



Análisis Desempeño de Procesos

II trimestre de 2023



1. PRESENTACIÓN DE OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar el desempeño de procesos a través del cumplimiento de los indicadores del SGI establecidos para el segundo trimestre de 2023.

Objetivos específicos

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

INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



Desempeño de los procesos

a. Indicadores



Tipo de Indicador

Promedio de C/to

70% 90% 110%

Eficacia: 67 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

98,5%

Eficiencia: 17 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

99,5%

Efectividad: 17 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

94,6%

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

100,0%

Debido a la frecuencia de medición, **96 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **segundo trimestre de 2023**.

Indicadores SGI

96

Indicadores

DESEMPEÑO DE PROCESOS



Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

**Resultado
II trimestre**

98,34%

Meta 96%=
Cumplimiento 102%

G. Estratégica, G. disciplinaria, G. Documental, Auditoría y control, G. Finanzas y crédito, G. Informática, G. Jurídica, G. Riesgo, G. Talento Humano, G. Tesorería, Servicios administrativos

Gestión de Contratación

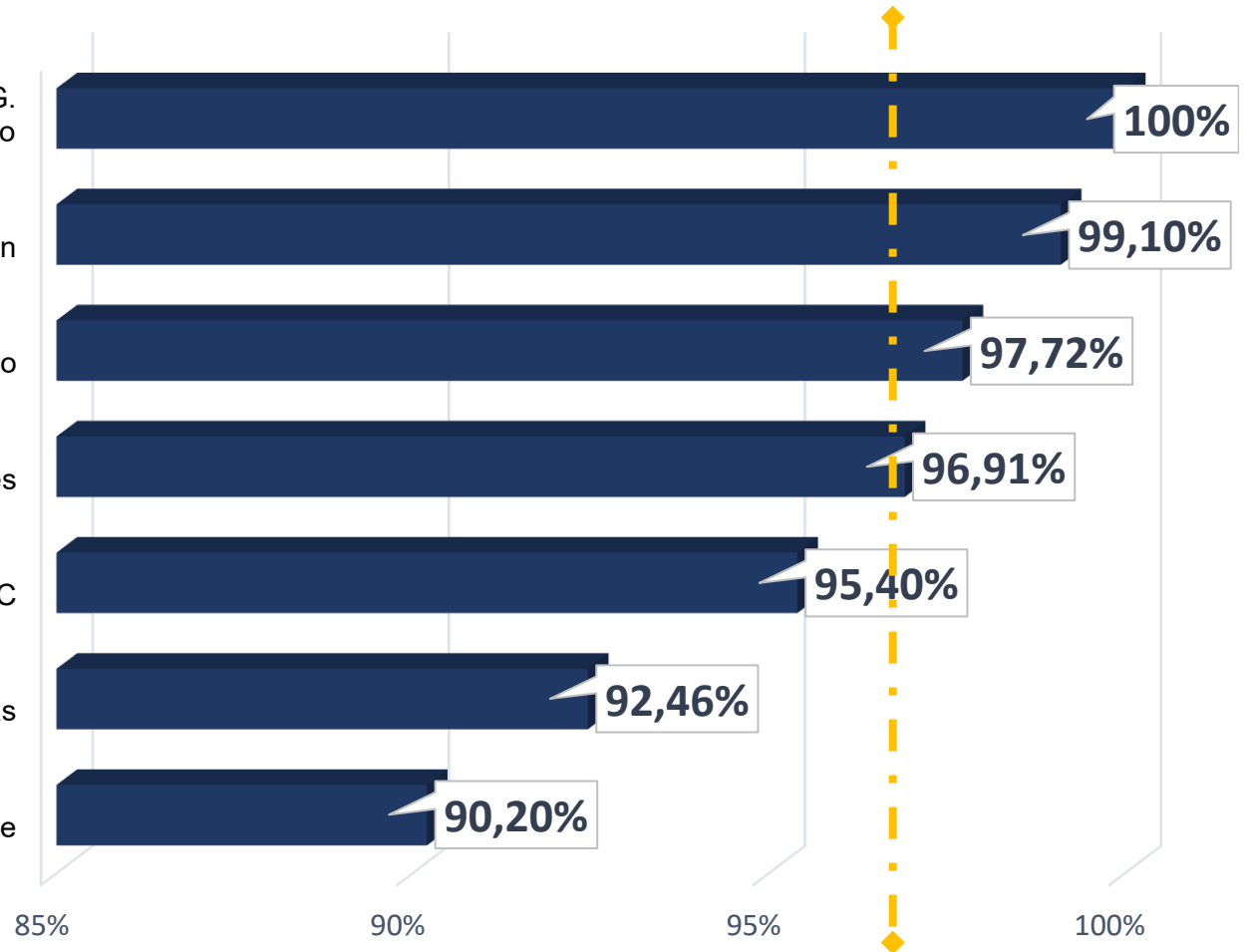
Gestión de vivienda y mercadeo

Gestión de comunicaciones

Gestión del SAC

Administración de Cuentas

Gestión del trámite



Nota1 : El desempeño de los procesos de la Entidad es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso

PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD

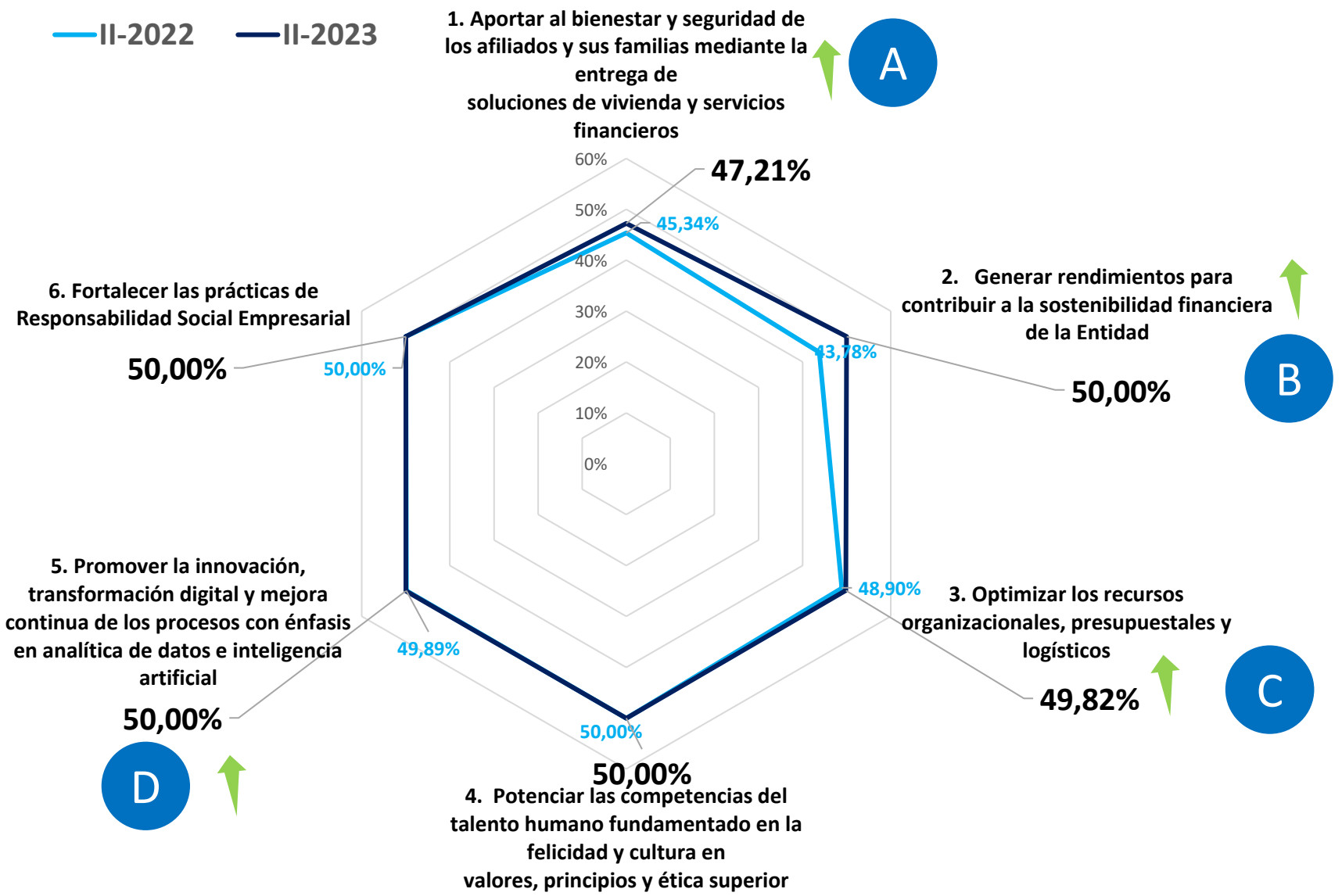


Grado en que se han logrado los objetivos estratégicos / Calidad



Promedio del cumplimiento del desempeño de procesos al II Trimestre 2023

Trim II-2023
49.50%



Indicadores con cumplimiento por debajo del 95% que impactaron en el cumplimiento de los objetivos II trimestre 2023

A

1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	Cumplimiento
Cuentas individuales actualizadas_2023	59,1%
Tiempo global de trámites_2023	79,9%
Conocimiento de los modelos de Caja Honor_2023	89,3%
Soluciones de vivienda 8_2023	73,4%
Medición quejas y reclamos_2023	86,2%
Tiempo de trámites atendidos ASERA_2023	71,1%

INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS

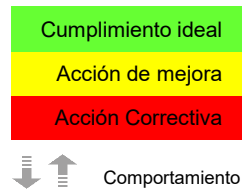


Proceso Administración de Cuentas



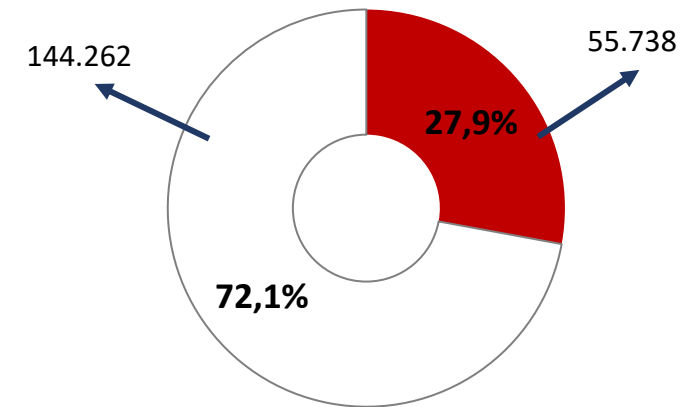
Cuentas individuales actualizadas

Abierta acción correctiva No.397



Análisis del trimestre: Para el segundo trimestre de 2023 Caja Honor programó actualizar 60.000 cuentas individuales, ejecutando durante este periodo 35.479 equivalente a un resultado del 59,13% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



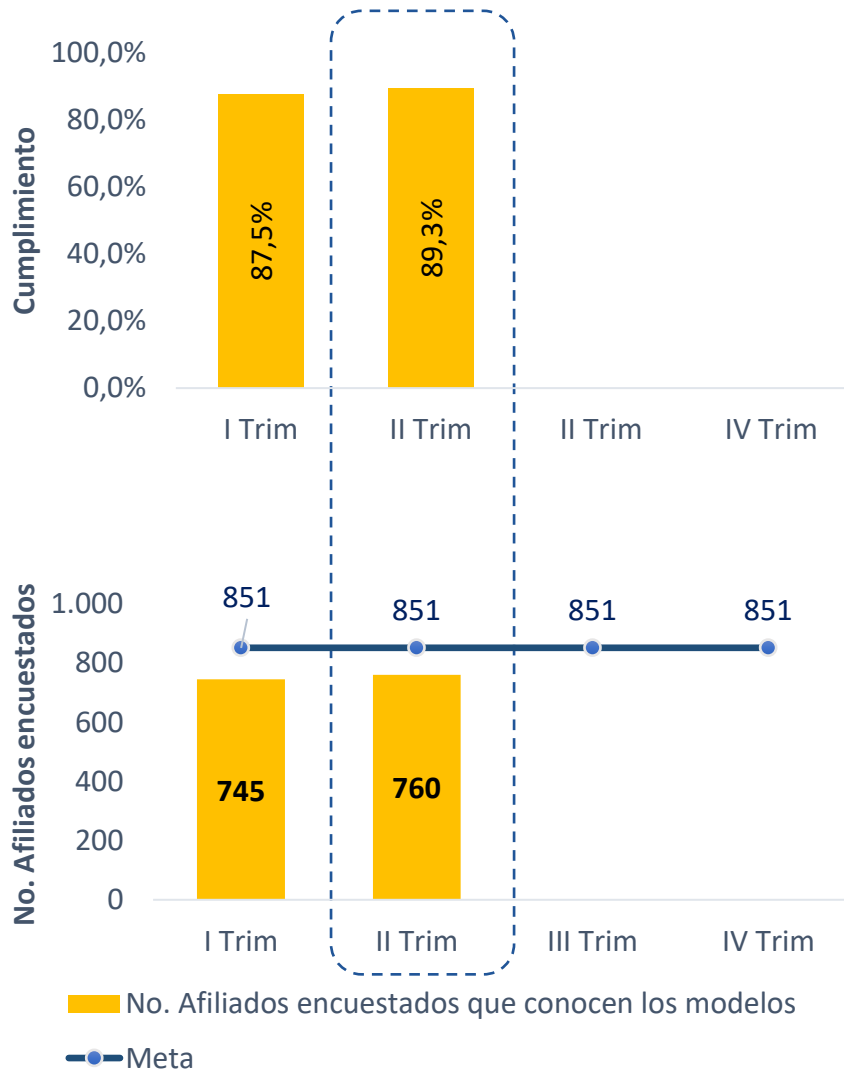
Meta del año: 200.000 cuentas individuales



Proceso Gestión de Comunicaciones

Conocimiento de los modelos de Caja Honor

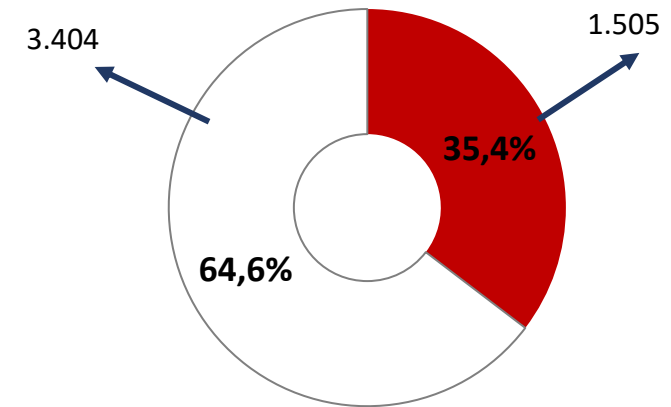
Abierta acción de mejora No. 477





Análisis del trimestre: Para el segundo trimestre de 2023, se concluyó que 760 de los afiliados encuestados (equivalente al 71%), afirma conocer los principales modelos de vivienda.

Por lo tanto, frente a la meta de alcanzar como mínimo el 80% de los encuestados conozcan los modelos de vivienda, se logró un cumplimiento del 87.5 %

Cumplimiento frente al año



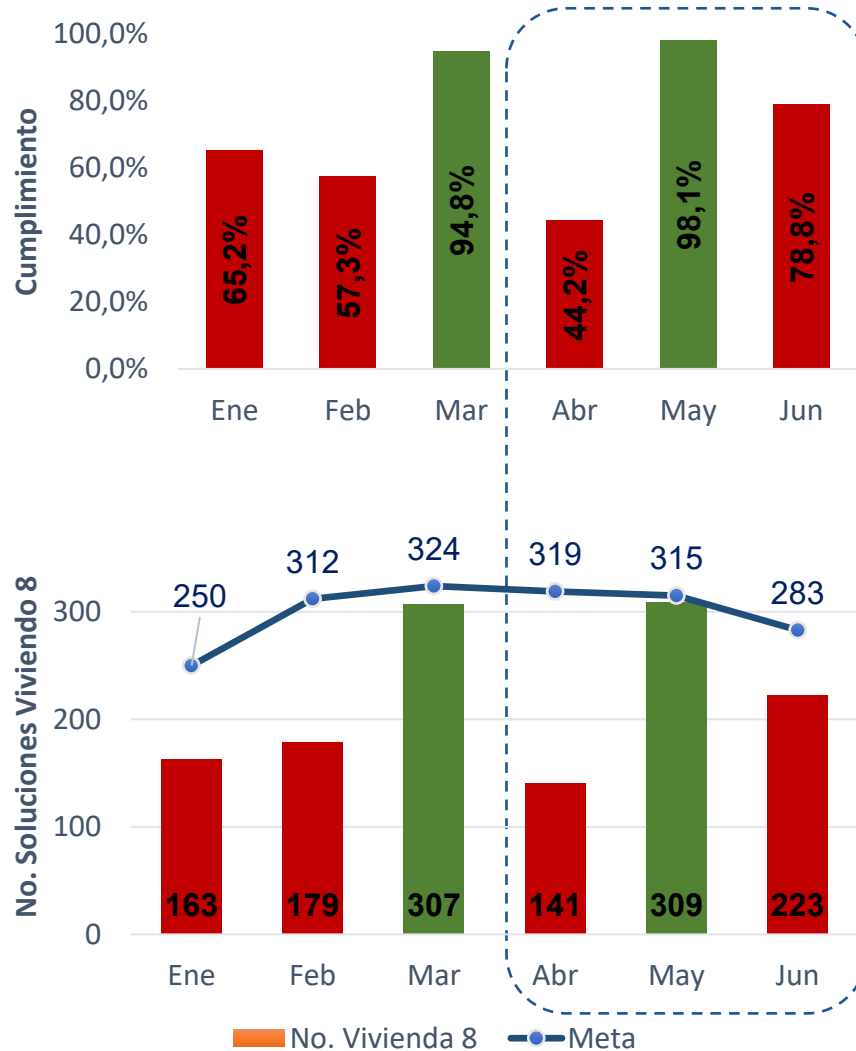
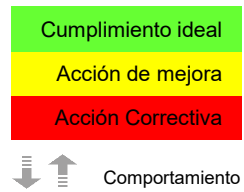
Meta del año: 3.404 afiliados encuestados que conocen los modelos de vivienda

Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
  Comportamiento



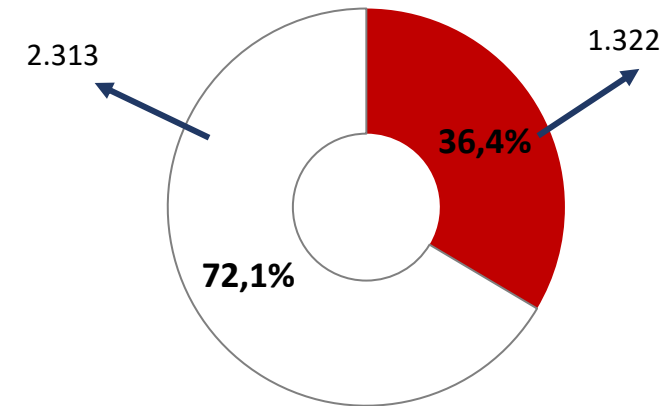
Soluciones de vivienda v8

Abierta acción correctiva No. 378

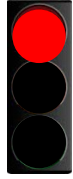


Análisis del trimestre: Para el segundo trimestre de 2023 Caja Honor programó entregar 917 soluciones de vivienda a través del modelo de vivienda 8, ejecutando durante este periodo 673 trámites de V8, correspondiente a un 73.39% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año

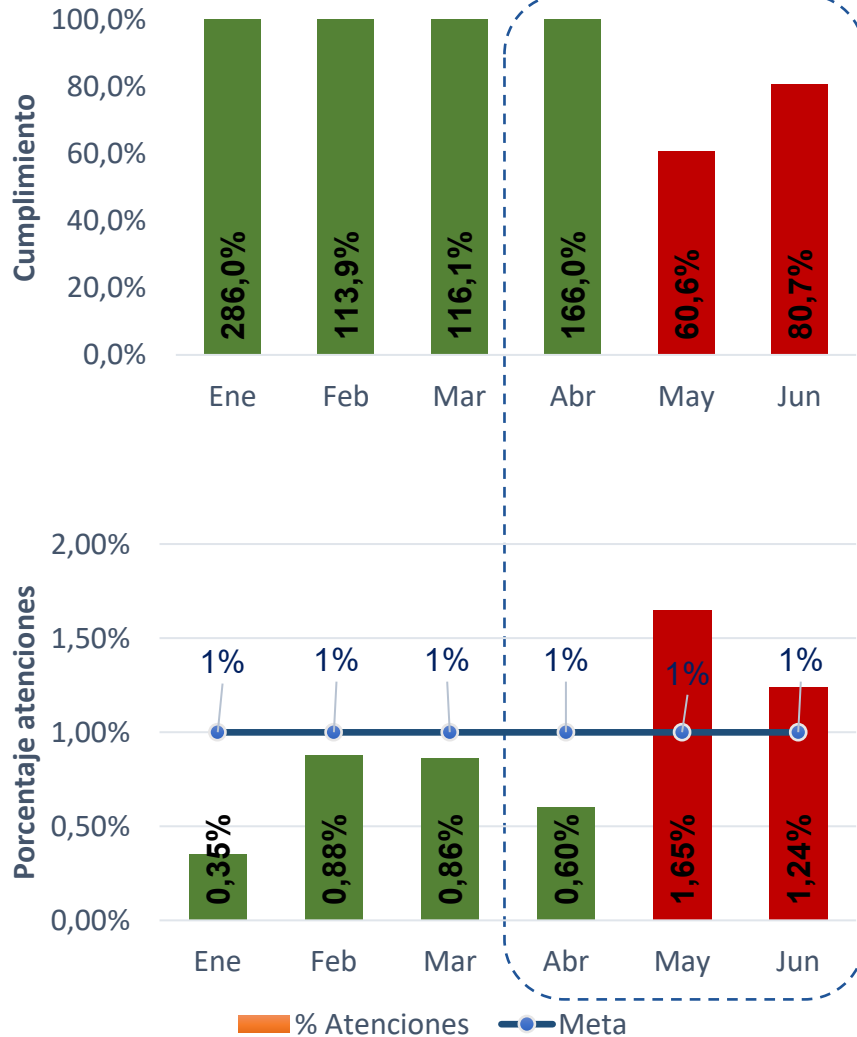
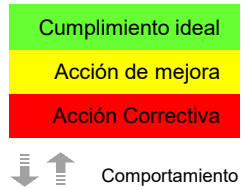


Meta del año: 3.635 soluciones de Vivienda 8



Medición Quejas y Reclamos

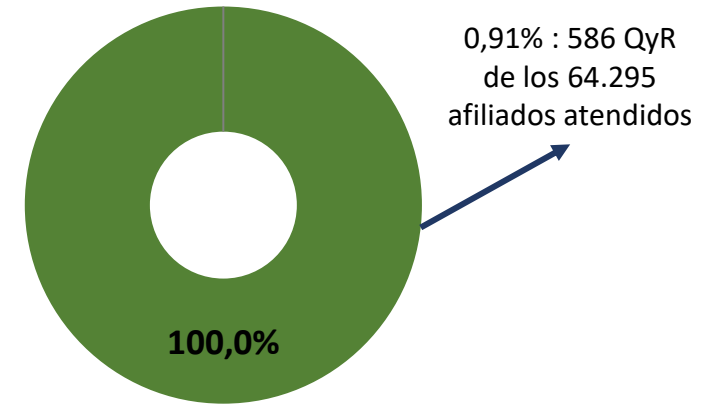
Abierta acción de mejora No. 541



Análisis del trimestre: Para el segundo trimestre de 2023, se observó que 345 afiliados presentaron quejas y reclamos. Lo anterior, equivale al 1,16% del total de afiliados atendidos a través de los diferentes canales (29.737 afiliados).

Por lo tanto, frente a la meta de alcanzar que establece que máximo el 1% de los afiliados atendidos presenten quejas y reclamos, se logró un cumplimiento del 86,2%.

Cumplimiento frente al año





Meta del año:
Máximo 1% afiliados atendidos presenten QyR

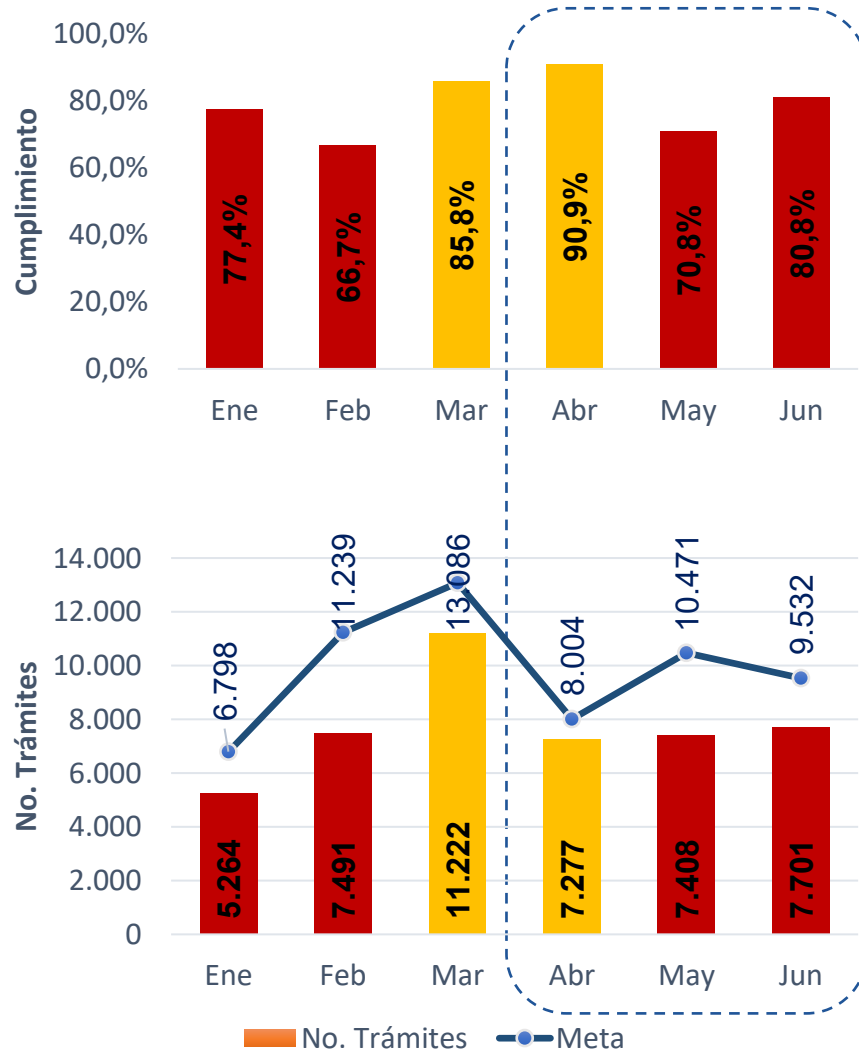
Proceso Gestión del trámite



Tiempo global de trámite

Abierta acción correctiva No. 377

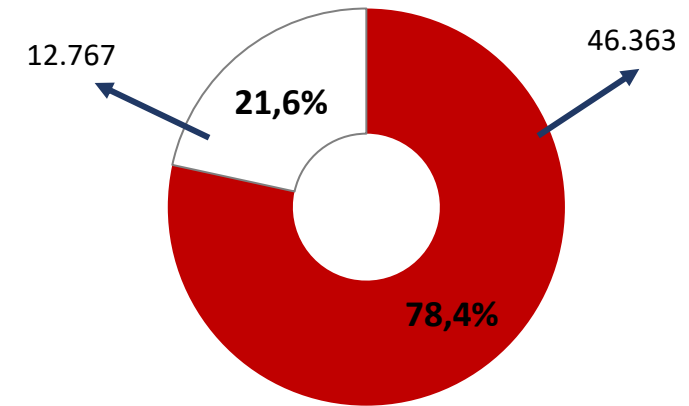
Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva
  Comportamiento



Análisis del trimestre: Para el segundo trimestre del 2023, se gestionaron 28.007 trámites, de los cuales 22.386 se encuentran dentro del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un cumplimiento del 79,93%.

Por tanto, 5.621 trámites quedaron por fuera del plazo de los cinco días hábiles, lo cual corresponde a un 20.07%.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 59.130 trámites en máximo 5 días

Proceso Gestión del trámite

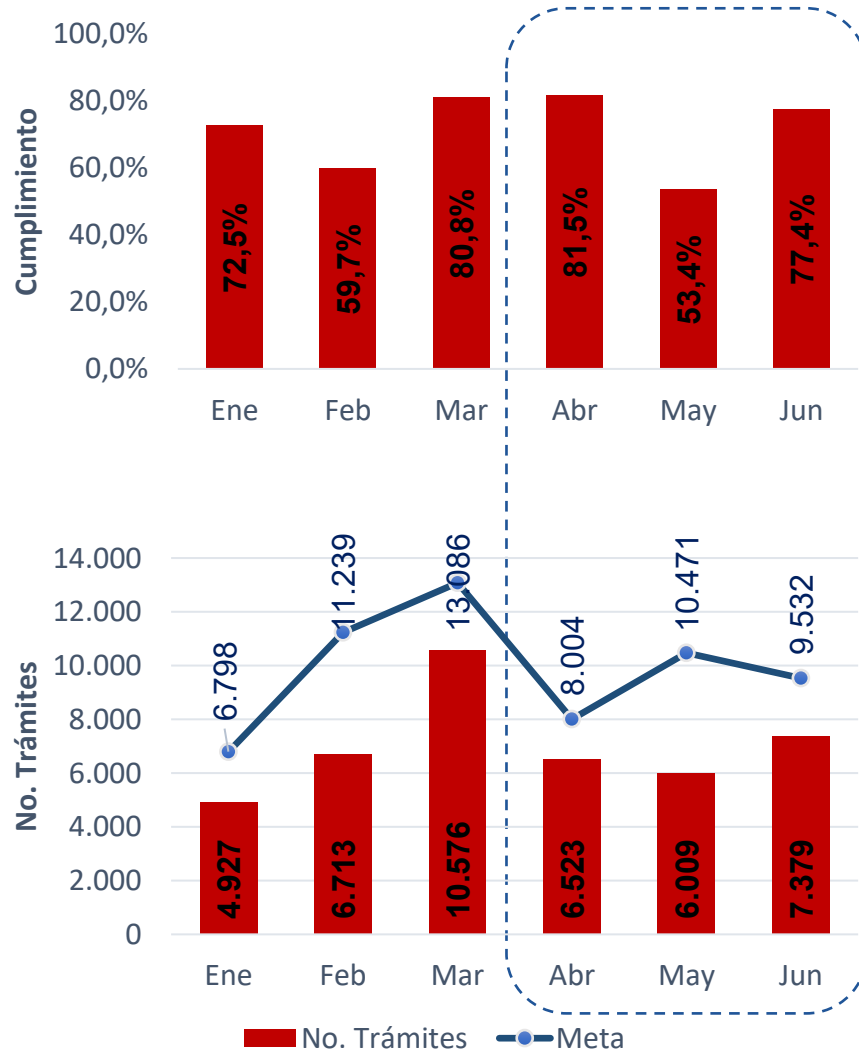


Tiempo trámites atendidos ASERA

Abierta acción correctiva No. 377

Cumplimiento ideal
Acción de mejora
Acción Correctiva

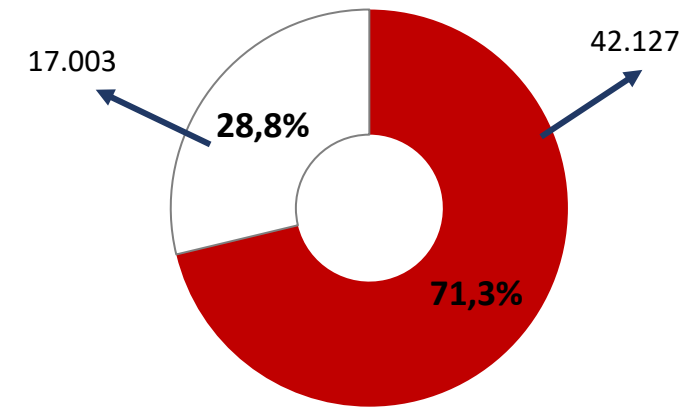
  Comportamiento



Análisis del trimestre: Para el segundo trimestre del 2023, se gestionaron 28.007 trámites, de los cuales 19.911 se encuentran dentro del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un cumplimiento del 71,09%.

Por tanto, 8.096 trámites quedaron por fuera del plazo de los dos días hábiles de ASERA, lo cual corresponde a un 28.90%.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 59.130 trámites en máximo 2 días

CONCLUSIONES



Conclusiones

- En el II trimestre de 2023, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98,34 % frente a la meta de 96%, lo que representa un cumplimiento del 102%.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el II trimestre fue de 98,57% superando la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes:
 - Afiliados 94,28%
 - Financiera: 100%
 - Aprendizaje e Innovación 100%
 - Procesos Internos 100%
- De los 96 indicadores del trimestre, 90 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 presentaron un cumplimiento en estado de alerta (Conocimiento de los modelos de Caja Honor y Medición de quejas y reclamos) y 4 indicadores en estado crítico (Cuentas individuales actualizadas, soluciones de vivienda V8, tiempo global de trámite y tiempo trámites atendidos ASERA).
- Para los indicadores en estado alerta y críticos se evidencia en ISOLUCIÓN la apertura de las acciones correspondientes, a través del módulo mejora.
- Durante el II trimestre de 2023, se gestionaron 4.231 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos de una meta de 4.264 correspondiente al 99,23%.
- Durante el II trimestre el cumplimiento de los objetivos estratégicos / calidad fue del 49,50%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Facebook
cajahonor 

Instagram
cajahonor 

Twitter
@cajahonor 

Youtube
cajahonor 

