



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

www.cajahonor.gov.co

Análisis Desempeño de Procesos

I trimestre de 2022



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación
Abril 2022

Código: CO-NA-FM-007

Versión: 008

Fecha de aprobación: 18-01-2022

AGENDA



1. Presentación de objetivos.
2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión Integrado - SGI, I trimestre de 2022.
3. Desempeño de procesos del SGI, I trimestre de 2022.
4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, I trimestre de 2022.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en el I trimestre de 2022.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, I trimestre de 2022.
7. Conclusiones y recomendaciones.

1. PRESENTACIÓN DE OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el primer trimestre de 2022.

Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el primer trimestre de 2022.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento del primer trimestre de 2022.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del primer trimestre de 2022.



2. INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI

Indicadores SGI

Tipo de Indicador

Promedio de C/to
70% 90% 110%

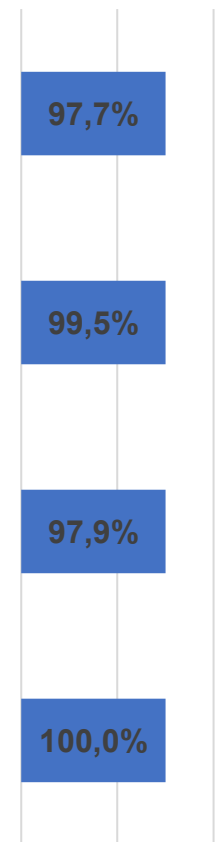


Eficacia: 62 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

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: 3 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo



Debido a la frecuencia de medición, **92 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **primer trimestre de 2022**.

92

Indicadores



3. DESEMPEÑO DE PROCESOS

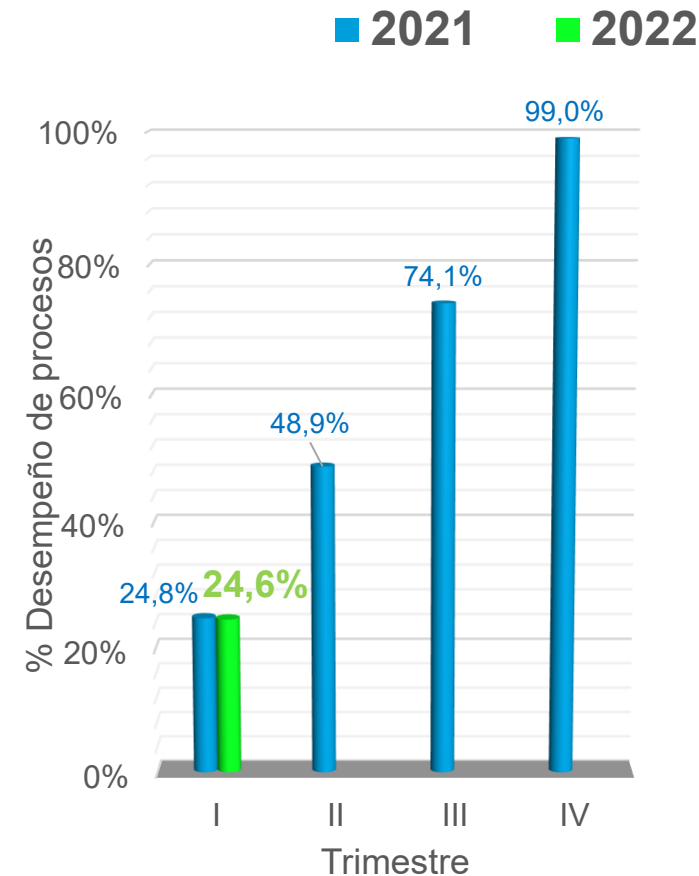
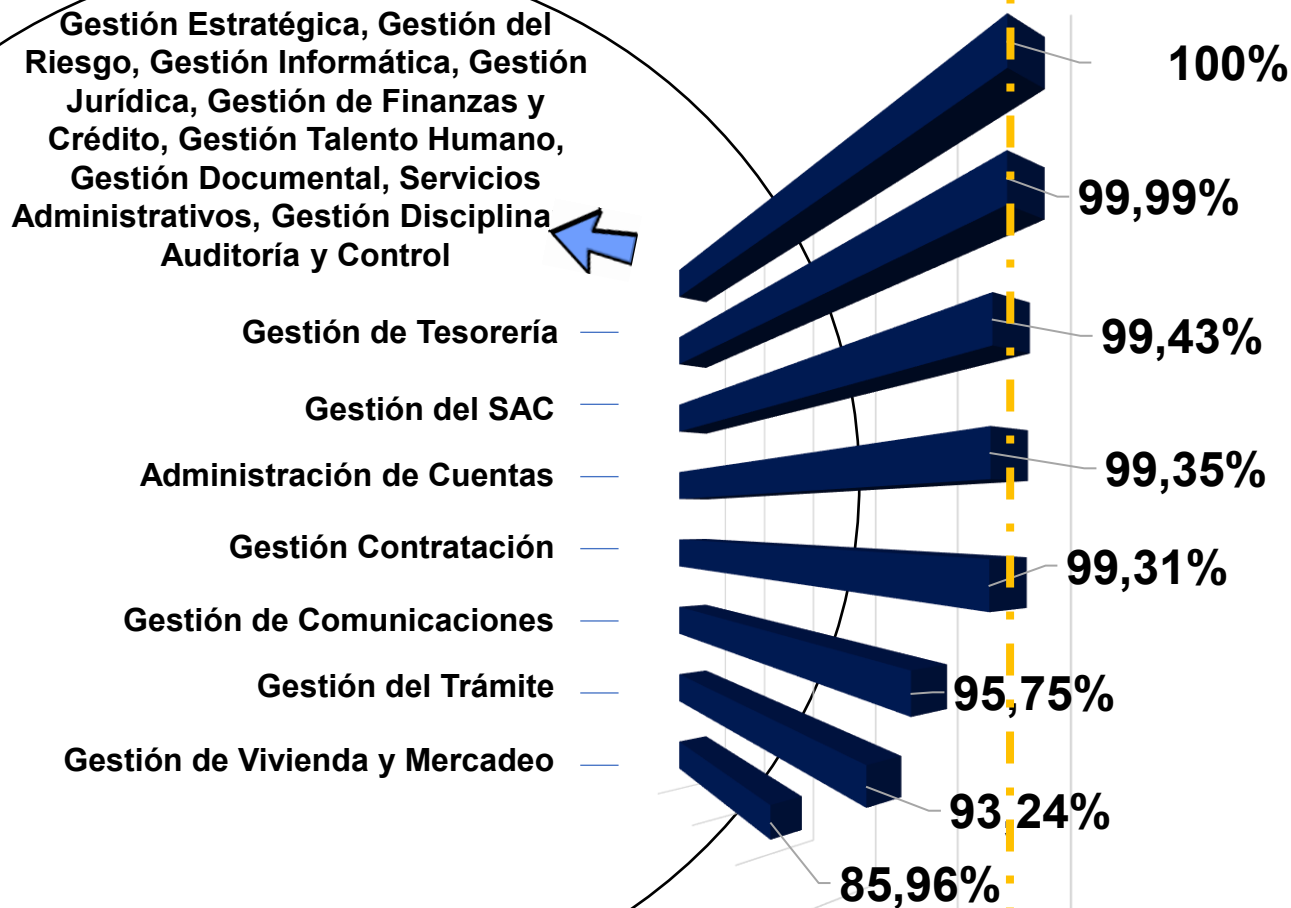


cajaHonor

Medición del desempeño de procesos

Resultado I trimestre

98.41% / Meta 96%



Cumplimiento acumulado

24,6% / Meta 96%

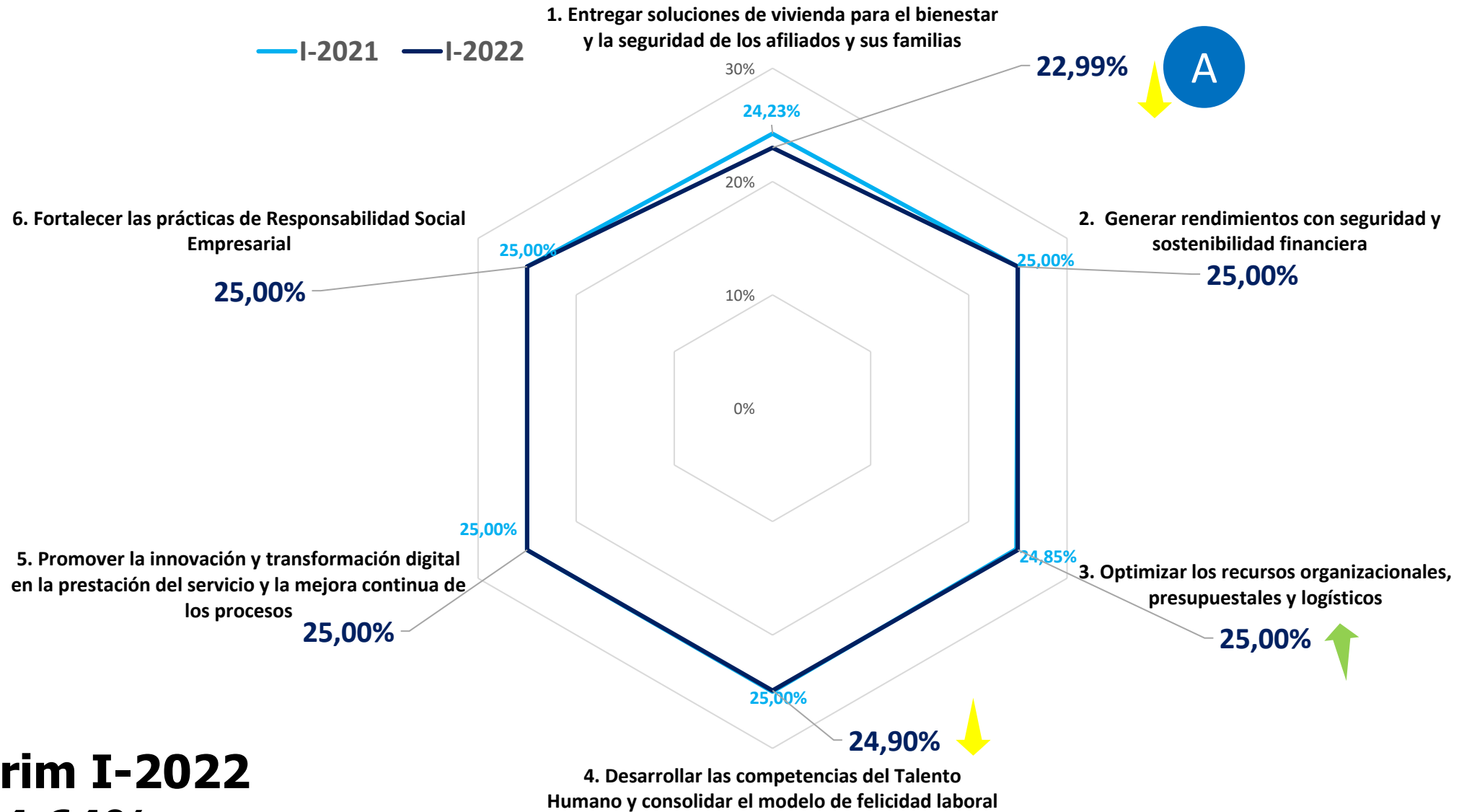
El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso



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



Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos I Trimestre 2022 (25%)



Trim I-2022
24.64%

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

Tiempo global de trámites_2022	90,3%
Tiempo trámites atendidos ATEAF_2022	82,6%
Total soluciones de vivienda _2022	71,1%
Soluciones de vivienda V14_2022	79,4%
Soluciones de vivienda V8_2022	51,8%
Soluciones de vivienda Leasing Habitacional_2022	71,4%
Seguidores en redes sociales _2022	86,6%



5. INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS



Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Vivienda y Mercadeo

En el primer trimestre de 2022 se tramitaron 2.909 soluciones de vivienda 14 de las 3.663 programadas para un 79,42% de cumplimiento.

Soluciones de vivienda V14

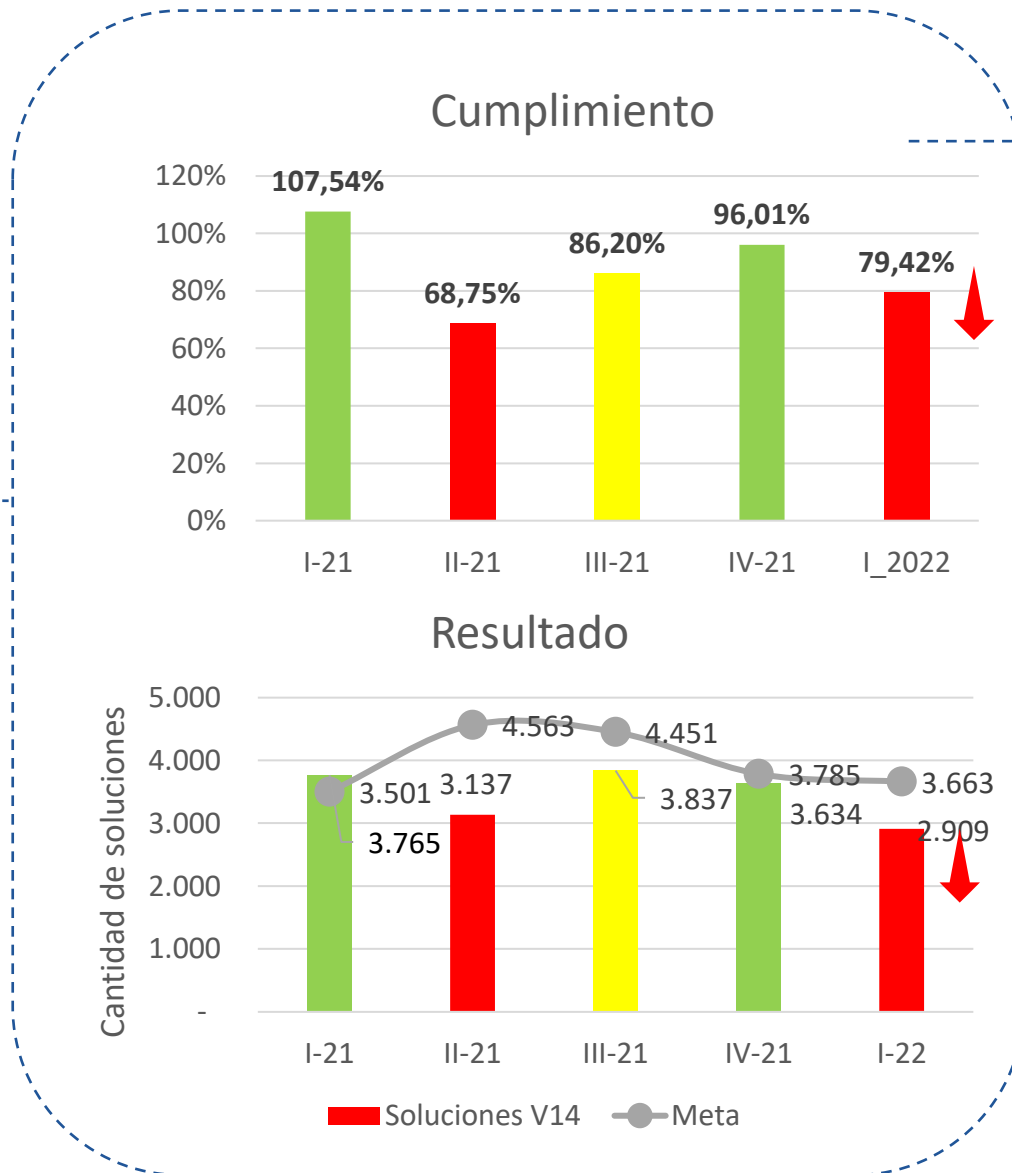
Abierta acción correctiva No. 365

Cumplimiento ideal

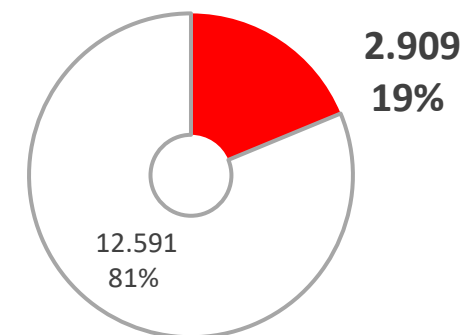
Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



Cumplimiento frente al año



Meta del año: 15.500 Sol. V14

Causas:

- Demoras en los tiempos de entrega de viviendas nuevas, así como la demora en los procesos de escrituración en las notarías y oficina de registro e instrumentos públicos. Dificultad en el desplazamiento de afiliados en área.

Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Vivienda y Mercadeo

Soluciones de vivienda V8

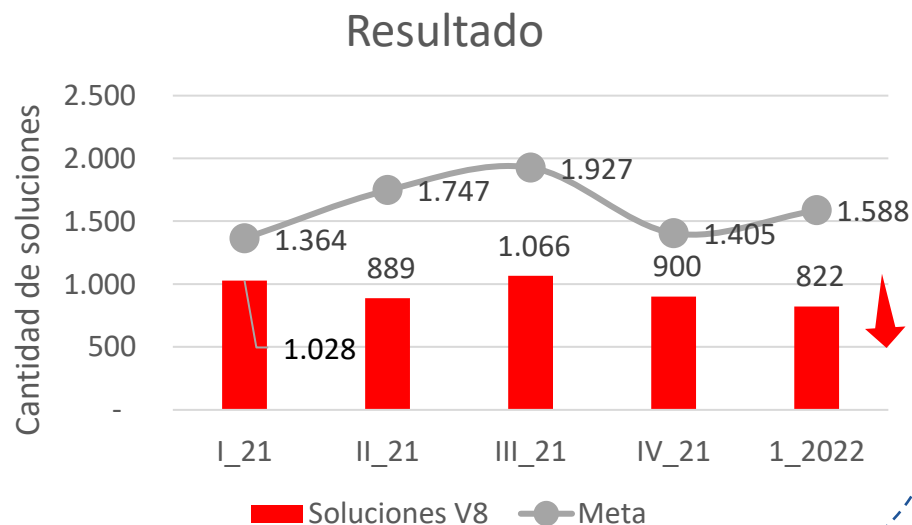
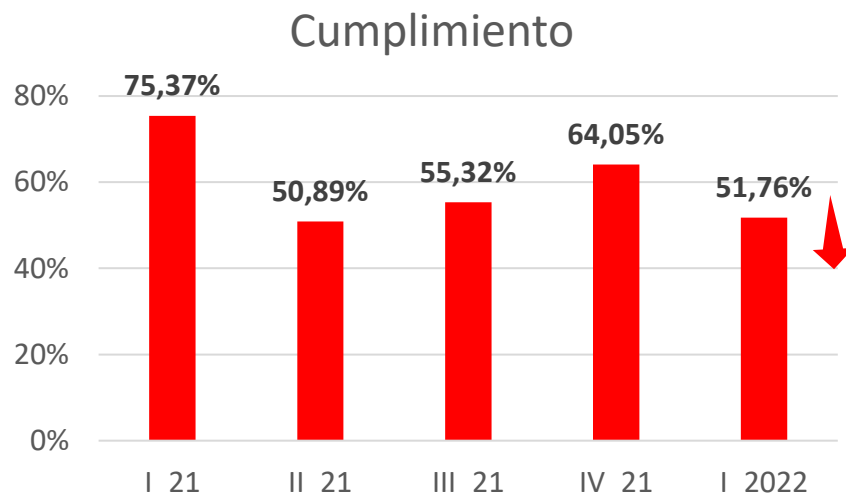
Abierta acción correctiva No. 364

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

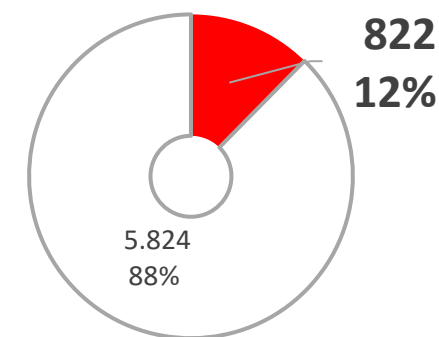
Acción Correctiva

Comportamiento



En el primer trimestre de 2022 se tramitaron 822 soluciones de vivienda 8 de las 1.588 programadas para un 51,76% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 6.646 Sol. V8

Causas:

- El alto nivel de endeudamiento de los afiliados afecta la capacidad financiera dificultando el resultado de las solicitudes de créditos para la compra de vivienda.
- Desconocimiento del modelo V8.

Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Vivienda y Mercadeo

Soluciones de vivienda Leasing Habitacional

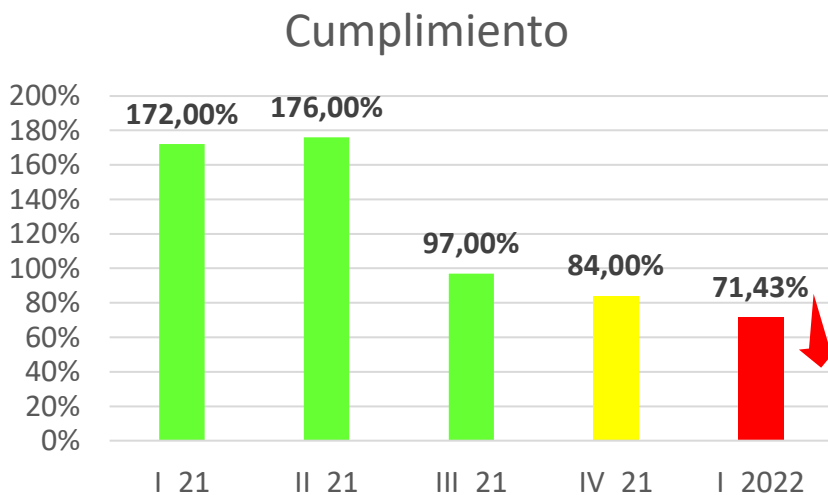
Abierta acción correctiva No. 362

Cumplimiento ideal

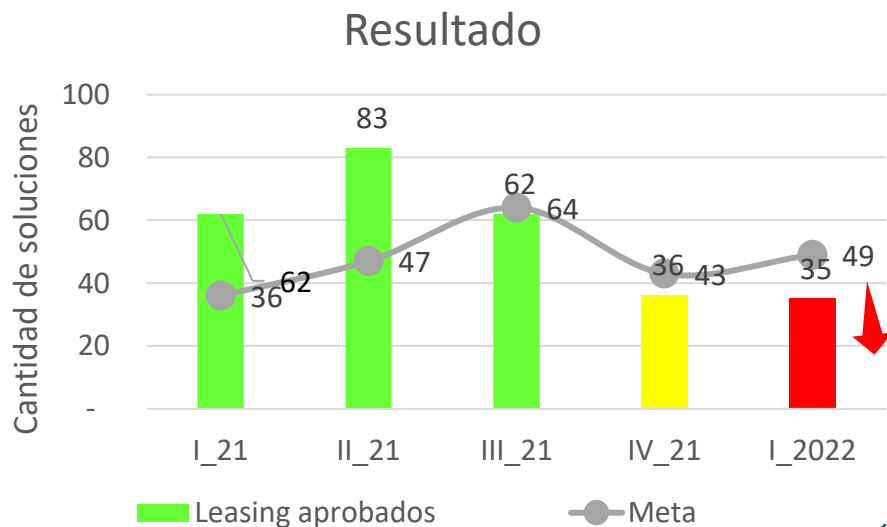
Acción de mejora

Acción Correctiva

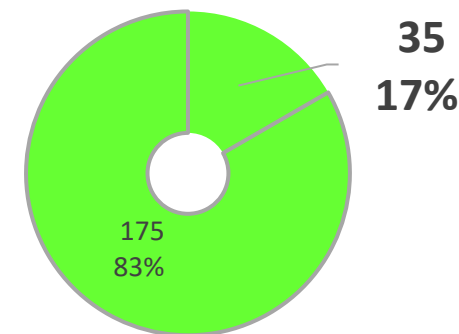
Comportamiento



Durante el I trimestre de 2022, se aprobaron 35 soluciones de vivienda Leasing Habitacional, correspondiente al 71,43% de la meta prevista en 49



Cumplimiento frente al año



Meta del año: 210 soluciones de vivienda Leasing



Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Vivienda y Mercadeo

En el primer trimestre de 2022 se tramitaron 3.766 soluciones de vivienda de las 5.300 programadas en todos los modelos para un 71,06% de cumplimiento.

Total soluciones de vivienda

Abierta acción correctiva No. 363

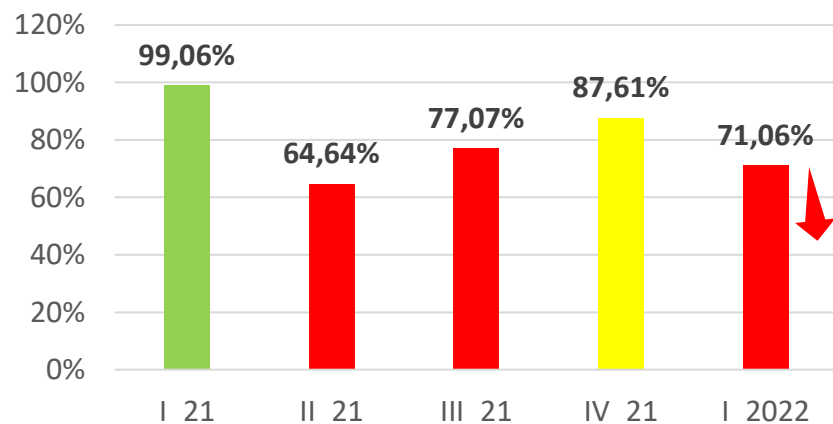
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

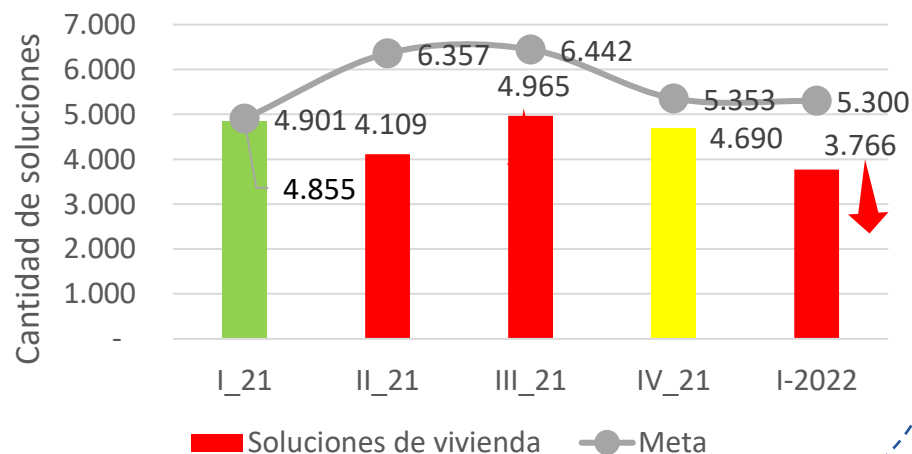
Acción Correctiva

Comportamiento

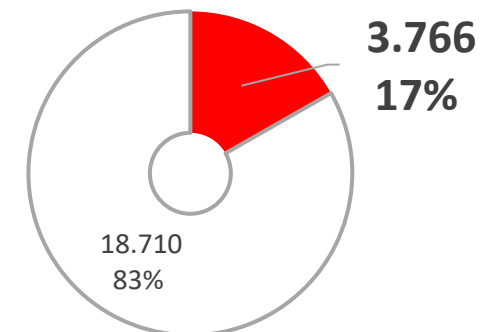
Cumplimiento



Resultado



Cumplimiento frente al año



Meta del año: 22.476 Soluciones de vivienda

Causas:

- La falta de disponibilidad de los afiliados que se encuentran en ciudades o municipios alejados.
- Demoras en los procesos de escrituración en notarias y oficinas de instrumentos públicos.

Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Gestión de Comunicaciones

En el primer trimestre de 2022 se logró aumentar el número de seguidores en redes sociales en 2,381 de la meta de 2,750, correspondiente al 86,58%.

Seguidores en redes sociales

Abierta acción de mejora No. 382

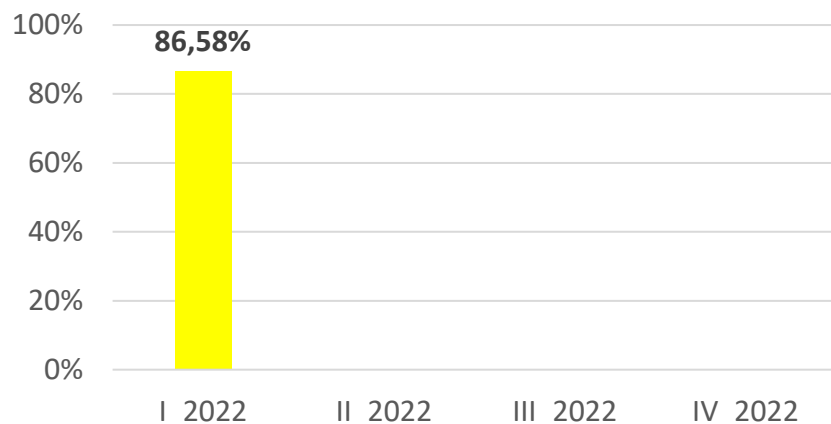
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

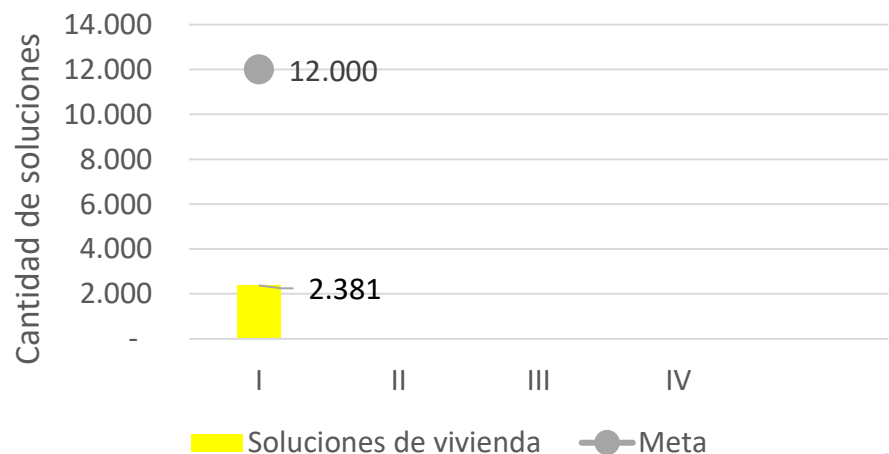
Acción Correctiva

Comportamiento

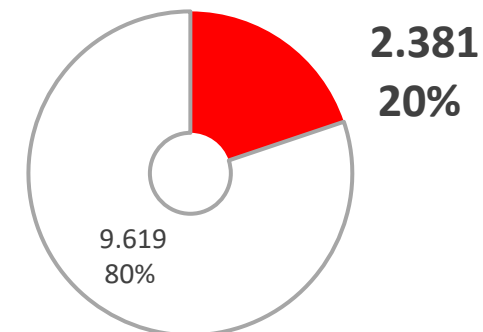
Cumplimiento



Resultado



Cumplimiento frente al año



Meta del año: 12.000 Soluciones de vivienda

Causas:

- La falta de disponibilidad de los afiliados que se encuentran en ciudades o municipios alejados.
- Demoras en los procesos de escrituración en notarias y oficinas de instrumentos públicos.

Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

Proceso Gestión del Trámite

Tiempo global de trámites

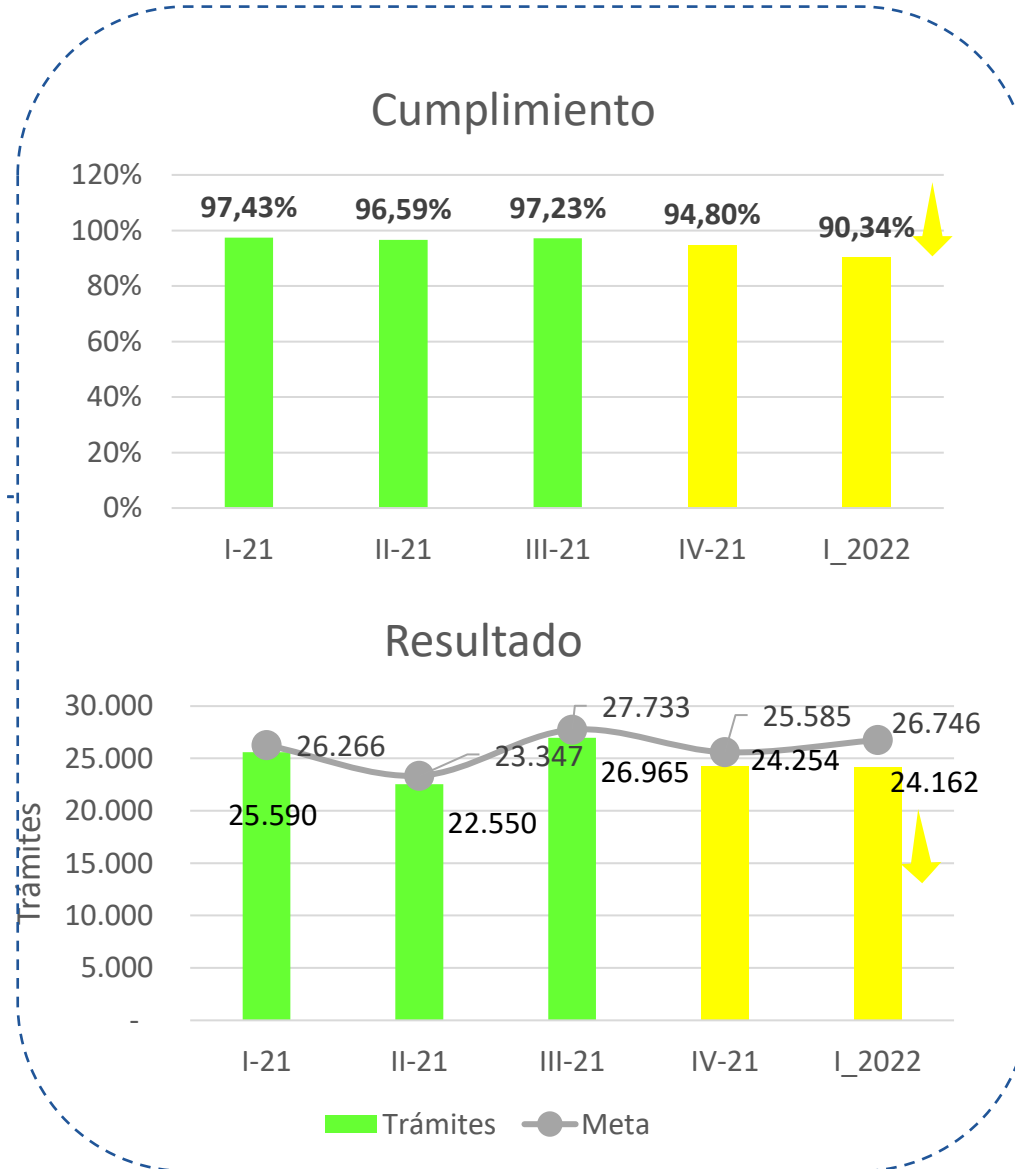


Cumplimiento ideal

Acción de mejora

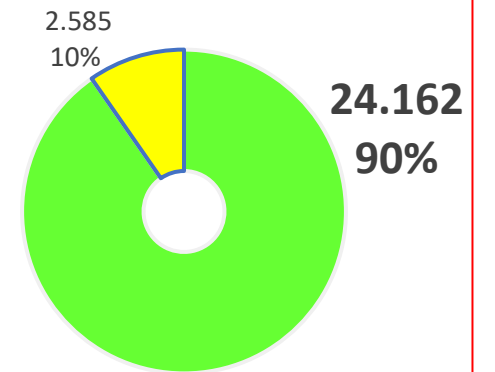
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el I trimestre de 2022, de 26,747 trámites gestionados, 24.162 fueron pagados dentro de los cinco días hábiles, correspondiente al 90,34%.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 100% Trámites ≤ 5 días

Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

Proceso Gestión del Trámite

Tiempo trámites atendidos ATEAF

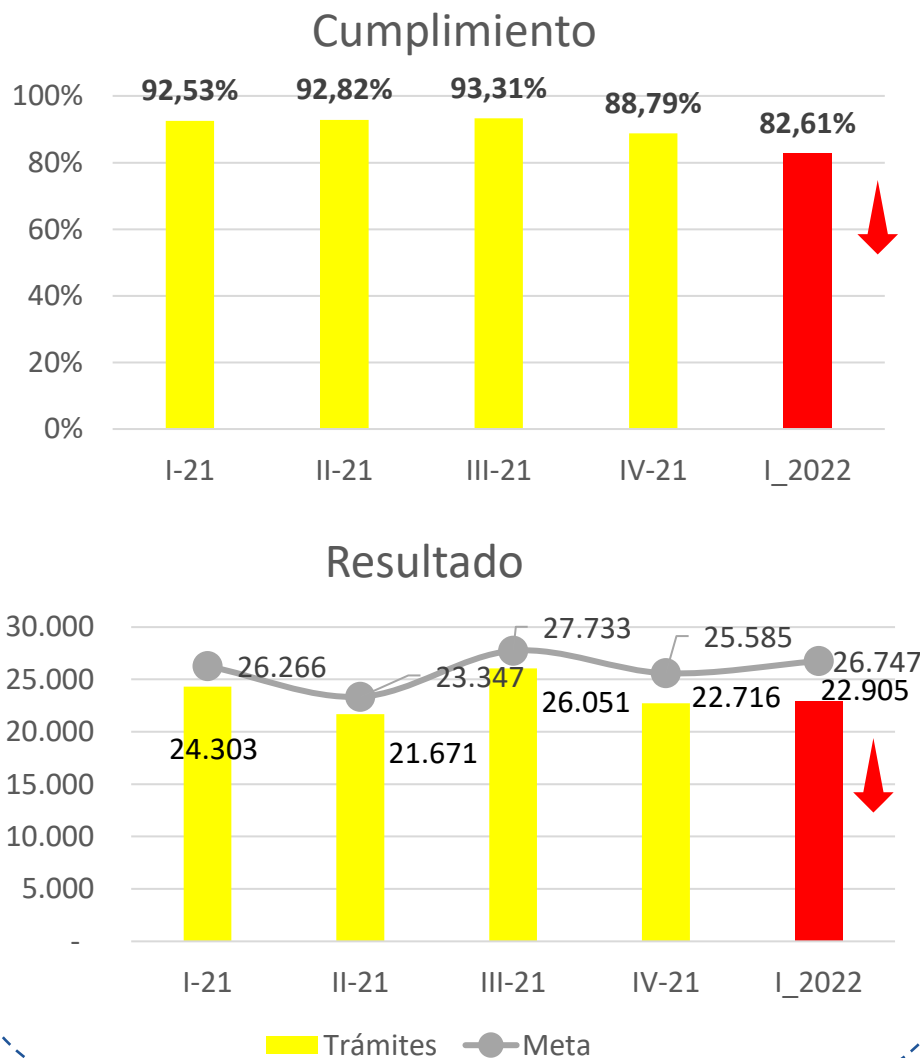
Abierta acción de mejora
378

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

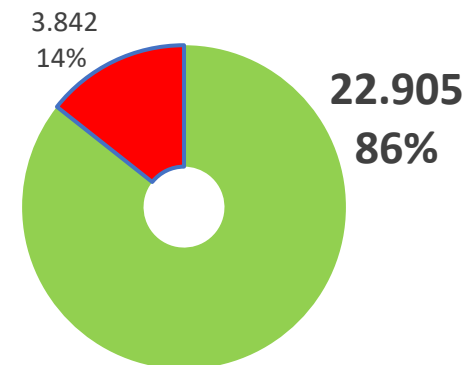
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el I trimestre de 2022, se recibieron y gestionaron en 2 días hábiles 22,905 trámites de los 26,747 pagados en el periodo, correspondiente al 82,61%.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 100% Trámites ≤ 2 días

Causas:

- Vacaciones e incapacidades personal
- Renuncias y terminación anticipada Cto
- Capacitaciones
- Interrupción en sistemas de información
- Novedades en los certificados bancarios
- Interrupciones en el VUR



6. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Gestión de acciones del SGI enero-febrero 2022

48
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora 24	24	0
Correctivas 23	22	1
Auditoría 1	1	0
Total 48	47	1

Oportunidad en las Actividades de las Acciones

Oportunas
75
92%



Meta 80%

■ Oportunas ■ Inoportunas

Cumplimiento 115%

Procesos	Acciones		Por Auditoría	Actividades	
	Mejora	Correctivas		Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Merca.	1	2		4	0
G. del Riesgo	1			0	1
G. Finanzas y Crédito	2	1		2	0
G. Talento Humano	2		1	7	0
G. del SAC	2			5	1
G. Estratégica	1			1	0
G. Trámite	15	18		55	5
G. Comunicaciones		1		1	0
Total	24	23	1	75	7



7. CONCLUSIONES

- El desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98.41 % frente a la meta de 96%, representó un cumplimiento del 100 % en el primer trimestre. Frente al año, se logró un avance en el cumplimiento del 25,63%.
- En el primer trimestre de 2022 el resultado del indicador nivel de ejecución PAI fue de 98,84% superando la meta de 96%, cumpliendo con el Plan de Acción Institucional – PAI en 100%. Perspectiva Afiliados; 95,64%, Financiera; 100%, Aprendizaje e Innovación; 99,73% y Procesos Internos; 100%.
-
- De los 92 indicadores del trimestre, 85 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 3 presentaron un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Tiempo global del trámite, Tiempo trámites atendidos ATEAF, Seguidores redes sociales) y 4 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda v14, Soluciones de vivienda 8, Soluciones de vivienda Leasing Habitacional y total soluciones de vivienda).
- Para el primer trimestre el avance en el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 24,64%, frente al 100% esperado.

- En el primer trimestre de 2022 se tramitaron 3.766 soluciones de vivienda de las 5.300 programadas para el 71,06% de cumplimiento.
- En el primer trimestre de 2022 se tramitaron y pagaron 26,747 trámites de los cuales 24.162 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 90,34%.
- En el primer trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 9,86 % y el comportamiento del IPC fue del 4,36%, superando la meta del IPC+3 % (7,49%) y obteniendo un cumplimiento del 100 %.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,57 superando la meta establecida de 4,5 en el primer trimestre.



www.cajahonor.gov.co



CO-SC2992-1



CO-SI-CER507703



ST-CER887079



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.



La seguridad
es de todos

Mindefensa