



# Análisis desempeño de procesos

## Trimestre I – 2019

Elaboró: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
Abril 2019



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



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, primer trimestre de 2019.
3. Desempeño de procesos del SGC, primer trimestre de 2019.
4. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos.
5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, primer trimestre de 2019.
6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, primer trimestre de 2019.
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 primer trimestre de 2019.

---

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el primer trimestre de 2019.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGC y los indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso del primer trimestre de 2019.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del primer trimestre de 2019.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

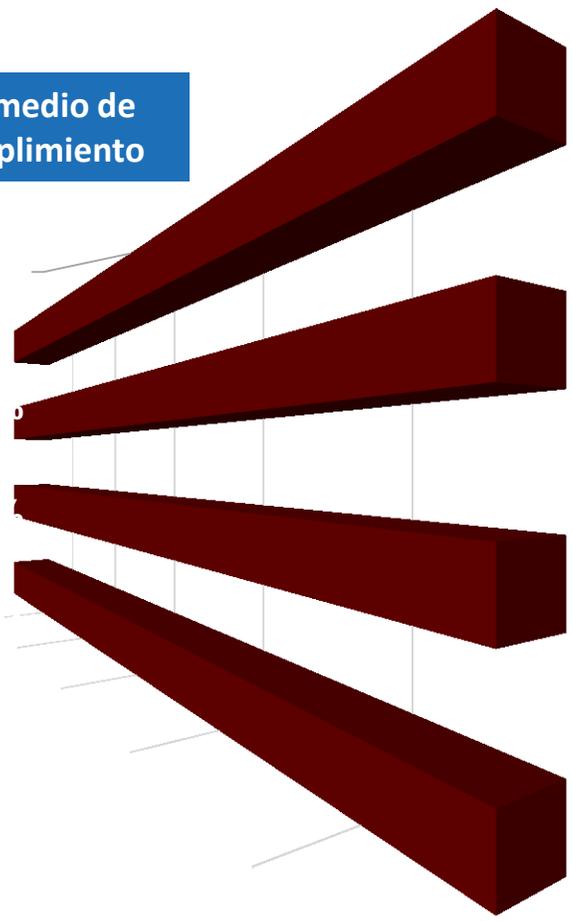


## 2. Indicadores objeto de la medición del SGC

# Indicadores objeto de la medición del SGC

I Trimestre - 2019

Promedio de cumplimiento



66 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos (Eficacia)

20 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos (Eficiencia)

12 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles (Efectividad)

3 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo sostenible (Ambiental)

101 →

23 indicadores de nivel estratégico  
78 indicadores de nivel operacional

Distribución de indicadores por tipo de proceso



Debido a la frecuencia de medición, 101 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el primer trimestre de 2019. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



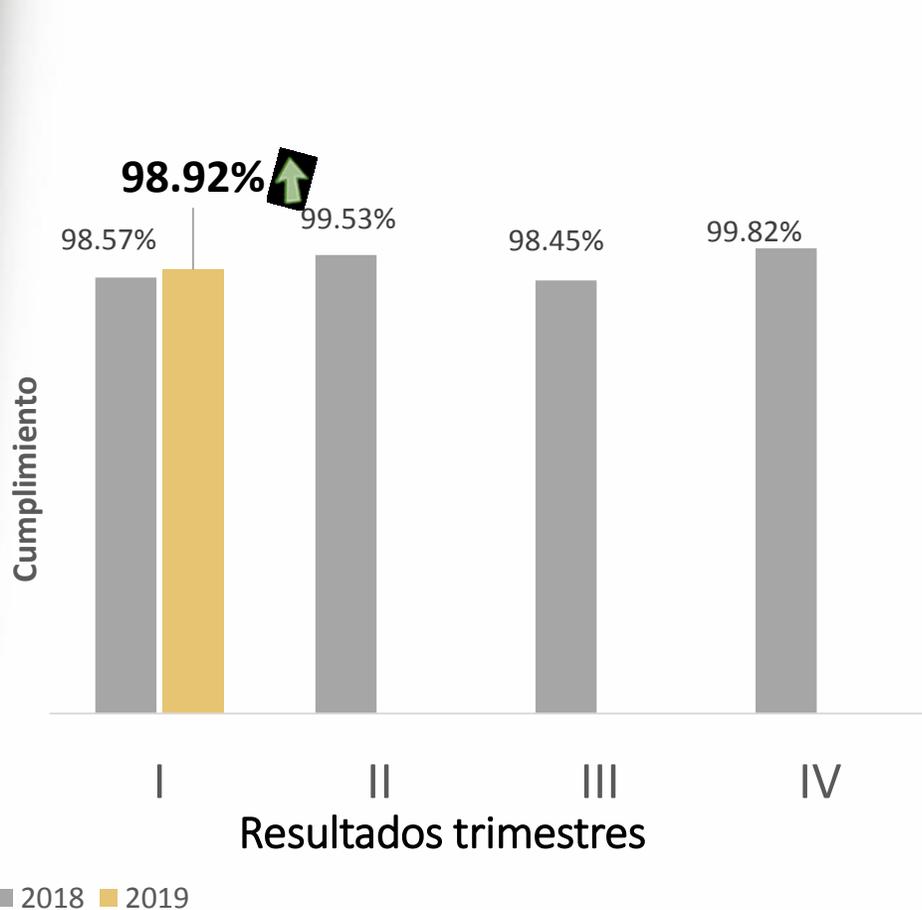
### 3. Desempeño de procesos

# Desempeño de procesos del SGC Trimestre I - 2019

Para el I Trimestre - 2019, el SGC de Caja Honor obtuvo en la medición del desempeño de procesos un

# 98.92%

Cumplimiento del 100%



Gestión del SAC, Gestión de Comuni  
Gestión del Riesgo, Gestión de Tes  
Gestión Jurídica, Auditoría y Cor  
Gestión del Talento Humano  
Gestión Documental y Gestión de Co

Gestión Disci

Gestión Infor

Gestión Estr

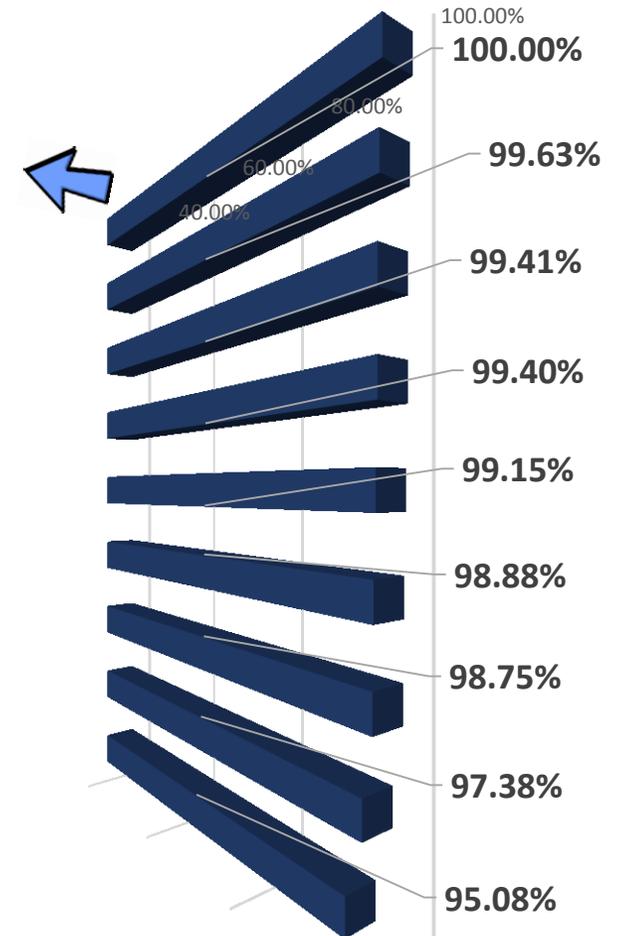
Gestión del

Gestión de Finanzas y

Servicios Administ

Gestión de Administración de C

Gestión de Vivienda y Me



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



La seguridad  
es de todos

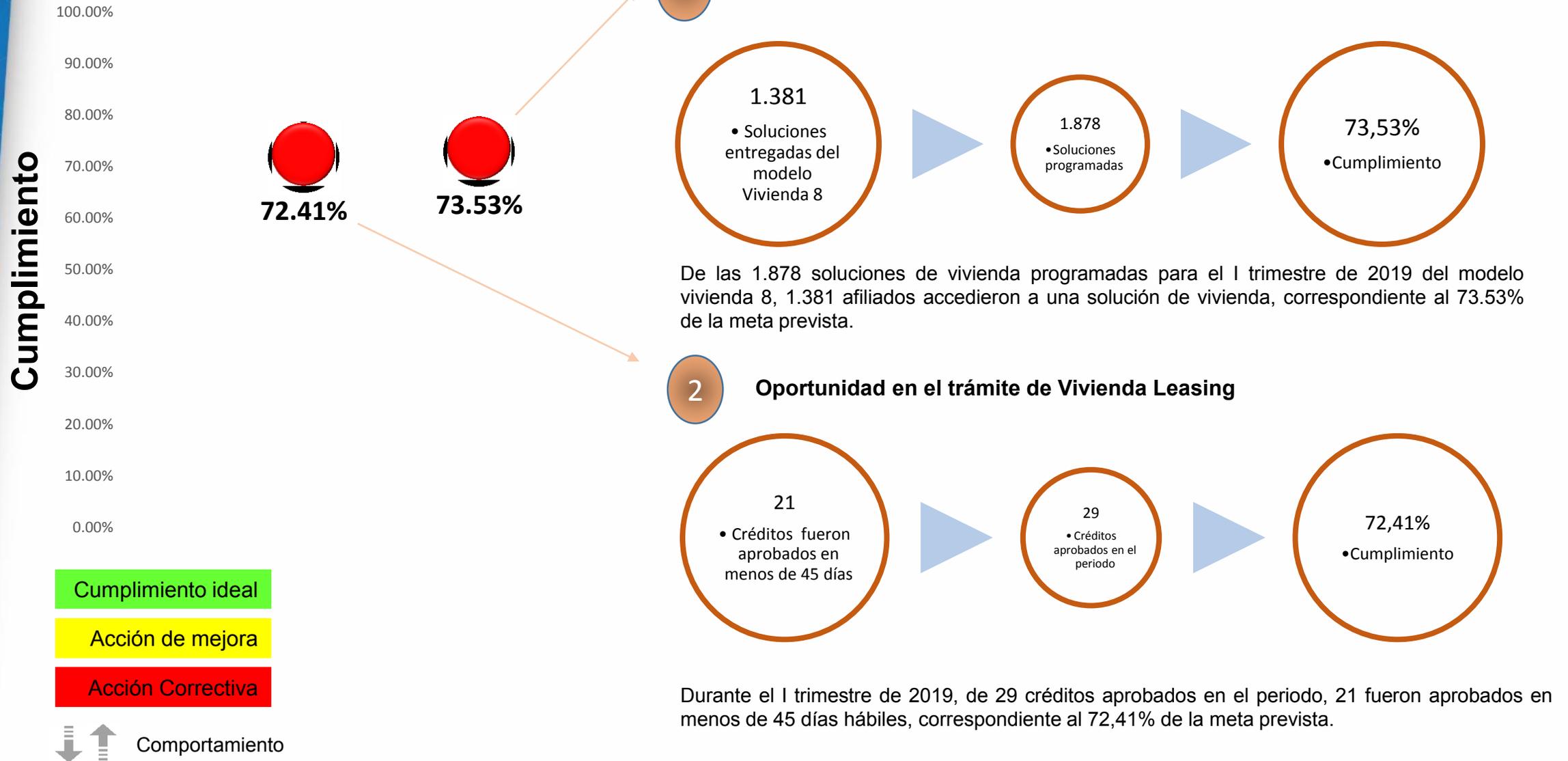
Mindefensa



**4. Indicadores que impactaron  
el cumplimiento ideal (100%)  
de los procesos**

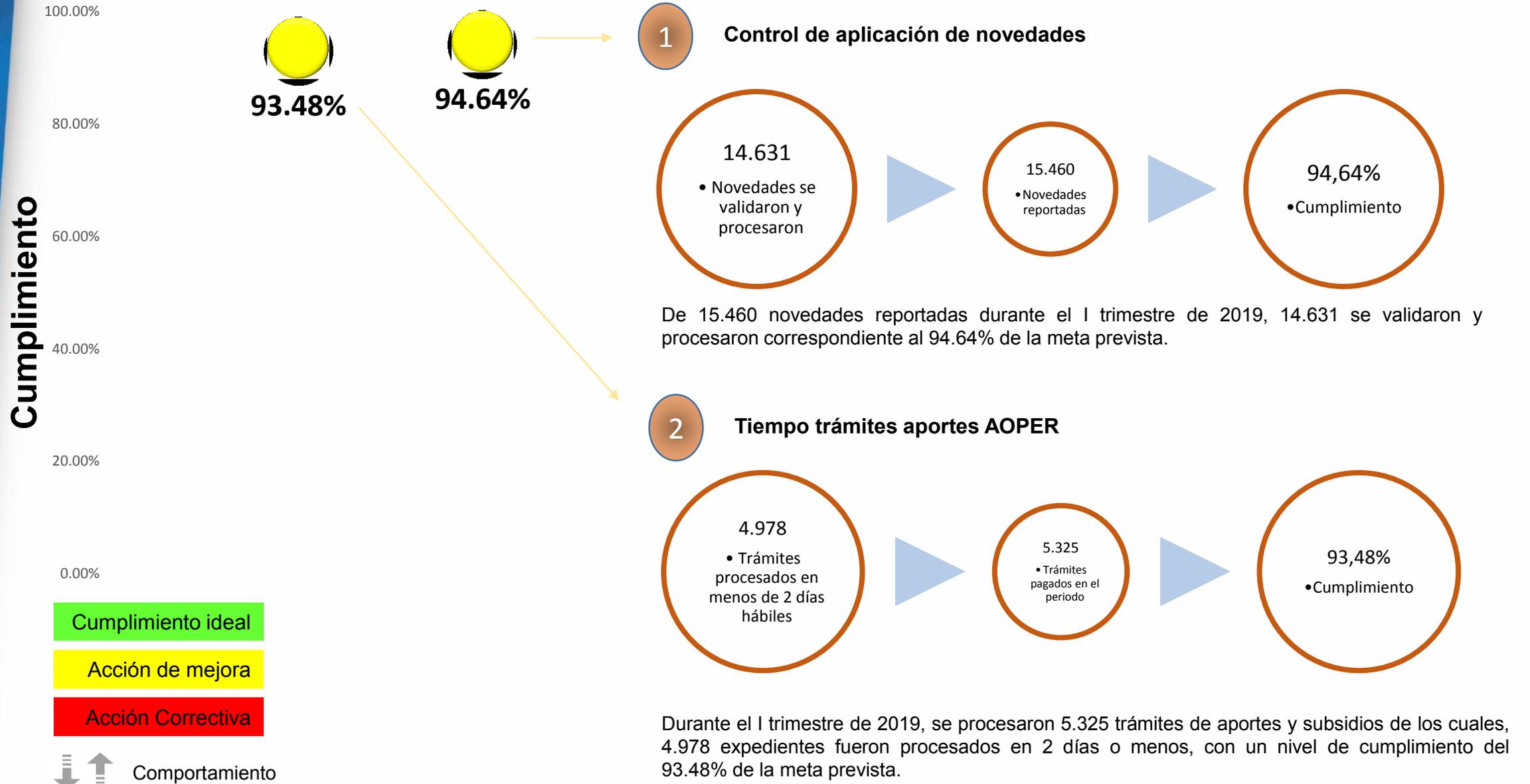
# Subgerencia de Vivienda y Mercadeo

## Gestión de Vivienda y Mercadeo



# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Administración de Cuentas

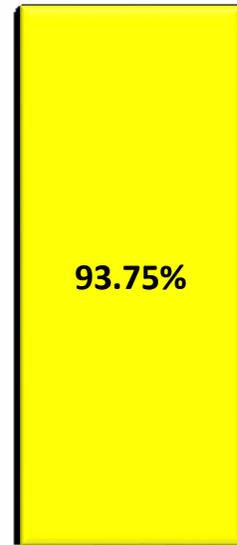


# Subgerencia Administrativa

Oportunidad  
atención de  
suministros



100.00%  
80.00%  
60.00%  
40.00%  
20.00%  
0.00%



93.75%

Durante el I trimestre de 2019, de las 16 solicitudes calificadas, 15 se calificaron como oportunas, correspondiente a un cumplimiento del 93.75%.

15

•Solicitudes  
calificadas  
como  
oportunas

16

Solicitudes  
calificadas

93,75%

•Cumplimiento

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

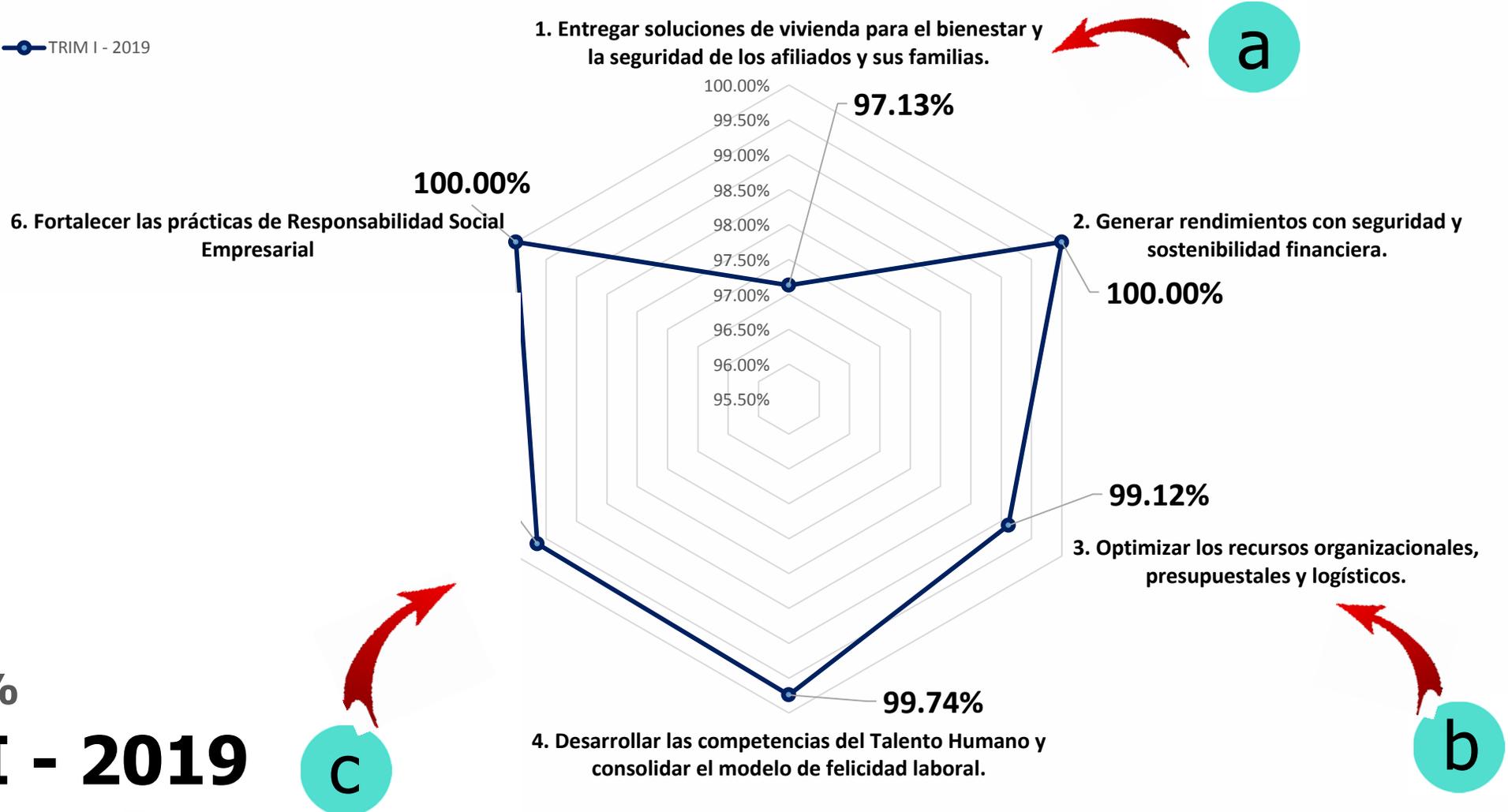


## 5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad I Trim - 2019

# Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad I Trim - 2019



● TRIM I - 2019



Trim I

97.79%

Trim II

99.55%

Trim III

97.95%

Trim IV

99.73%

**Trim I - 2019**

**99.27%**



**c**

**a**

**b**

# Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

	<b>OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo</b>	<b>Cump/mto</b>
	<b>1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias.</b>	
<b>a</b>	Tiempo trámites aportes AOPER	93.48%
	Cumplimiento entrega soluciones V8	73,53%
	Oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing	72,41%
<b>b</b>	<b>3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.</b>	
	Oportunidad atención de suministros	93,75%
<b>c</b>	<b>5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.</b>	
	Control de aplicación de novedades	94,64%



La seguridad  
es de todos

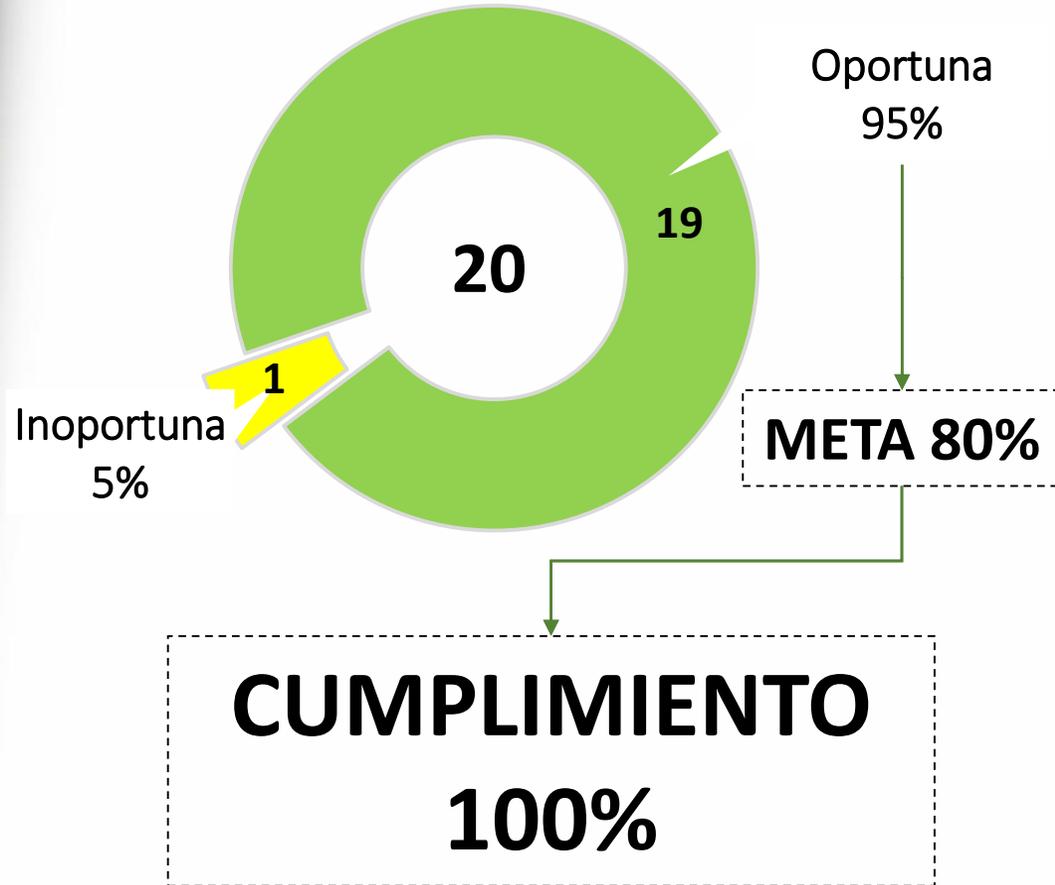
Mindefensa



## 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora

# Gestión de acciones del SGC y SGSI - I trimestre 2019

## ACTIVIDADES



## 41 Acciones

Acciones	En desarrollo	Cerrada
Auditoria Interna		
Correctivas	1	9
Mejora	16	15

PROCESO	ACCIONES		ACTIVIDADES	
	MEJORA	CORRECTIVAS	OPORTUNAS	INOPORTUNAS
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	2	2	5	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2	2	3	
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	3	1	2	
GESTIÓN DEL TRÁMITE	3	5	9	1
GESTIÓN ESTRATÉGICA	5	1		
GESTIÓN DEL RIESGO	6			
GESTIÓN DEL SAC	1			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4			
GESTIÓN INFORMÁTICA	1			
GESTIÓN DOCUMENTAL	1			
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2			

Para el primer trimestre de 2019, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **20 actividades** de las acciones correctivas y de mejora establecidas por los Líderes de los Procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad; De lo anterior se obtuvo que el 95% equivalente a 19, correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## 7. Conclusiones y recomendaciones

# Conclusiones

- El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso. Se obtuvo un resultado del 98.92% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- De los 101 indicadores del trimestre, 96 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 3 se ubican en estado de alerta (Control de aplicación de novedades, Tiempo trámites aportes AOPER y Oportunidad atención de suministros); 2 se ubican en estado crítico (Cumplimiento entrega soluciones V8 y Oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing).
- Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99.27% para el primer trimestre de 2019, lo que demostró la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.
- De las 3.543 soluciones de vivienda programadas para el I trimestre de 2019, 3.528 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 99.58% de la meta prevista.
- Para el primer trimestre de 2019 se pagaron 25.167 trámites de los cuales 24.460 se realizaron en menos de 5 días hábiles, con un nivel de cumplimiento del 97.19% de la meta prevista.
- De las 23 soluciones programadas de vivienda Leasing, 29 afiliados accedieron al modelo, superándose la meta programada

# Conclusiones

- De 5.500 solicitudes allegadas al proceso, 5.432 corresponden a peticiones, sugerencias, felicitaciones y requerimientos, cumpliendo con el 98,76% de PQRS a favor de la entidad.
- Se realizaron 117.545 atenciones en el periodo presentándose un incremento del 8.53% respecto al mismo periodo del año anterior en el que se realizaron 108.305 , cumpliendo con la meta prevista.
- La medición del índice de satisfacción al afiliado respecto a los trámites y servicios, obtuvo una calificación global de 4.6 en una escala de 1 a 5. Lo anterior de conformidad con un estudio realizado a nivel nacional por una firma externa.
- En el I trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 6.98% y el comportamiento del IPC fue del 1.62%, superando la meta del IPC+3%.

# Recomendaciones

- Dar apertura de manera inmediata a las acciones correctivas y de mejora producto de los resultados del cumplimiento de las metas de los indicadores del primer trimestre de 2019.
- Los líderes de proceso deben adoptar las medidas necesarias a fin de gestionar oportunamente las actividades de las acciones abiertas en solución.
- Cada líder de proceso debe realizar periódicamente análisis al comportamiento de los indicadores y sustentar de manera precisa los resultados obtenidos.



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 nuestra Defensa Armada, para Colombia entera."



CajaHonor



CajaHonor



@CajaHonor



CajaHonor