA

1. Presentación de objetivos.
2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión Integrado - SGI, I trimestre de 2021.
3. Desempeño de procesos del SGI, I trimestre de 2021.
4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, I trimestre de 2021.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en el I trimestre de 2021.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, I trimestre de 2021.
7. Conclusiones y recomendaciones.





Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



# 1. PRESENTACIÓN DE OBJETIVOS



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## Objetivo general

Analizar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el primer trimestre de 2021.

## Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el primer trimestre de 2021.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento del primer trimestre de 2021.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del primer trimestre de 2021.



## 2. INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

# Indicadores SGI

## Tipo de Indicador

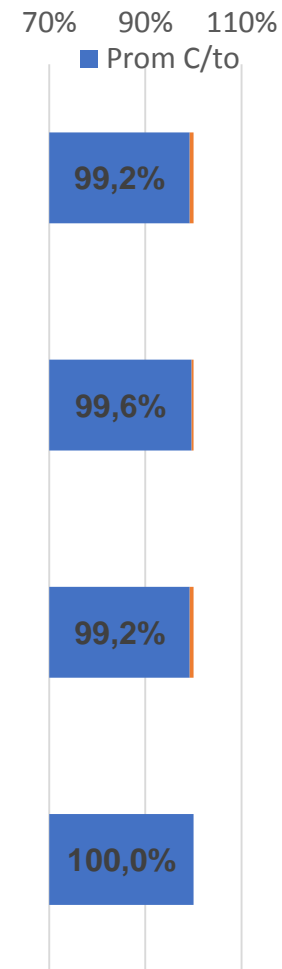


**Eficacia: 74** de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

**Eficiencia: 14** permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

**Efectividad: 13** permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

**Ambiental: 4** permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo



Debido a la frecuencia de medición, **105 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **primer trimestre de 2021**. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

# 105

Indicadores

**17** indicadores de nivel estratégico  
**88** indicadores de nivel operacional





**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

### 3. DESEMPEÑO DE PROCESOS



La seguridad  
es de todos

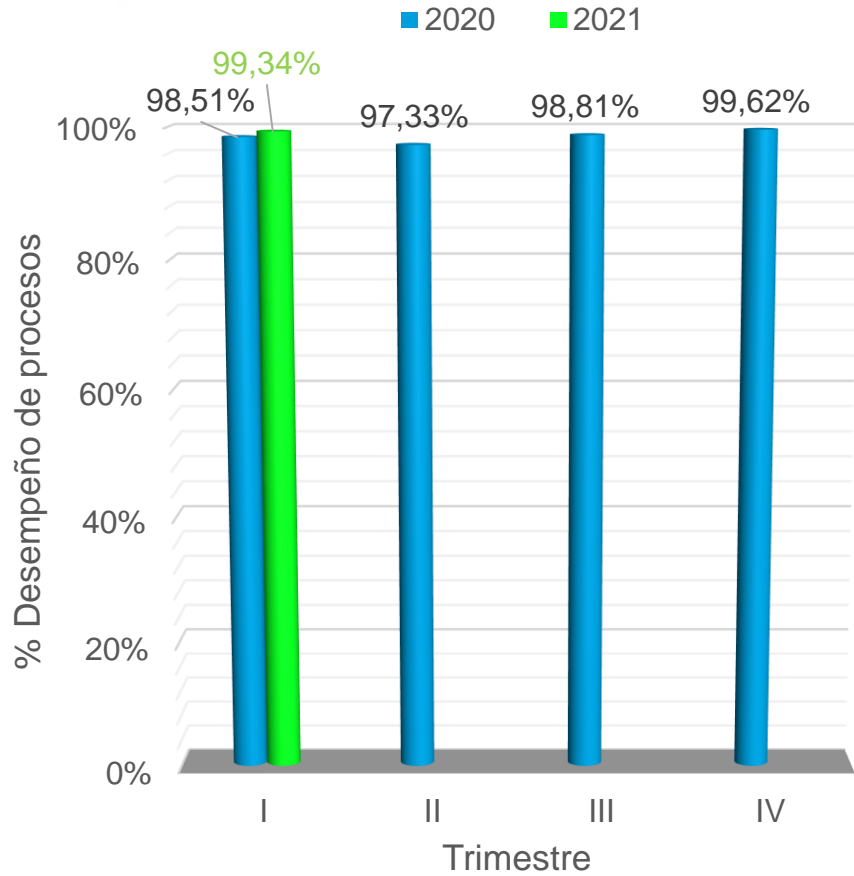
Mindefensa



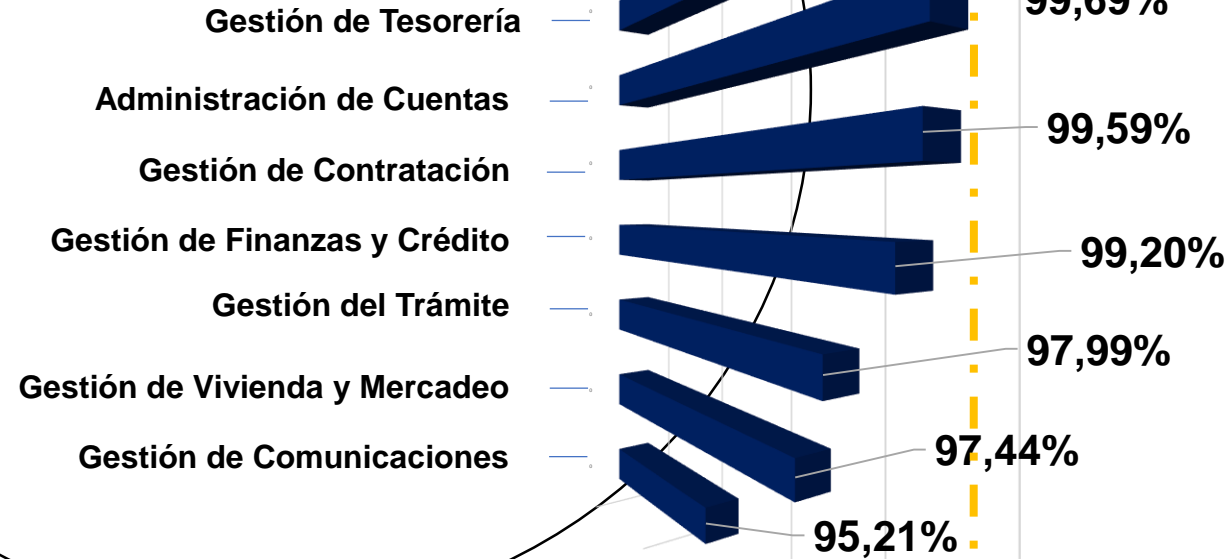
cajaHonor

# Medición del desempeño de procesos

# 99.34%/Meta



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



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





**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

### **3. PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD**



La seguridad  
es de todos

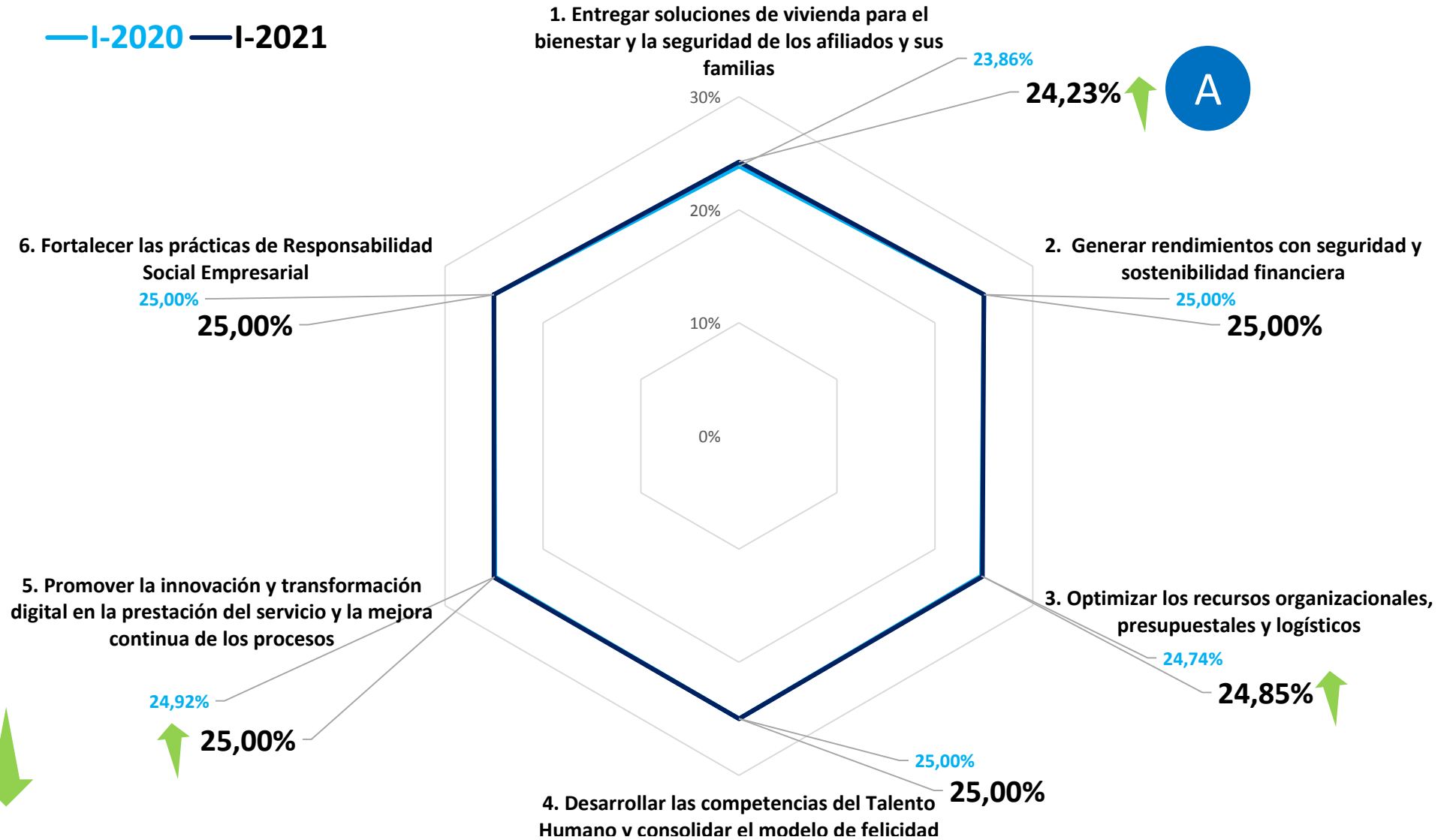
Mindefensa



cajaHonor

# Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos I Trimestre 2021 (25%)

— I-2020 — I-2021



A

Trim I-2020

24.75%

Trim II-2020

24.30%

Trim III-2020

24.77%

Trim IV-2020

24.90%

Trim I-2021

24.85%





caja

## Indicadores con cumplimiento por debajo del 95% que impactaron en el cumplimiento de los objetivos

A

Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	
Seguidores en redes sociales	71,3%
Soluciones de vivienda V8	75,4%
Tiempo trámites atendidos ATEAF	92,5%



## **5. INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS**





cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y mercadeo

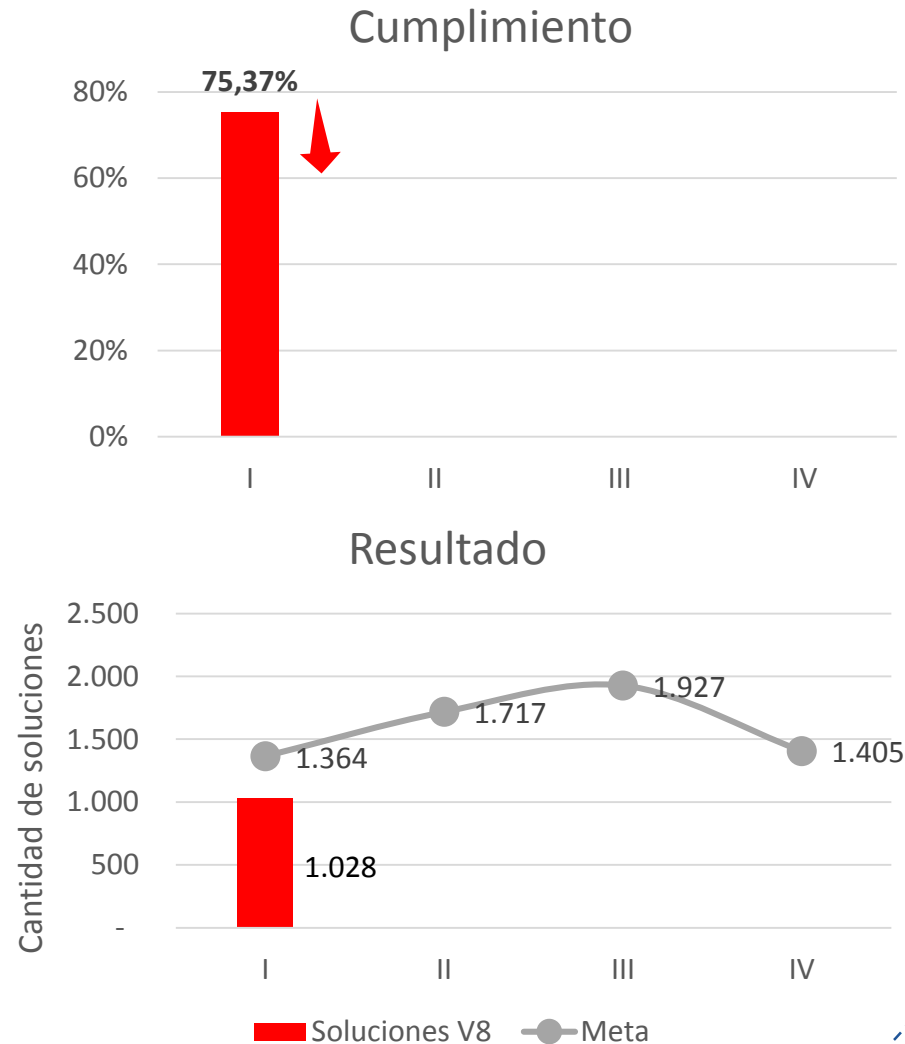


### Soluciones de vivienda V8

Cumplimiento ideal

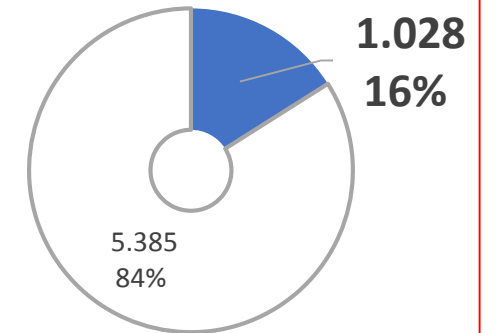
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el primer trimestre de 2021 se tramitaron 1.028 soluciones de vivienda 8 de las 1.364 programadas para un 75,37% de cumplimiento.

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 6413 Sol. V8**

Acción correctiva



cajaHonor

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y mercadeo

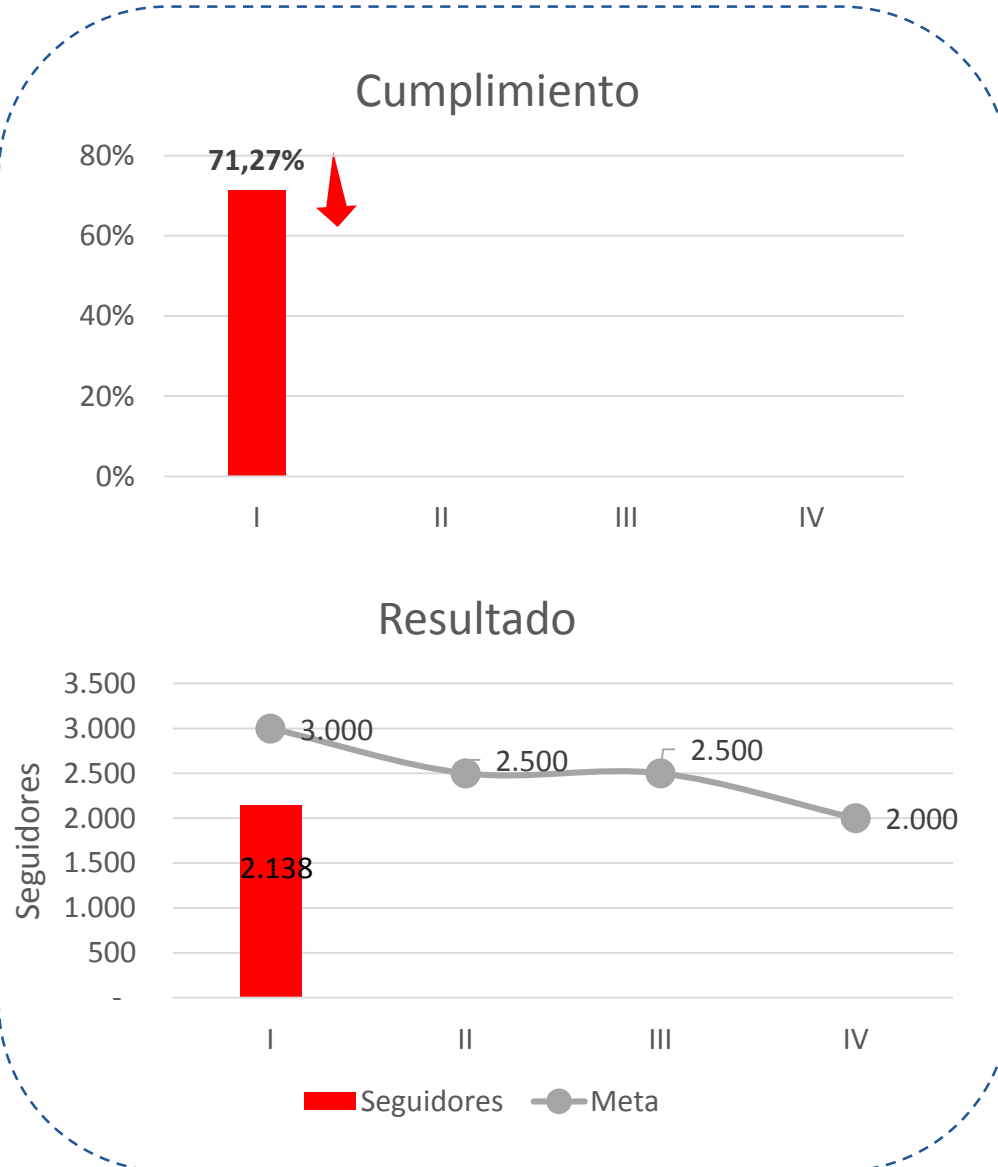


### Seguidores en redes sociales

Cumplimiento ideal

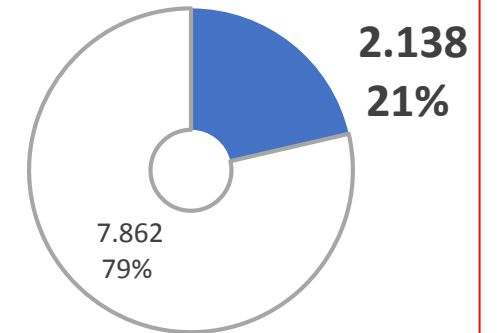
Acción de mejora

Acción Correctiva



En el primer trimestre de 2021 se aumentó el número de seguidores en redes sociales en 2,138 de 3000 proyectados, correspondiente al 21,38% de la meta prevista, con un nivel de cumplimiento del 71,27%

### Cumplimiento frente al año



**Meta del año: 10,000 Seguidores**

Acción correctiva





cajaHonor

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Proceso Gestión del Trámite



**Tiempo  
trámites  
atendidos  
ATEAF**

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el I trimestre de 2020, se recibieron y gestionaron en 2 días 24,303 trámites de los 26,2662 realizados, correspondiente a un cumplimiento del 92,53%

## 6. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA



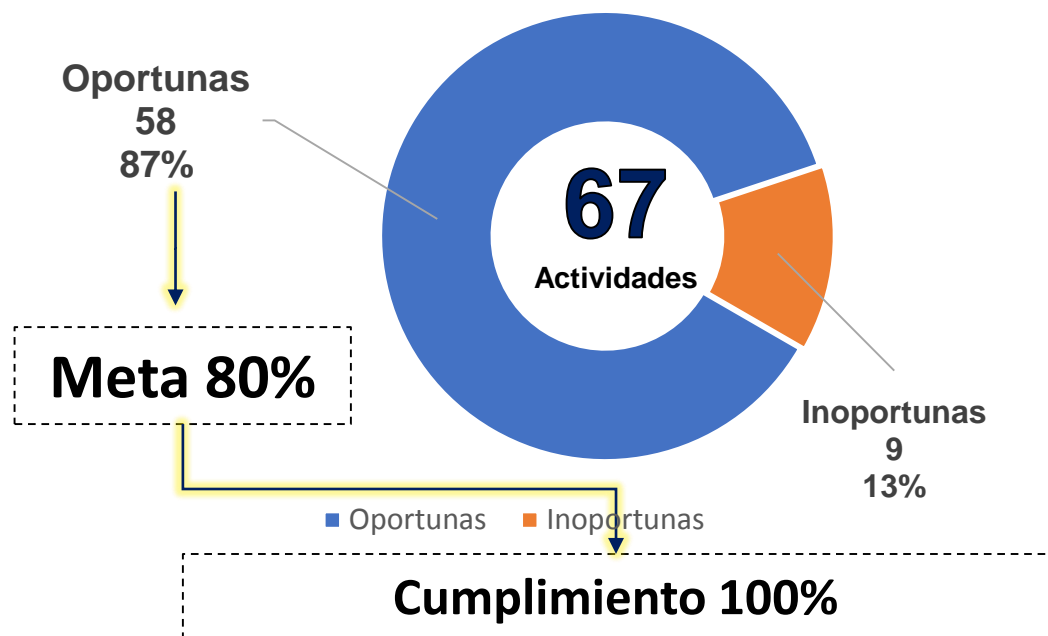
# Gestión de acciones del SGI - I trimestre 2021

**39**  
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora	<b>22</b>	22
Correctivas	<b>17</b>	17
Auditoría	<b>0</b>	
<b>Total</b>	<b>39</b>	

Oportunidad en las Actividades de las Acciones



Proceso	Acciones		Actividades	
	Mejora	Correctivas	Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Mercadeo	4	2	12	1
G. Documental	1		2	
G. Finanzas y Crédito	1		1	
G. Tesorería	1		1	
G. del SAC	2		4	1
G. Estratégica	2		4	
G. Trámite	11	15	34	7
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>58</b>	<b>9</b>



## 7. CONCLUSIONES



- El desempeño de los procesos de la Entidad, obtuvo un resultado del 99.34 % frente a la meta de 96%, representó un cumplimiento del 100 %.
- En el primer trimestre de 2021 el resultado del indicador es de 99,83% superando la meta de 96%, cumpliendo con el Plan de Acción Institucional – PAI en 100%. Perspectivas BSC: Afiliados 99,65%; Financiera: 100%; Aprendizaje e Innovación 99,65%; Procesos Internos: 100%
- De los 105 indicadores del trimestre, 102 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 1 presentó un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Tiempo trámites atendidos ATEAF) y 2 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda 8 y Seguidores de redes sociales).
- Para el primer trimestre el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 24.85%, frente al 25% esperado.
- En el primer trimestre de 2021 se tramitaron 4.855 soluciones de vivienda de las 4.901 programadas para el 99,06% de cumplimiento



- En el primer trimestre de 2021 se tramitaron y pagaron 26.266 trámites de los cuales 25.590 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 97,43%
- En el primer trimestre de 2021 se provisionaron recursos por un valor de \$ 19.986 de una meta programada de \$ 18,836 millones, superando la meta programada.
- En el I trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 6 % y el comportamiento del IPC fue del 1,56, superando la meta del IPC+3 % y obteniendo un cumplimiento del 100 %.
- En el primer trimestre de 2021 no se presentaron condenas en contra de la Entidad, cumpliendo al 100% con la defensa de intereses de la entidad.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,5 igualando la meta establecida de 4,5 en el primer trimestre.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



CajaHonor



CajaHonor



@CajaHonor



CajaHonor

[www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co)