



Análisis Desempeño de Procesos

IV trimestre de 2022



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Código: CO-NA-FM-007








Versión: 011

Fecha de aprobación: 31-01-2023

AGENDA



AGENDA

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

Objetivos específicos

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

2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión Integrado - SGI, IV trimestre de 2022.



Indicadores SGI



Debido a la frecuencia de medición, **96 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el **IV trimestre de 2022**.

Tipo de Indicador

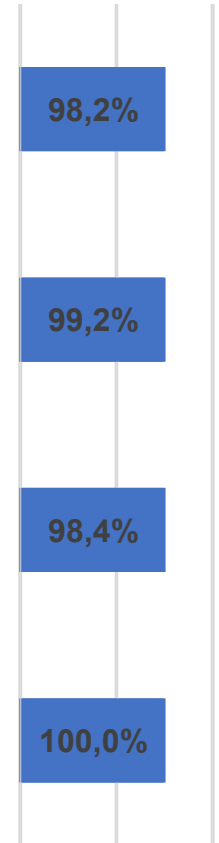
Eficacia: 63 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

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

Efectividad: 16 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

Promedio de C/to
70% 90% 110%



96

Indicadores

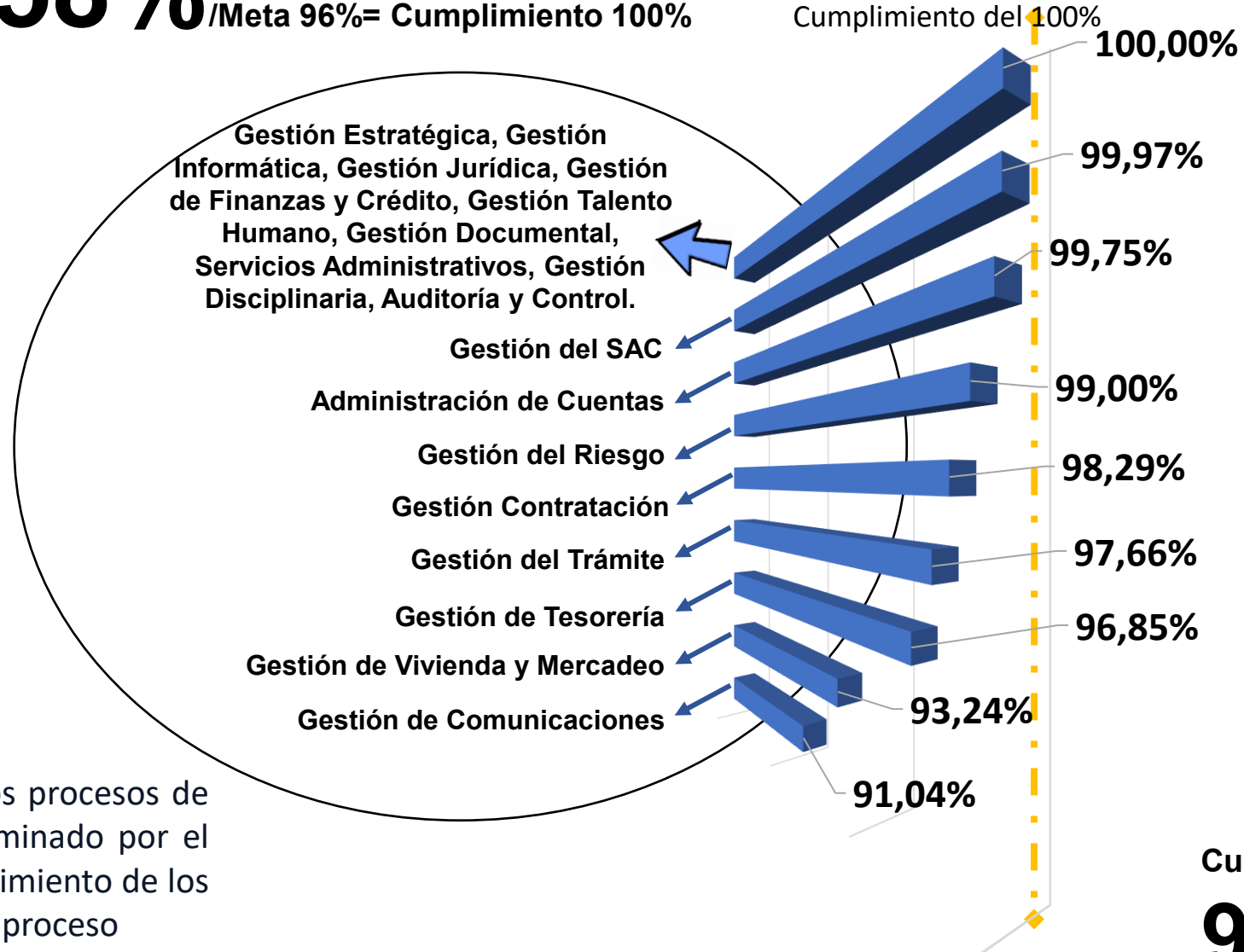
3. DESEMPEÑO DE PROCESOS



Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Resultado IV trimestre

98,58% / 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

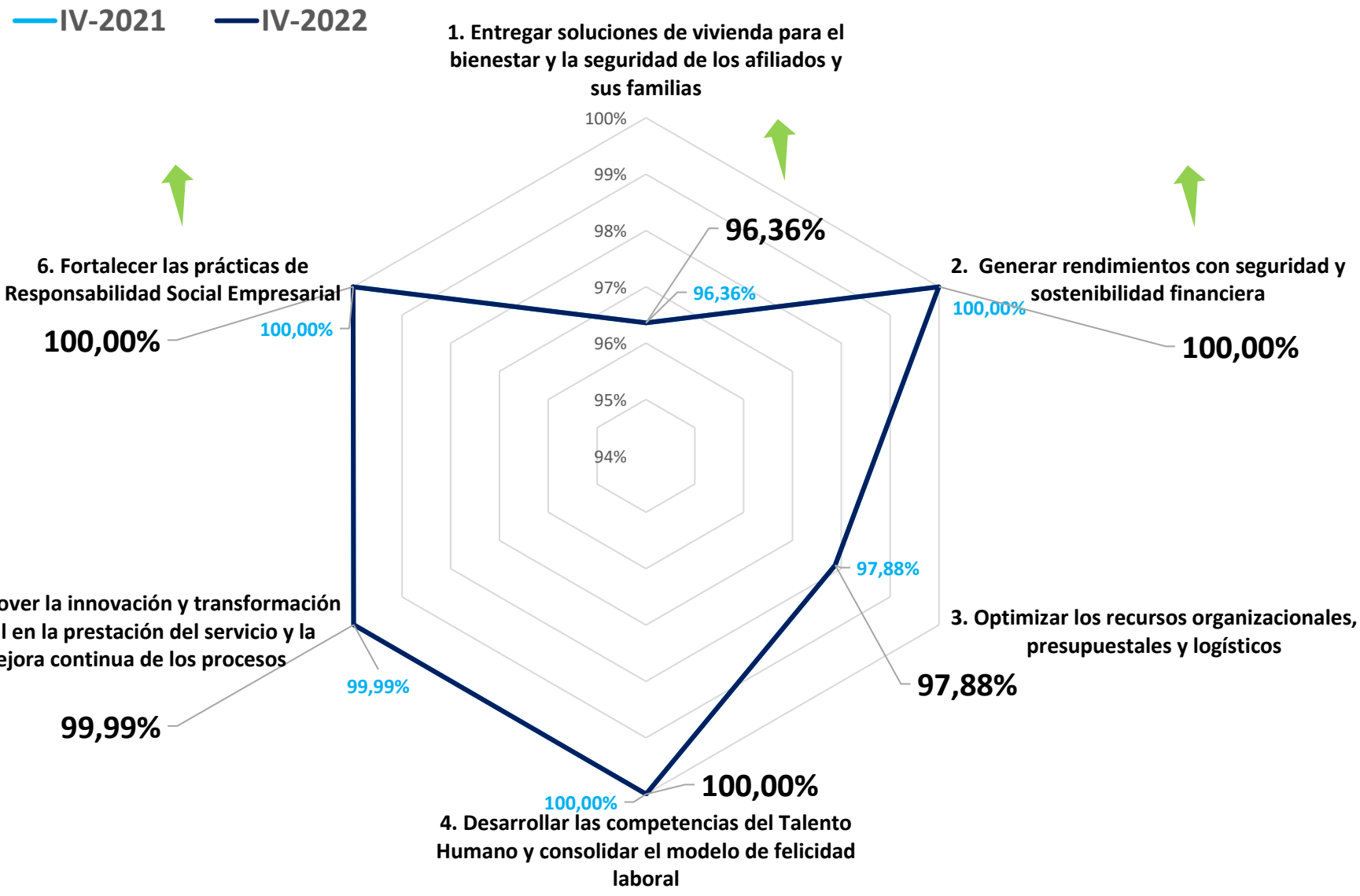
Cumplimiento del 100%
Cumplimiento acumulado
98,08% Meta 96%

4. PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DEL SGI





Promedio de cumplimiento Objetivos Estratégicos IV Trimestre 2022 (100%)



Trim IV-2022
99,04%

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

1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias	Cumplimiento
Total soluciones de vivienda _2022	89,03%
Soluciones de vivienda V8_2022	50,17%
Seguidores en redes sociales _2022	61,20%
Cobertura relacionamiento de marca con bienestar_2022	94,00%
Tiempo trámites atendidos ATEAF_2022	90,48%
2. Generar rendimientos con seguridad y sostenibilidad financiera	Cumplimiento
TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones_2022	88,00%
Soluciones de vivienda V8_2022	50,17%
Seguidores en redes sociales _2022	61,20%
Cobertura relacionamiento de marca con bienestar_2022	94,00%
Tiempo trámites atendidos ATEAF_2022	90,48%
5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos	Cumplimiento
SARO_2022	92,00%

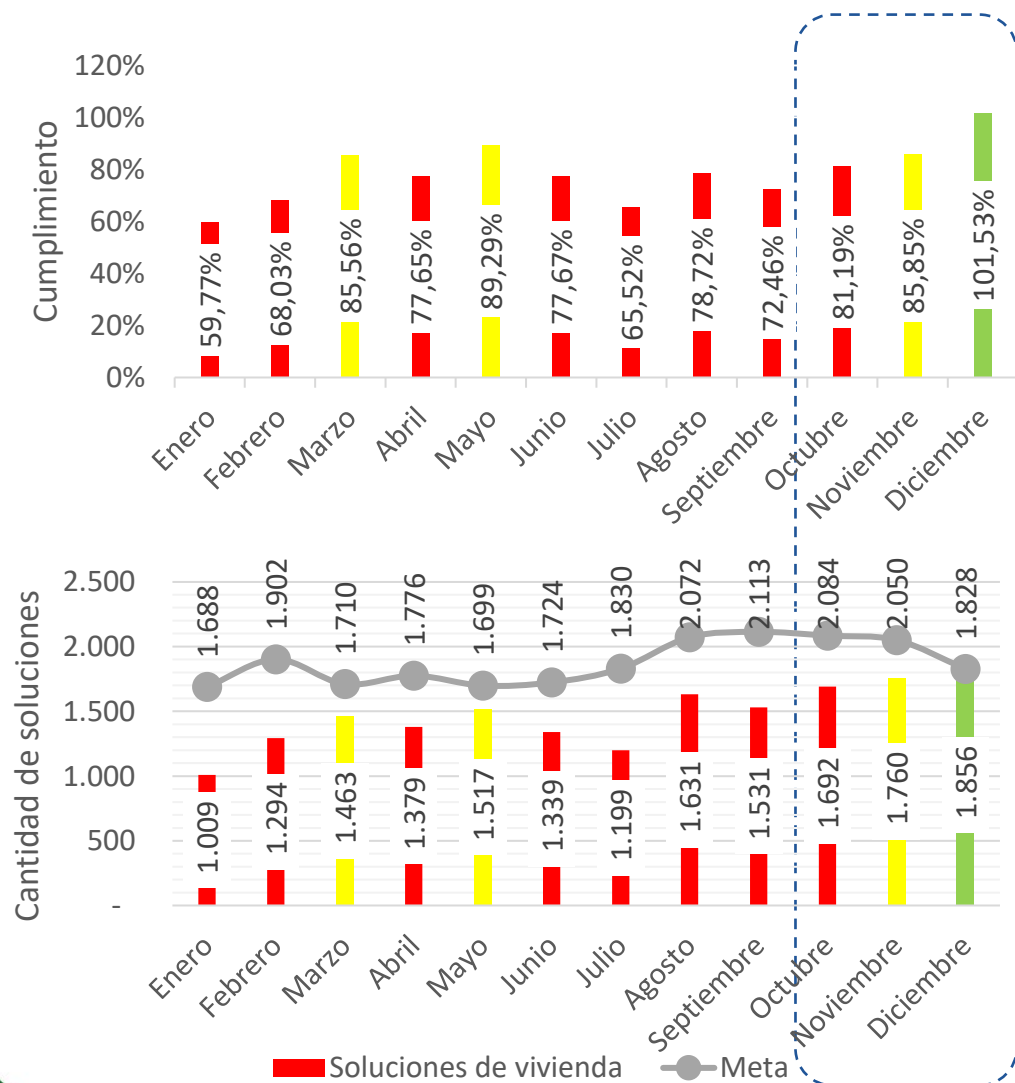
5. INDICADORES QUE IMPACTARON EL CUMPLIMIENTO IDEAL (100%) DE LOS PROCESOS EN EL IV TRIMESTRE DE 2022





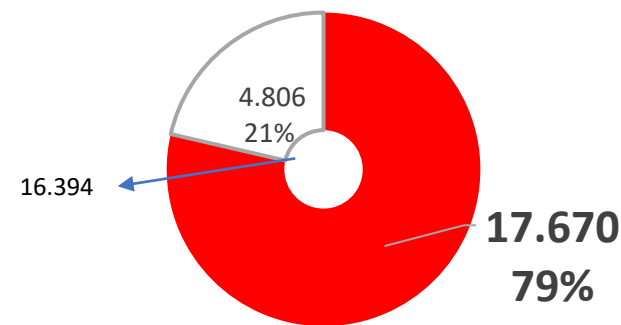
Total soluciones de vivienda

Abierta acción correctiva No. 363

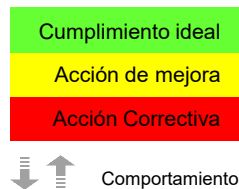


Análisis del trimestre: En el cuarto trimestre de 2022, se tramitaron 5.308 soluciones de vivienda de las 5.962 programadas en todos los modelos para un 89,03% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



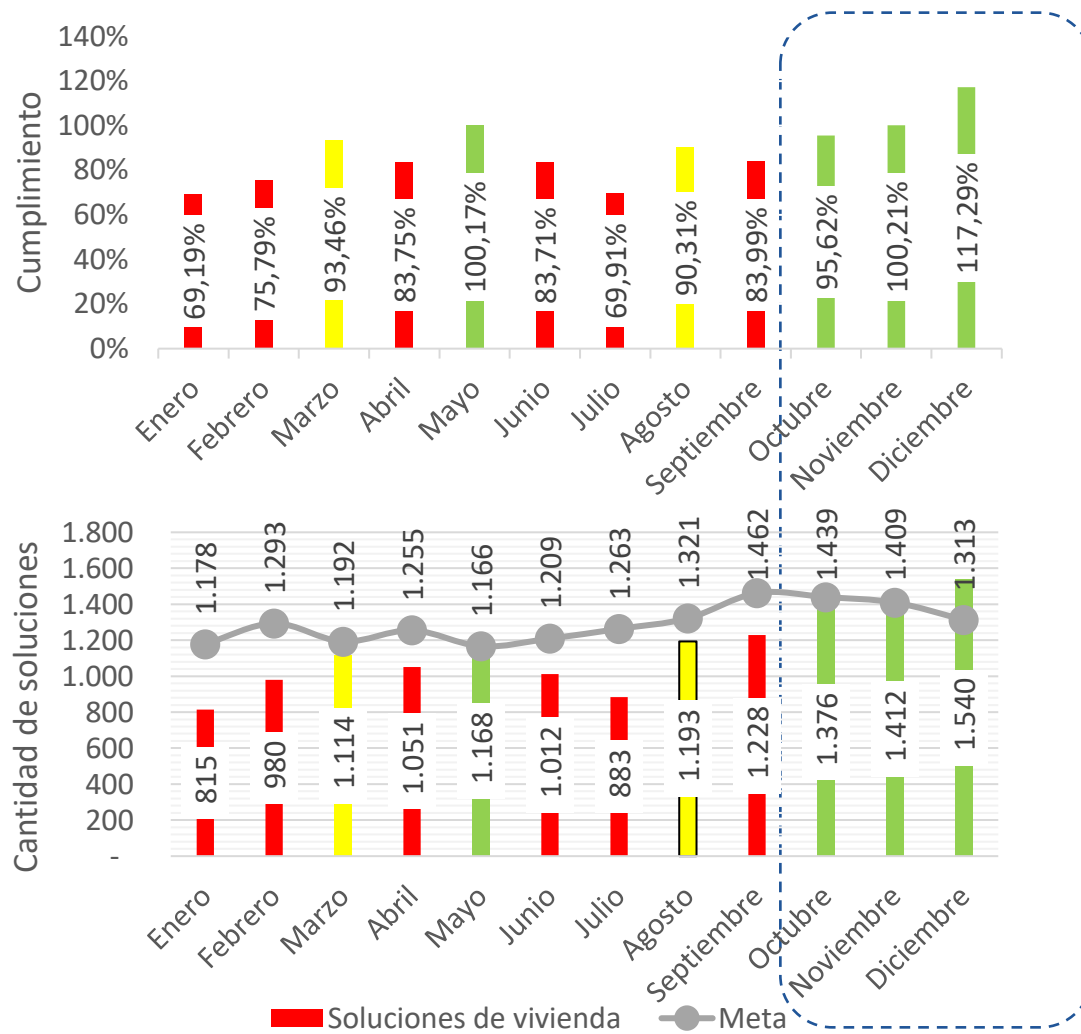
Meta del año: 22.476 Soluciones de vivienda





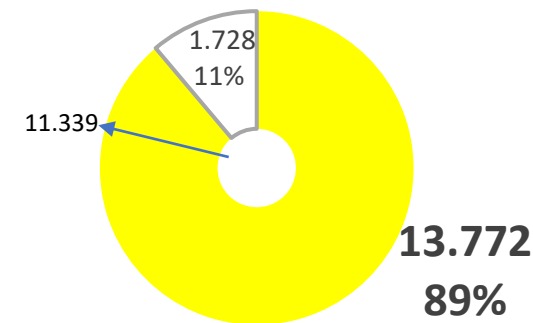
Soluciones de vivienda v14

Abierta acción correctiva No. 365



Análisis del trimestre: En el cuarto trimestre de 2022 se tramitaron 4.328 soluciones de vivienda 14 de las 4.161 programadas para un 104,01% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año

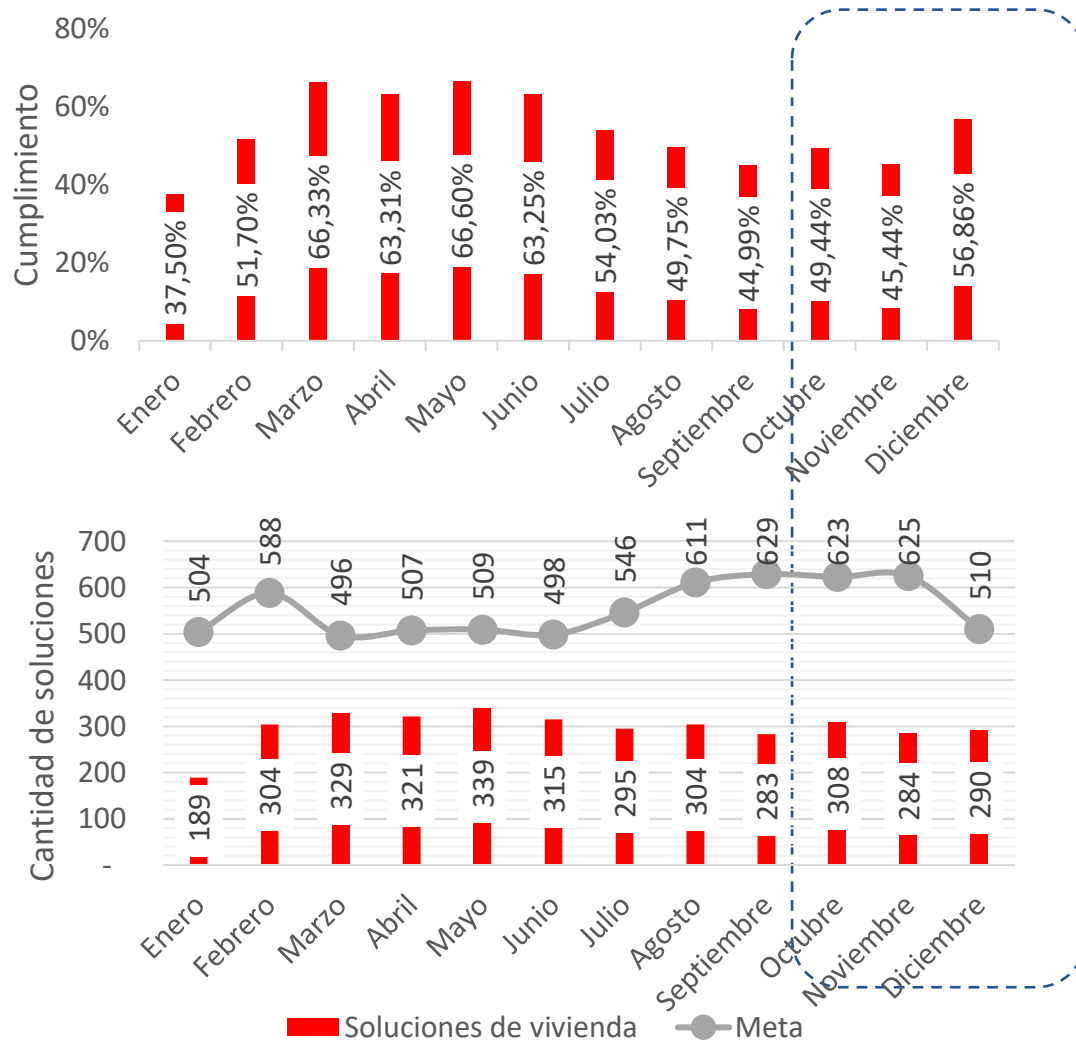


Meta del año: 15.500 Sol. V14



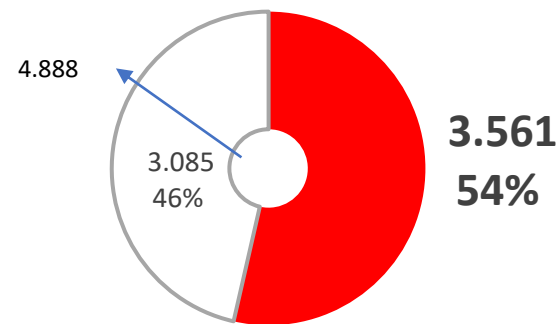
Soluciones de vivienda v8

Abierta acción correctiva No. 364



Análisis del trimestre: En cuarto trimestre de 2022 se tramitaron 882 soluciones de vivienda 8 de las 1.758 programadas para un 50,17% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año

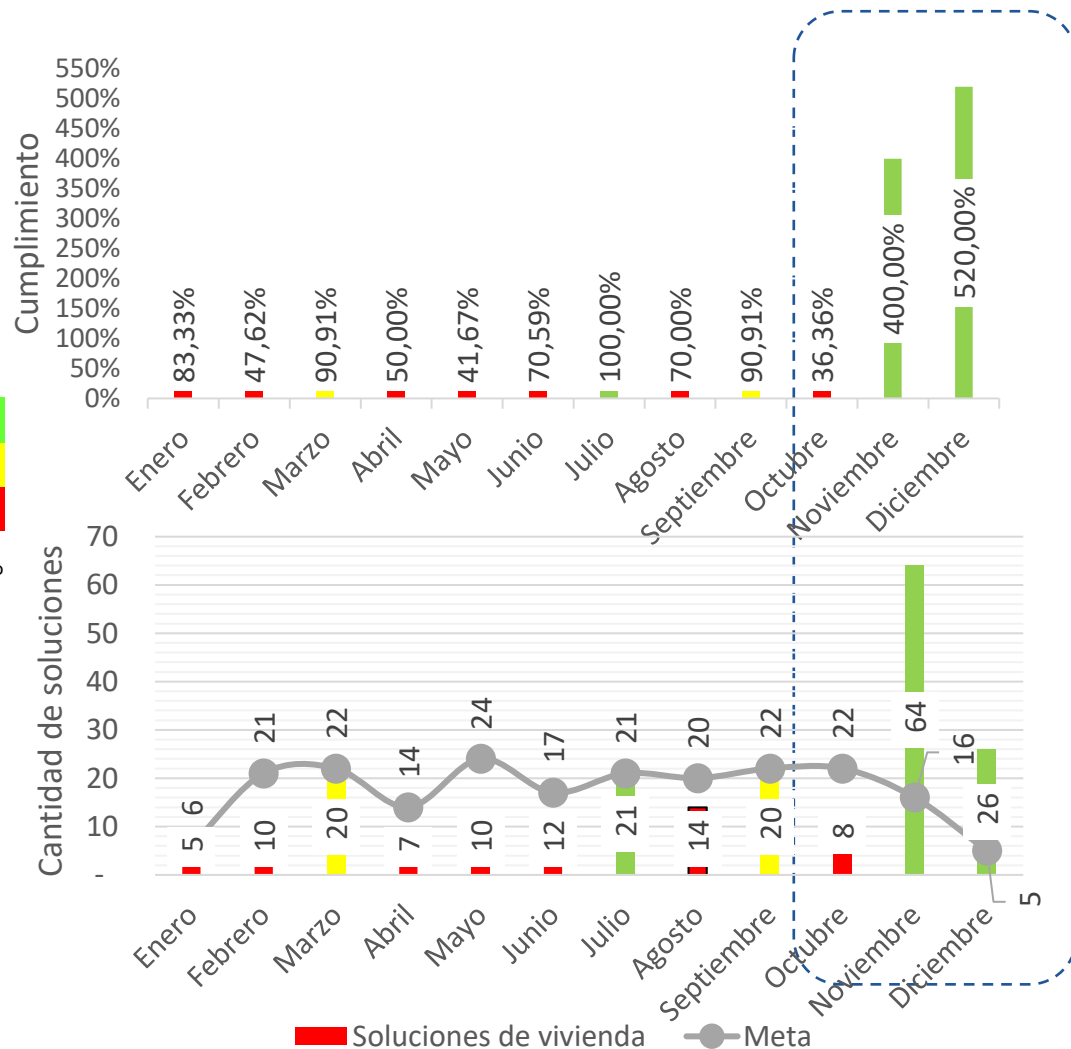


Meta del año: 6.646 Sol. V8



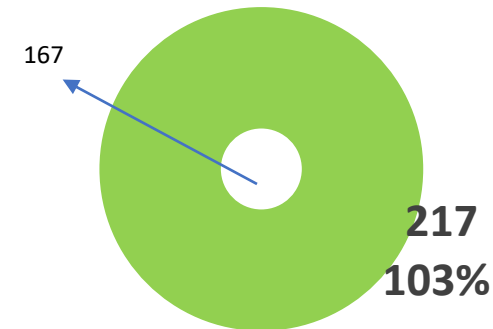
Soluciones de vivienda Leasing Habitacional

Abierta acción correctiva No. 362



Análisis del trimestre: En el cuarto trimestre de 2022, se aprobaron 98 soluciones de vivienda Leasing Habitacional de 43 programadas, correspondiente a un cumplimiento del 227,91%

Cumplimiento frente al año

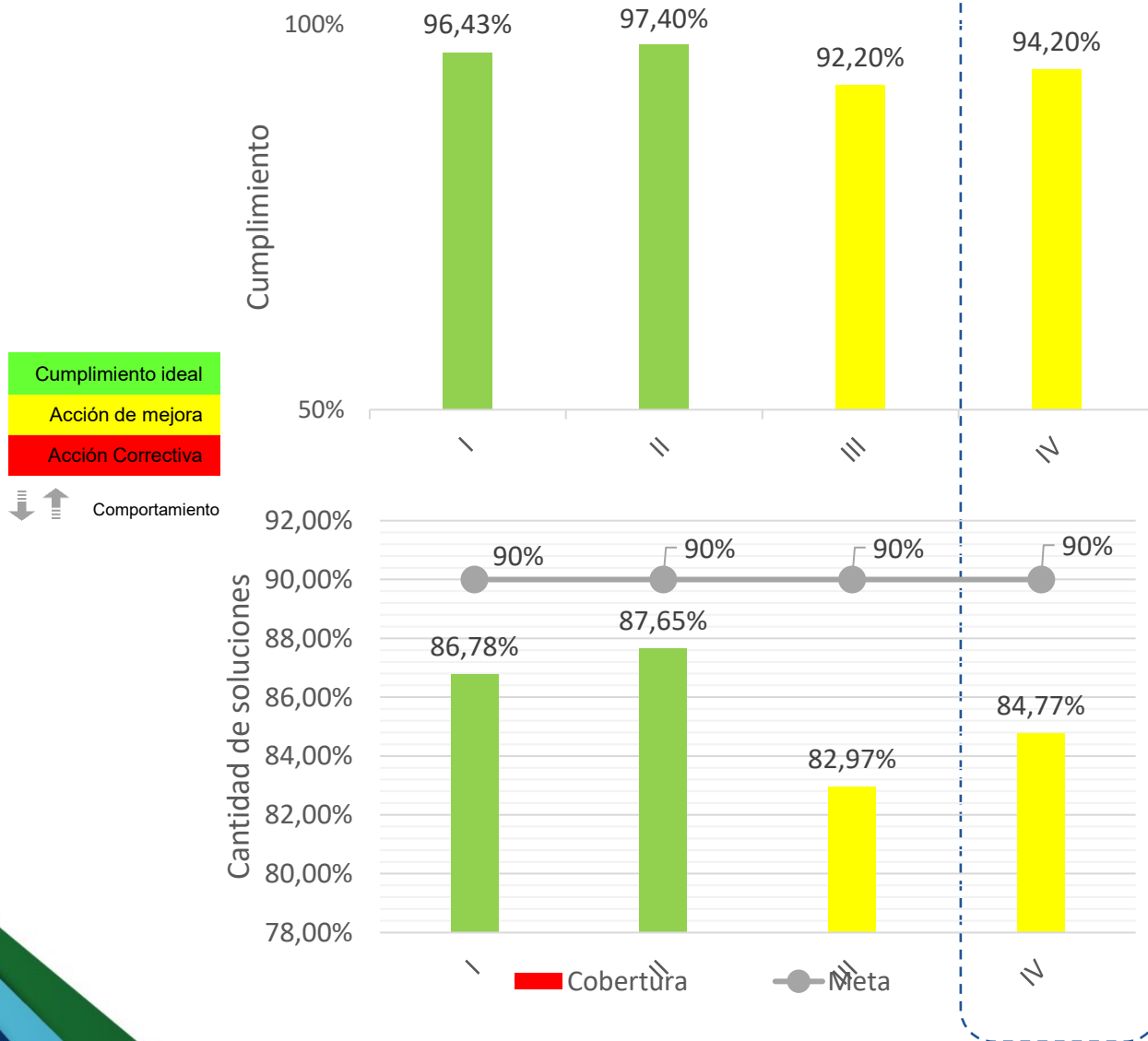


Meta del año: 210 soluciones de vivienda Leasing



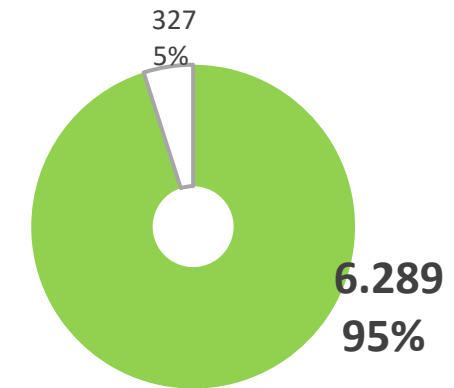
Cobertura relacionamiento de marca con bienestar

No se abre acción acum. >95%



Análisis del trimestre: En los resultados se logró establecer que 1.558 (94,20%) 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 94,18%. Sin embargo, en el acumulado el indicador se encuentra en un cumplimiento del 95%.

Cumplimiento frente al año

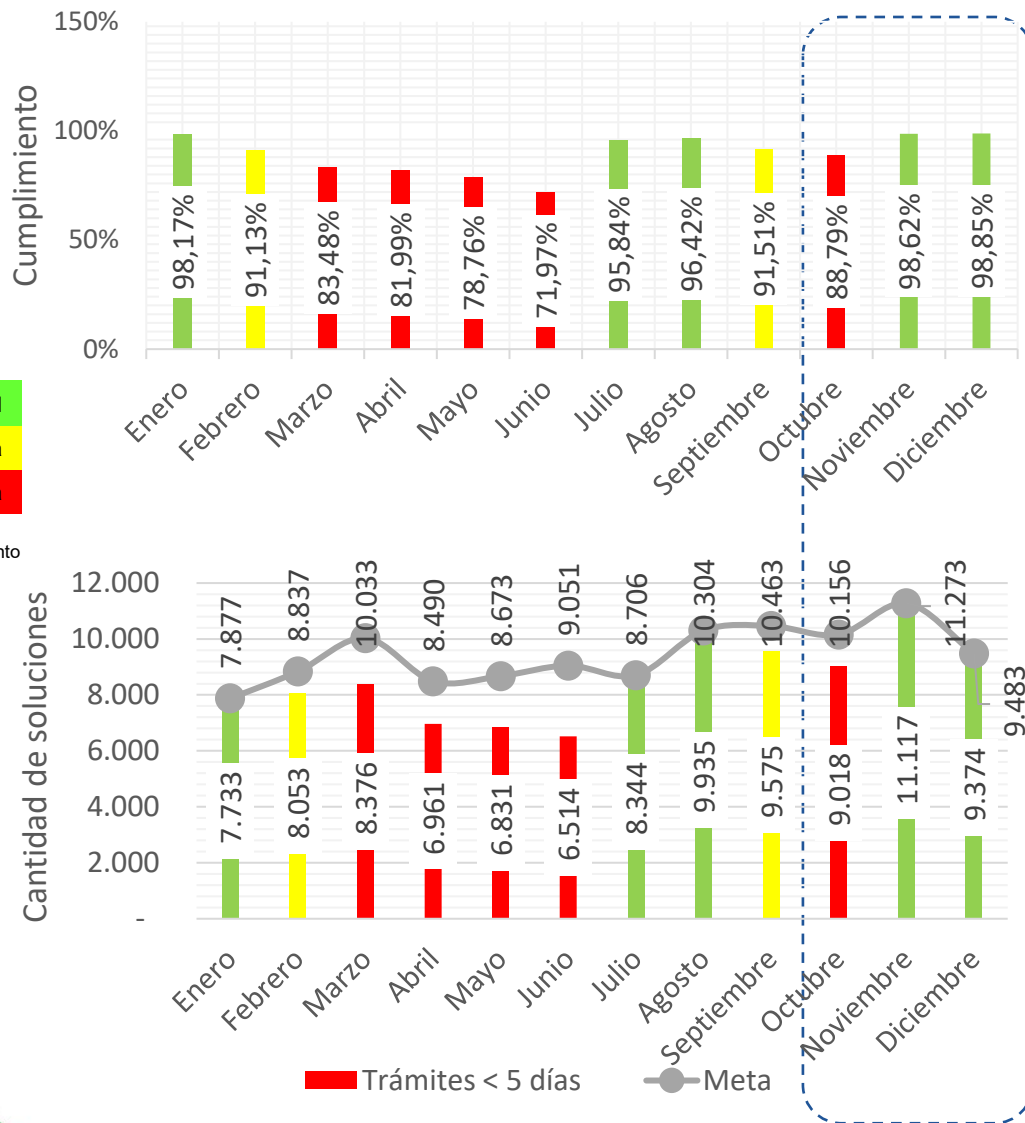


Meta del año: 90% cobertura



Tiempo global de trámites

Abierta acción de mejora No. 378



Análisis del trimestre: En cuarto trimestre de 2022, de 30.912 trámites gestionados, 29.509 fueron pagados dentro de los cinco días hábiles, correspondiente al 95,46% de cumplimiento.

Cumplimiento frente al año



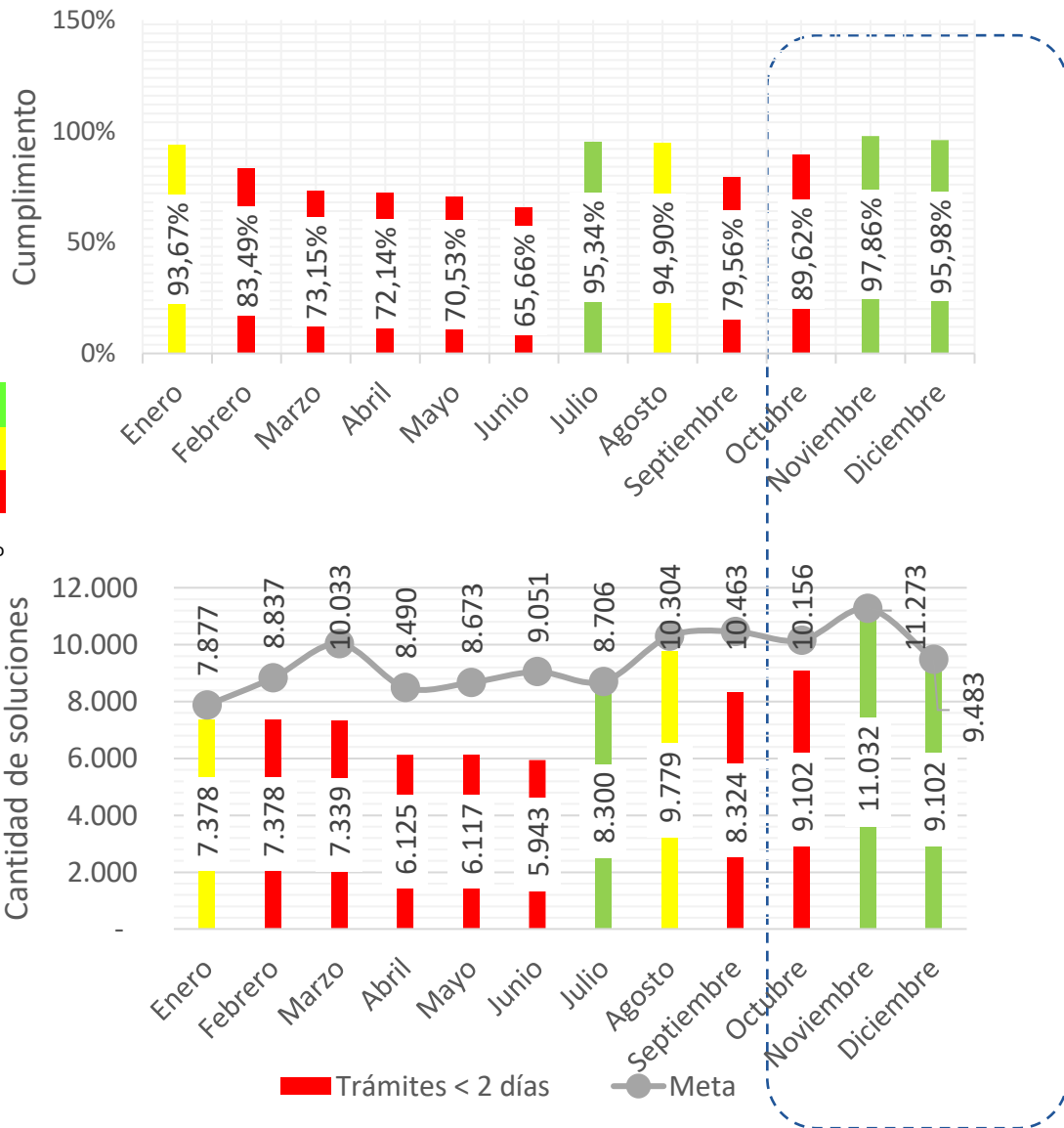
Meta del año: 100% Trámites ≤ 5 días

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



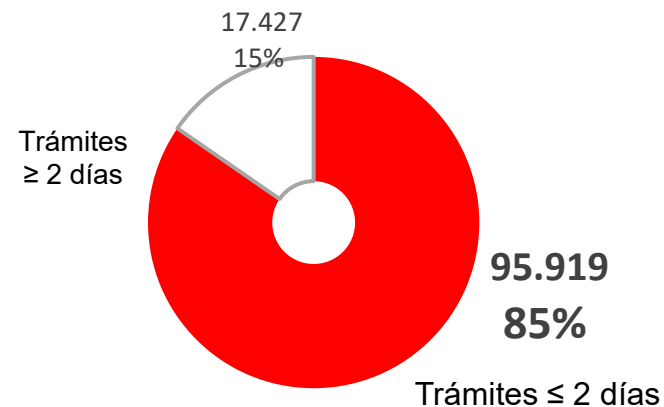
Tiempo trámites atendidos ASERA

Abierta acción de mejora 352



Análisis del trimestre: En el cuarto trimestre de 2022, se recibieron y gestionaron en 2 días hábiles 29.236 trámites de los 30.912 pagados en el periodo, correspondiente al 94,58%.

Cumplimiento frente al año



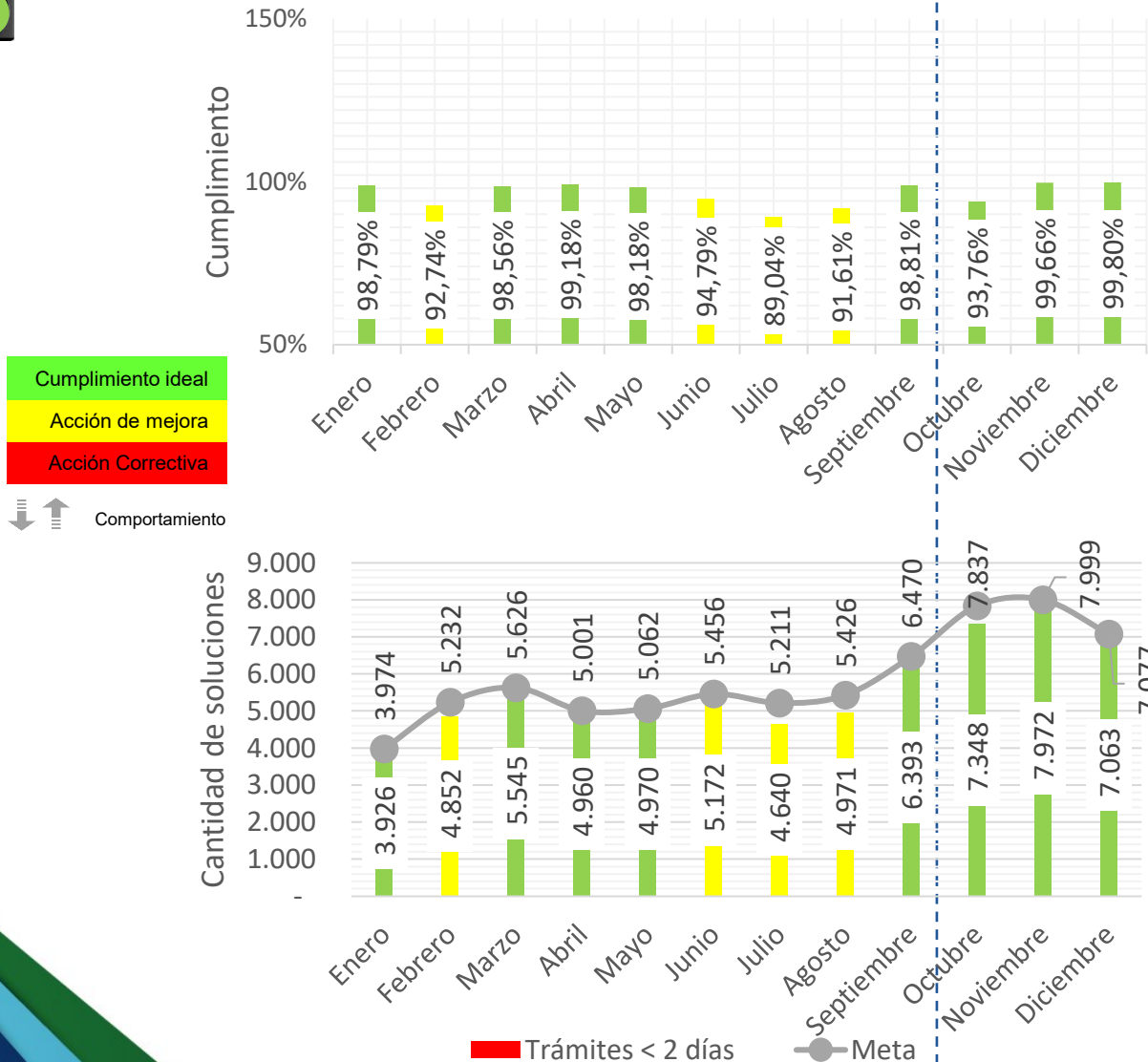
Total trámites: 113.346

Meta del año: 100% Trámites ≤ 2 días



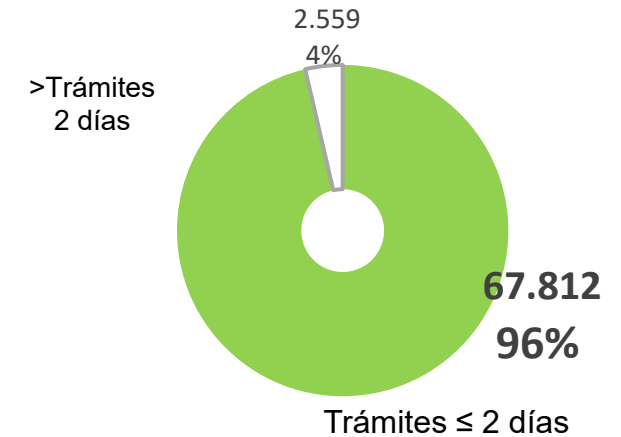
Tiempo trámites AOPER

No se abre acción acum. >95%



Análisis del trimestre: En el cuarto trimestre de 2022, se recibieron y gestionaron en 2 días hábiles 22.383 trámites de los 22.913 pagados en el periodo, correspondiente al 97,69%.

Cumplimiento frente al año



Total trámites: 70.371

Meta del año: 100% Trámites ≤ 2 días

6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, IV trimestre de 2022.



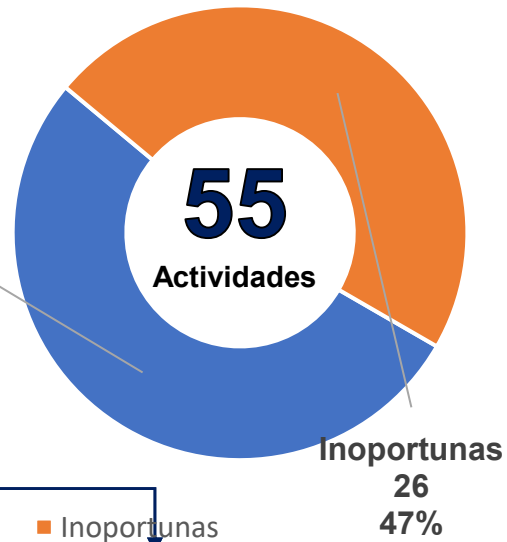
Gestión de acciones del SGI - IV trimestre 2022

71
Acciones



Acciones	En desarrollo	Cerrada
Mejora	12	9
Correctivas	15	15
Auditoría	8	2
ICONTEC	36	26
Total	71	52

Oportunidad en las Actividades de las Acciones



Meta 80%

Cumplimiento 66%

Procesos	Acciones			Actividades	
	Mejora	Correctivas	Por Auditoría	Oportunas	Inoportunas
G. Vivienda y Merca.	1	4	3	14	5
G. del Riesgo	1		8	1	2
G. Talento Humano			7	0	0
G. Documental		2		0	0
G. Estratégica	1		4	4	0
G. Trámite	2	9	3	5	16
G. Informática	1		1	0	2
G. Comunicaciones	1		1	3	1
Administración Ctas	1			2	0
G. Jurídica	1			1	0
G. Contratación			1	0	0
Total	9	15	28	29	26

7. Conclusiones y recomendaciones



Conclusiones

- En el IV trimestre de 2022, el desempeño de los procesos de la Entidad obtuvo un resultado del 98.58 % frente a la meta de 96%, cumpliendo la meta esperada. Frente al año, se alcanzó un avance en el cumplimiento del 98,08%.
- De los 96 indicadores del trimestre, 84 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 (Cobertura relacionamiento de marca con bienestar, SARO, Tiempo trámites atendidos ATEAF, Total soluciones de vivienda y TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones) y 2 indicadores en estado crítico (Seguidores en redes sociales y Soluciones de vivienda V8).
- Los indicadores de Soluciones de vivienda leasing, V14 y tiempo trámites AOPER, pese a no alcanzar el cumplimiento esperado en el anterior trimestre, tuvieron una recuperación en sus resultados ubicándolos nuevamente en un cumplimiento ideal.

Conclusiones

- En el IV trimestre de 2022, se tramitaron 5.308 soluciones de vivienda de las 5.962 programadas en todos los modelos para un 89.03% de cumplimiento.
- En IV de 2022, se tramitaron y pagaron 30.912 trámites, de los cuales 29.509 fueron pagados dentro de los 5 días hábiles, para un cumplimiento del 95,46%.
- La TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones para el IV trimestre del 2022 fue de 13,12% E.A., lo que equivale a una ejecución del 88%, teniendo en cuenta la meta del trimestre del 13,74%.
- La medición del índice de satisfacción del afiliado es de 4,75 superando la meta establecida de 4,5 en el IV trimestre.









Facebook
cajahonor 

Instagram
cajahonor 

Twitter
@cajahonor 

Youtube
cajahonor 

