

# Análisis Desempeño de Procesos

## III trimestre de 2020

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Octubre 2020










La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## Agenda



-  1. Presentación de objetivos.
-  2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, tercer trimestre de 2020.
-  3. Desempeño de procesos del SGC, tercer trimestre de 2020.
-  4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, tercer trimestre de 2020.
-  5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en la vigencia.
-  6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, tercer trimestre de 2020.
-  7. Conclusiones y recomendaciones.

# 1. Presentación de objetivos

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los indicadores establecidos para el tercer trimestre de 2020.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el tercer trimestre de 2020.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGC y los indicadores que impactaron el cumplimiento del tercer trimestre de 2020.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del tercer trimestre de 2020.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

## 2. Indicadores objeto de la medición del SGC



# Indicadores objeto de la medición del SGC

III Trimestre - 2020

# 90

Indicadores



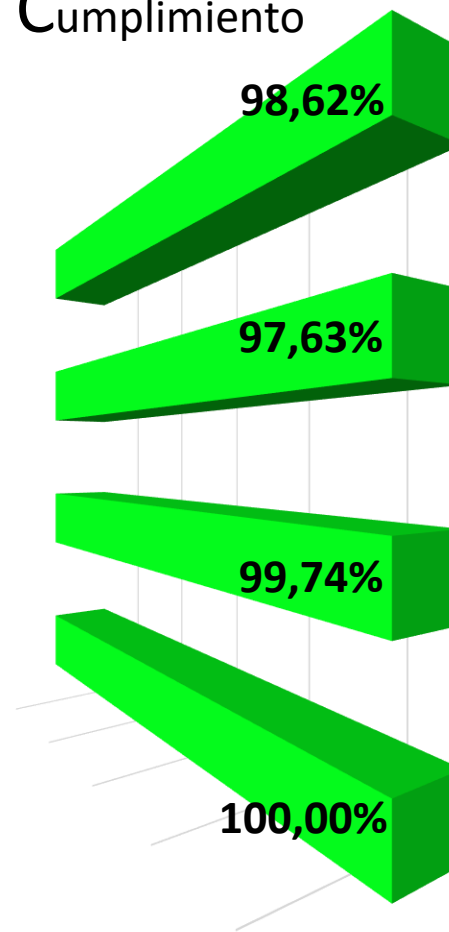
13 indicadores de nivel estratégico

77 indicadores de nivel operacional

Distribución de indicadores por tipo de proceso



Promedio de Cumplimiento



Tipo de Indicador

**Eficacia: 61** de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

**Eficiencia: 15** permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

**Efectividad: 11** 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, 90 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el tercer trimestre de 2020. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

### 3. Desempeño de procesos

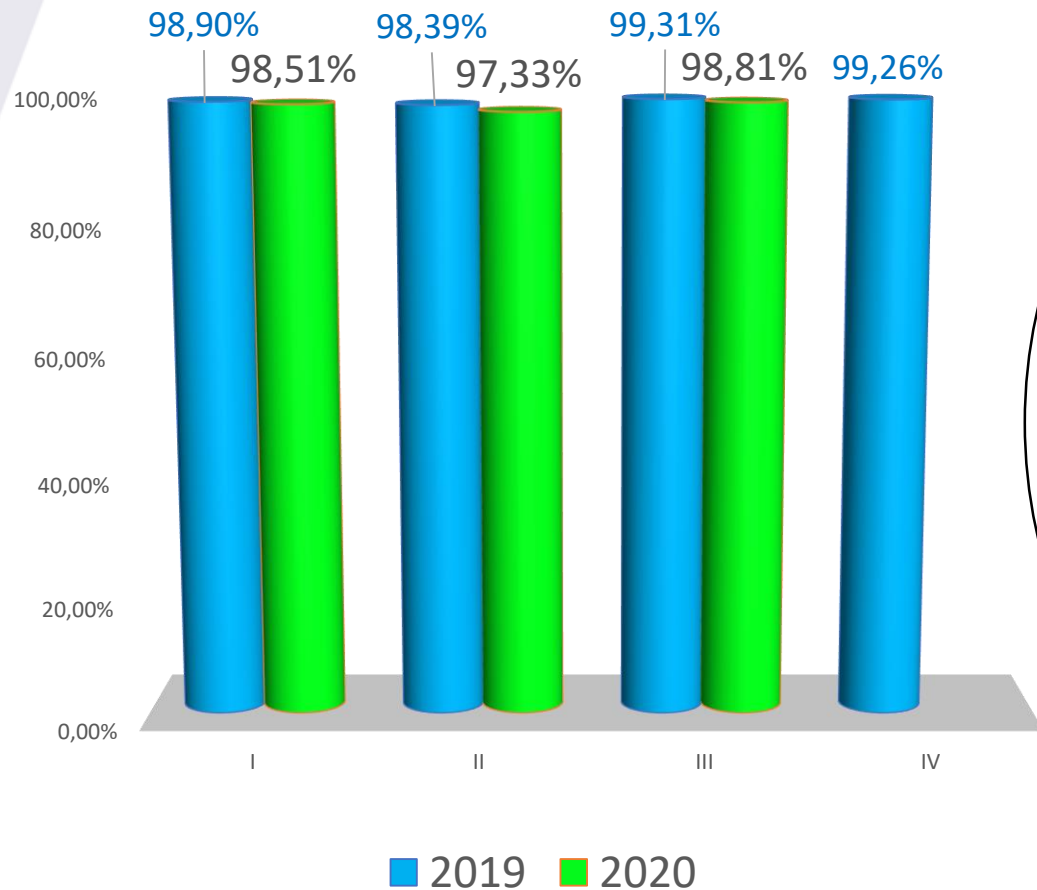
# Desempeño de procesos del SGC Trimestre III - 2020

Para el III Trimestre - 2020, el SGC de Caja Honor obtuvo en la medición del desempeño de procesos un

# 98.81%

/Meta 96%

Cumplimiento del 100%



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



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





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

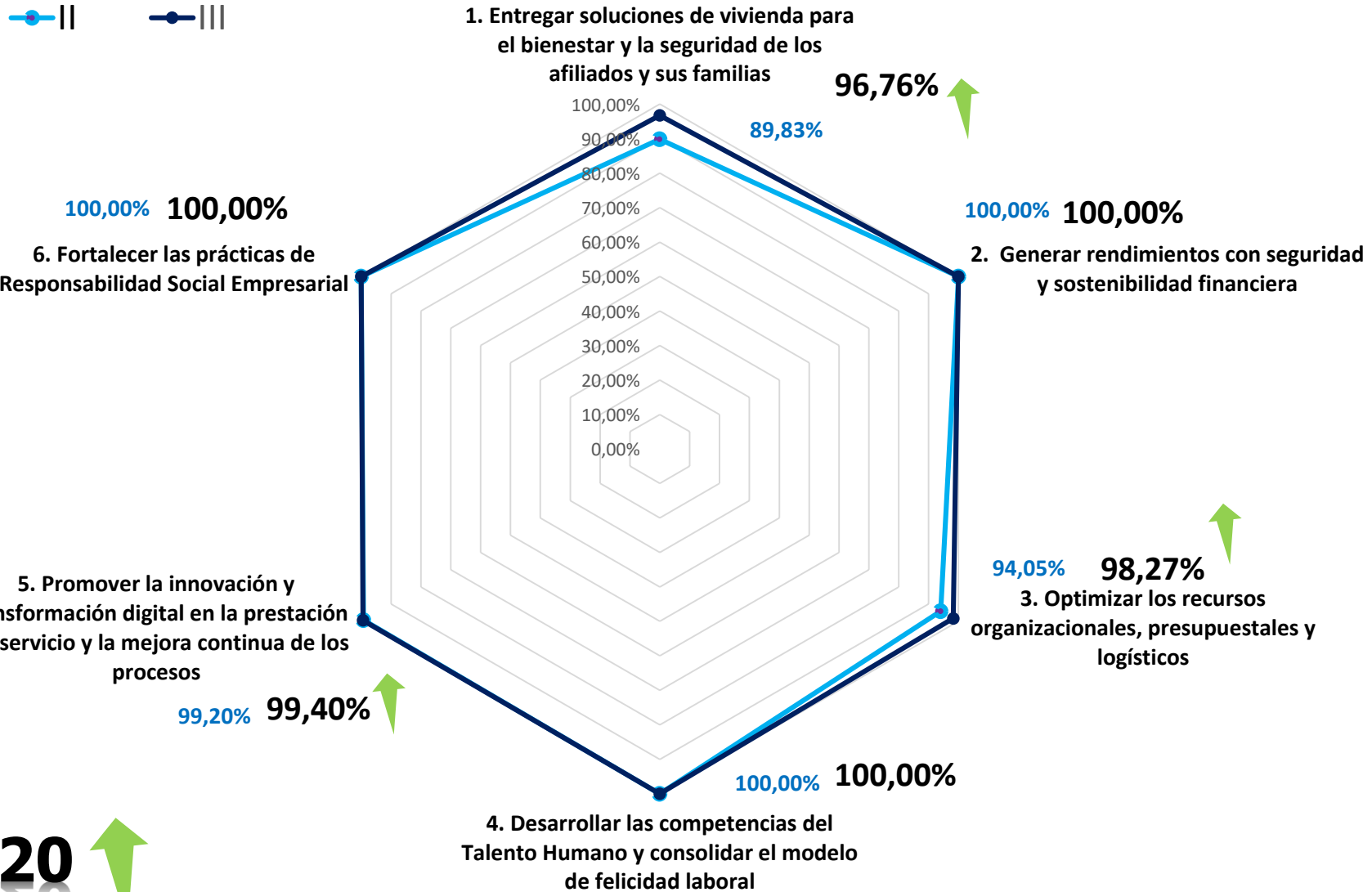


**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

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



# Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad III Trim - 2020



**Trim III-2019**

99,40%

**Trim IV -2019**

99,43%

**Trim I-2020**

99,01%

**Trim II-2020**

97,18%

**Trim III-2020**

99,07%





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

## 5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos

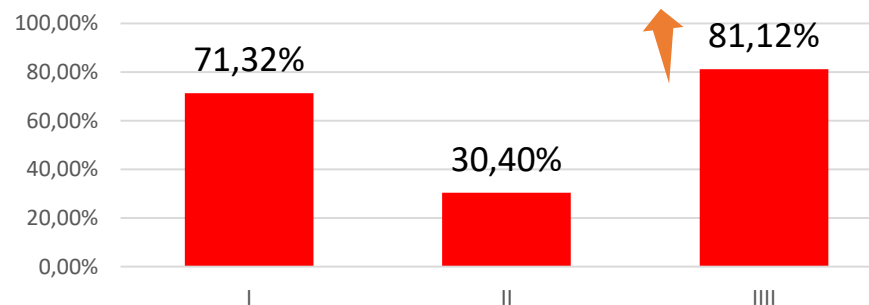
# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Vivienda y mercadeo



### Soluciones de vivienda V8

En el tercer trimestre de 2020 se tramitaron 1.169 soluciones de vivienda 8 de las 1.441 programadas para un 81,12% de cumplimiento



Acción correctiva 304

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



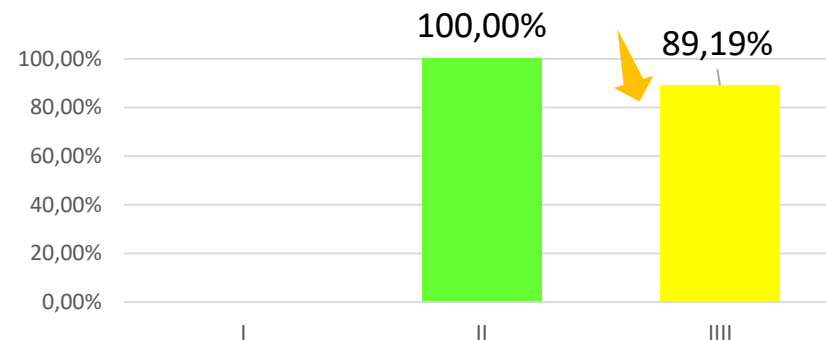
# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Proceso de Comunicaciones



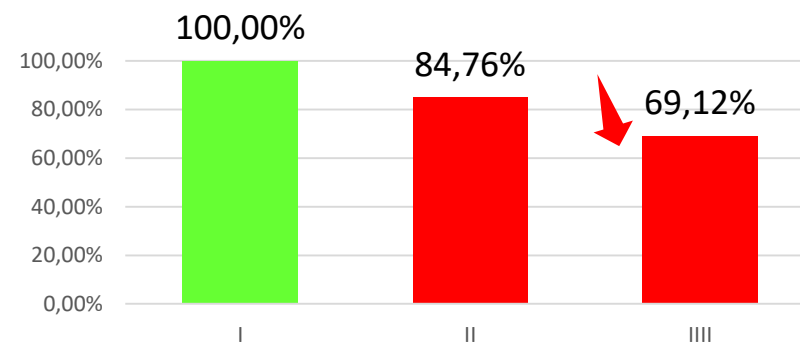
Cobertura  
conocimiento  
de los modelos  
de solución de  
vivienda

En el tercer trimestre de 2020, 3.188 afiliados manifestaron conocer los modelos de solución de vivienda ofrecidos por Caja Honor en la encuesta realizada, de una meta establecida de 3.574 afiliados, cumpliendo al 89,19%



Seguidores en  
redes sociales

En el tercer trimestre de 2020 el número de nuevos seguidores es de 1.728 de 2.500 programados para un cumplimiento de 69,12%



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento

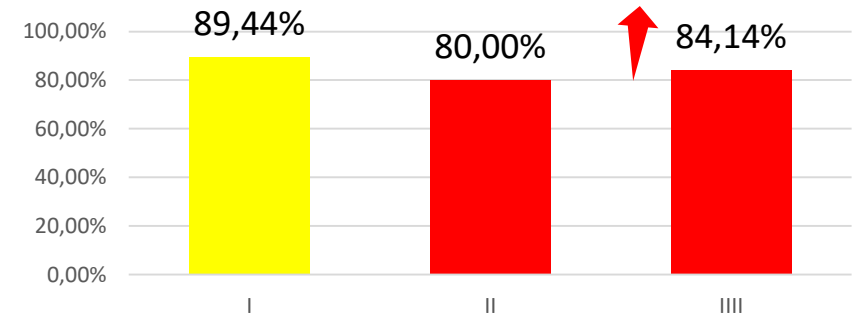
# Subgerencia de Finanzas y Crédito

## Gestión de Finanzas y Crédito



Ejecución  
compromisos  
recursos de  
terceros

En el tercer trimestre de 2020 se ejecutó \$1.447.150 millones de pesos de \$ 2.335.589 programados, para una ejecución del 63,24% de una meta establecida para el tercer trimestre de 73,64% obteniendo un cumplimiento de 84,14%



Acción de mejora 243

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento

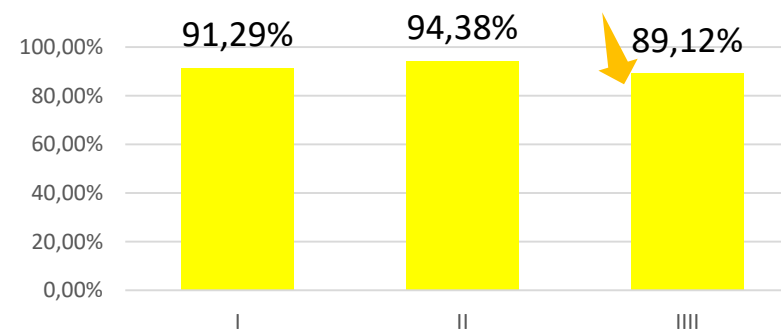
# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Gestión del Trámite



Tiempo  
trámites  
atendidos  
proceso ATEAF

En el tercer trimestre de 2020 se tramitaron 26.982 trámites de los cuales 24.047 se tramitaron en menos de 2 días en el proceso de ATEAF, para un cumplimiento de 89,12%



Acción de mejora N° 237

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



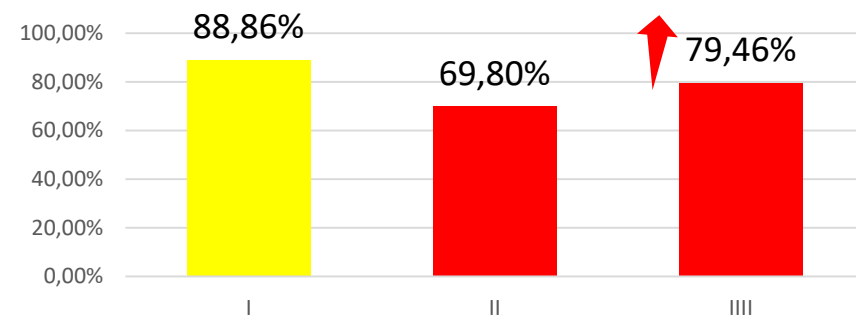
# Oficinas Asesoras

## Oficina Asesora de Planeación



Nivel ejecución  
presupuestal  
PAI

En el tercer trimestre de 2020 se ejecutó \$1.309.690 millones de \$ 2.227.406 de los recursos programados del PAI, ejecutando 58,80% de una meta programada de 74%, cumpliendo al 79,46%



Acción de mejora 231

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

## 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora

# Gestión de acciones del SGC y SGSI - III trimestre 2020

**53**  
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora	32	6
Correctivas	19	2
Auditoría	2	8
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>8</b>

## Oportunidad en las Actividades de las Acciones

Oportunas;  
94  
80%

Meta 80%



Inoportunas;  
24;  
20%

Cumplimiento 100%

Proceso	Acciones		Actividades	
	Mejora	Correctivas	Oportunas	Inoportunas
Administración de Cuentas	1		6	2
G. Contratación	1		1	
G. Finanzas y Crédito	3	1	11	3
G. Tesorería	1		1	
G. Vivienda y Mercadeo	3	3	14	1
G. Riesgo	1	1	2	1
G. del SAC	1		2	2
G. Talento Humano	1		4	
G. Trámite	13	16	43	7
G. Documental	1		2	
G. Estratégica	5		15	
G. Informática	1		1	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>102</b>	<b>16</b>





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

## 7. Conclusiones

## Conclusiones

- El desempeño de los procesos de la Entidad, obtuvo un resultado del 98.81 % frente a la meta de 96%, representó un cumplimiento del 100 %.
- De los 90 indicadores del trimestre, 84 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 presentan un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Cobertura conocimiento de los modelos de solución de vivienda y Tiempo trámites atendidos proceso ATEAF) y 4 indicadores en estado crítico, (Soluciones de vivienda 8, Seguidores en redes sociales, Ejecución compromisos recursos de terceros y Nivel ejecución presupuestal PAI).
- Para el tercer trimestre el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99.07%, aumentado frente al trimestre anterior en 1,89 puntos porcentuales
- En el tercer trimestre de 2020 se tramitaron 5.733 soluciones de vivienda de las 5.950 programadas para el 96,35% de cumplimiento

## Conclusiones

- En el tercer trimestre de 2020 se tramitaron y pagaron 26.982 trámites de los cuales 26.201 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 97,11%
- En el tercer trimestre de 2020 se provisionaron recursos por un valor de \$ 196.398 de una meta programada de \$ 157.393 millones, superando la meta programada.
- En el III trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 6,28 % y el comportamiento del IPC fue del 1,44, superando la meta del IPC+3 % y obteniendo un cumplimiento del 100 %.
- En el tercer trimestre de 2020 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 4,7 superando la meta establecida de 4,5 en el tercer trimestre.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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



CO-SC2992-1



SI-CER507703



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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA