



Análisis Desempeño de Procesos

I trimestre de 2023



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Código: CO-NA-FM-007

Versión: 011

Fecha de aprobación: 31-01-2023

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 2023.

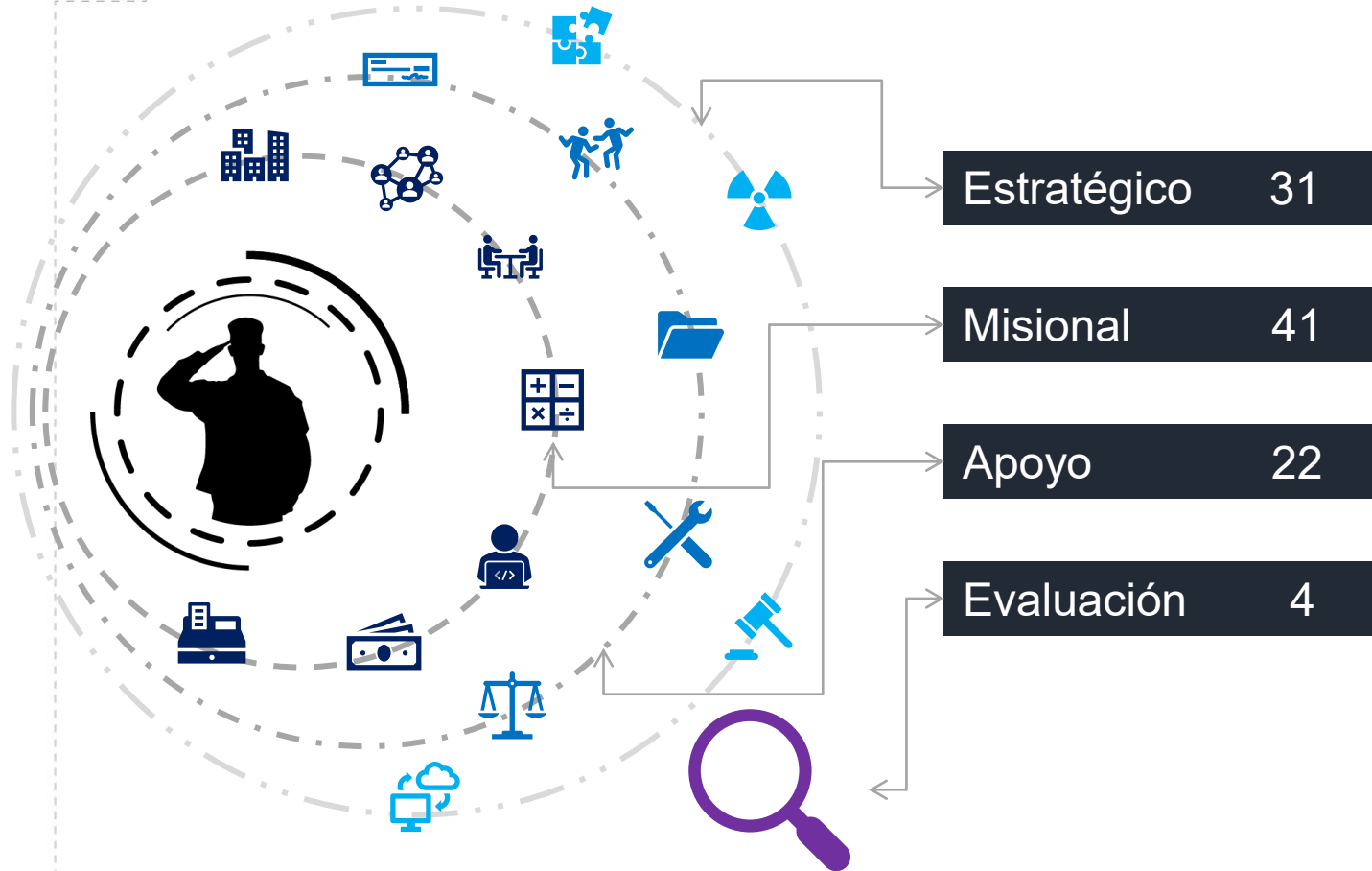
Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el primer trimestre de 2023.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento en el primer trimestre de 2023.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad en el primer trimestre de 2023.

INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



Indicadores SGI



Tipo de Indicador

Promedio de C/to
70% 90% 110%

Eficacia: 66 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

100,00%

Eficiencia: 16 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

94,27%

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

99,32%

Ambiental: 3 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo

99,01%

Debido a la frecuencia de medición, **98 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **primer trimestre de 2023**.

98

Indicadores

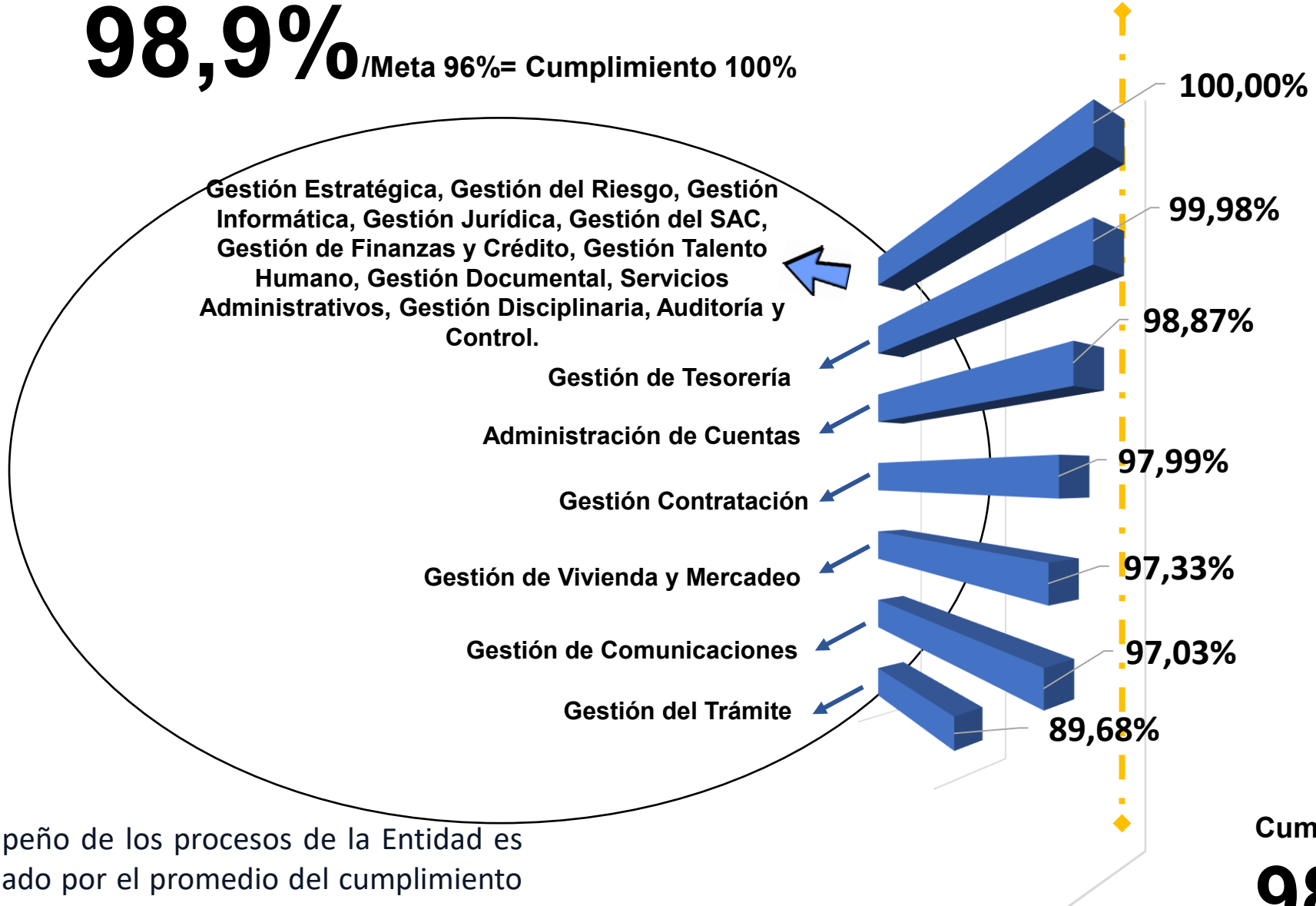
DESEMPEÑO DE PROCESOS



Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Resultado I trimestre

98,9% / Meta 96% = Cumplimiento 100%



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

Cumplimiento del 100%
Cumplimiento acumulado
98,9% Meta 96%

PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD



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

| 1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias | Cumplimiento |
|---|--------------|
| Soluciones de vivienda V8_2023 | 73,25% |
| Tiempo global de trámite_2023 | 77,04% |
| Tiempo trámites AOPER_2023 | 94,23% |
| Tiempo trámites atendidos ASERA_2023 | 71,38% |
| Conocimiento de los modelos de Caja Honor_2023 | 87,50% |

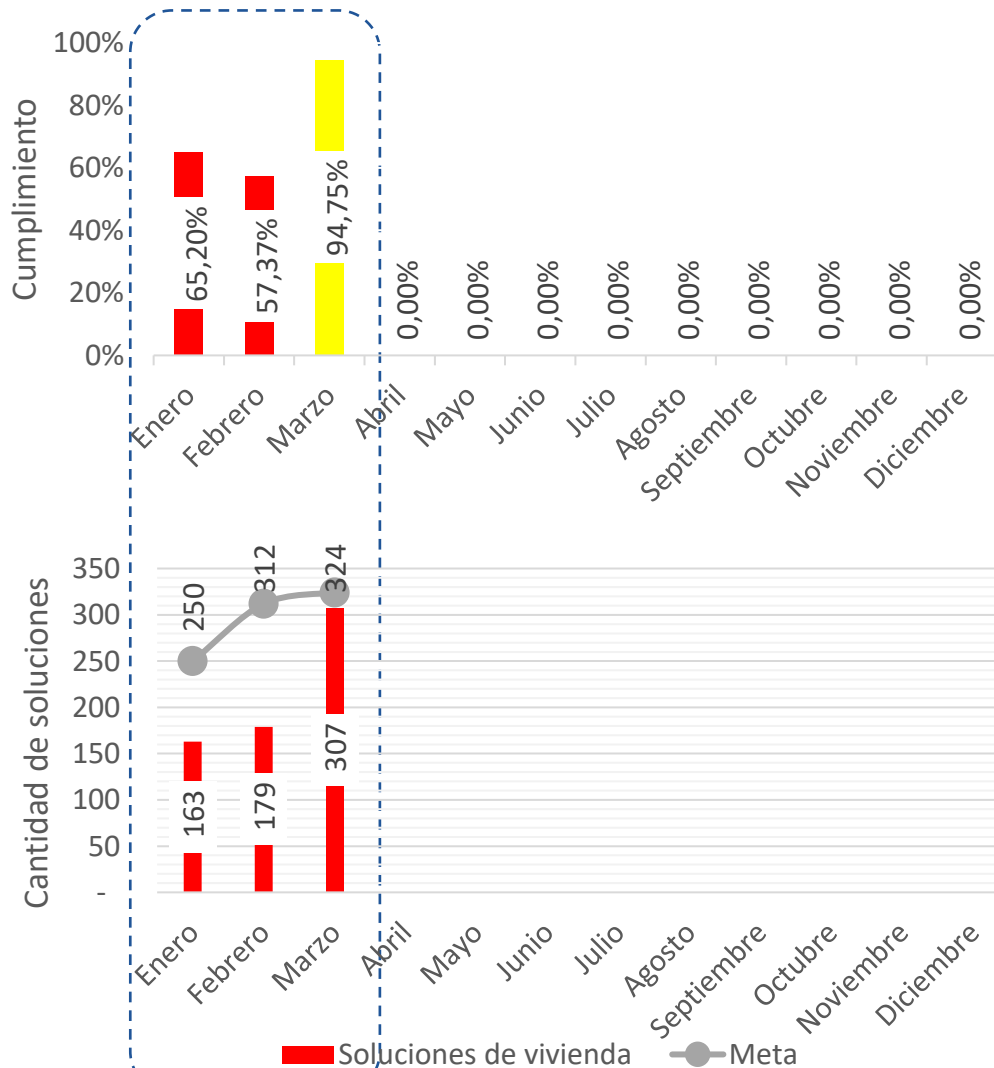
INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS





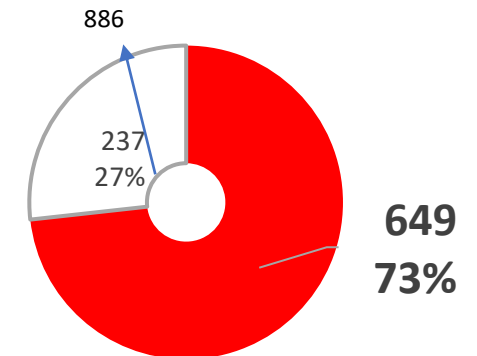
Soluciones de vivienda v8

Abierta acción correctiva No. 378



Análisis del trimestre: Para el primer trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 886 soluciones de vivienda a través del modelo de vivienda V8, ejecutando durante este periodo 649 equivalente a un resultado del 73.25% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



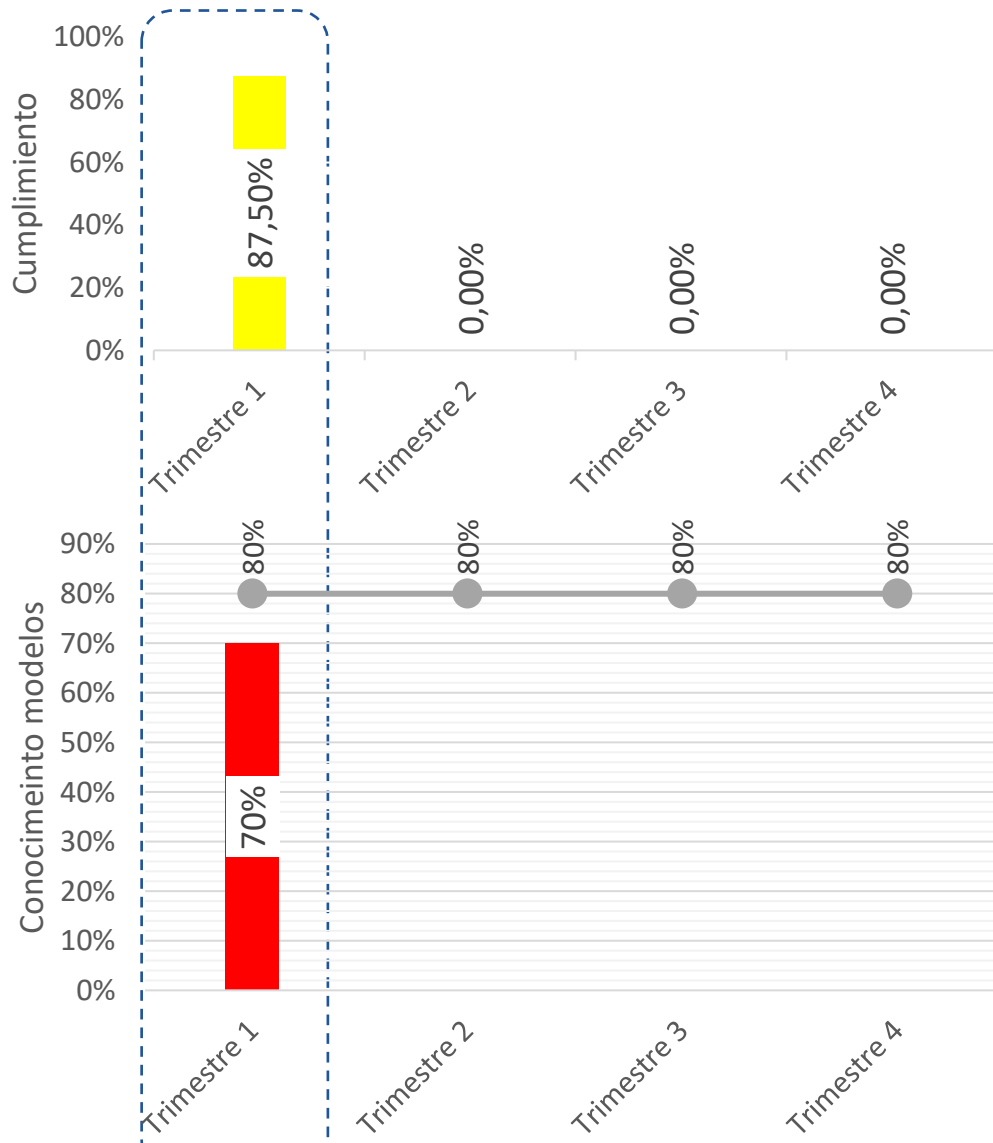
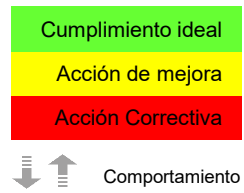
Meta del año: 3.635 Sol. V8

Proceso Gestión de Comunicaciones



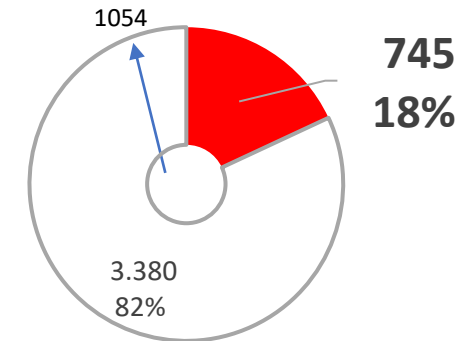
Conocimiento de los modelos de Caja Honor

Abierta acción de mejora No. 477



Análisis del trimestre: En los resultados se logró establecer que 745 de los encuestados, lo que equivale al 70 %, conocen los principales modelos, por lo tanto, frente a la meta de alcanzar como mínimo el 80%, se alcanzó un cumplimiento del 87.5 %

Cumplimiento frente al año



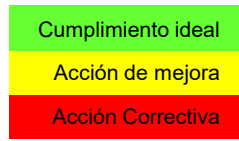
Meta del año: 3.380

Proceso Gestión del Trámite

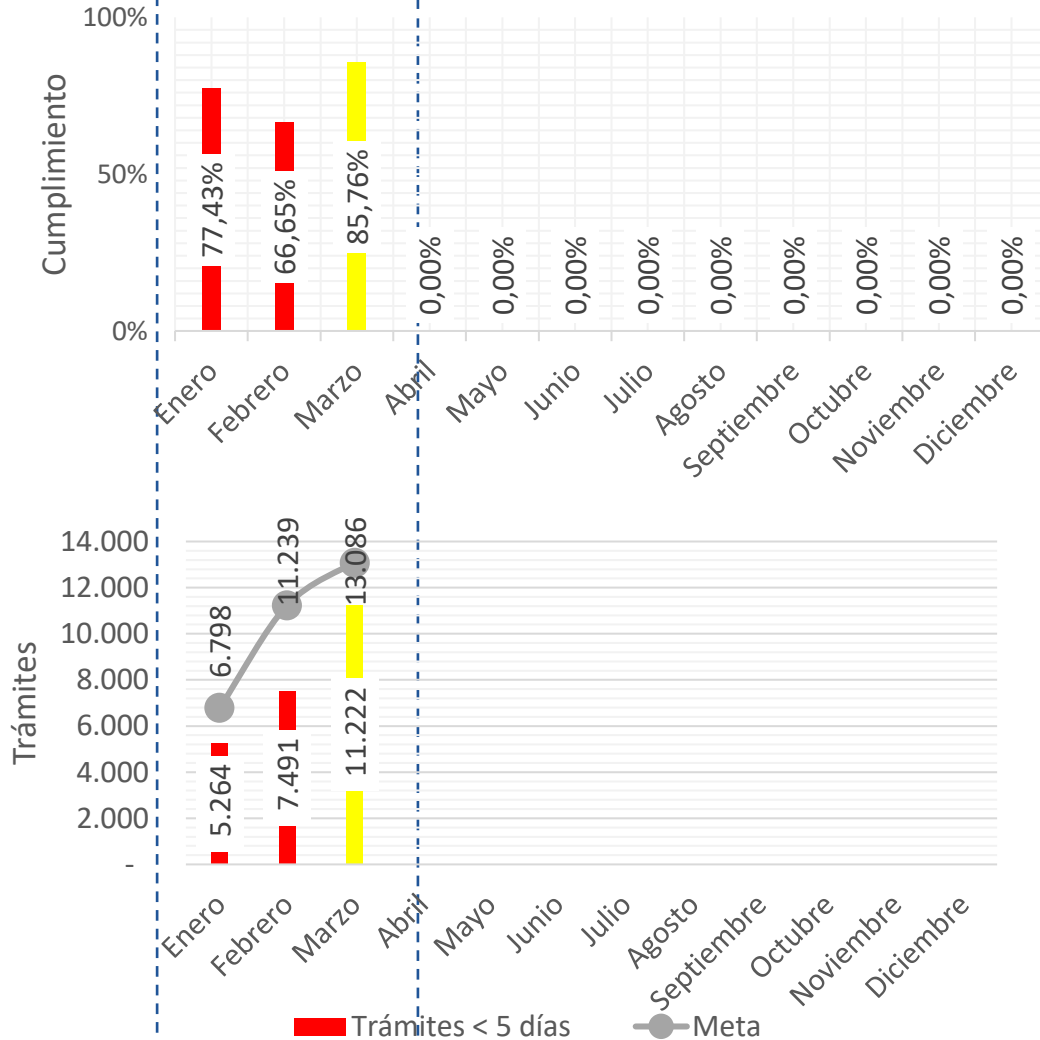


Tiempo global de trámite

Abierta acción de mejora No. 377

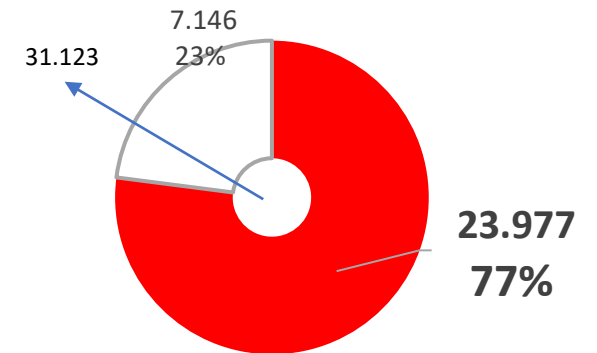


Comportamiento



Análisis del trimestre: Para el primer trimestre del 2023 se gestionaron 31.123 trámites, de los cuales 23.977 se encuentran dentro del plazo de los cinco días hábiles lo cual corresponde a un cumplimiento del 77.04%. De los 7.146 trámites que quedaron por fuera del plazo de los cinco días hábiles lo cual corresponde a un 22.96%.

Cumplimiento frente al año




Meta acumulada: 31.123

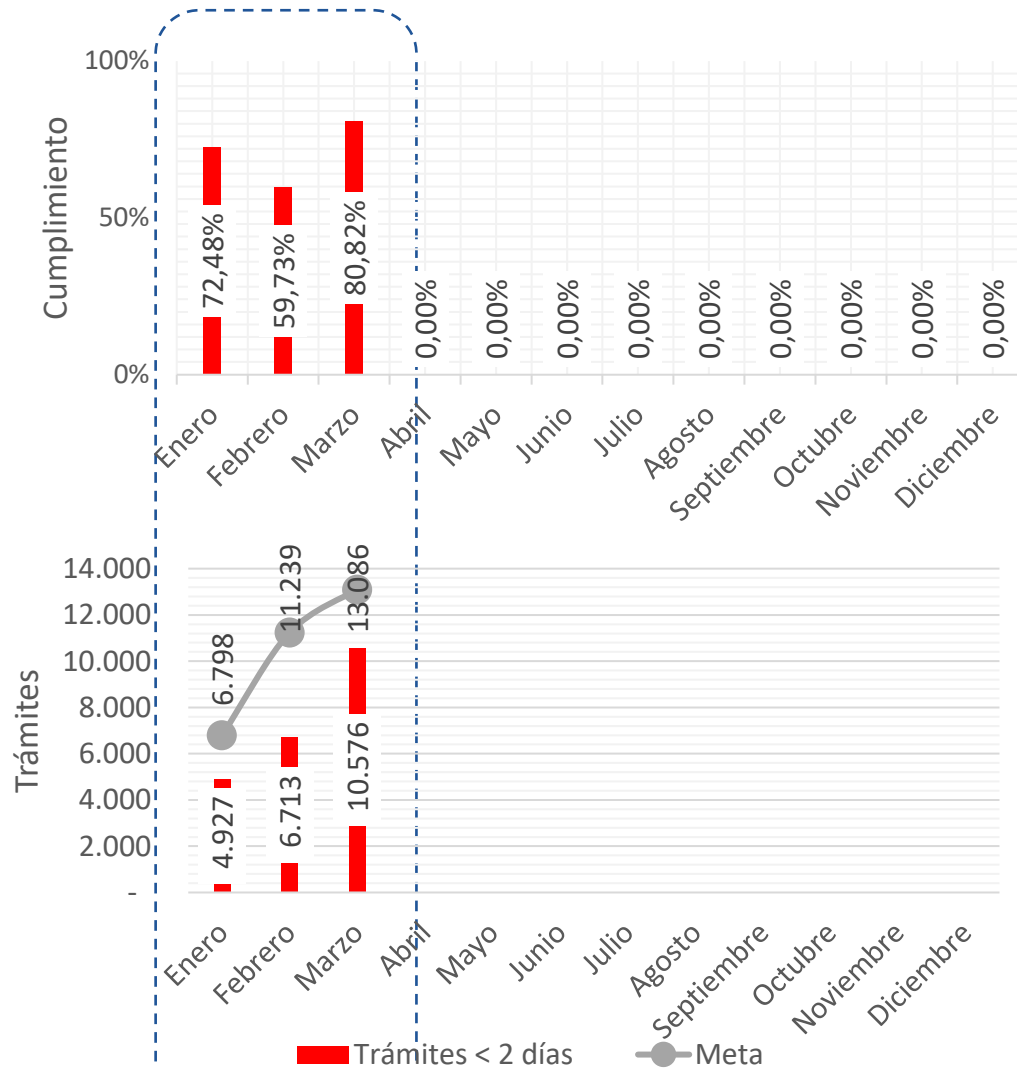
Proceso Gestión del Trámite



Tiempo trámites atendidos ASERA

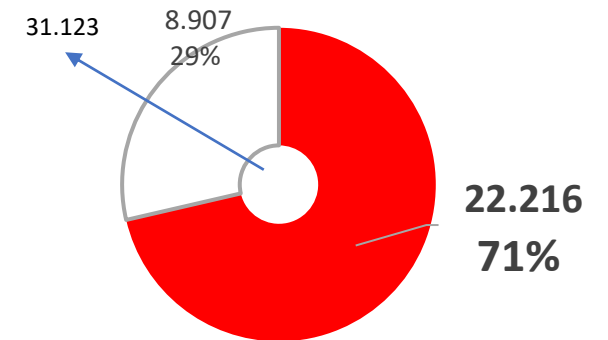
Abierta acción de mejora No. 377

Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
 Comportamiento



Análisis del trimestre: Para el primer trimestre del 2023 se gestionaron 31.123 trámites, de los cuales 22.216 se encuentran dentro del plazo de dos días hábiles de ASERA lo cual corresponde a un cumplimiento del 71.38%. De los 8.907 trámites que quedaron por fuera del plazo de dos días hábiles de ASERA lo cual corresponde a un 28.62%.

Cumplimiento frente al año



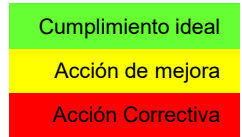
Meta acumulada: 31.123

Proceso Administración de Cuentas

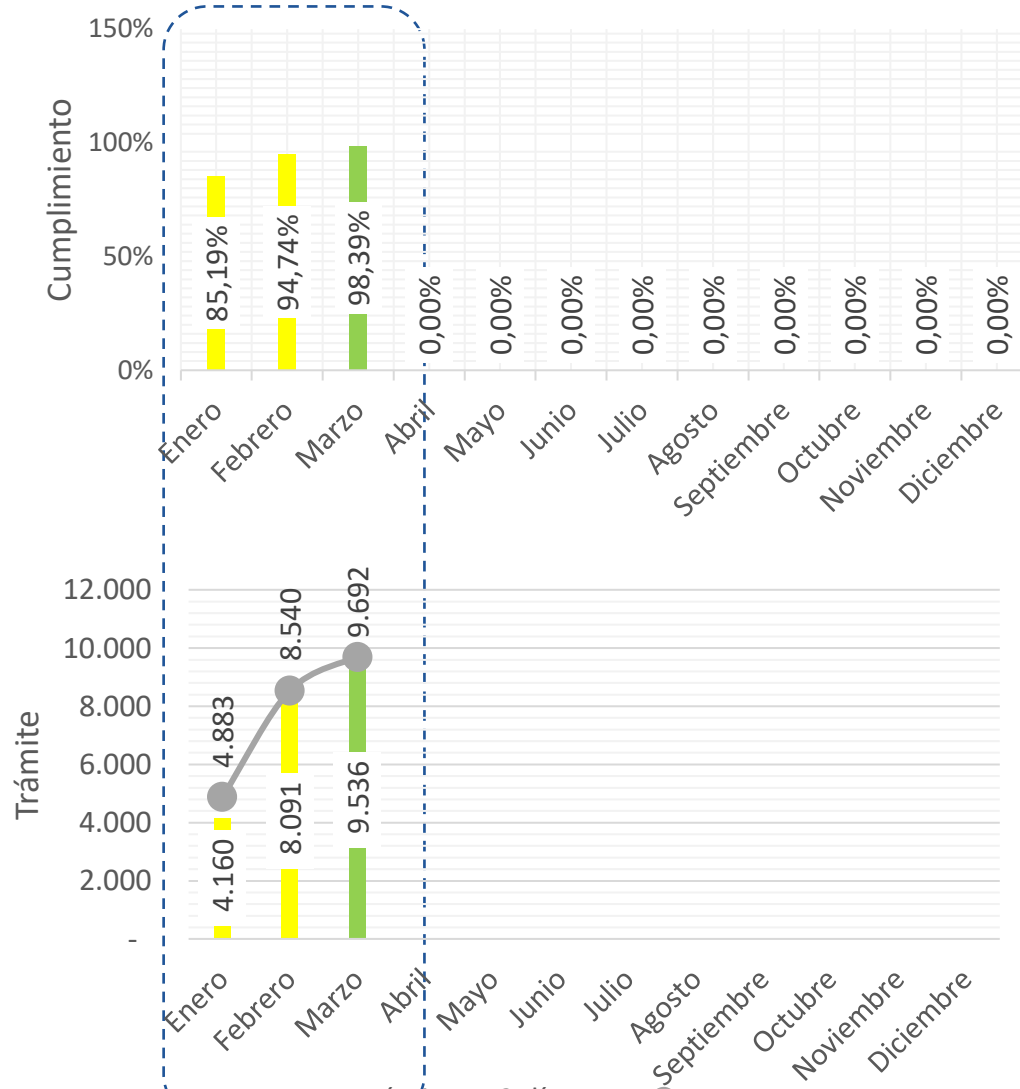


Tiempo trámites AOPER

Abierta acción de mejora No. 475

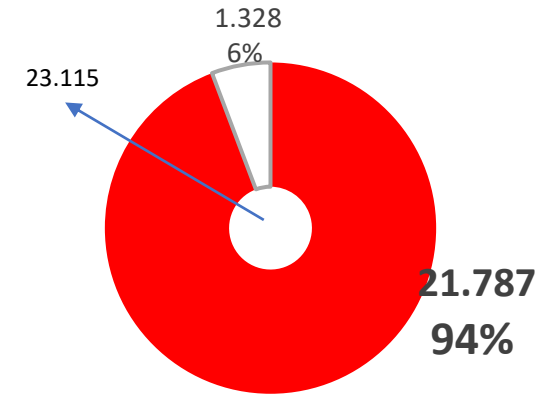


Comportamiento



Análisis del trimestre: Durante el I trimestre de 2023, se procesaron 23.115 trámites; de los cuales 21.782 tramites han sido procesados dentro de dos (02) días por el grupo GCICE; 1.333 trámites fueron procesados después de dos (2) días; se obtuvo un cumplimiento del 94.23%.

Cumplimiento frente al año



Meta acumulada: 23.115

CONCLUSIONES



Conclusiones

- En el I trimestre de 2023, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98,88 % frente a la meta de 96%, cumpliendo la meta esperada.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el I trimestre fue de 99,31% cumpliendo la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes:
 - Afiliados 97,60%
 - Financiera: 100%
 - Aprendizaje e Innovación 99,64%
 - Procesos Internos 100%.
- Frente al año, se alcanzó un avance en el cumplimiento del 98,88%.
- De los 88 indicadores del trimestre, 83 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 presentaron un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Conocimiento de los modelos de Caja Honor y Tiempo trámites AOPER) y 3 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda V8, Tiempo global de trámite y Tiempo trámites atendidos ASERA).

Conclusiones

- En el I trimestre de 2023, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98,88 % frente a la meta de 96%, cumpliendo la meta esperada.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el I trimestre fue de 99,31% cumpliendo la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes:
 - Afiliados 97,60%
 - Financiera: 100%
 - Aprendizaje e Innovación 99,64%
 - Procesos Internos 100%.
- Frente al año, se alcanzó un avance en el cumplimiento del 98,88%.
- De los 88 indicadores del trimestre, 83 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 presentaron un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Conocimiento de los modelos de Caja Honor y Tiempo trámites AOPER) y 3 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda V8, Tiempo global de trámite y Tiempo trámites atendidos ASERA).



Facebook
cajahonor 

Instagram
cajahonor 

Twitter
@cajahonor 

Youtube
cajahonor 

