



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

www.cajahonor.gov.co

Análisis Desempeño de Procesos

IV trimestre de 2021



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación
Enero 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, IV trimestre de 2021.
3. Desempeño de procesos del SGI, IV trimestre de 2021.
4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, IV trimestre de 2021.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos en el IV trimestre de 2021.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, IV trimestre de 2021.
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 cuarto trimestre de 2021.

Objetivos específicos

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el cuarto trimestre de 2021.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGI y los indicadores que impactaron el cumplimiento del cuarto trimestre de 2021.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del cuarto trimestre de 2021.



2. INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN DEL SGI

Indicadores SGI

Tipo de Indicador

Promedio de C/to



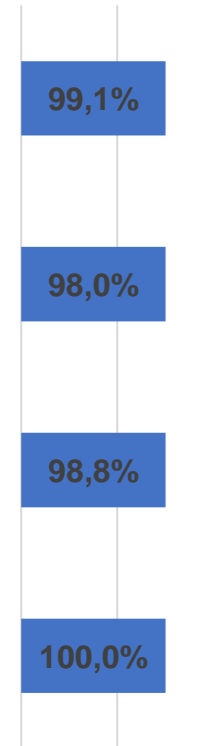
Eficacia: 81 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

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

Efectividad: 14 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

Ambiental: 4 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo

70% 90% 110%



Debido a la frecuencia de medición, **113 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **cuarto trimestre de 2021**. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

113
Indicadores

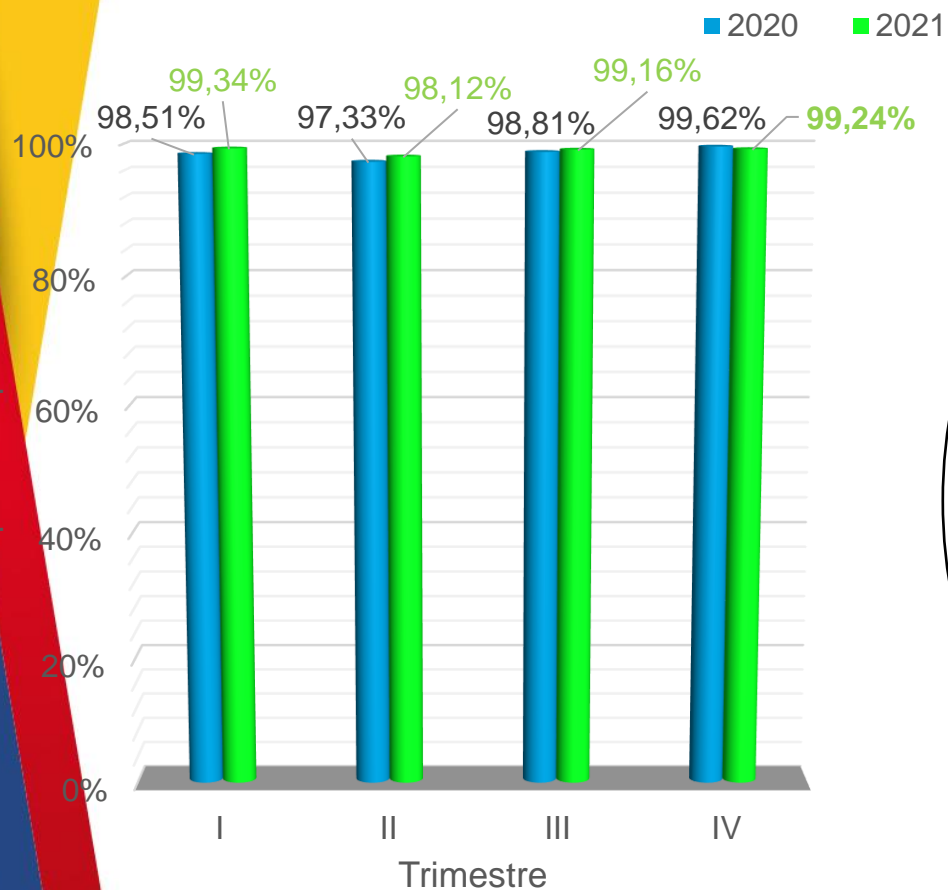
20 indicadores de nivel estratégico
93 indicadores de nivel operacional



3. DESEMPEÑO DE PROCESOS

Medición del desempeño de procesos

99.24% / Meta 96%



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

Gestión Informática

Gestión de Tesorería

Gestión de Contratación

Administración de Cuentas

Gestión de Comunicaciones

Gestión del Trámite

Gestión de Finanzas y Crédito

Gestión de Vivienda y Mercadeo

Cumplimiento del 100%

100,00%

99,96%

99,88%

99,50%

99,45%

98,81%

97,66%

97,13%

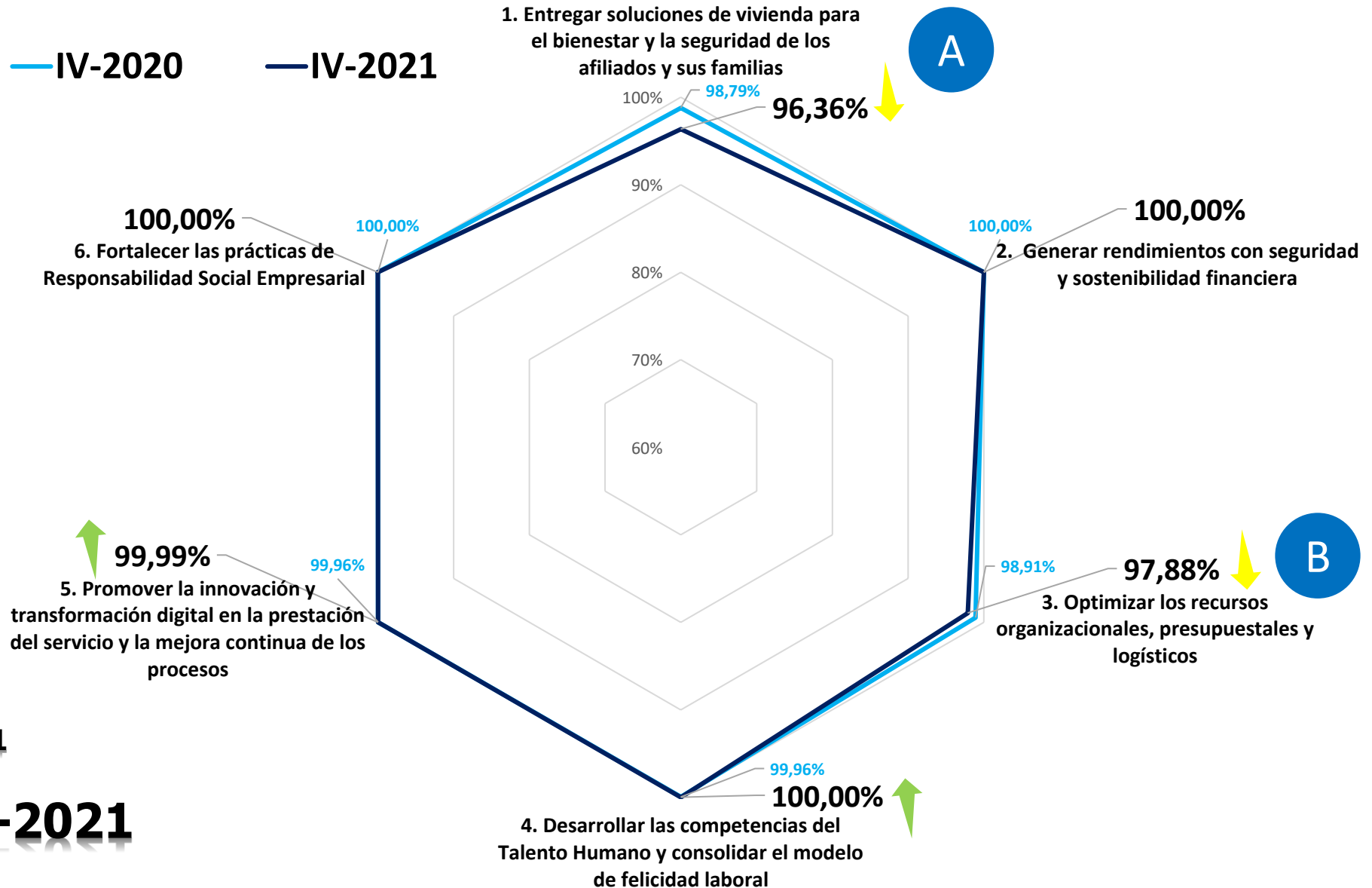
94,72%

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 IV Trimestre 2021 (100%)



Trim II-2020

24,85%

Trim II-2021

48,85%

Trim III-2021

74,09%

Trim IV-2021

99,04%

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

Soluciones de vivienda V8_2021	64,1%
Soluciones de vivienda Leasing Habitacional_2021	83,7%
Total soluciones de vivienda_2021	87,6%
Tiempo global de trámites_2021	94,8%
Tiempo trámites atendidos ATEAF_2021	88,8%

B

Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos

Control ejecución presupuestal de gastos e inversión_2021	92,0%
Devolución Recursos de Terceros_2021	88,0%



5. INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL DE LOS PROCESOS

Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Vivienda y Mercadeo

Soluciones de vivienda V14

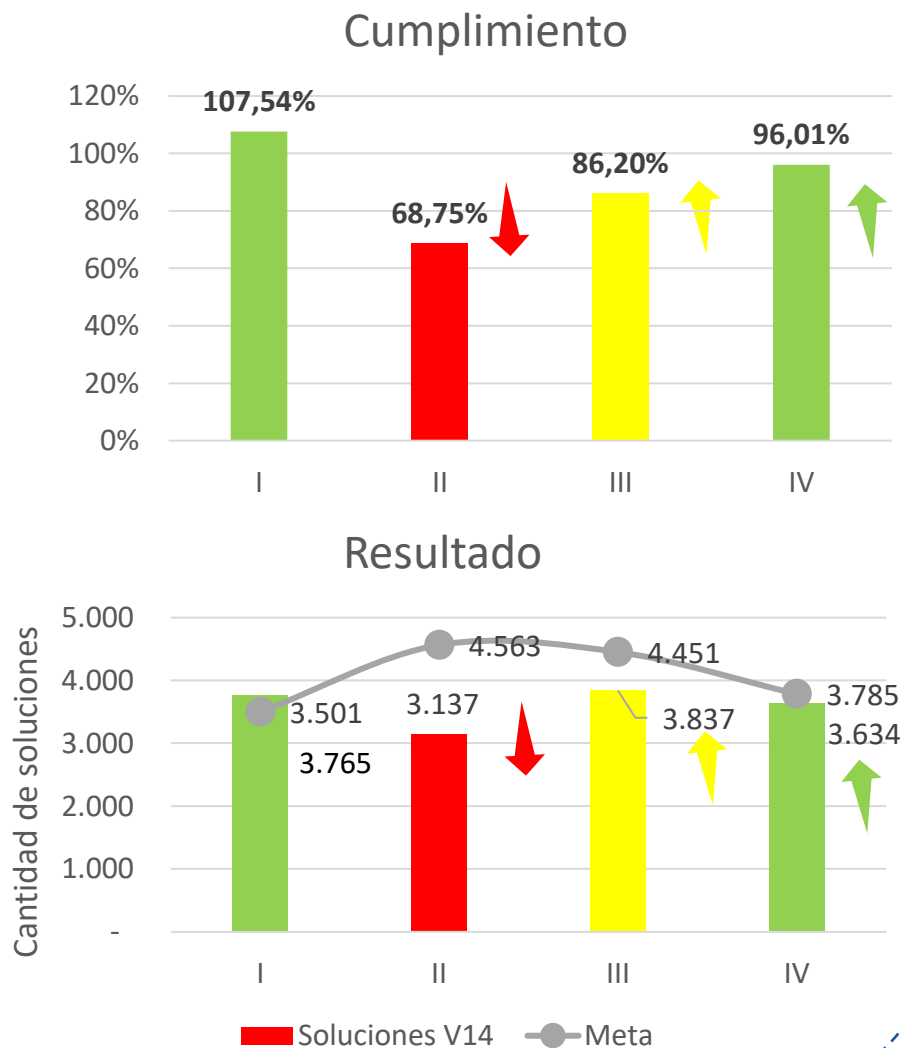
Abierta acción correctiva No. 336

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

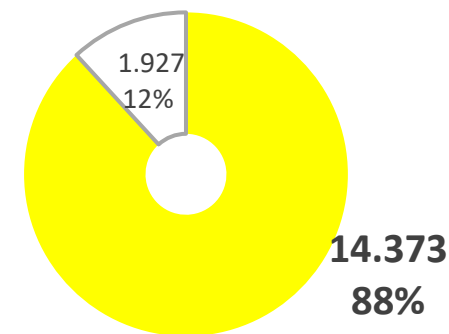
Acción Correctiva

Comportamiento



En el cuarto trimestre de 2021 se tramitaron 3.634 soluciones de vivienda 14 de las 3.785 programadas para un 96,01% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 16.300 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

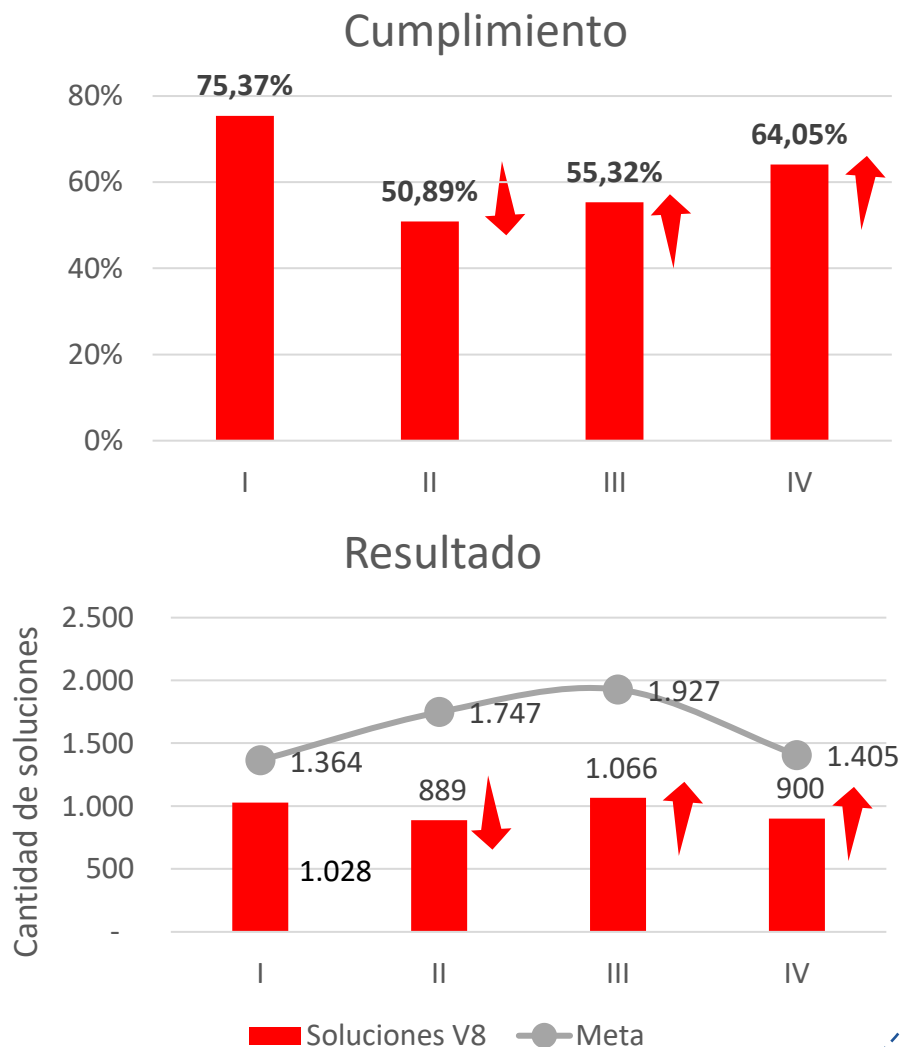
Abierta acción correctiva No. 333

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

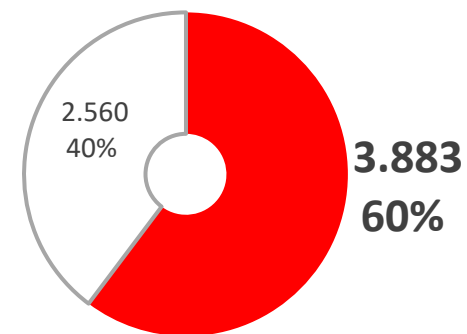
Acción Correctiva

Comportamiento



En el cuarto trimestre de 2021 se tramitaron 900 soluciones de vivienda 8 de las 1.405 programadas para un 64,05% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 6.443 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



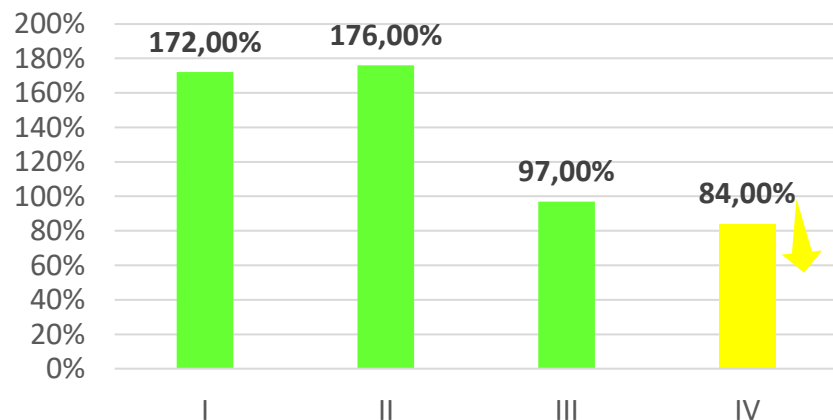
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

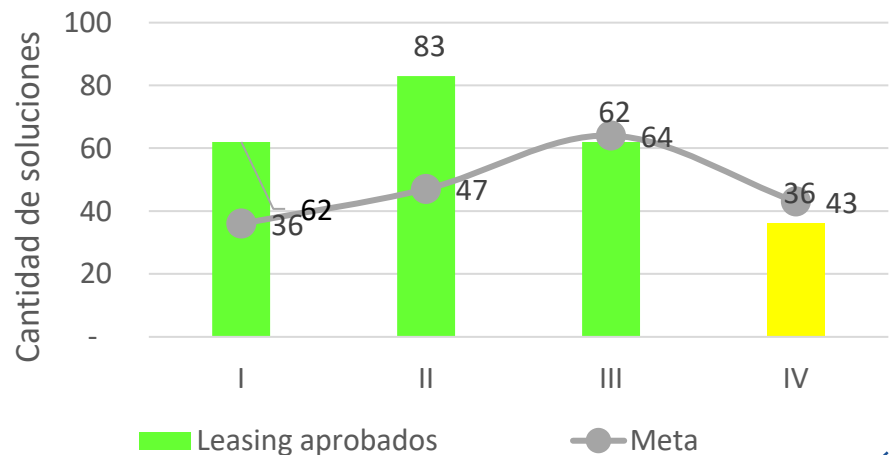
Acción Correctiva

Comportamiento

Cumplimiento

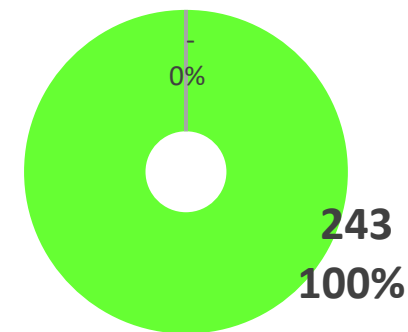


Resultado



Durante el IV Trimestre de 2021, se aprobaron 36 soluciones de vivienda Leasing Habitacional, correspondiente al 84% de la meta prevista en 43

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 190 soluciones de vivienda Leasing



Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Proceso de Vivienda y Mercadeo

Total soluciones de vivienda

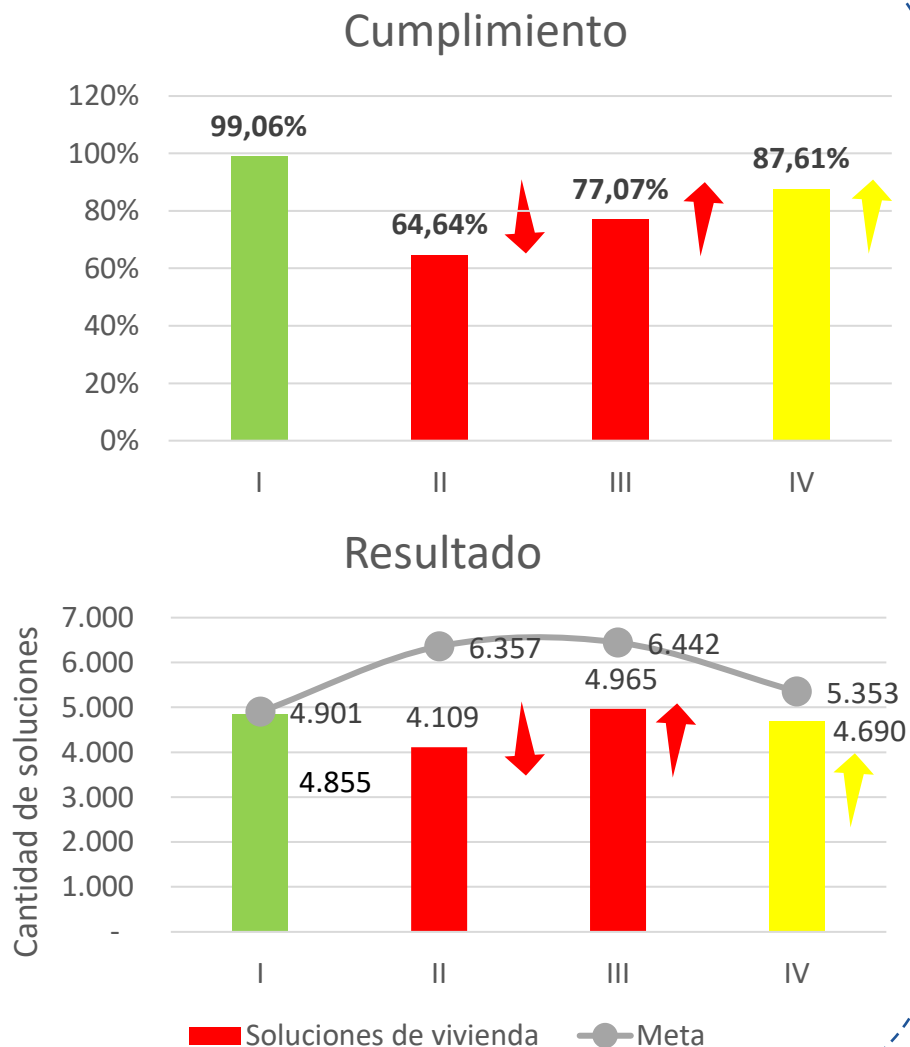
Abierta acción correctiva No. 335

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

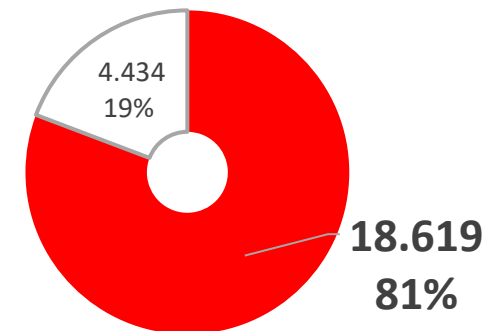
Acción Correctiva

Comportamiento



En el cuarto trimestre de 2021 se tramitaron 4.690 soluciones de vivienda de las 5.353 programadas en todos los modelos para un 87,61% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 23.053 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

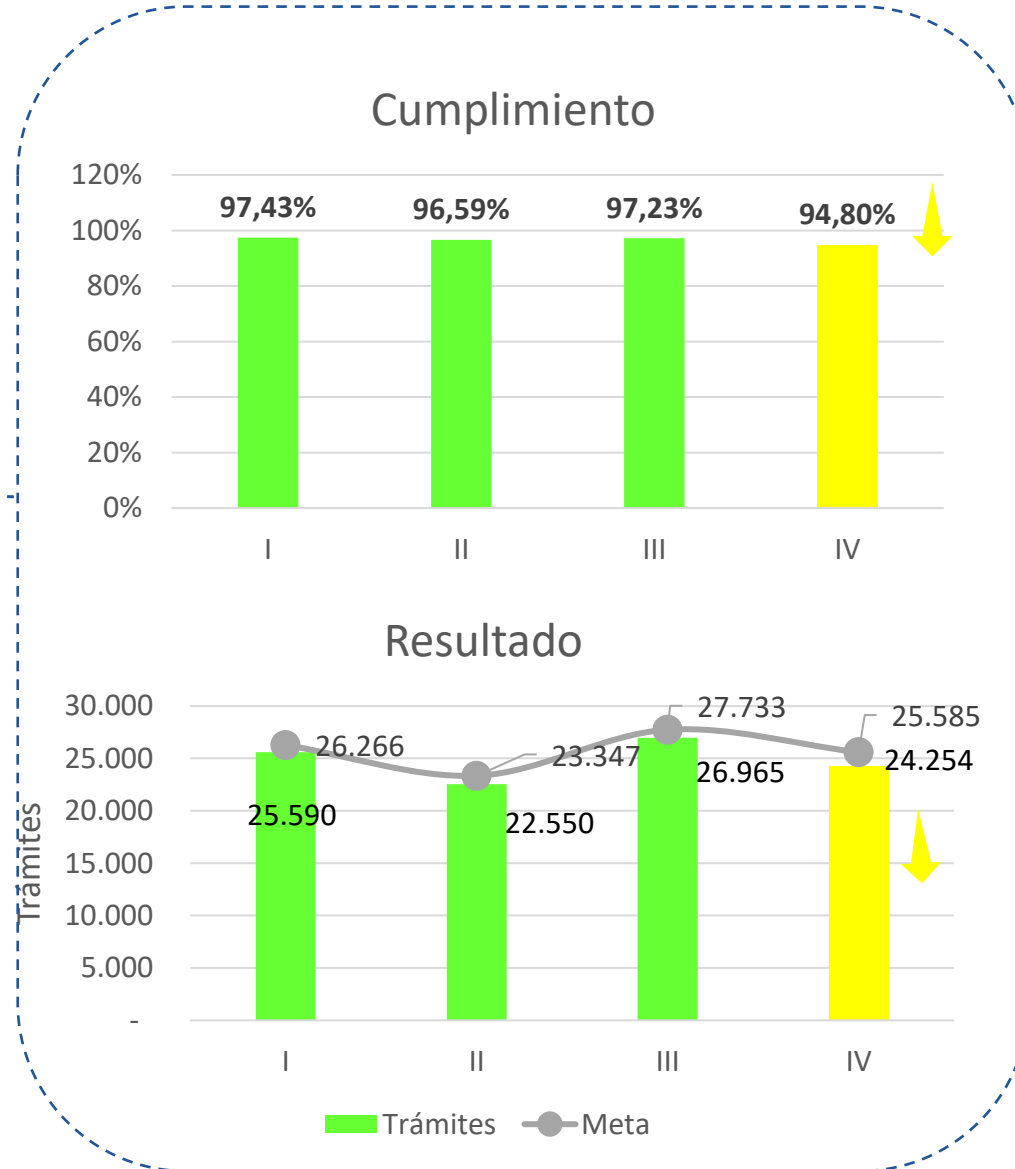


Cumplimiento ideal

Acción de mejora

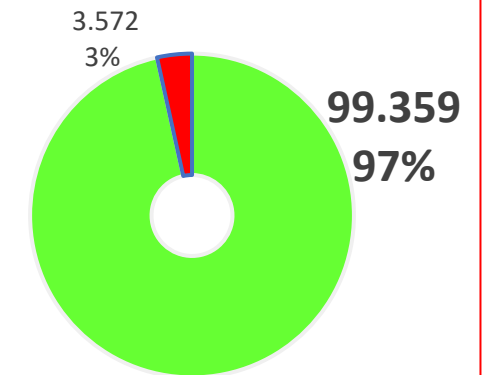
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el cuarto trimestre de 2021, se gestionaron 25,585 trámites, de los cuales 24,254, estuvieron dentro de los 5 días correspondiente al 94,80%.

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

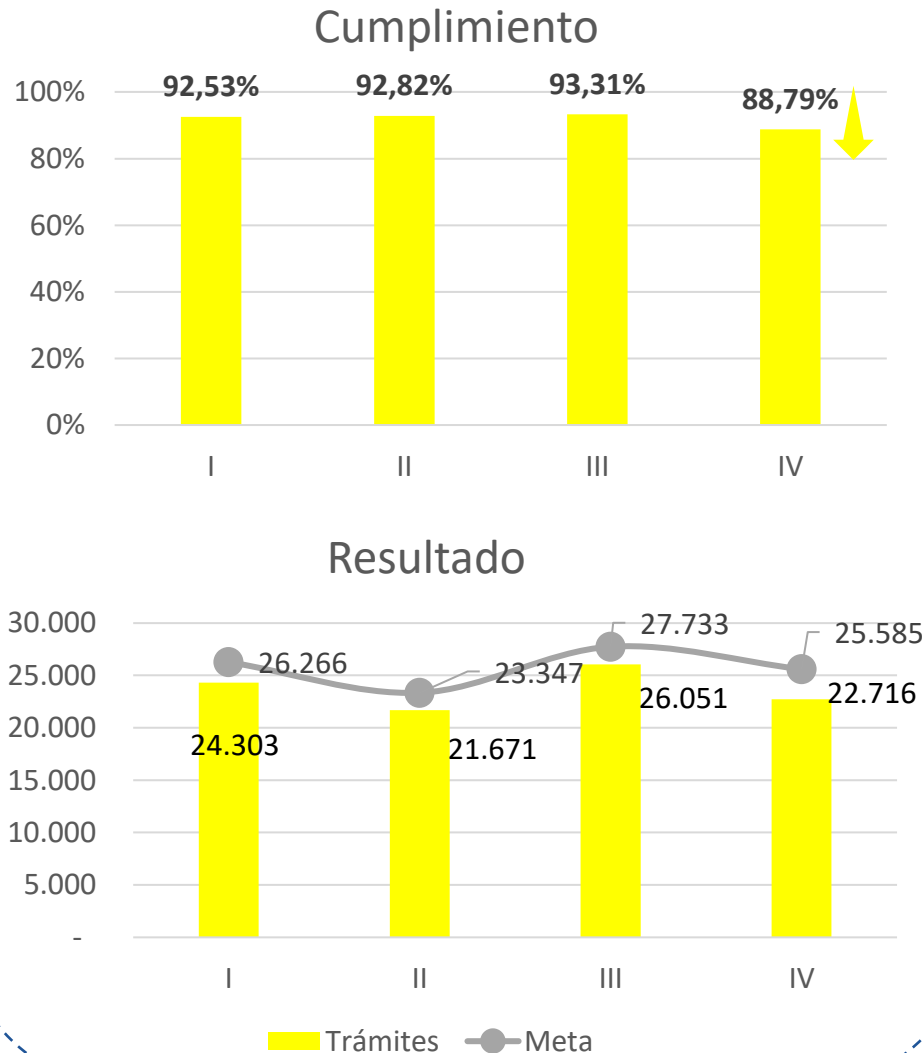
Abierta acción de mejora
272

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

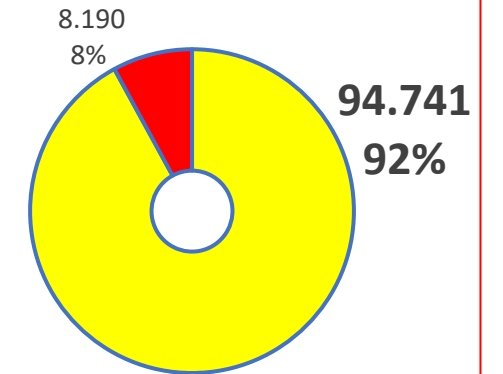
Acción Correctiva

Comportamiento



Durante el cuarto trimestre de 2021, se recibieron y gestionaron en 2 días 22,716 trámites de los 25,585 realizados, correspondiente a un cumplimiento del 88,79%

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

Subgerencia Financiera

Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

Provisión de recursos para subsidios



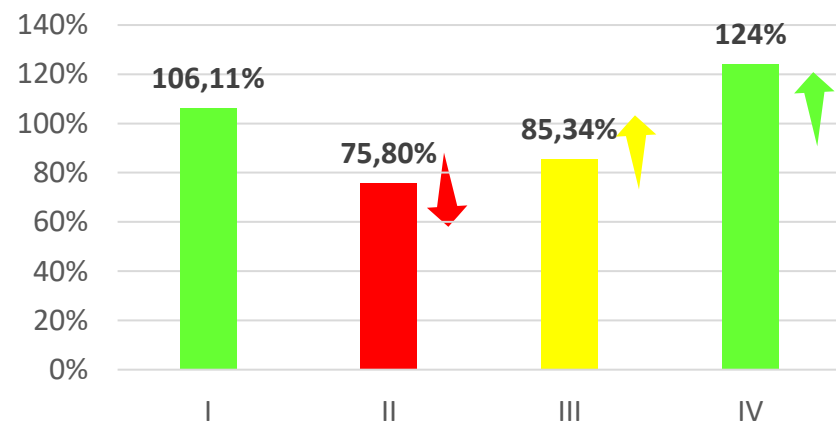
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

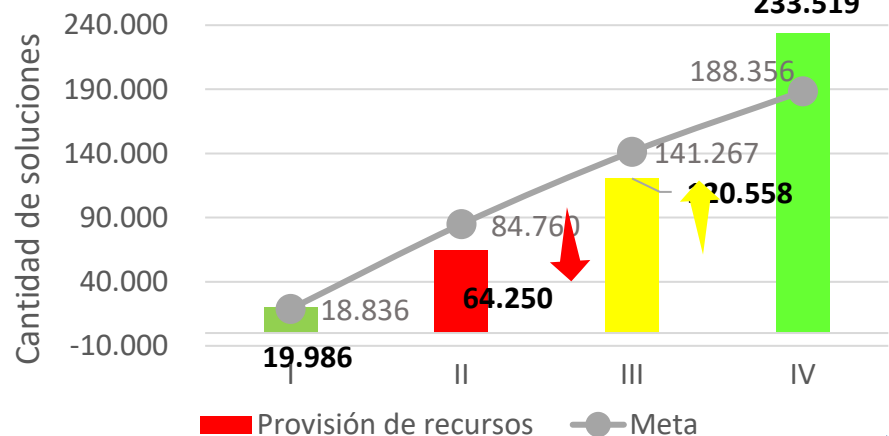
Acción Correctiva

Comportamiento

Cumplimiento

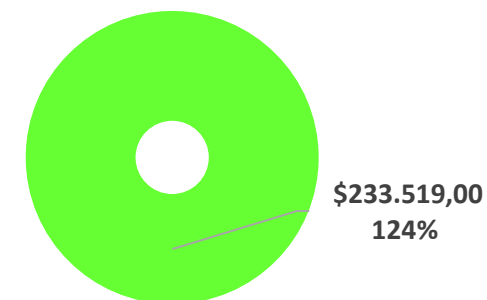


Resultado



Para el IV trimestre de 2021, la provisión de recursos alcanzó una ejecución del 124% (\$233.519), respecto a la meta del trimestre de \$188.356 millones. Lo anterior, producto de la utilidad operacional y el comportamiento del IPC año corrido que se ubicó en 5,62%.

Cumplimiento frente al año



Meta del año: 188.356
Millones de pesos

\$233.519,00
124%

Subgerencia Financiera

Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

Al IV trimestre de 2021, la devolución recursos de terceros tuvo una ejecución del 88% equivalente a \$ 1,903,800 millones de \$ 2,156,916 programados.



Devolución Recursos de Terceros

Abrir acción correctiva No. 337

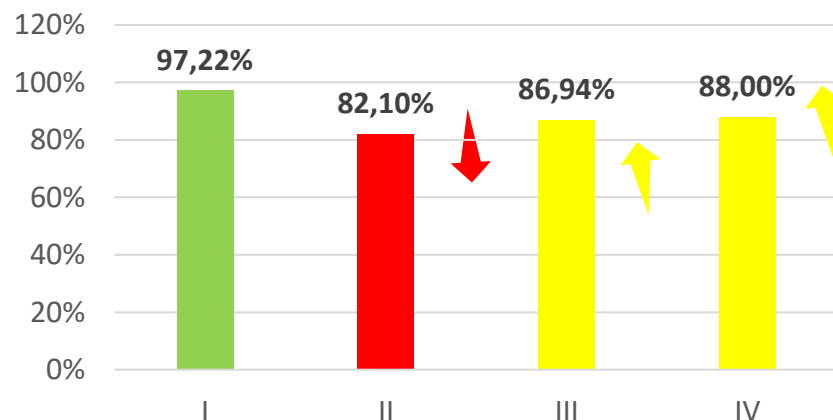
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

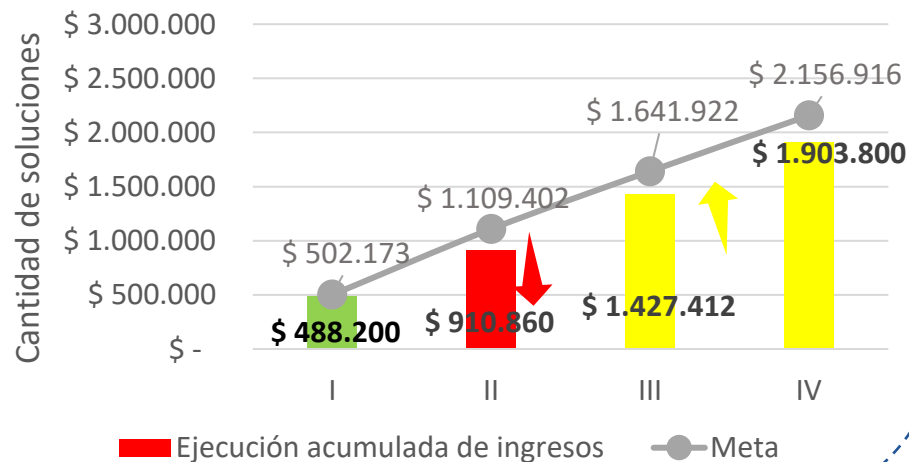
Acción Correctiva

Comportamiento

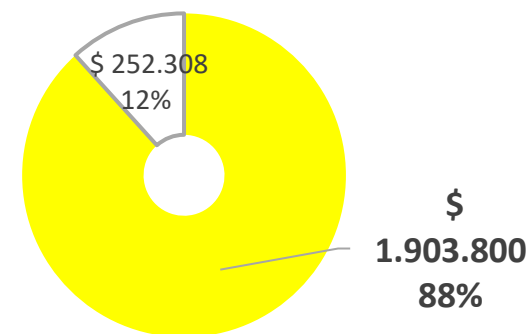
Cumplimiento



Resultado



Cumplimiento frente al año



Meta del año: \$ 2.156.916
Millones de pesos

Causas:

Este indicador se encuentra alineado con las metas de solución de vivienda. Teniendo en cuenta que las metas no se han ejecutado de acuerdo con lo programado, no se realizó la devolución de los recursos.

Subgerencia Financiera

Proceso de Gestión de Finanzas y Crédito

Al 31 de diciembre de 2021, el presupuesto de Gastos e Inversión tuvo una ejecución del 92% equivalente a \$ 73,604 millones frente a lo programado para el año de \$ 80,051 millones.

Control ejecución presupuestal de gastos e inversión



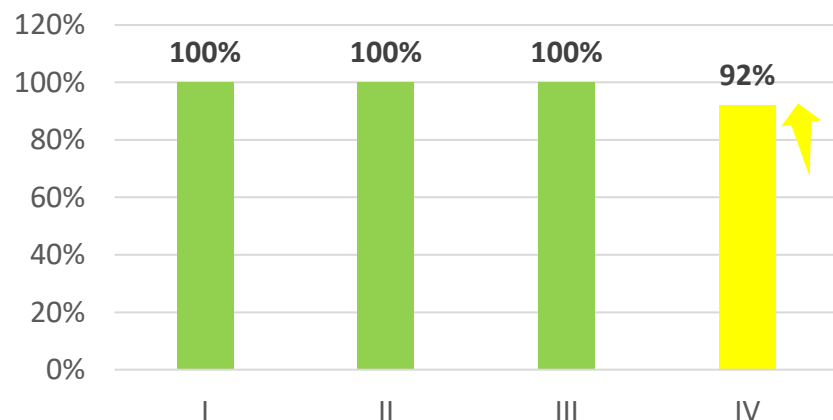
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

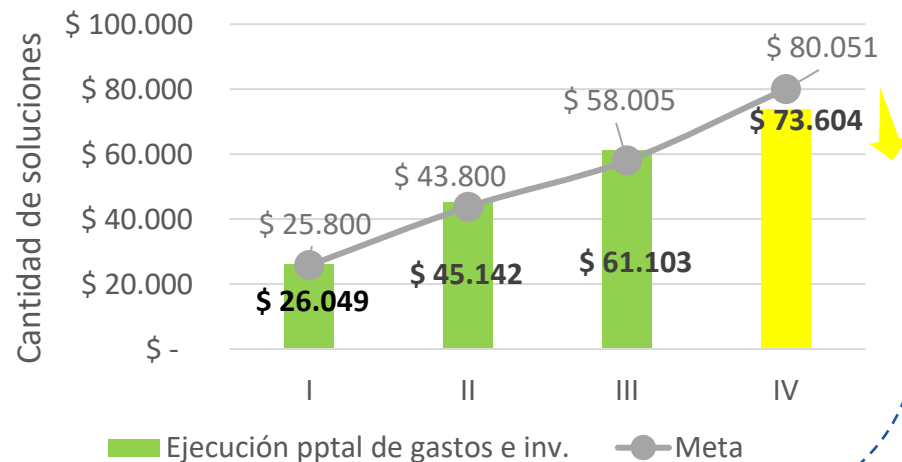
Acción Correctiva

Comportamiento

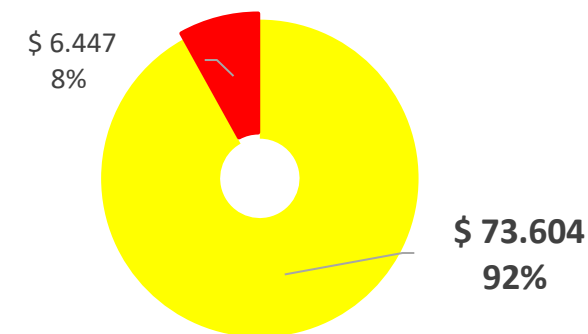
Cumplimiento



Resultado



Cumplimiento frente al año



**Meta del año: \$ 80.051
Millones de pesos**

Causas:

No se ejecutó en su totalidad el plan de compras, toda vez que se generaron ahorros cumpliendo con la política de eficiencia administrativa.



6. GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Gestión de acciones del SGI - IV trimestre 2021

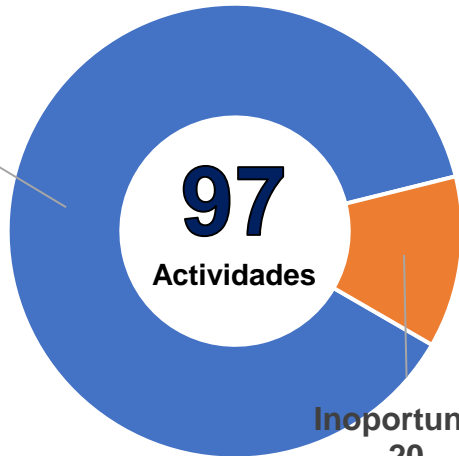
76
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora	41	28
Correctivas	24	23
Auditoría	11	1
Total	76	52

Oportunidad en las Actividades de las Acciones

Oportunas
77
79%



Inoportunas
20
21%

■ Oportunas ■ Inoportunas

Meta 80%

Cumplimiento 99%

Procesos	Acciones		Por Auditoría	Actividades	
	Mejora	Correctivas		Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Merca.	1	3		9	1
G. del Riesgo	1			3	3
G. Finanzas y Crédito	4	1		3	6
G. Talento Humano	2		1	9	1
G. del SAC	2			9	1
G. Estratégica	1			1	0
G. Trámite	15	18		34	7
G. Disciplinaria	1			1	0
G. Comunicaciones		1		7	1
Administración Ctas	1			1	0
Total	28	23	1	77	20



7. CONCLUSIONES

- El desempeño de los procesos de la Entidad, obtuvo un resultado del 99.24 % frente a la meta de 96%, representó un cumplimiento del 100 %. Frente al año, se logró un resultado promedio del 98,96%, para un cumplimiento del 100%.
- En el cuarto trimestre de 2021 el resultado del indicador nivel de ejecución PAI fue de 99,22% superando la meta de 96%, cumpliendo con el Plan de Acción Institucional – PAI en 100%. Perspectivas BSC: Afiliados 98,70%; Financiera: 100%; Aprendizaje e Innovación 98,18%; Procesos Internos: 100%
- De los 113 indicadores del trimestre, 105 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 (Total soluciones de vivienda, tiempo global del trámite, Tiempo trámites atendidos ATEAF, Control ejecución presupuestal de gastos e inversión) y 2 indicadores en estado crítico (Soluciones de vivienda 8, Soluciones de vivienda Leasing Habitacional; este último en el acumulado del año tuvo un cumplimiento del 100%).
- Para el cuarto trimestre el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99,04%, frente al 100% esperado.

- En el cuarto trimestre de 2021 se tramitaron 4.690 soluciones de vivienda de las 5.353 programadas para el 87,61% de cumplimiento.
- En el cuarto trimestre de 2021 se tramitaron y pagaron 25,585 trámites de los cuales 24,254 se pagaron en menos de 5 días, para un cumplimiento de 94,80%.
- Al cuarto trimestre de 2021, se provisionaron recursos de la utilidad operacional por \$ 233,519 millones, correspondiente al 124% de la meta prevista en \$ 188,356 millones, producto de la utilidad operacional y el comportamiento del IPC año corrido que se ubicó en 5,62%.
- En el cuarto trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 8,30 % y el comportamiento del IPC fue del 5,62%, superando la meta del IPC+3 % (8,79%) y obteniendo un cumplimiento del 100 %.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,8 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.



La seguridad
es de todos

Mindefensa