

Formulario: SOLICITUD ORDEN DE PRODUCCIÓN

Radicado: 95-01-2019111500096

Fecha: 15/11/2019 08:01:30 a. m.

Usuario: maria.prieto

Fecha generación: 15/11/2019 08:01:56 a. m.



95-01-2019111500096



# Análisis desempeño de procesos

## III trimestre de 2019

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Octubre 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, tercer trimestre de 2019.
- 🏠 3. Desempeño de procesos del SGC, tercer 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, tercer trimestre de 2019.
- 🏠 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, tercer 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 tercer trimestre de 2019.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



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



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## 2. Indicadores objeto de la medición del SGC

# Indicadores objeto de la medición del SGC

III Trimestre - 2019

**109** → 24 indicadores de nivel estratégico  
85 indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento

99%

98%

99%

100%

72 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



Debido a la frecuencia de medición, 109 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el tercer 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

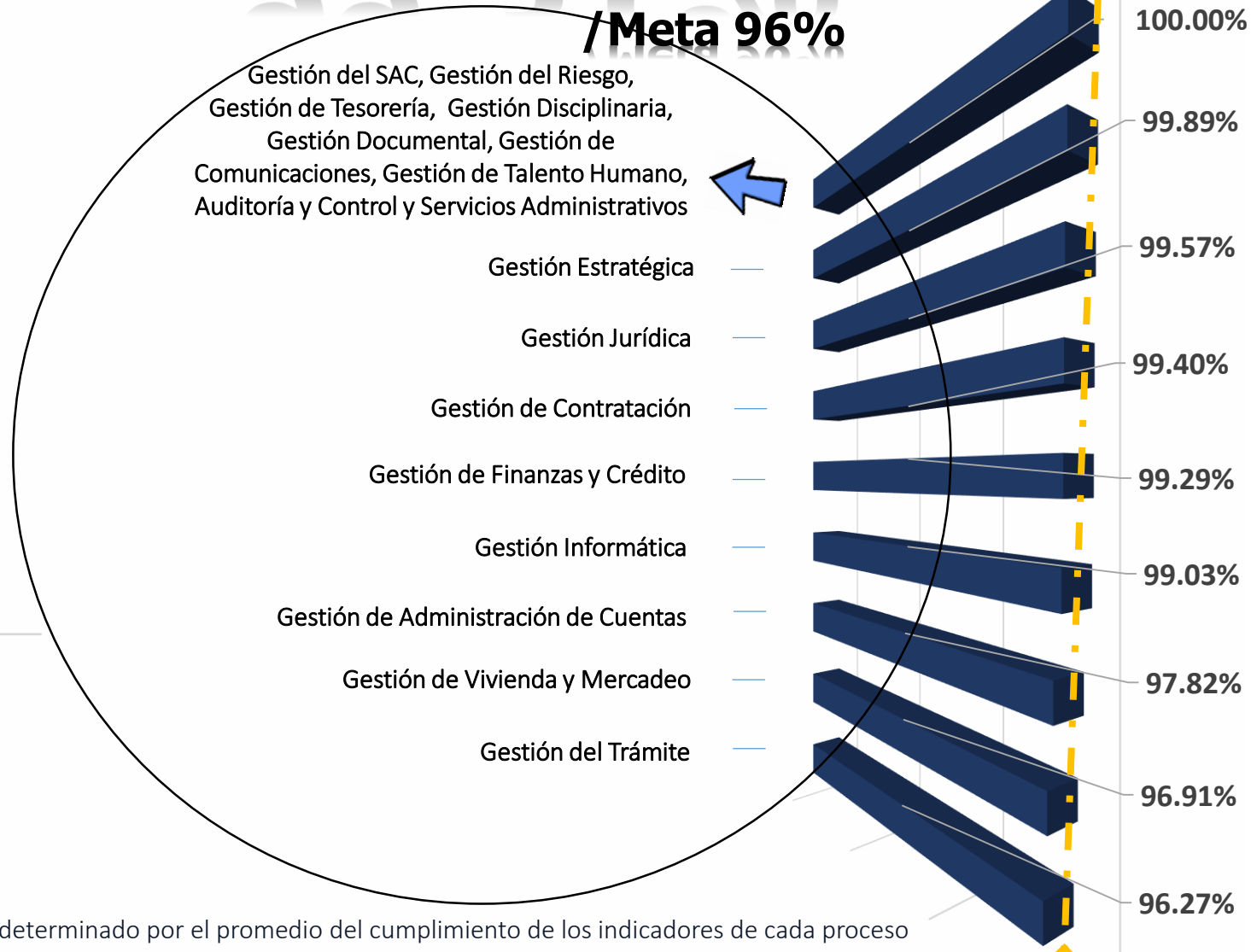
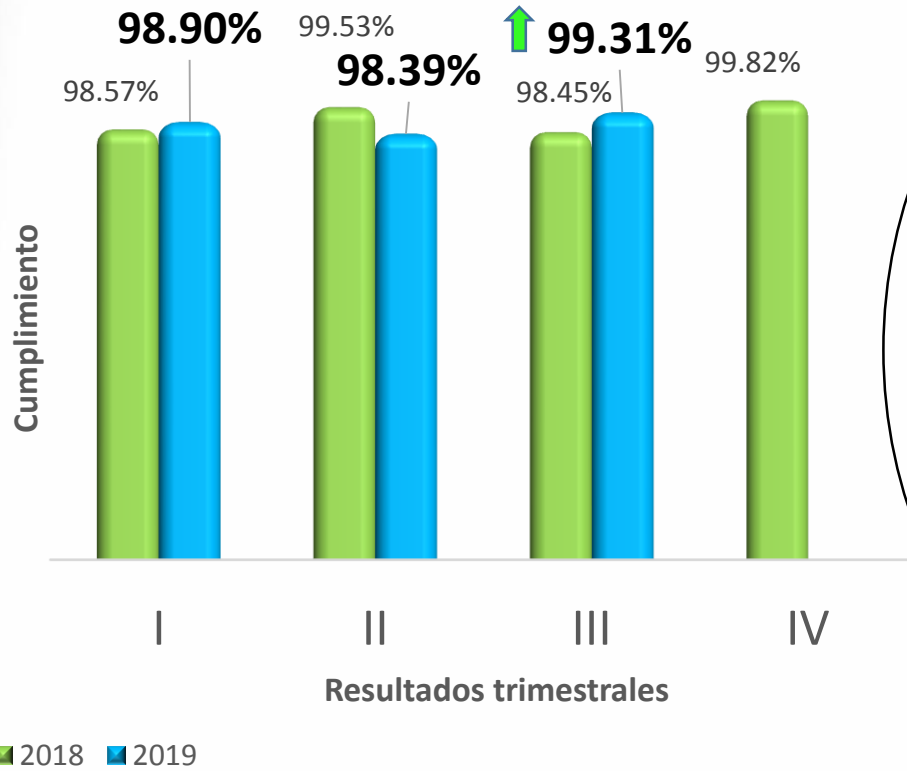
# Desempeño de procesos del SGC Trimestre III - 2019

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

# 99.31%

/Meta 96%

Cumplimiento del 100%



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 de los procesos

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Gestión del Trámite

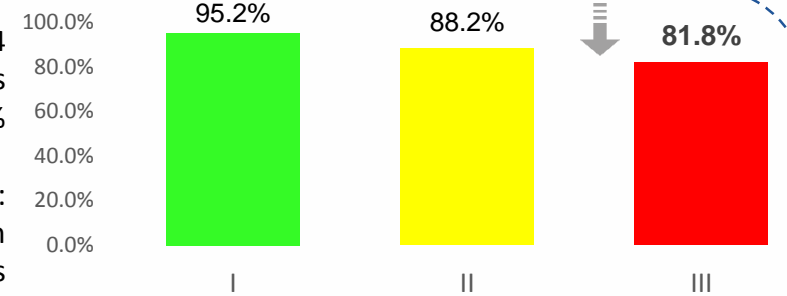


**Total soluciones de Vivienda 14**



De las 3.413 soluciones de vivienda del modelo vivienda 14 programadas para el III trimestre de 2019, 2.792 afiliados accedieron a una solución de vivienda, correspondiente al 81.80% de la meta.

Las acciones tomadas para mejorar el cumplimiento son: sensibilización por los diferentes medios de comunicación campañas mensajes de tex to speech, mesas de trabajo con Fuerzas Enlace y SUVIP.



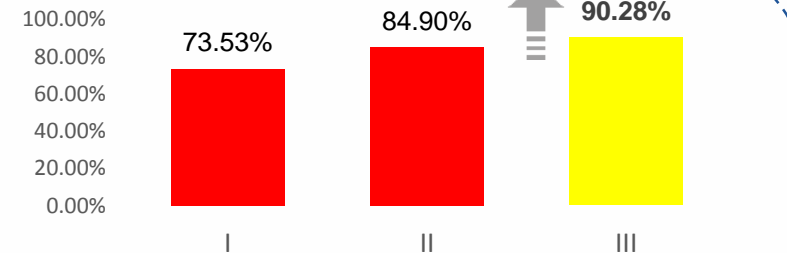
Acción de mejora # 299



**Total soluciones de Vivienda 8**



De las 1.543 soluciones de vivienda del modelo vivienda 8 programadas para el III trimestre de 2019, 1.393 afiliados accedieron a una solución de vivienda, correspondiente al 90.28% de la meta.



Acción correctiva # 296

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Administración de Cuentas

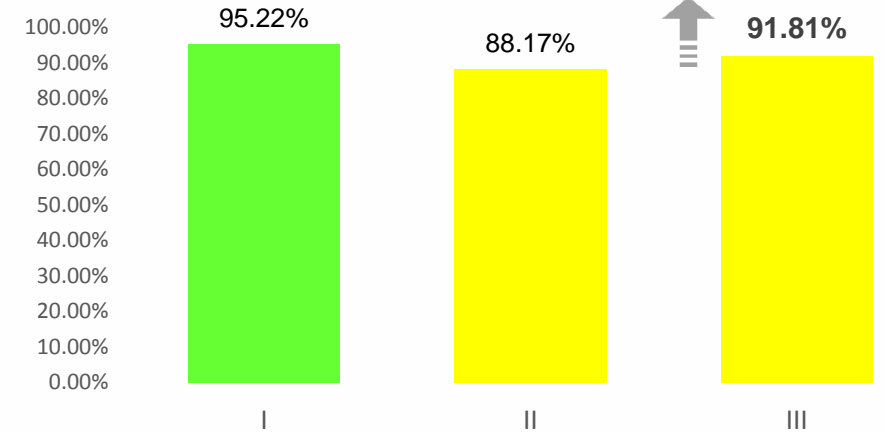


Tiempo trámites cesantías AOPER



Se procesaron 11.088 expedientes de cesantías de los cuales, 10.180 fueron procesados en 2 días o menos y 908 trámites fueron procesados en más de dos (2) días. Las dificultades que no permitieron el cumplimiento ideal del indicador son:

- Restructuración del Área de Operaciones de acuerdo a la Resolución 241 del 23 de mayo de 2019, a fin de lograr mayor eficiencia operacional.
- Implementación del formulario único digital.
- Se presentaron intermitencias en los sistemas WorkManager, LSI y GA2.



Acción de mejora # 218

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento

# Subgerencia de Vivienda y Mercadeo

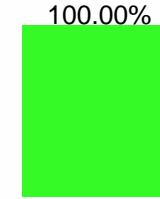
## Gestión de Vivienda y Mercadeo

**Oportunidad en el análisis de crédito de trámites Vivienda Leasing**

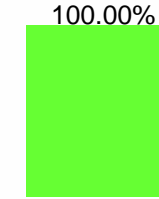


Durante el III trimestre de 2019, se radicaron un total de 542 solicitudes para análisis de crédito de las cuales 481 fueron gestionadas en 3 días hábiles o menos, logrando así un cumplimiento del 88.74%.

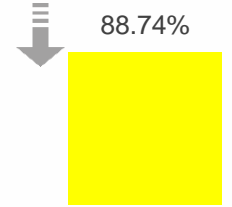
100.00%  
80.00%  
60.00%  
40.00%  
20.00%  
0.00%



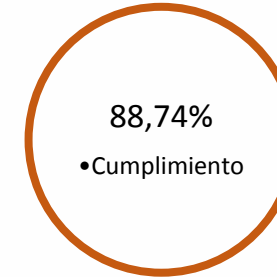
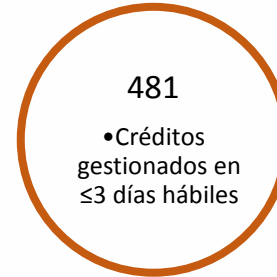
I



II



III

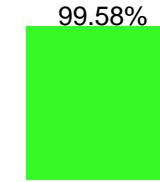


**Total soluciones de vivienda**

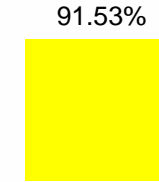


Para el III trimestre de 2019 se programó 4.998 soluciones de vivienda a través de los modelos V14, V8 y Leasing, entregando durante éste periodo 4.249, equivalente a un cumplimiento del 85.01%

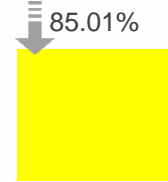
100.00%  
50.00%  
0.00%



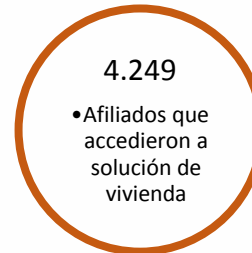
I



II



III



Acción de mejora # 219

- Cumplimiento ideal
- Acción de mejora
- Acción Correctiva

# Oficina Asesora de Informática

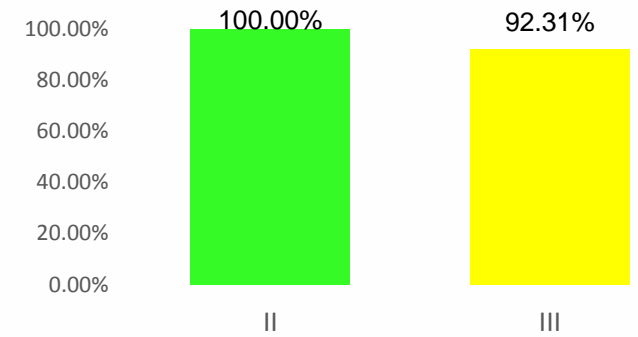


## Alertas transaccionales



Durante el III trimestre de 2019, se ejecutaron 12 actividades de las 13 programadas del plan de alertas transaccionales, para un cumplimiento del 92,31%.

Este indicador se programo desde el II trimestre.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



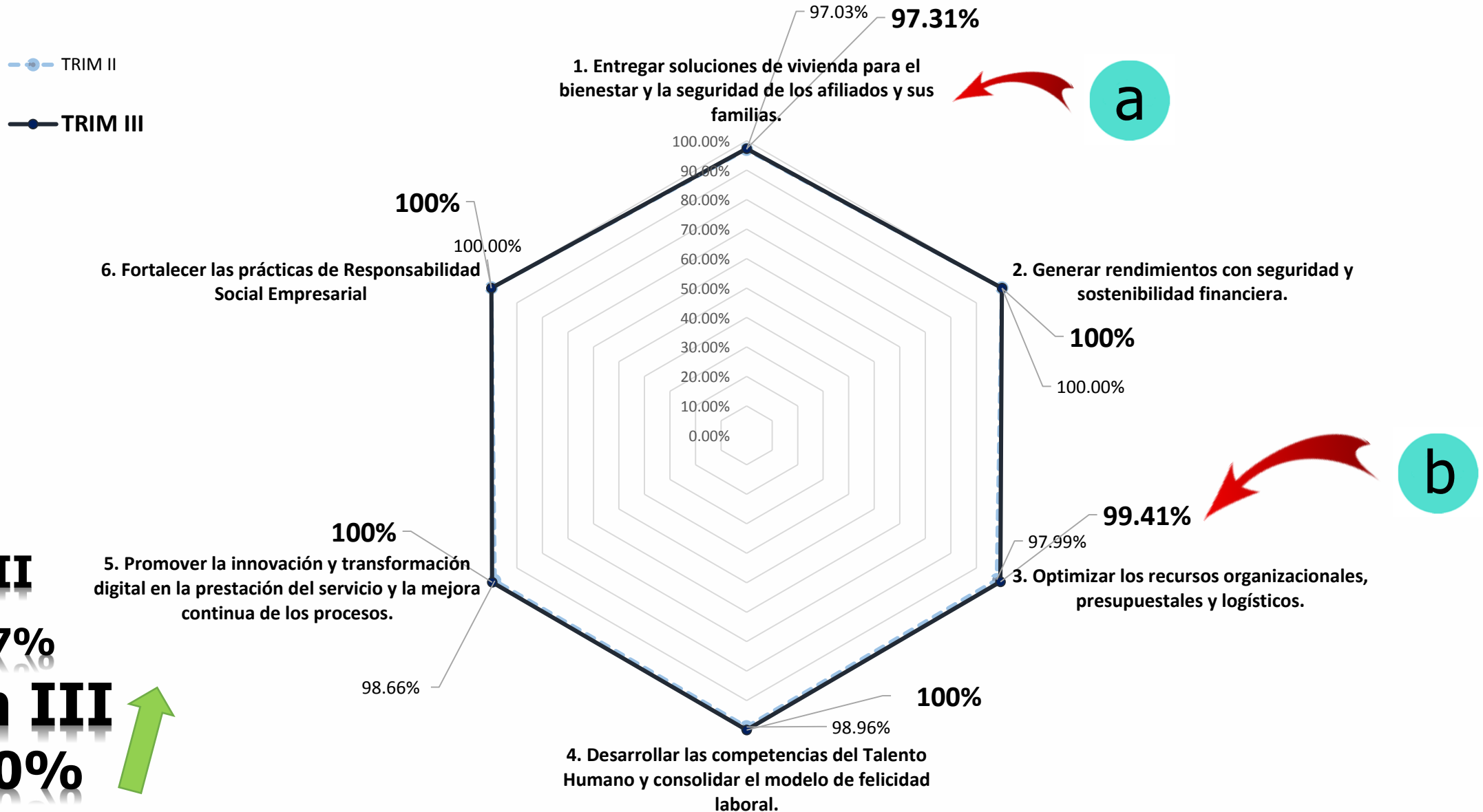
La seguridad  
es de todos

Mindefensa



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

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



Trim I  
99.27%

Trim II  
98.77%

Trim III  
99.40%

# Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores < 95%

OBJETIVO / Indicador	Cump/mto
<b>1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias.</b>	
Tiempo trámites cesantías AOPER	91,81%
Total soluciones de vivienda V8	90,28%
Oportunidad en el análisis de crédito de trámites VL	88,74%
Total soluciones de vivienda	85,01%
Cumplimiento entrega soluciones V14	81,80%
<b>5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.</b>	
Alertas transaccionales	92,31%

a

b





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora

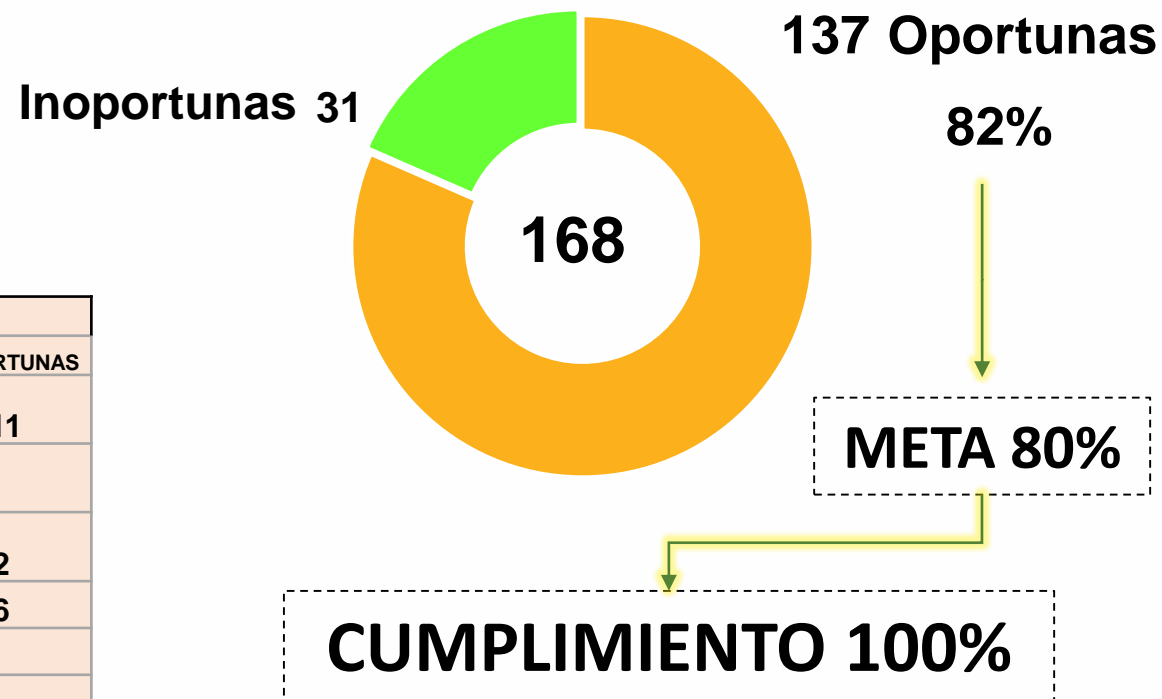
# Gestión de acciones del SGC y SGSI - III trimestre 2019

## 61 Acciones

Acciones	En desarrollo	Cerrada
Auditoria Interna		6
Correctivas	20	2
Mejora	22	11
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>19</b>

PROCESO	Acciones		Actividades	
	MEJORA	CORRECTIVAS	OPORTUNAS	INOPORTUNAS
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	3		11	11
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		2	3	
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	2	2	12	2
GESTIÓN DEL RIESGO	1		11	6
GESTIÓN DEL SAC	3			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1		12	
GESTIÓN DEL TRÁMITE	3	15	59	9
GESTIÓN ESTRATÉGICA	3		8	
GESTIÓN INFORMÁTICA	1		8	1
FINANZAS Y CRÉDITO	3	1	4	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		1	1
AUDITORÍA Y CONTROL	1		8	

## Actividades



Para el tercer trimestre de 2019, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **168 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 82% equivalente a 137 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 99.31% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- De los 109 indicadores del trimestre, 103 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 5 se ubican en estado de alerta (Total soluciones de Vivienda 8, Tiempo trámites cesantías AOPER, Oportunidad en el análisis de crédito de trámites Vivienda Leasing, Total soluciones de vivienda y Alertas transaccionales); 1 se ubica en estado crítico (Total soluciones de Vivienda 14)
- Para el tercer trimestre el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99.40% aumentando frente al segundo trimestre el cual fue de 98.77%
- De las 4.998 soluciones de vivienda programadas para el III trimestre de 2019, 4.249 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 85,01% de la meta prevista.
- Para el tercer trimestre de 2019 se pagaron 27.182 trámites de los cuales 26,584 se realizaron en menos de 5 días hábiles, con un nivel de cumplimiento del 97.41% de la meta prevista.
- De las 42 soluciones programadas de vivienda Leasing, 64 afiliados accedieron al modelo, superándose la meta programada en un 52,38%.

# Conclusiones

- De 17.345 solicitudes allegadas al proceso SAC, 16.996 corresponden a peticiones, sugerencias, felicitaciones y requerimientos y 349 quejas y reclamos, cumpliendo con el 97,99% de PQRS a favor de la entidad.
- Se realizaron 133.141 atenciones en el periodo presentándose un incremento del 22,39% respecto al mismo periodo del año anterior en el que se realizaron 108.782 , cumpliendo con la meta prevista.
- La medición del índice de satisfacción al afiliado respecto a los trámites y servicios, obtuvo una calificación global de 4.8 en una escala de 1 a 5, cumpliendo con la meta de superar 4,6 al 100%. Lo anterior de conformidad con un estudio realizado a nivel nacional por una firma externa.
- En el III trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 7,30 y el comportamiento del IPC fue del 3,26, superando la meta del IPC+3% y obteniendo un cumplimiento del 100%.
- Al III trimestre de 2019 se provisionaron recursos por un valor de \$ 204.841 de una meta programada para el tercer trimestre de \$ 162.254 millones, superando la meta en un 26%

 La seguridad es de todos Mindefensa



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

