



# Análisis desempeño de procesos

## II trimestre de 2019

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Julio 2019



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



*“Lo que debo hacer, hacerlo con excelencia”*



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, segundo trimestre de 2019.
- 🏠 3. Desempeño de procesos del SGC, segundo 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, segundo trimestre de 2019.
- 🏠 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, segundo 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 segundo trimestre de 2019.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



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



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## 2. Indicadores objeto de la medición del SGC

# Indicadores objeto de la medición del SGC

II Trimestre - 2019

**110** → **28** indicadores de nivel estratégico  
**82** indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento

98.25%

97.87%

98.60%

100.00%

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

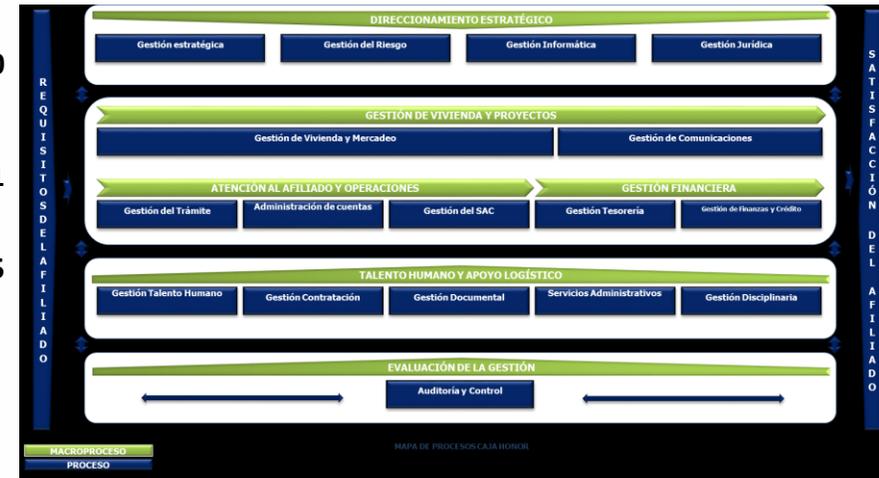
20 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos (Eficiencia)

14 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)

Distribución de indicadores por tipo de proceso

Estratégico 30  
 Misional 51  
 Apoyo 25  
 Evaluación 4



Debido a la frecuencia de medición, 110 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el segundo 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

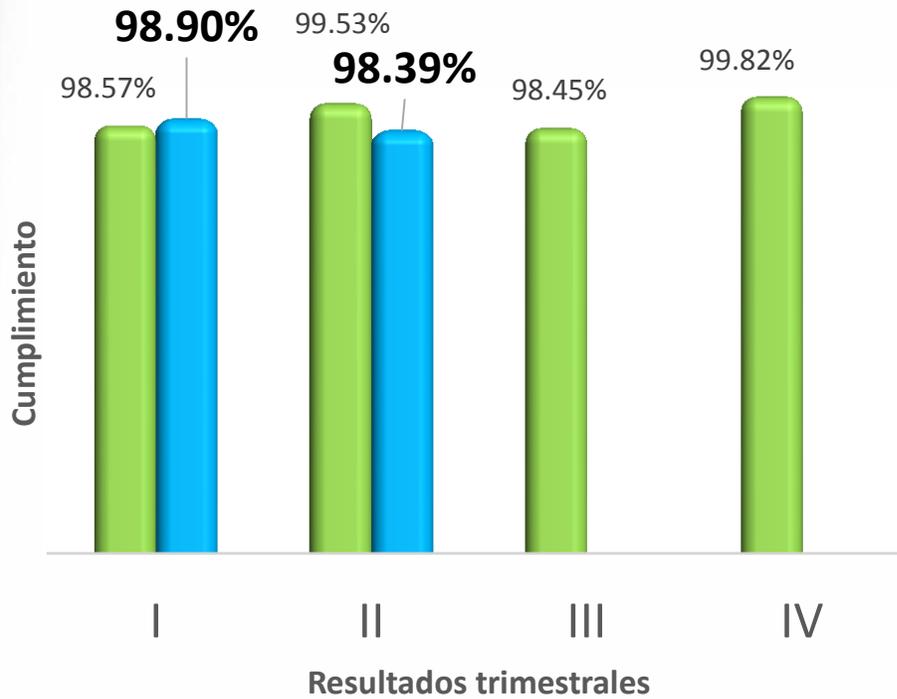
# Desempeño de procesos del SGC Trimestre II - 2019

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

# 98.39%

Cumplimiento del 100%

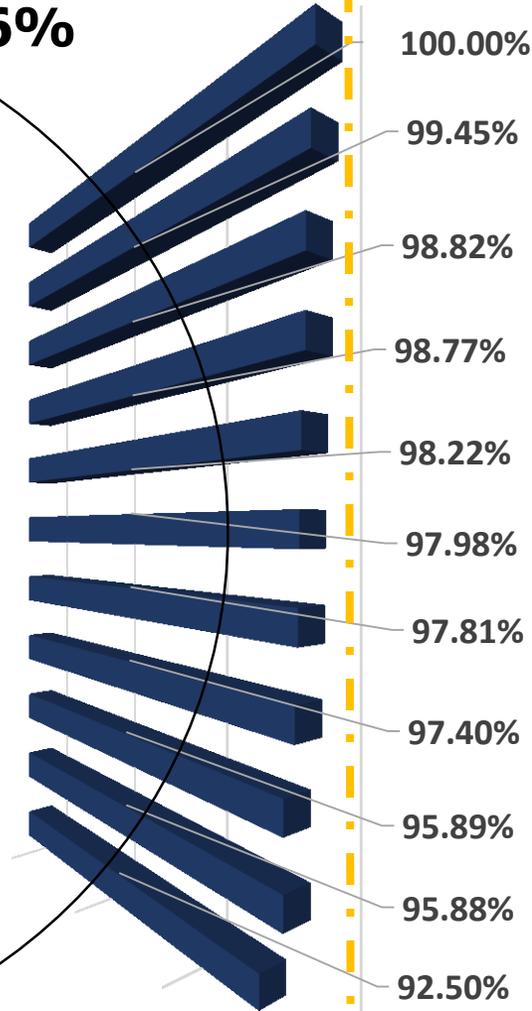
/Meta 96%



■ 2018 ■ 2019

Gestión del SAC, Gestión Jurídica, Gestión del Riesgo, Gestión de Tesorería, Gestión Disciplinaria, Gestión Documental y Servicios Administrativos

- Gestión de Contratación
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Estratégica
- Gestión Informática
- Gestión de Vivienda y Mercadeo
- Gestión de Administración de Cuentas
- Gestión del Trámite
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión de Finanzas y Crédito
- Auditoría y Control



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



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

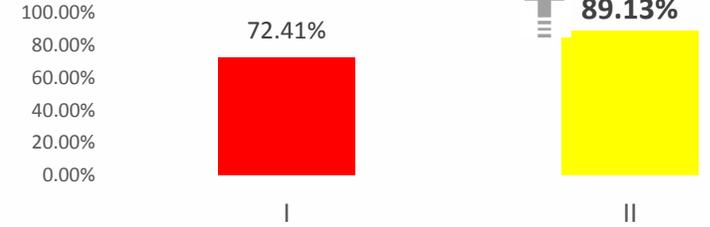
# Subgerencia de Vivienda y Mercadeo

## Gestión de Vivienda y Mercadeo

**Oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing**



Durante el II trimestre de 2019, de 46 créditos procesados en el periodo, 41 fueron aprobados en  $\leq 45$  días hábiles, correspondiente al 89.13% de la meta prevista. Los restantes, fueron aprobados en más de 45 días debido a devolución de documentos incompletos, situaciones que retrasan el desarrollo oportuno del avalúo y del estudio de títulos.

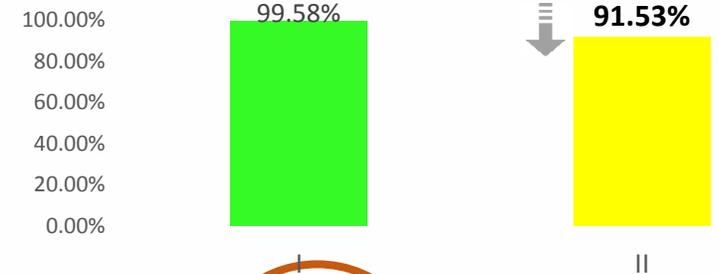


Acción Correctiva #286

**Total soluciones de vivienda**



Para el II trimestre de 2019 se programaron 4.133 soluciones de vivienda de los cuales accedieron 3.783 afiliados a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 91.53% de la meta prevista.



Acción de mejora

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento

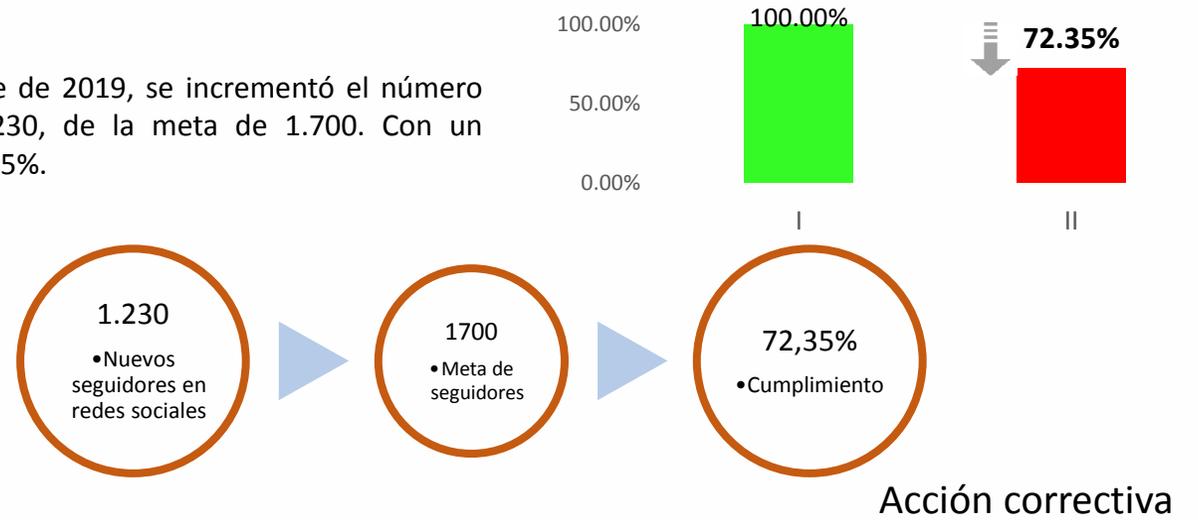
# Subgerencia de Vivienda y Mercadeo

## Gestión de Comunicaciones



### Seguidores en redes sociales

Durante el II trimestre de 2019, se incrementó el número de seguidores en 1.230, de la meta de 1.700. Con un cumplimiento del 72,35%.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

↓ ↑ Comportamiento

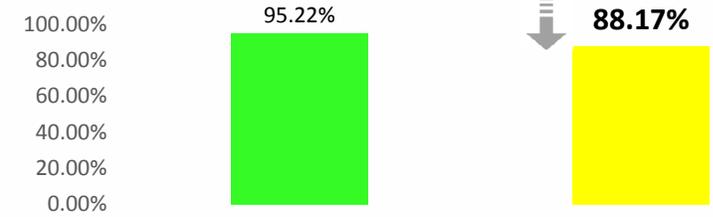
# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Administración de Cuentas



### Tiempo trámites cesantías AOPER

Se procesaron 13.342 expedientes de cesantías de los cuales, 11.764 fueron procesados en 2 días o menos. Quedando 1.578 por fuera del tiempo establecido por intermitencias en los sistemas de información e implementación del formulario único digital, entre otros.



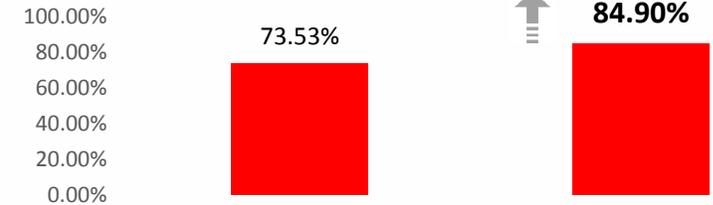
Acción de mejora

## Gestión del Trámite



### Cumplimiento entrega soluciones V8

De las 1.669 soluciones de vivienda del modelo vivienda 8 programadas para el II trimestre de 2019, 1.417 afiliados accedieron a una solución de vivienda, correspondiente al 84.90% de la meta.



Acción correctiva # 293

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



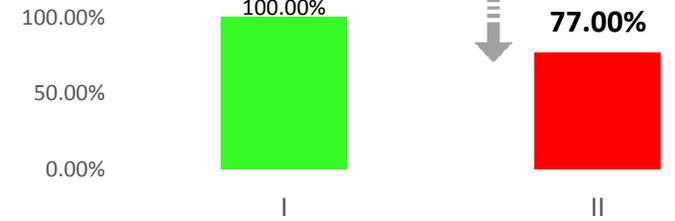
Comportamiento

# Subgerencia Financiera



Ejecución acumulada de ingresos

Al 30 de junio de 2019, se ejecutaron \$ 671.286 millones del presupuesto de ingresos programado por \$1.841.878 millones para el año, lo que corresponde al 36%, de una meta programada del 47%, con un nivel de cumplimiento del 77%.

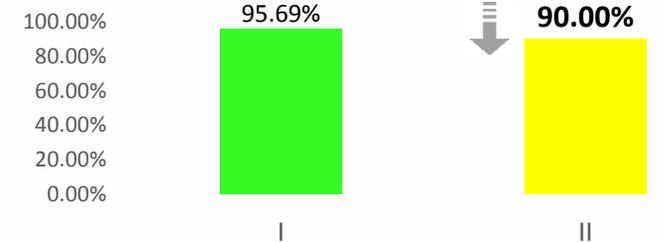


Acción correctiva



Pago acumulado de terceros

Al 30 de junio de 2019, se ejecutaron recursos a terceros (Devolución de aportes, subsidios, cesantías y vivienda 8) por \$ 691.265 millones de una meta programada de \$1.699.877 millones, lo que corresponde al 41%, cumpliendo con el 90% de meta programada del 45%.



Acción de mejora

- Cumplimiento ideal
- Acción de mejora
- Acción Correctiva



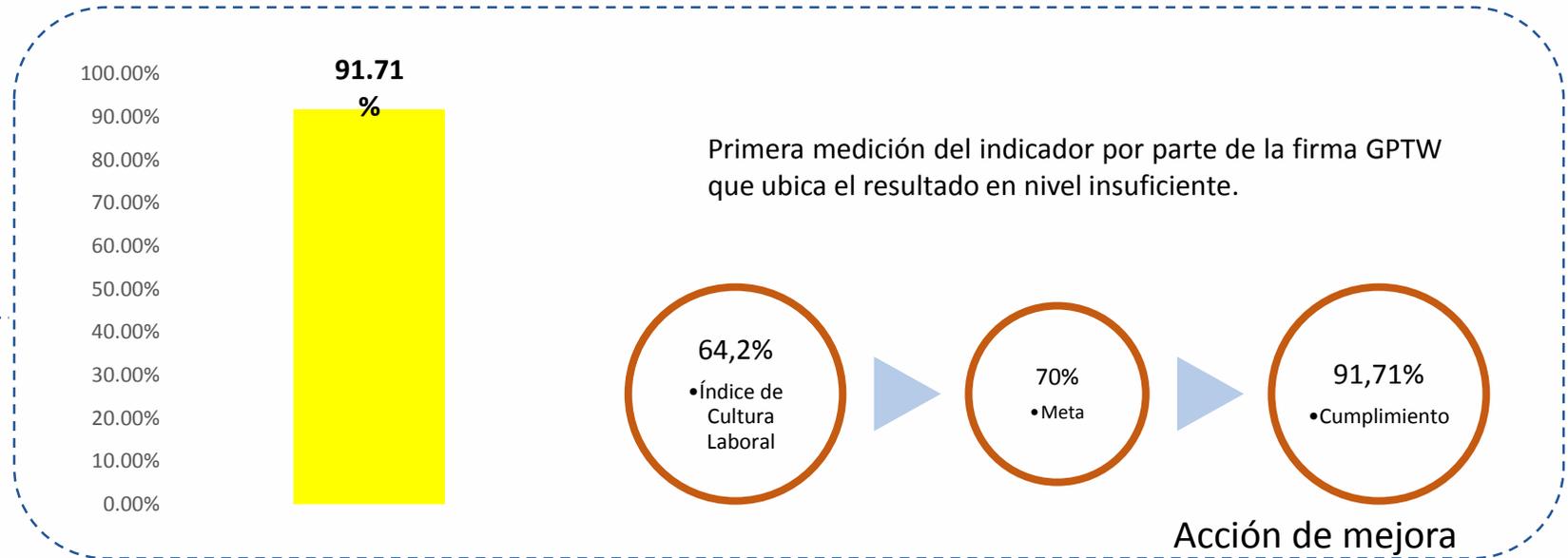
Comportamiento

# Subgerencia Administrativa

## Gestión del Talento Humano



Cultura laboral



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

↓ ↑ Comportamiento

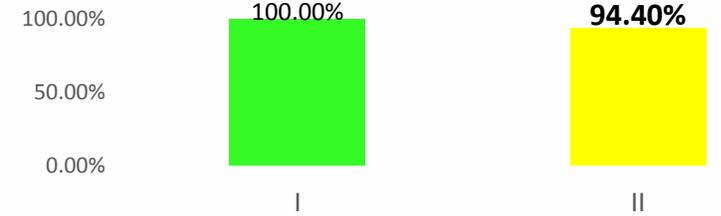
# Oficinas Asesoras.

## Oficina Asesora de Informática

Cumplimiento Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI)



Durante el II trimestre de 2019, se ejecutaron 17 actividades de las 18 programadas, dentro de las cuales se destacan optimización de recursos de almacenamiento, seguimiento de sistemas de información y de seguridad informática, desarrollo de funcionalidades para fondo de solidaridad, solución requerimientos en GA2, entre otros.

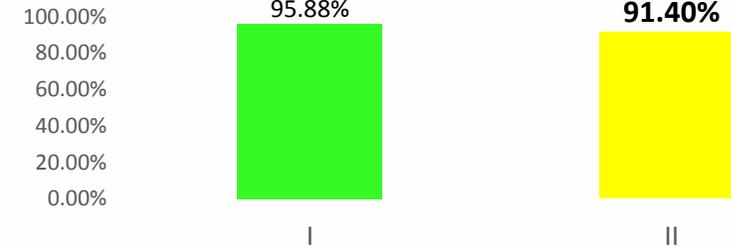


Acción de mejora

Cumplimiento Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)



Durante el II trimestre de 2019, se realizó la gestión de incidentes según acuerdos de niveles de servicios, en una relación de 201/220 = 91.40%



Acción de mejora

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



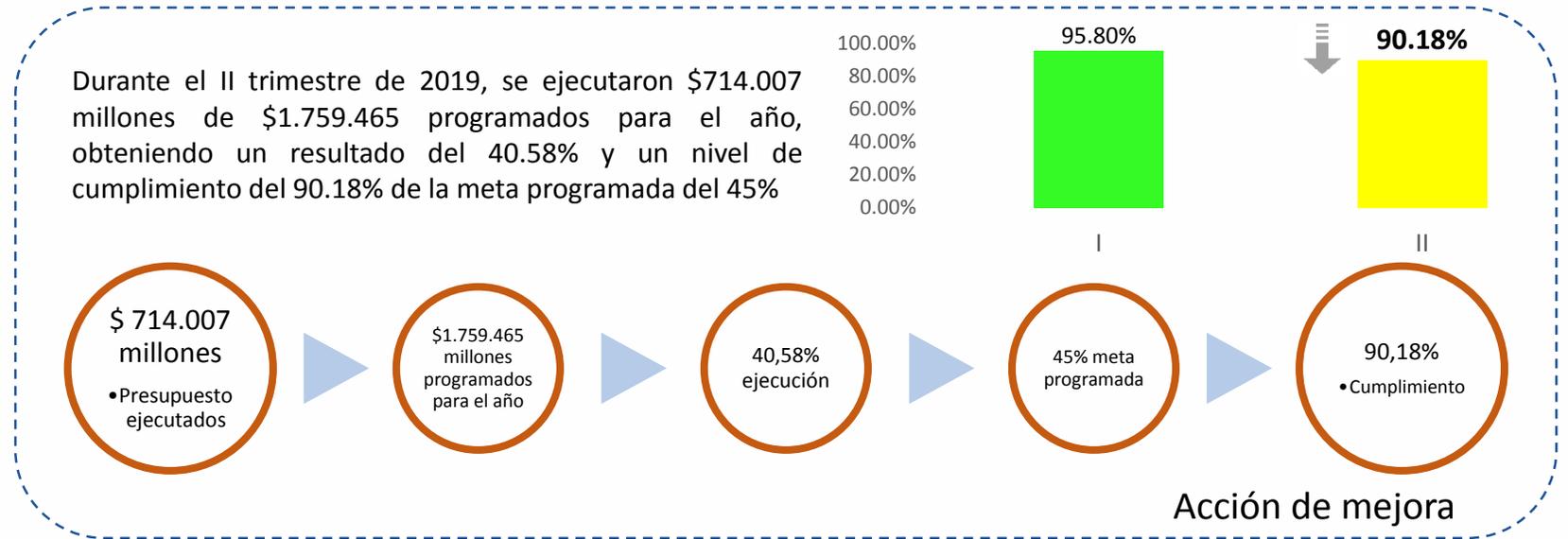
Comportamiento

# Oficinas Asesoras

Oficina Asesora de Planeación



Nivel ejecución presupuestal PAI



	Programado	Ejecutado	% Ejecución
Recursos de terceros	\$ 1.699.877	\$ 691.265	40,67%
Plan de contratación	\$ 32.830	\$ 8.267	25,18%

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



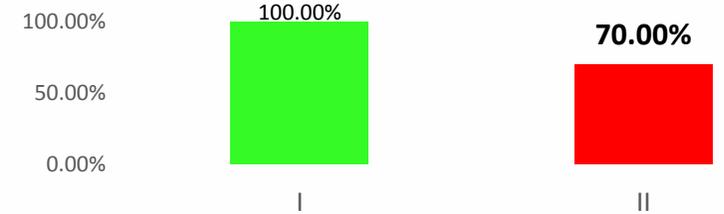
Comportamiento

# Gestión de Auditoria y Control



**Auditorias ejecutadas**

Durante el II trimestre de 2019, se ejecutaron 7 auditorías de las 10 programadas en atención a que se reprogramaron 3 para el III trimestre, por instrucciones de la GERGE. Las auditorías realizadas fueron: SARLAFT, SARO, Cajas Menores, Acciones de Repetición – Daño Antijurídico, Gestión del Trámite, Estados Financieros bajo NIIF y Cierre de Vigencia.



Acción correctiva

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



La seguridad  
es de todos

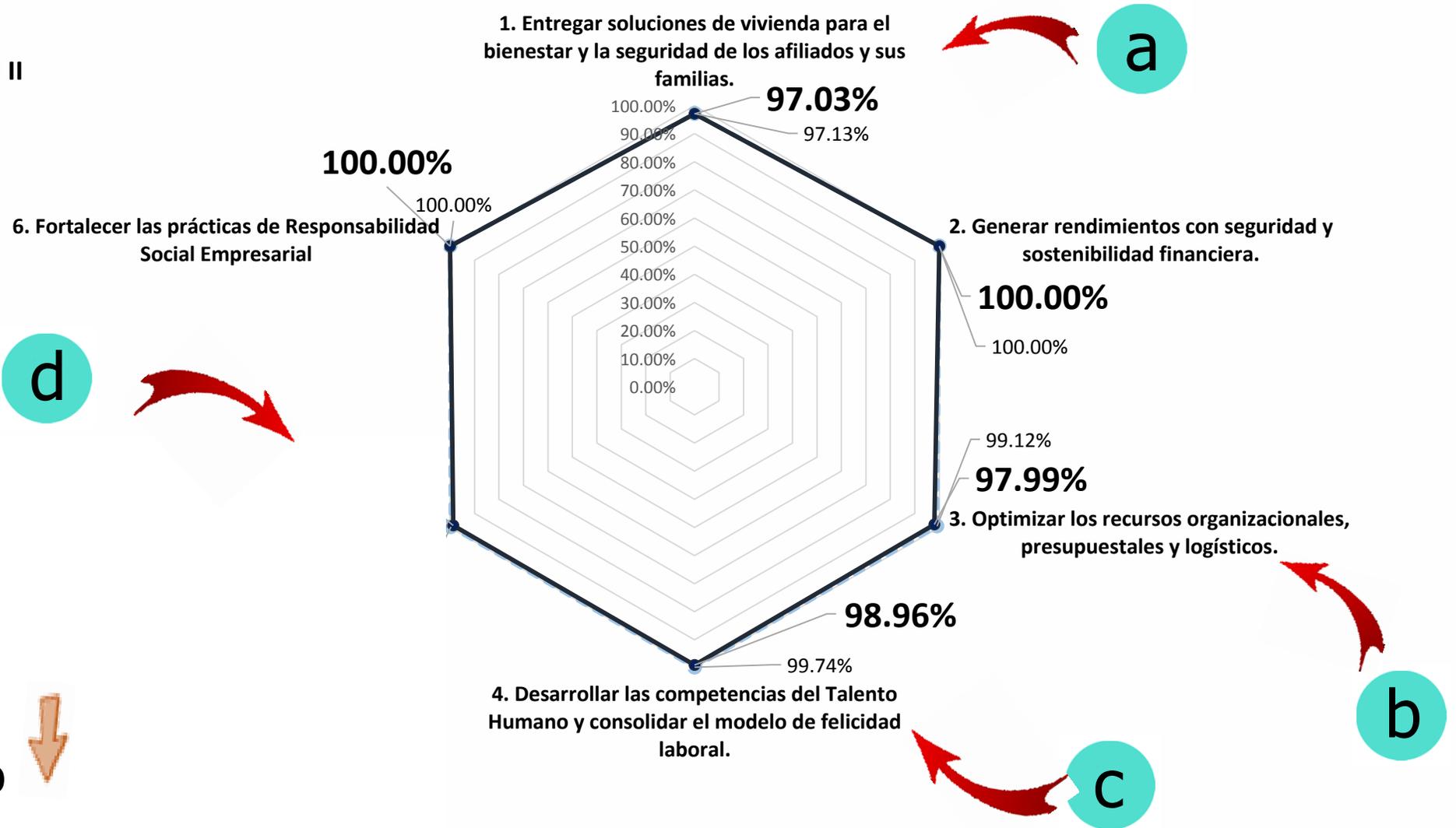
Mindefensa



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

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

---●--- TRIM I  
 ---●--- TRIM II



**Trim I**  
**99.27%**  
**Trim II**  
**98.77%**





La seguridad  
es de todos

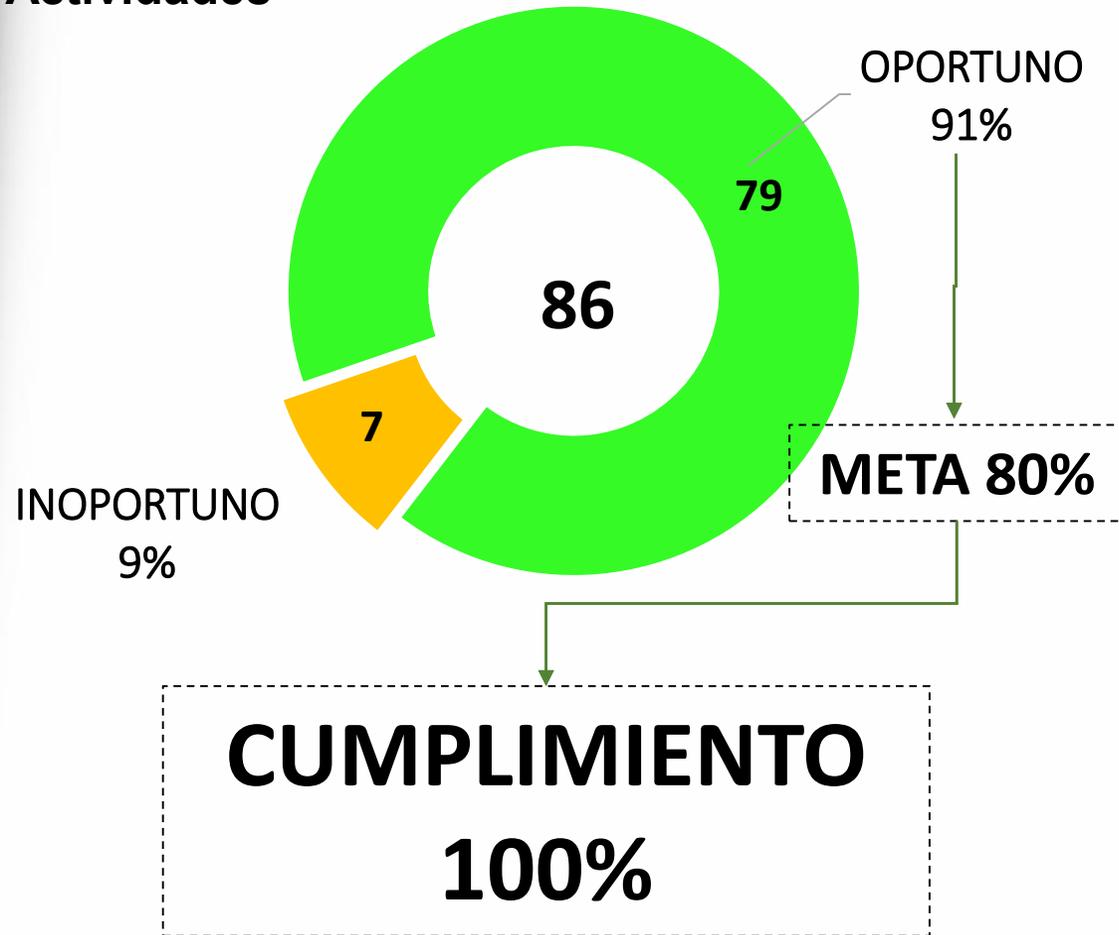
Mindefensa



## 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora

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

## Actividades



## 41 Acciones

Acciones	En desarrollo	Cerrada
Auditoria Interna	6	
Correctivas	13	
Mejora	18	4

PROCESO	Acciones		Actividades	
	MEJORA	CORRECTIVAS	OPORTUNAS	INOPORTUNAS
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	3	1	11	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		1	3	
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	1	3	11	1
GESTIÓN DEL RIESGO	4	1	8	3
GESTIÓN DEL SAC	1		3	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2		9	
GESTIÓN DEL TRÁMITE	3	11	19	3
GESTIÓN ESTRATÉGICA	2		11	
GESTIÓN INFORMÁTICA		2	2	
FINANZAS Y CRÉDITO	1			
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		2	

Para el segundo trimestre de 2019, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **86 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 91% equivalente a 78 actividades fueron 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

# Conclusiones

- El desempeño de los procesos de la Entidad, obtuvo un resultado del 98.39% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- De los 110 indicadores del trimestre, 98 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 8 se ubican en estado de alerta (Cumplimiento PETI, cultura laboral, total soluciones de vivienda, cumplimiento ANS, nivel ejecución presupuestal PAI, pago acumulado de terceros, oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing y tiempo trámites cesantías AOPER); 4 se ubican en estado crítico (Cumplimiento entrega soluciones V8, ejecución acumulada de ingresos, seguidores en redes sociales y auditorias ejecutadas)
- Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 98.77% para el segundo trimestre de 2019.
- De las 4.133 soluciones de vivienda programadas para el II trimestre de 2019, 3.783 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 91,53% de la meta prevista.
- Para el segundo trimestre de 2019 se pagaron 25.970 trámites de los cuales 25,247 se realizaron en menos de 5 días hábiles, con un nivel de cumplimiento del 97.22% de la meta prevista.
- De las 38 soluciones programadas de vivienda Leasing, 47 afiliados accedieron al modelo, superándose la meta programada en un 23,68%.

# Conclusiones

- En la evaluación del Índice de Desempeño Institucional 2018 a través del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión (FURAG), se obtuvo un puntaje consolidado de 95.1, que ubica a Caja Honor en el primer lugar entre 1.671 entidades calificadas, actividad liderada por la Oficina Asesora de Planeación.
- Para la medición del ambiente laboral, se obtuvo un índice de ambiente laboral de 90.7% superando el resultado del año anterior de 81,40%. Resultado obtenido en la encuesta realizada por Great Place to Work.
- De 5.592 solicitudes allegadas al proceso, 5.472 corresponden a peticiones, sugerencias, felicitaciones y requerimientos y 120 quejas y reclamos, cumpliendo con el 97,85% de PQRS a favor de la entidad.
- Se realizaron 117.540 atenciones en el periodo presentándose un incremento del 18,48% respecto al mismo periodo del año anterior en el que se realizaron 99.208 , 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, cumpliendo con la meta de 4,6 al 100%. Lo anterior de conformidad con un estudio realizado a nivel nacional por una firma externa.
- En el II trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 7,14% y el comportamiento del IPC fue del 2.71%, superando la meta del IPC+3%.
- Al II trimestre de 2019 se provisionaron recursos por un valor de \$ 133.906 de una meta programada para el año de \$ 202.817 millones, lo que corresponde al 66% superando la meta programada del 50%.
- Durante el II trimestre de 2019, no se presentó valor de las condenas de los fallos, frente al valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor, cumpliendo con la meta prevista.

 La seguridad es de todos Mindefensa



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

