

Análisis Desempeño de Procesos

III trimestre de 2022



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**

AGENDA



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

Objetivos específicos

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



2. INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI



cajaHonor

Indicadores SGI

Tipo de Indicador

Promedio de C/to
70% 90% 110%

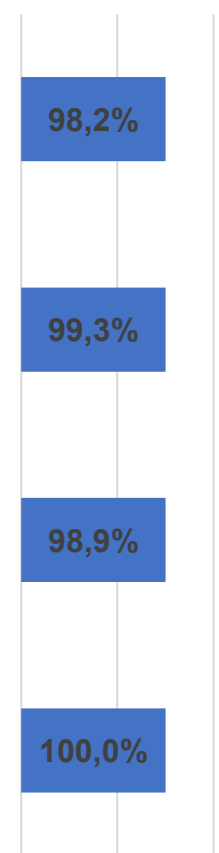


Eficacia: 65 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

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

Efectividad: 17 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, **99 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **tercer trimestre de 2022**.

99

Indicadores



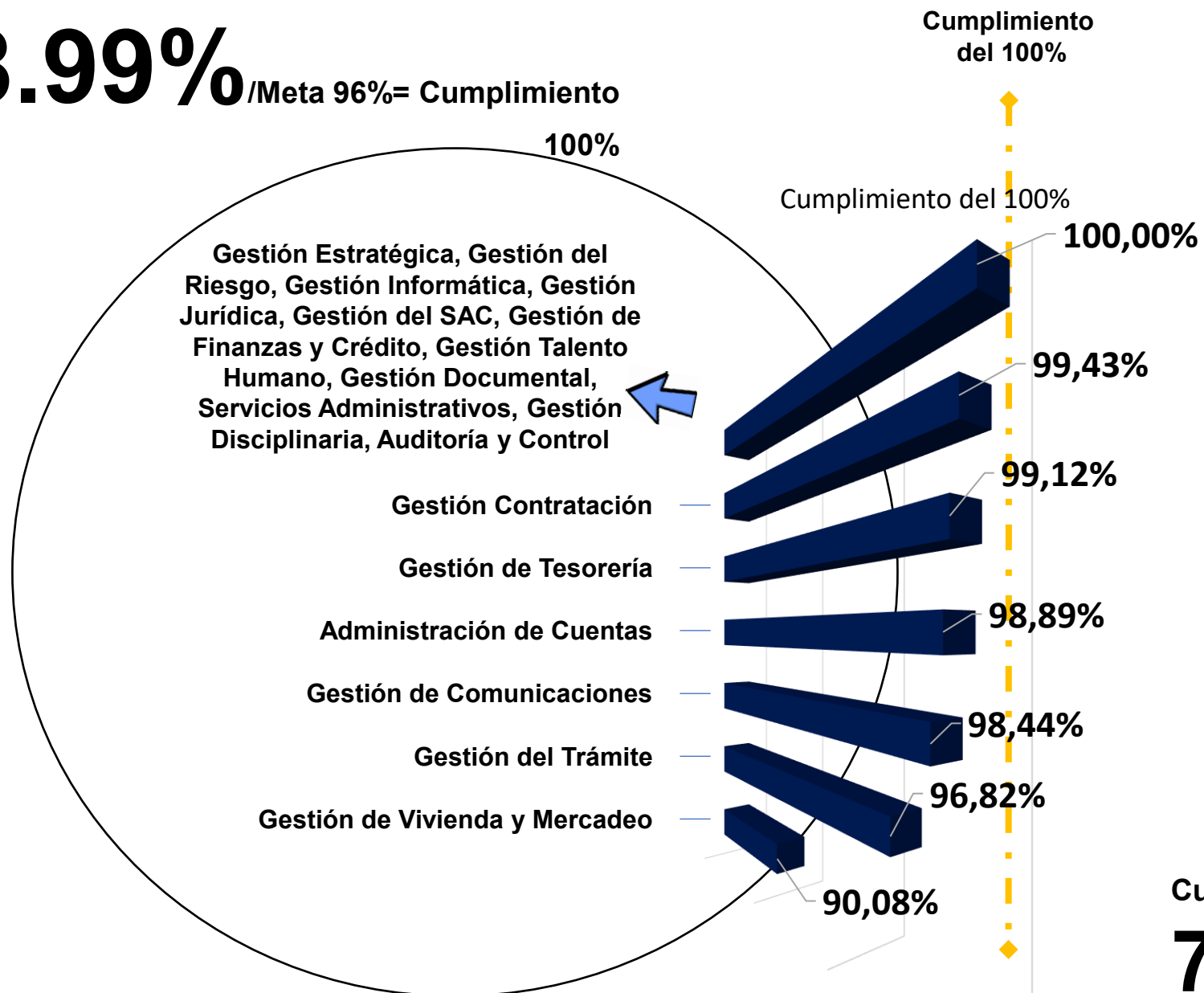
3. DESEMPEÑO DE PROCESOS



Medición del desempeño de procesos

Resultado III trimestre

98.99% / Meta 96% = Cumplimiento



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

Cumplimiento acumulado

76,49% Meta 96%



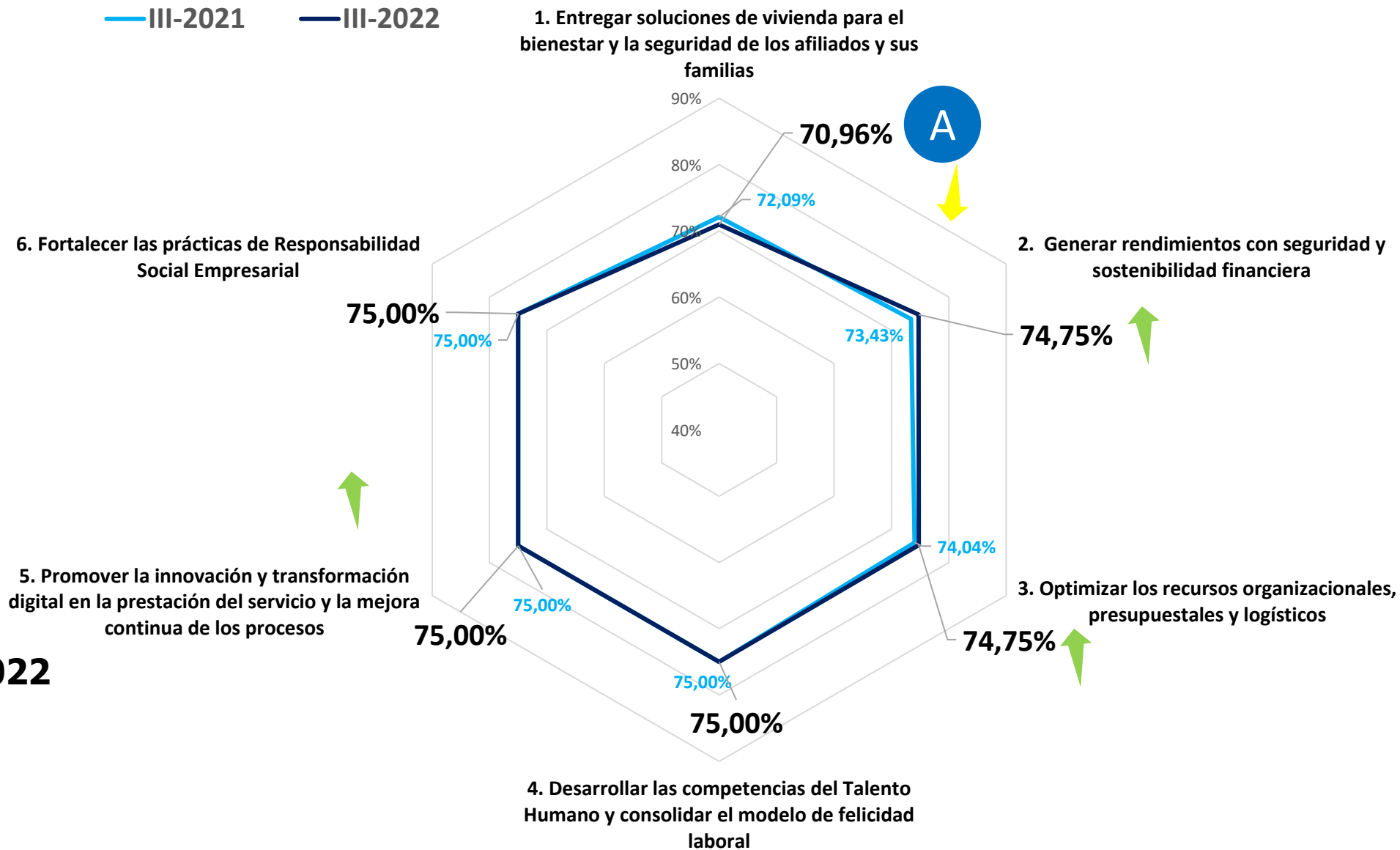
4. PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE LA CALIDAD



Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos III Trimestre 2022 (75%)

— III-2021

— III-2022



Trim III-2022
74,24%

Trim II-2022
47,98%

Trim I-2022
24,64%

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

A

1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	Cumplimiento
Total soluciones de vivienda _2022	72,5%
Soluciones de vivienda V14_2022	81,7%
Soluciones de vivienda V8_2022	49,4%
Soluciones de vivienda Leasing Habitacional_2022	87,3%
Cobertura relacionamiento de marca con bienestar_2022	92,2%
Tiempo global de trámites_2022	94,5%
Tiempo trámites atendidos ATEAF_2022	89,6%
Tiempo trámites AOPER_2022	93,6%



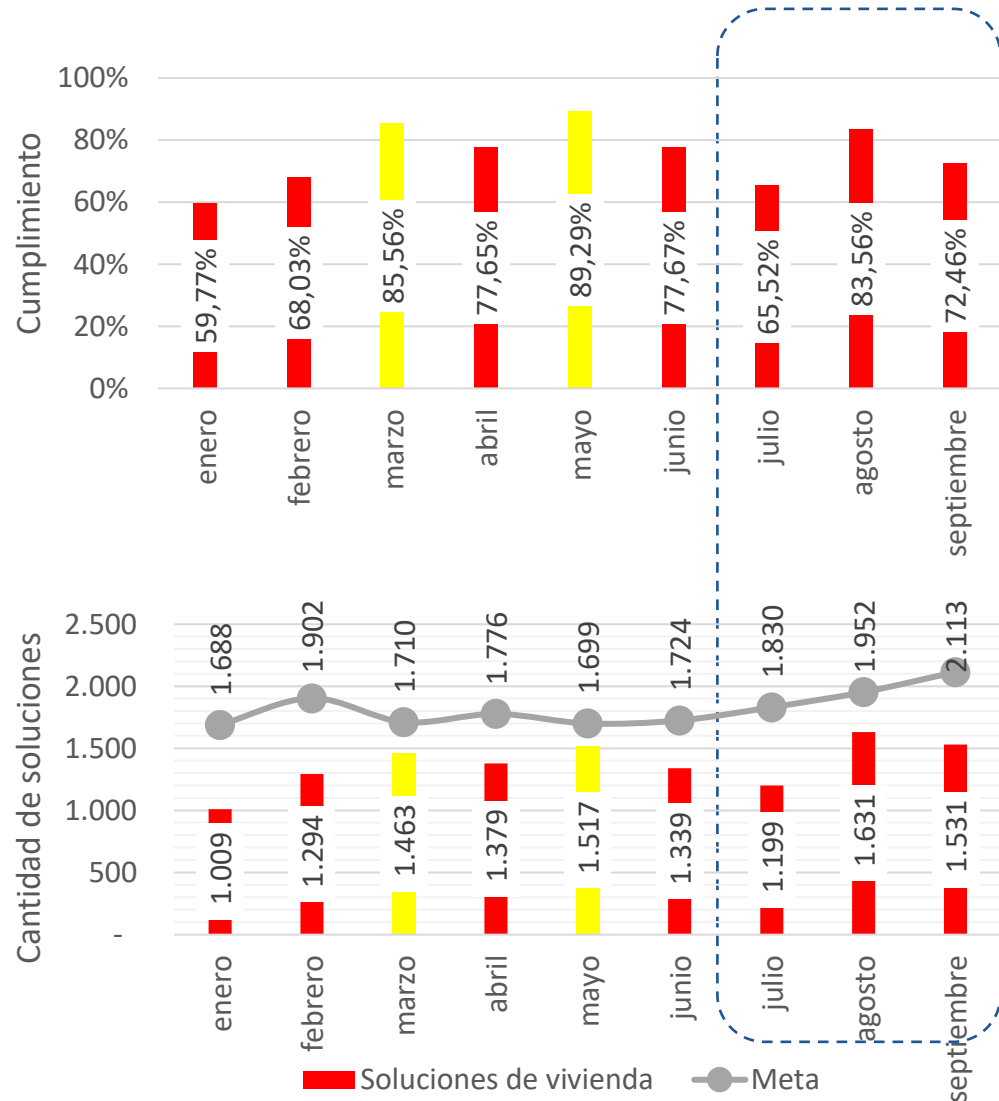
5. INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS

Subgerencia de Vivienda y Proyectos / Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo



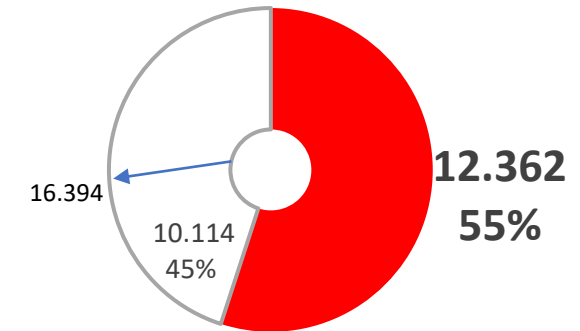
Total soluciones de vivienda

Abierta acción correctiva No. 363



Análisis del trimestre: En el tercer trimestre de 2022, se tramitaron 4.361 soluciones de vivienda de las 5.895 programadas en todos los modelos para un 73.98% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 22.476 Soluciones de vivienda

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

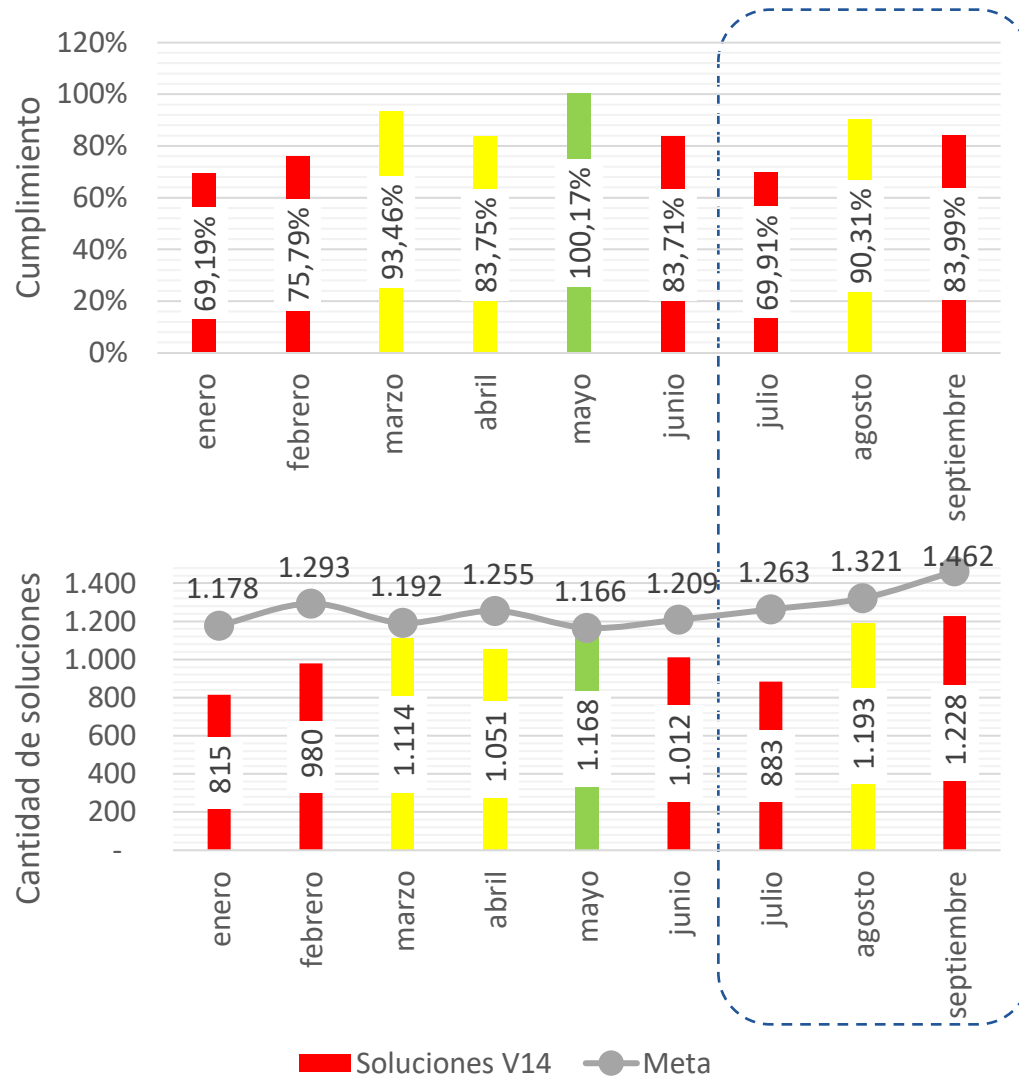
Acción Correctiva

Subgerencia de Vivienda y Proyectos / Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo



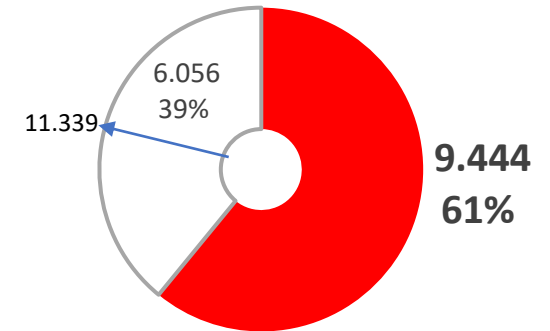
Soluciones de vivienda v14

Abierta acción correctiva No. 365



Análisis del trimestre: En el tercer trimestre de 2022 se tramitaron 3.304 soluciones de vivienda 14 de las 4.046 programadas para un 81,66% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



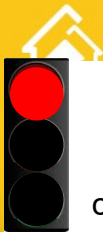
Meta del año: 15.500 Sol. V14

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

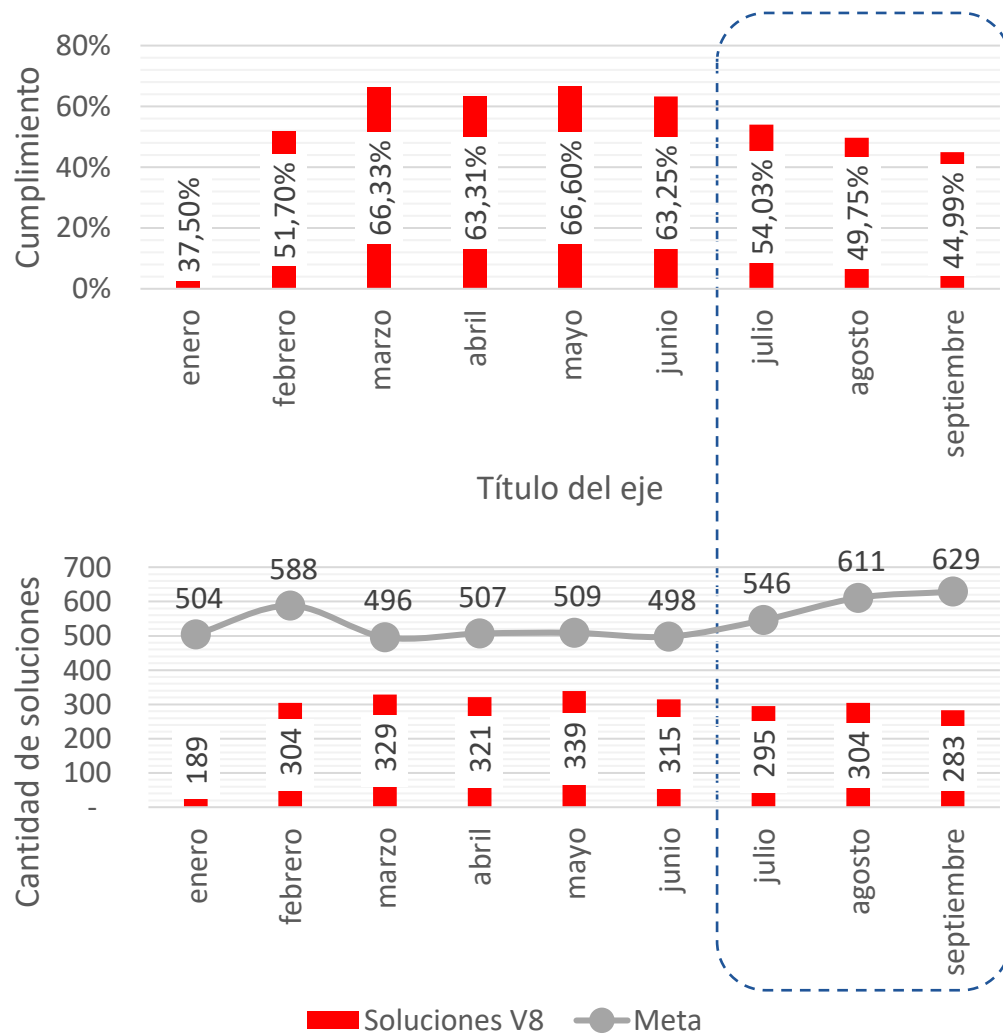
Acción Correctiva

Subgerencia de Vivienda y Proyectos / Proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo



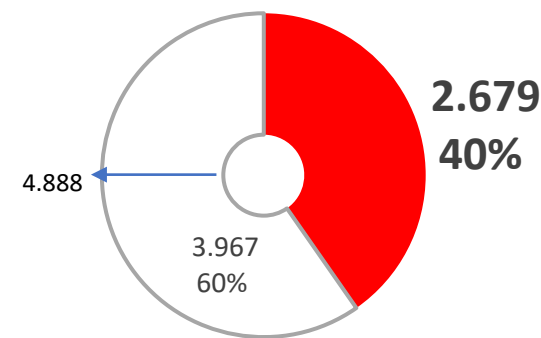
Soluciones de vivienda v8

Abierta acción correctiva No. 364



Análisis del trimestre: En tercer trimestre de 2022 se tramitaron 882 soluciones de vivienda 8 de las 1,786 programadas para un 49,38% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



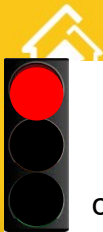
Meta del año: 6.646 Sol. V8

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

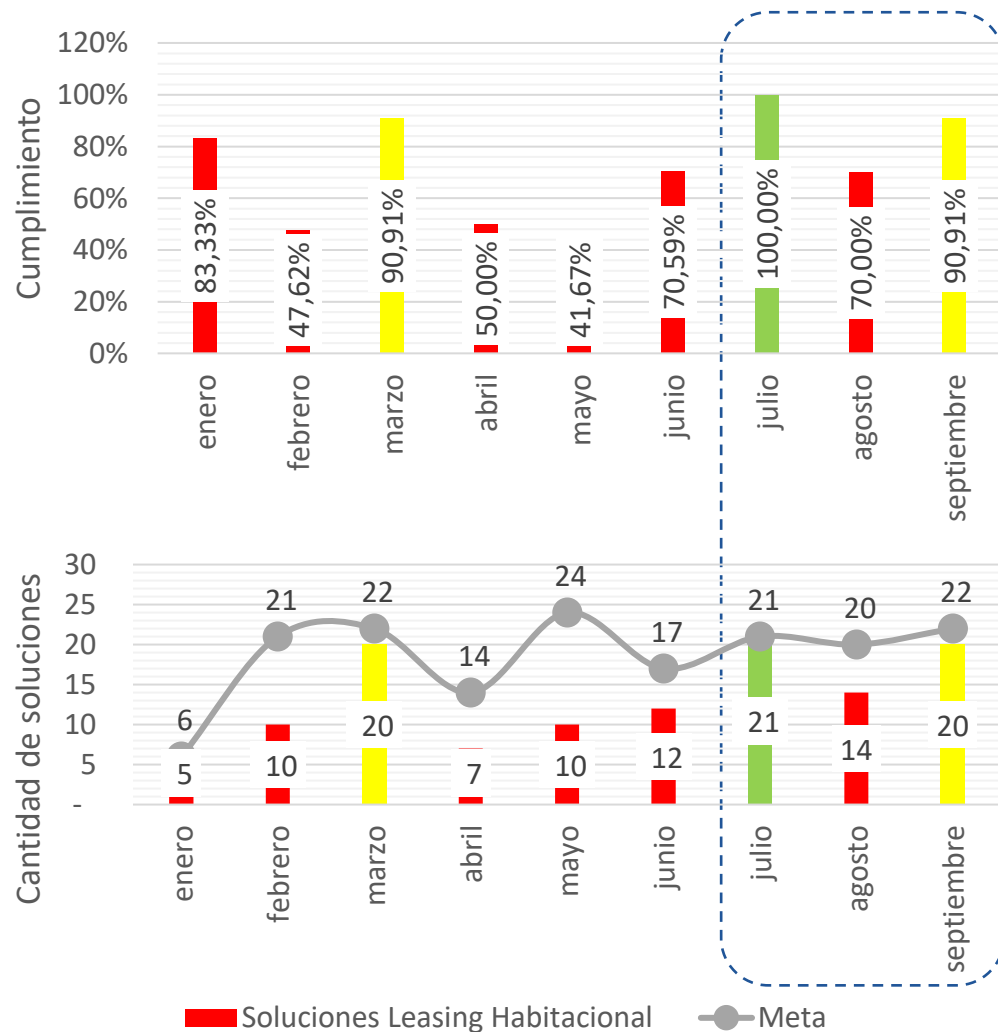
Acción Correctiva

Comportamiento



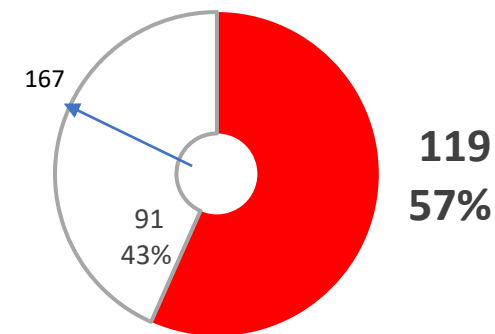
Soluciones de vivienda Leasing Habitacional

Abierta acción correctiva No. 362



Análisis del trimestre: En el tercer trimestre de 2022, se aprobaron 55 soluciones de vivienda Leasing Habitacional de 63 programadas, correspondiente a un cumplimiento del 87,3%

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 210 soluciones de vivienda Leasing

Cumplimiento ideal

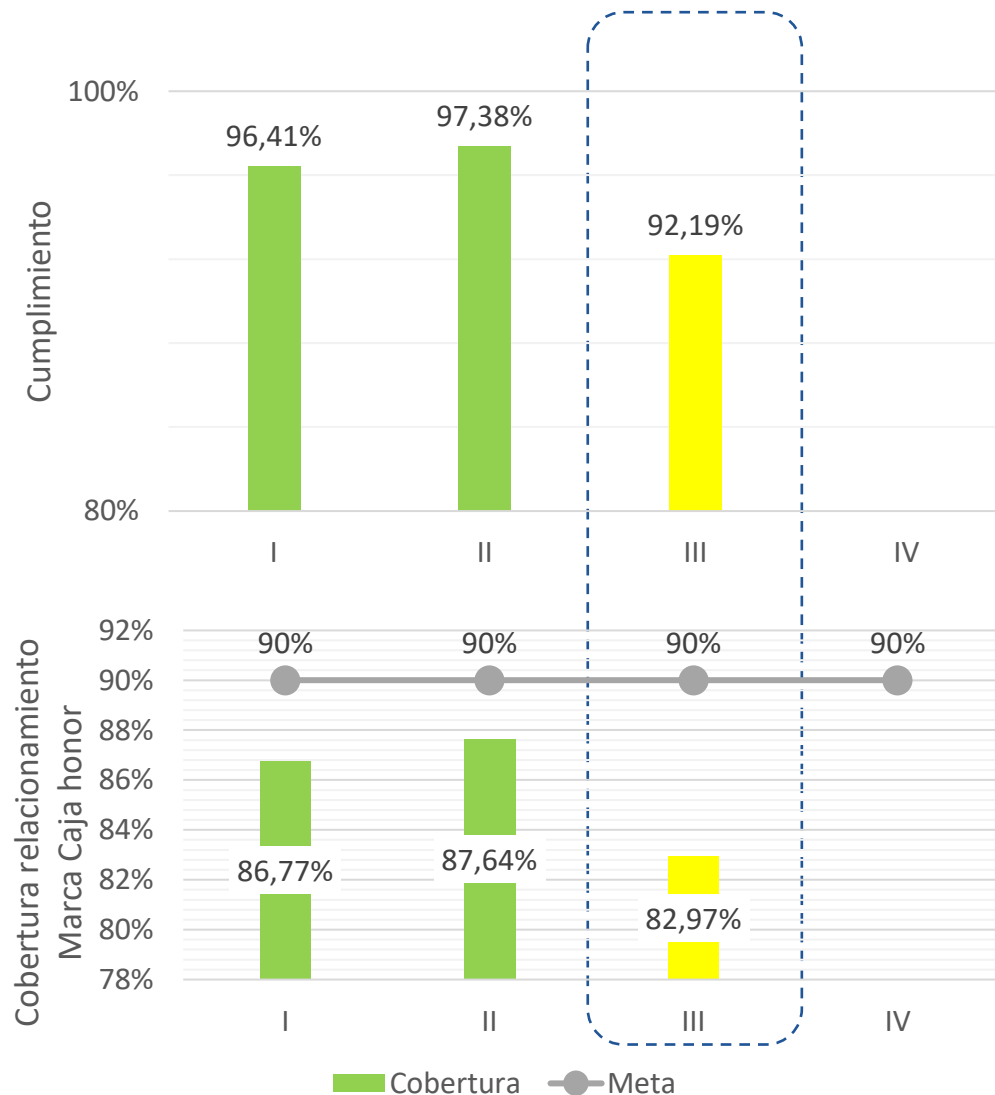
Acción de mejora

Acción Correctiva



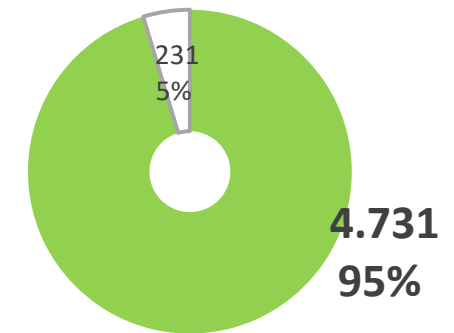
Cobertura relacionamiento de marca con bienestar

Abrir acción de mejora



Análisis del trimestre: En los resultados se logró establecer que 1.525 (82,97%) de los 1.838 encuestados, encuentran en la marca atributos relacionados con bienestar en materia de vivienda, por lo tanto, frente a la meta de alcanzar como mínimo el 90%, se alcanzó un cumplimiento del 92.19%. Sin embargo en el acumulado el indicador se encuentra en un cumplimiento del 100%.

Cumplimiento frente al año



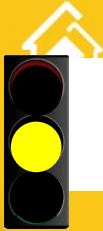
Meta del año: 90% cobertura

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones/ Proceso Gestión del Trámite



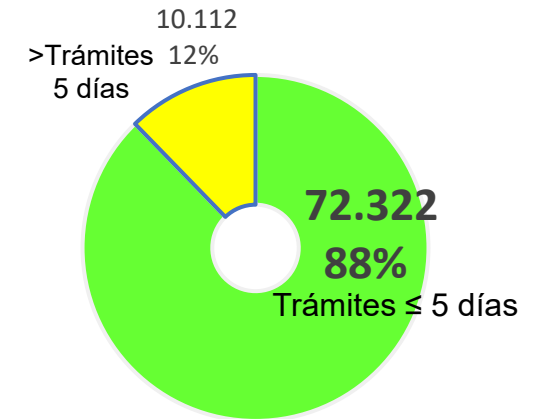
Tiempo global de trámites

Abierta acción de mejora No. 378



Análisis del trimestre: En tercer trimestre de 2022, de 29.473 trámites gestionados, 27,854 fueron pagados dentro de los cinco días hábiles, correspondiente al 94,51% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Total trámites: 82.434

Meta del año: 100% Trámites ≤ 5 días

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

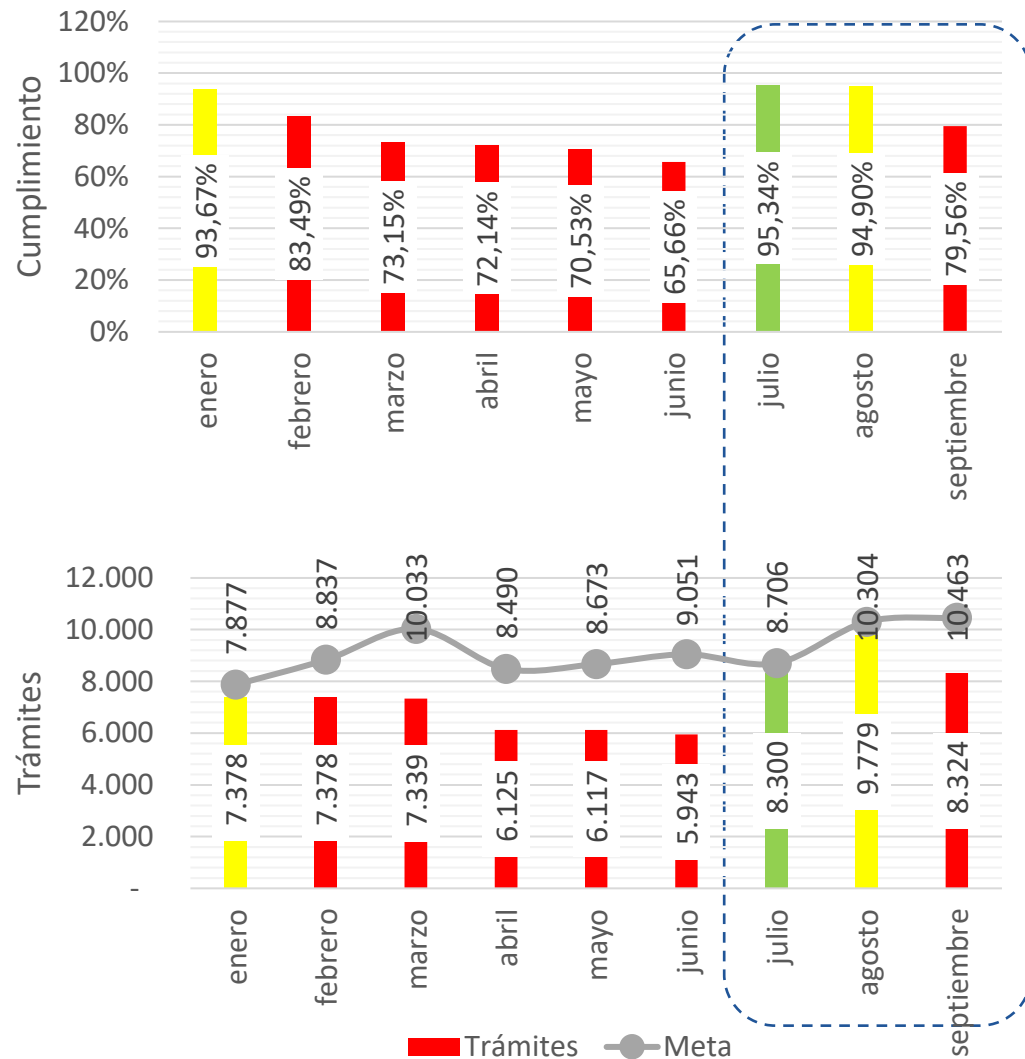
Comportamiento

Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones/ Proceso Gestión del Trámite



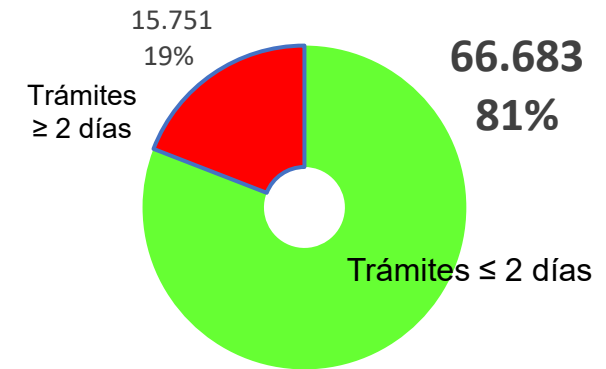
Tiempo trámites atendidos ATEAF

Abierta acción de mejora
352



Análisis del trimestre: En tercer trimestre de 2022, se recibieron y gestionaron en 2 días hábiles 26.403 trámites de los 29.473 pagados en el periodo, correspondiente al 89,58%.

Cumplimiento frente al año



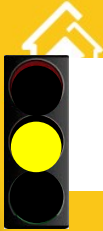
Total trámites: 82.434

Meta del año: 100% Trámites ≤ 2 días

Cumplimiento ideal

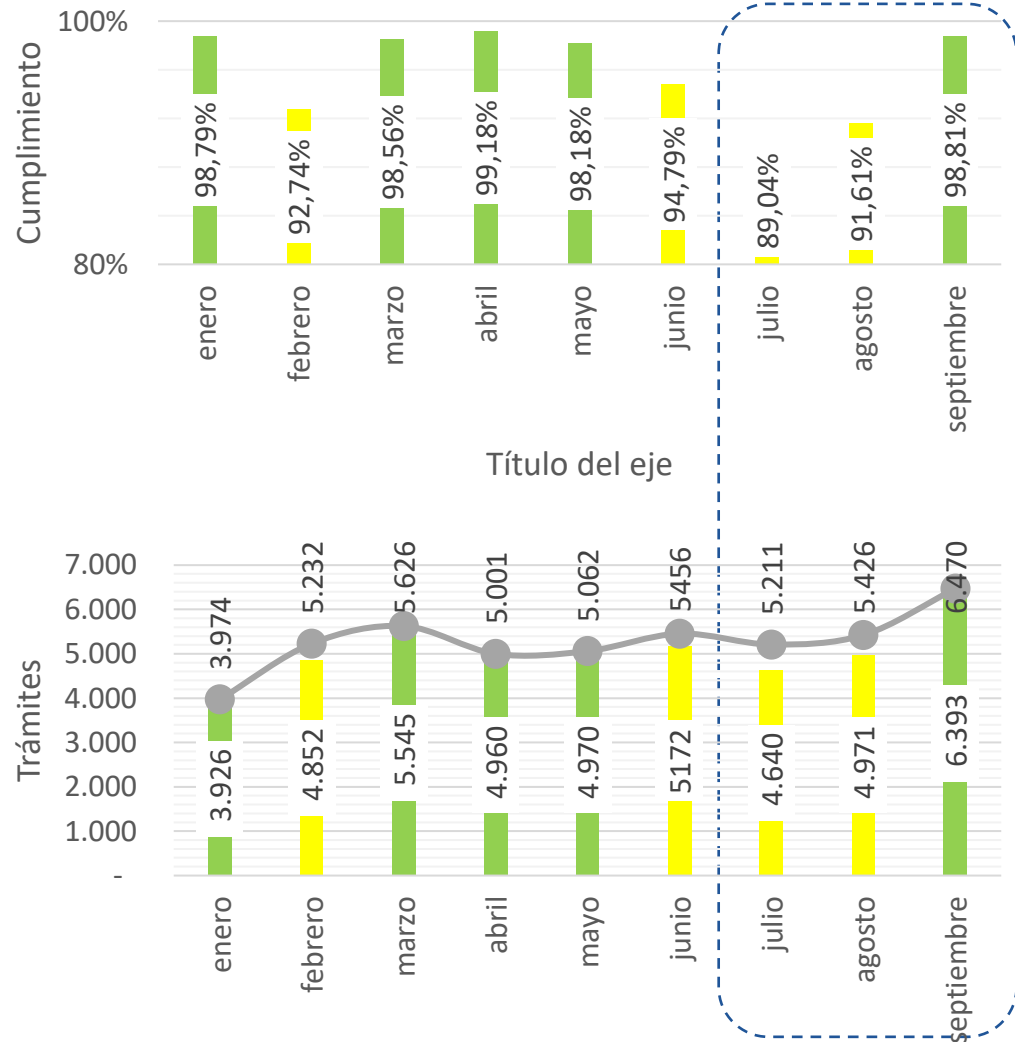
Acción de mejora

Acción Correctiva



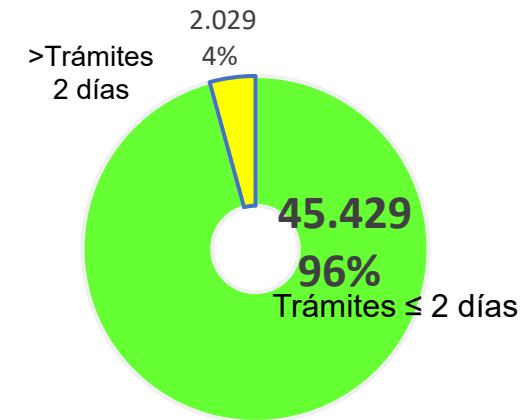
Tiempo trámites AOPER

Abrir acción de mejora



Análisis del trimestre: En tercer trimestre de 2022, se recibieron y gestionaron en 2 días hábiles 16.004 trámites de los 17.107 pagados en el periodo, correspondiente al 93,55%.

Cumplimiento frente al año



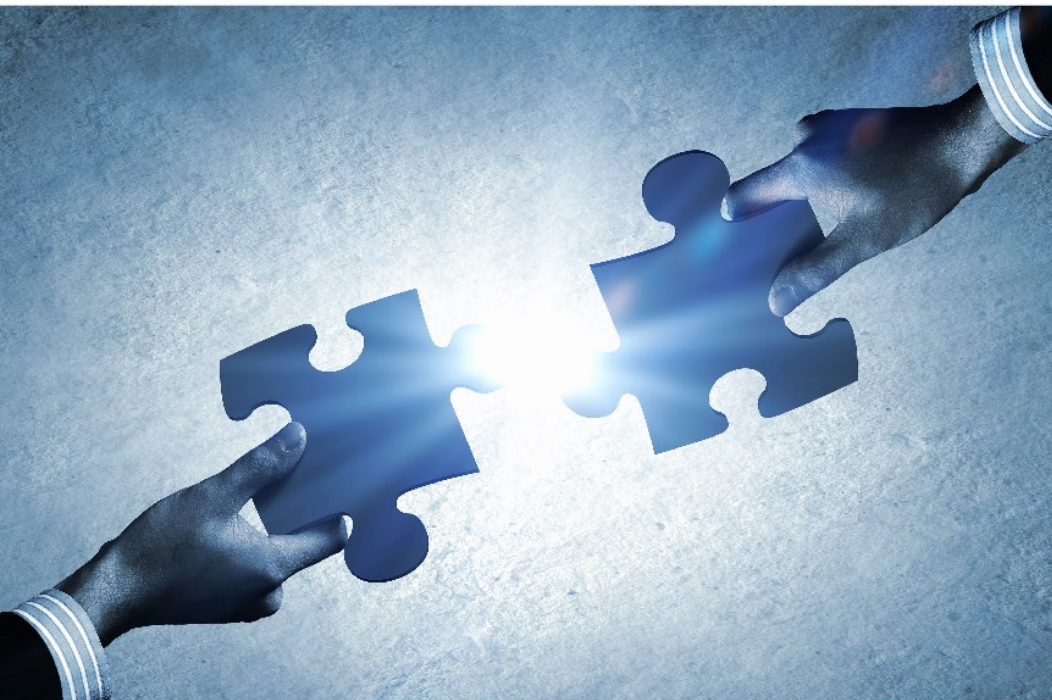
Total trámites: 47.458

Meta del año: 100% Trámites ≤ 2 días

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

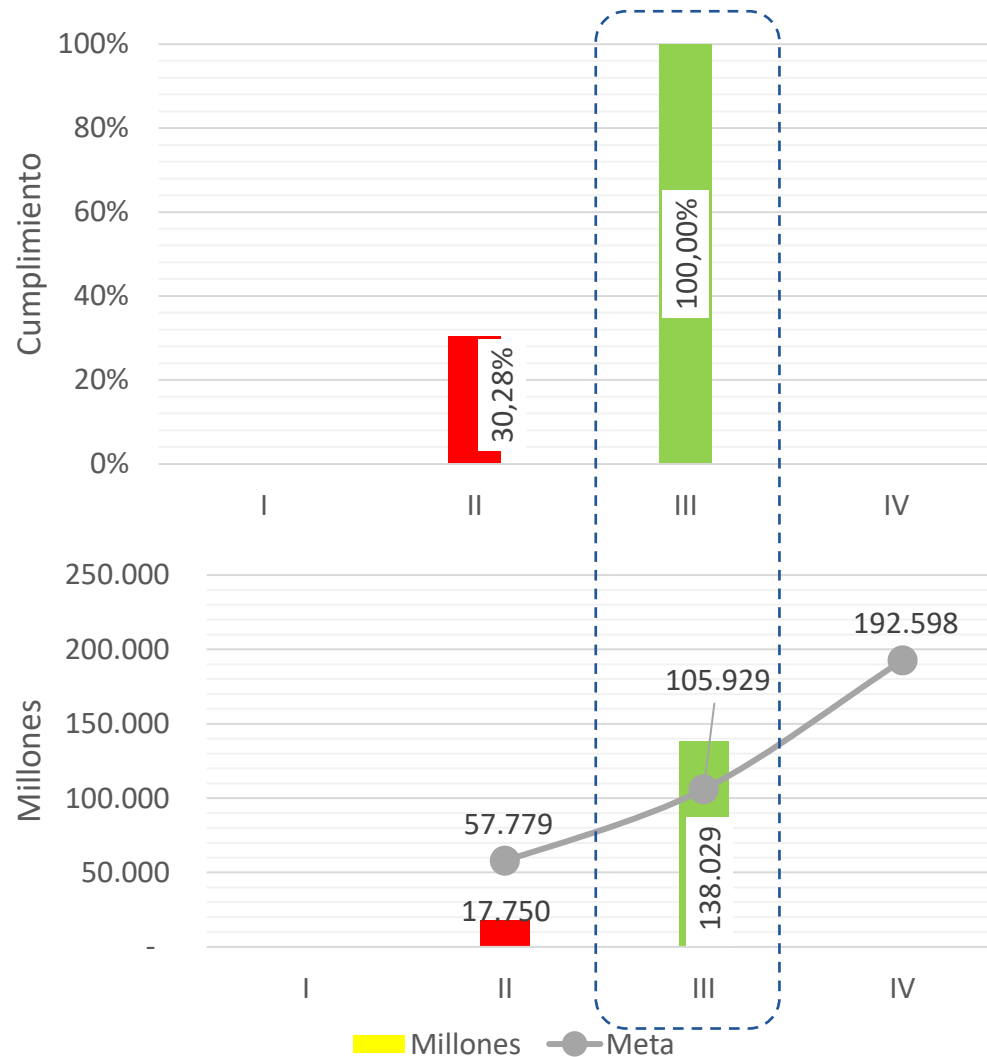
Acción Correctiva



Seguimiento otros indicadores del II trimestre que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos

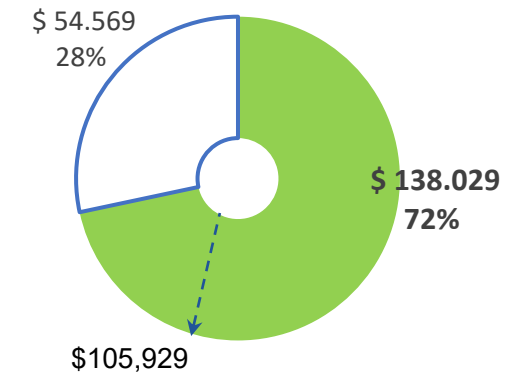


Provisión de recursos para subsidios



Análisis del trimestre: A III trimestre de 2022 se provisionaron recursos para subsidio de vivienda por \$138.029 millones, correspondiente al 100% de una meta de \$105,929 millones.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 192,598 millones



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

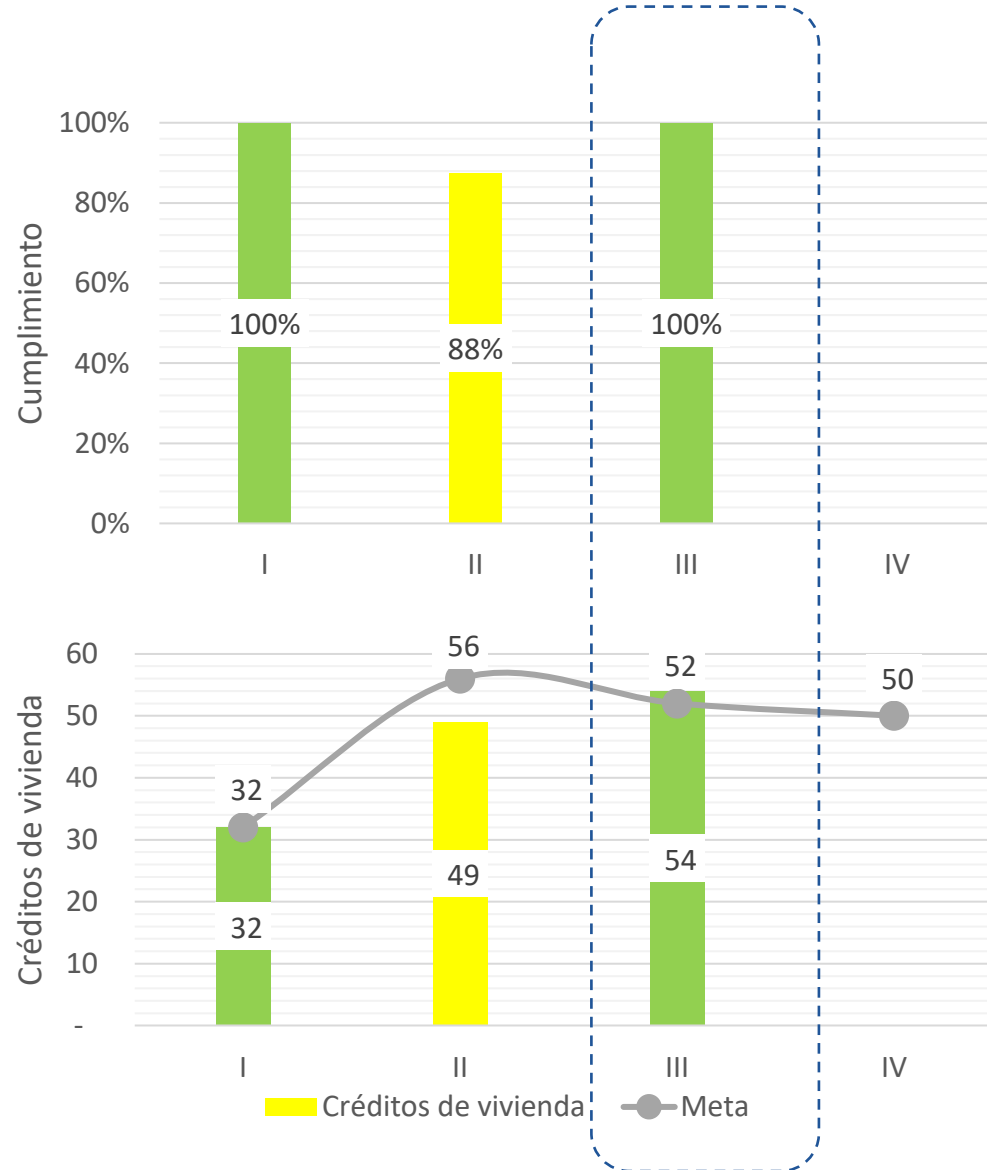
Acción Correctiva

Comportamiento



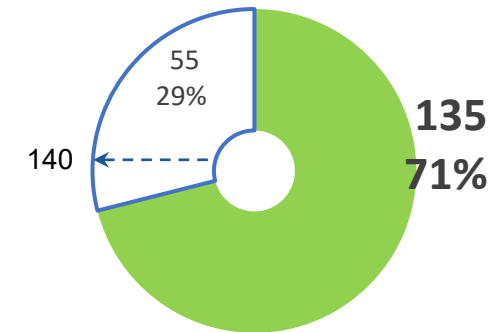
Seguimiento créditos de vivienda

Acción de mejora 440



Análisis del trimestre: Durante el III trimestre de 2022 se realizaron 54 desembolsos de 52 programados, presentando un cumplimiento del 100%.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 190 créditos programados a desembolsar

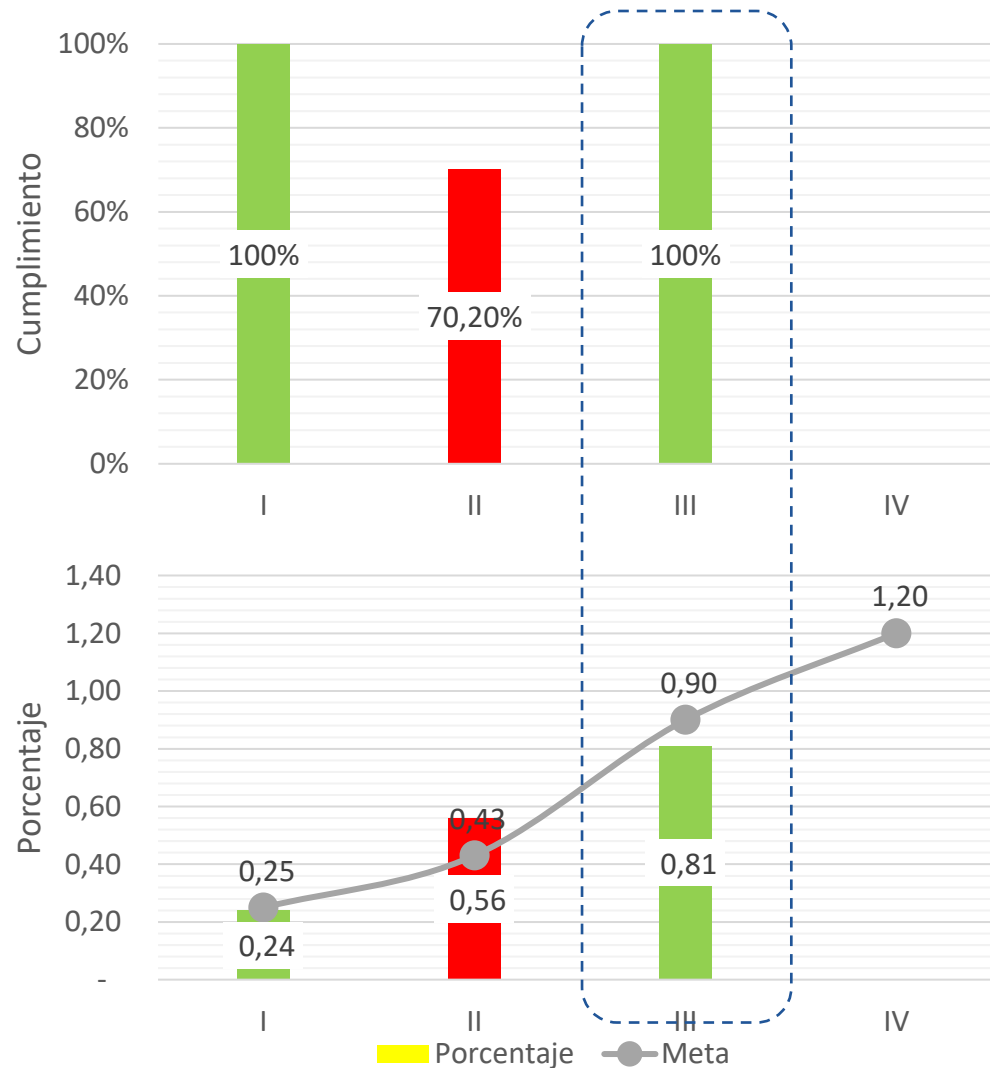


Cumplimiento ideal

Acción de mejora

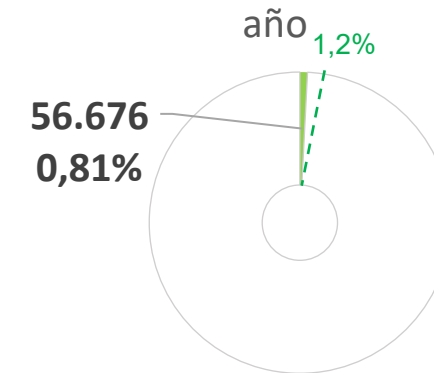
Acción Correctiva

Eficiencia administrativa



Análisis del trimestre: Al tercer trimestre, los gastos administrativos se ubicaron en \$56.676 millones que en relación con el activo productivo (\$6.968.322 millones) representan el 0,81%, quedando con un cumplimiento del 100% dado que la meta era no superar el 0,90% en este periodo.

Cumplimiento frente al



Meta del año: $\leq 1,2\%$



Cumplimiento ideal

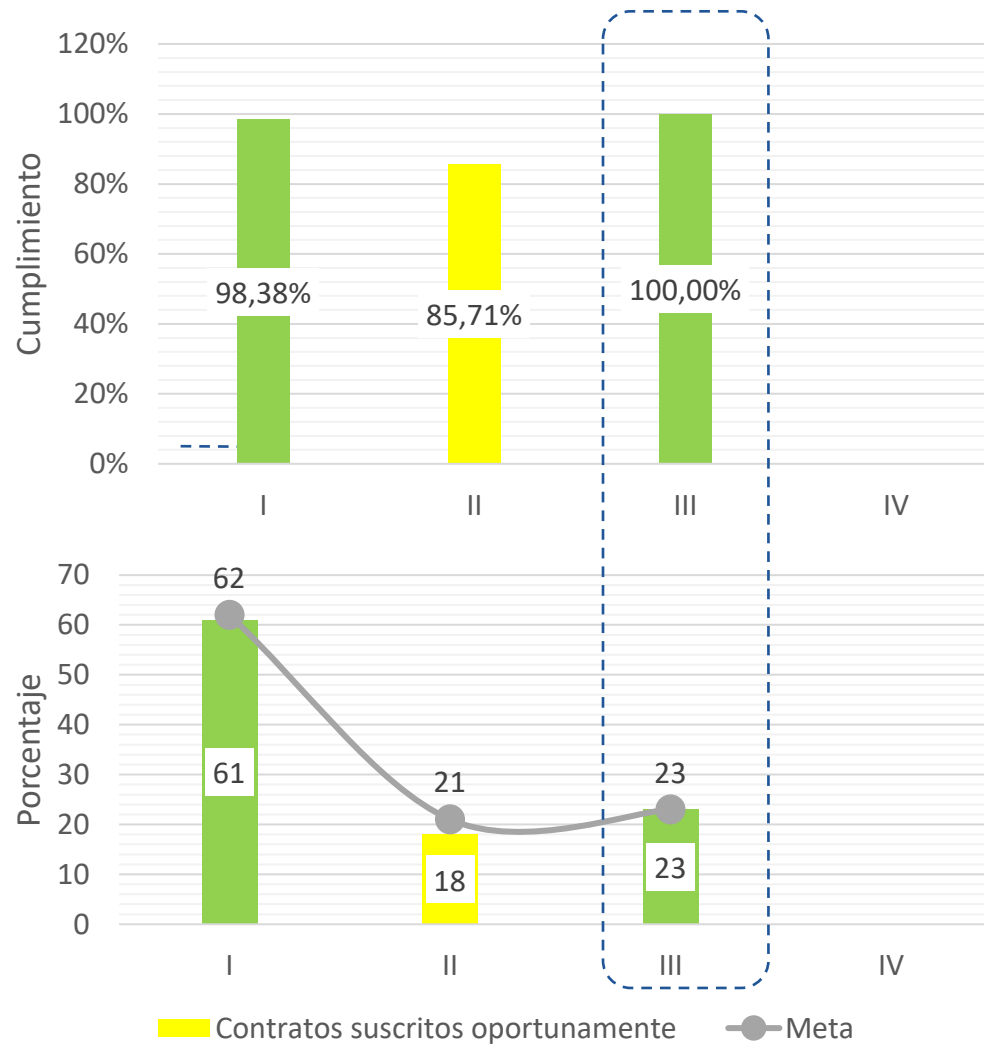
Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento

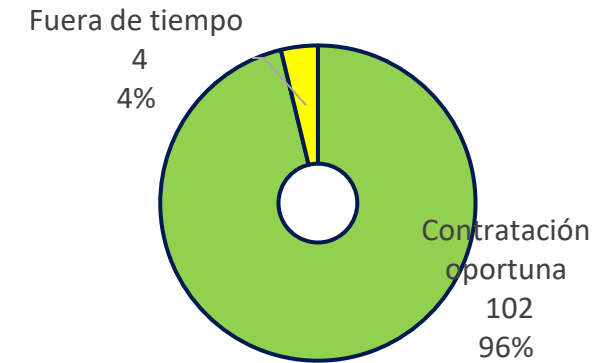


Oportunidad en la contratación



Análisis del trimestre: Durante el III trimestre del año 2022, la Entidad suscribió 23 contratos que cumplieron con los términos establecidos en la hoja de vida del indicador, correspondiente al 100%

Cumplimiento frente al año

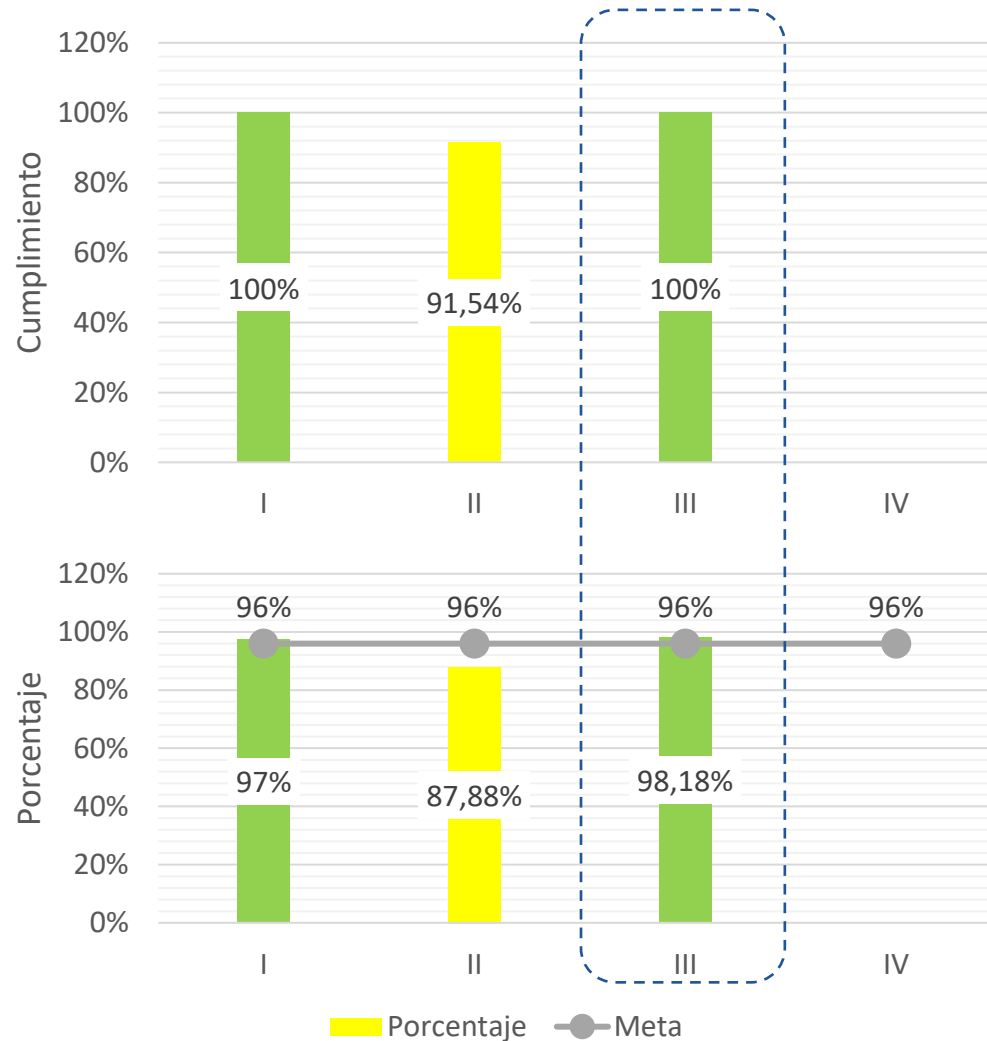


Meta acumulada: 106 contratos



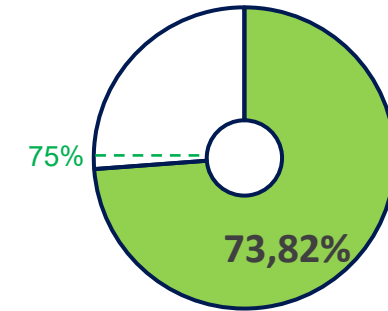
- Cumplimiento ideal
- Acción de mejora
- Acción Correctiva

Cumplimiento PEI_2022



Análisis del trimestre: En el tercer trimestre el cumplimiento del PEI fue del 98,18%, teniendo en cuenta que el resultado promedio de los indicadores estratégicos.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 96%

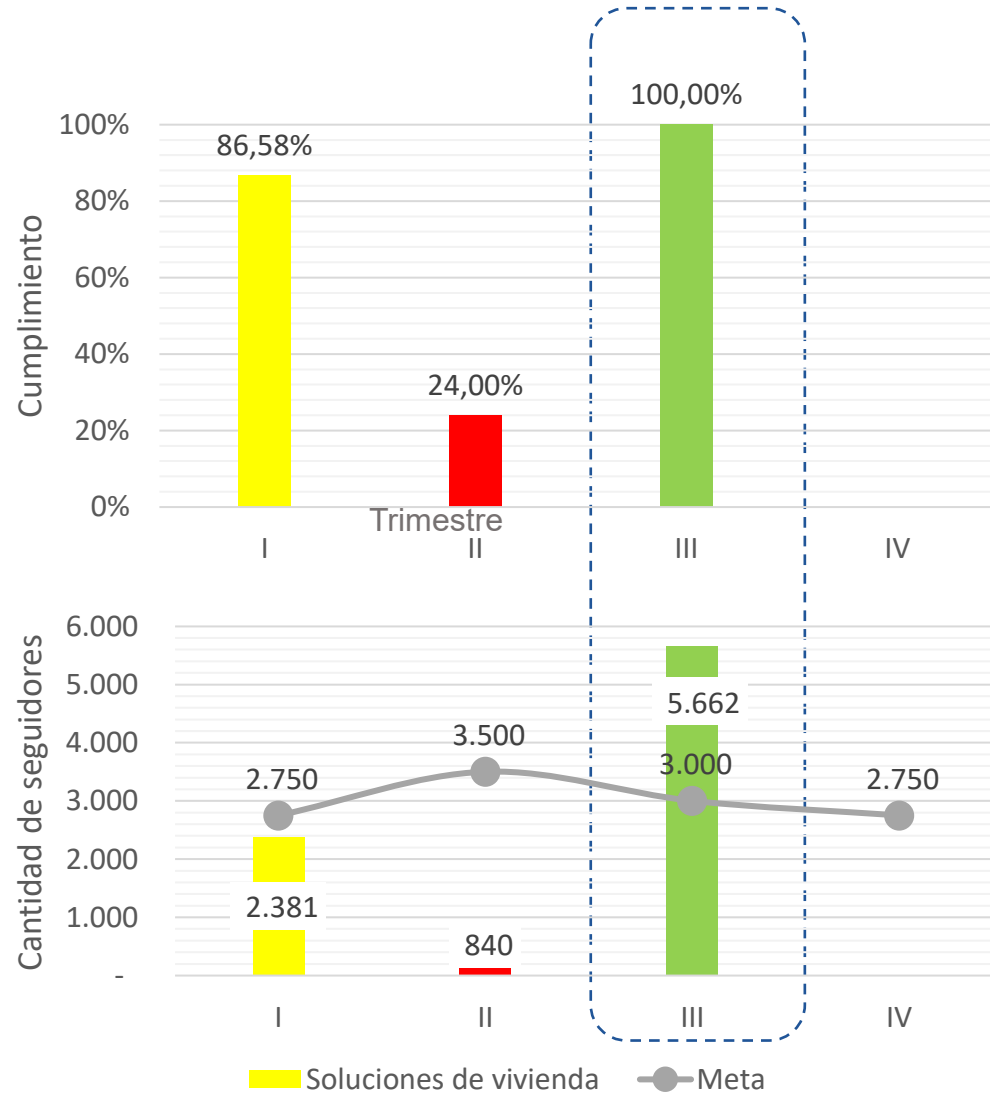
- Cumplimiento ideal
- Acción de mejora
- Acción Correctiva





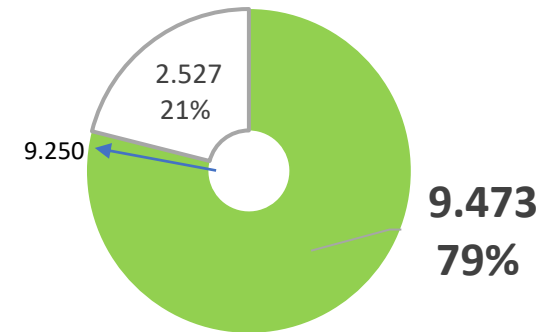
Seguidores en redes sociales

Abierta acción de mejora
No. 382



Análisis del trimestre: En el tercer trimestre de 2022, se tiene un avance de 5.562 nuevos seguidores en redes sociales de la meta de 3.000, correspondiente al 100% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 12.000
Nuevos seguidores en redes



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



6. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

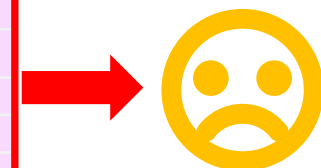
Gestión de acciones del SGI III trimestre de 2022

De 455 actividades programadas en las acciones de junio a septiembre, 389 fueron gestionadas de manera oportuna.

Procesos	Actividades	
	Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Merca.	23	0
G. del Riesgo	22	12
G. Finanzas y Crédito	23	0
G. Talento Humano	31	12
G. del SAC	6	2
G. Estratégica	26	0
G. Trámite	148	22
G. Comunicaciones	20	0
G. Contratación	8	3
G Informática	25	5
Administración de Cuentas	28	2
Gestión de Tesorería	10	0
Gestión Documental	11	4
Gestión Jurídica	2	0
Servicios Administrativos	6	4
Total	389	66

*52 acciones abiertas

*84 acciones cerradas



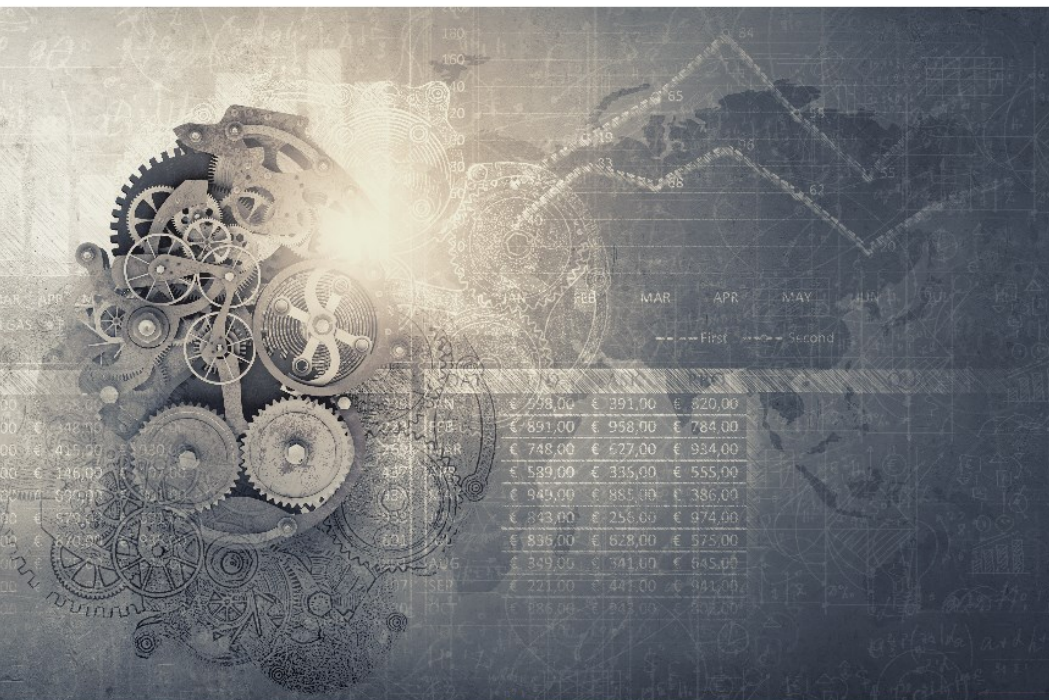
Oportunidad en las Actividades de las Acciones



Meta 80%

■ Oportunas ■ Inoportunas

Cumplimiento 85%



7. CONCLUSIONES

- En el tercer trimestre de 2022, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98.9 % frente a la meta de 96%, cumpliendo la meta esperada.
- El resultado del nivel de ejecución PAI para el tercer trimestre fue de 99,15% cumpliendo la meta del 96%. Los resultados por perspectiva fueron los siguientes: Afiliados 96,98%, Financiera: 99,63%, Aprendizaje e Innovación 100% y Procesos Internos 100%. Frente al año, se alcanzó un avance en el cumplimiento del 76,36%.
- De los 99 indicadores del trimestre, 91 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 5 presentaron un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Soluciones de vivienda Leasing Habitacional, Cobertura relacionamiento de marca con bienestar, Tiempo global trámites, Tiempo de trámites atendidos ATEAF, Tiempo trámites AOPER) y 3 indicadores en estado crítico (Total soluciones de vivienda, Soluciones de vivienda V14, Soluciones de vivienda V8)
- Los indicadores de Provisión de recursos para subsidios, seguimiento créditos de vivienda, eficiencia administrativa, oportunidad en la contratación y seguidores en redes sociales, pese a no alcanzar el cumplimiento esperado en el anterior trimestre, tuvieron una recuperación en sus resultados ubicándolos nuevamente en un cumplimiento ideal.
- Para el tercer trimestre el avance en el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 74,24%, frente al 75% esperado.

- En el tercer trimestre de 2022, se tramitaron 4.361 soluciones de vivienda de las 5.895 programadas en todos los modelos para un 73.98% de cumplimiento.
- En tercer trimestre de 2022, se tramitaron y pagaron 29.473 trámites, de los cuales 27.854 fueron pagados dentro de los 5 días hábiles, para un cumplimiento del 94,51%.
- La TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones para el III trimestre del 2022 fue de 12,47% E.A., lo que equivale a una ejecución del 97%, teniendo en cuenta la meta del trimestre del 13,38% con una inflación de 10,08%, por encima del rango objetivo del Banco de la República del 2.0% al 4.0%.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,58 superando la meta establecida de 4,5 en el tercer 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.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL