



La seguridad
es de todos

Mindefensa



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Análisis desempeño de procesos

Trimestre IV - 2018

Elaboró: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Enero 2019



Agenda



- 🏠 1. Presentación de objetivos.
- 🏠 2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, cuarto trimestre de 2018.
- 🏠 3. Desempeño de procesos del SGC, cuarto trimestre de 2018.
- 🏠 4. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos.
- 🏠 5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, cuarto trimestre de 2018.
- 🏠 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora, cuarto trimestre de 2018.
- 🏠 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 cuarto trimestre de 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el cuarto trimestre de 2018.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGC y los indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso del cuarto trimestre de 2018.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del cuarto trimestre de 2018.



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

2. Indicadores objeto de la medición del SGC



Indicadores objeto de la medición del SGC

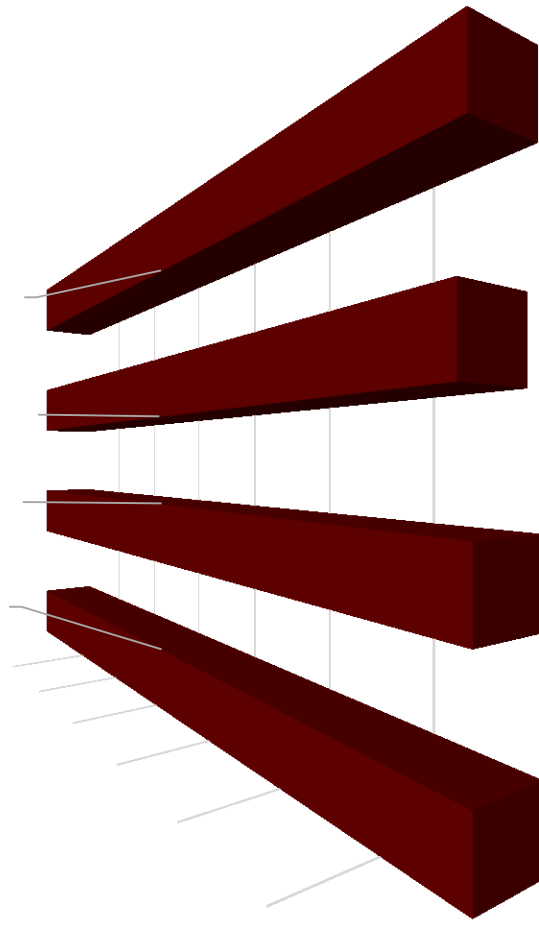
IV Trimestre - 2018

130



26 indicadores de nivel estratégico

104 indicadores de nivel operacional



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

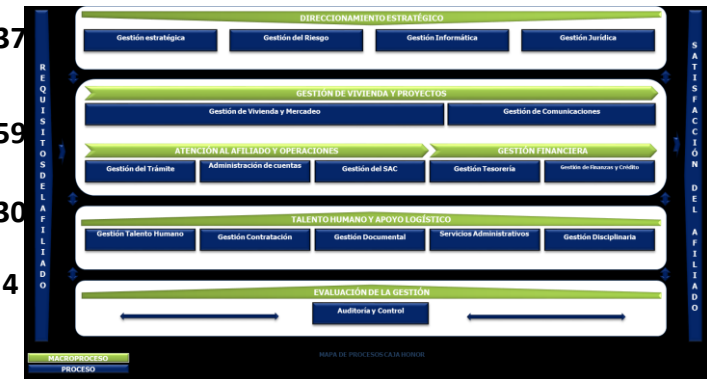
21 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos (Eficiencia)

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

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

Distribución de indicadores por tipo de proceso

Estratégico 37
Misional 59
Apoyo 30
Evaluación 4



Debido a la frecuencia de medición, 130 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el cuarto trimestre de 2018. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

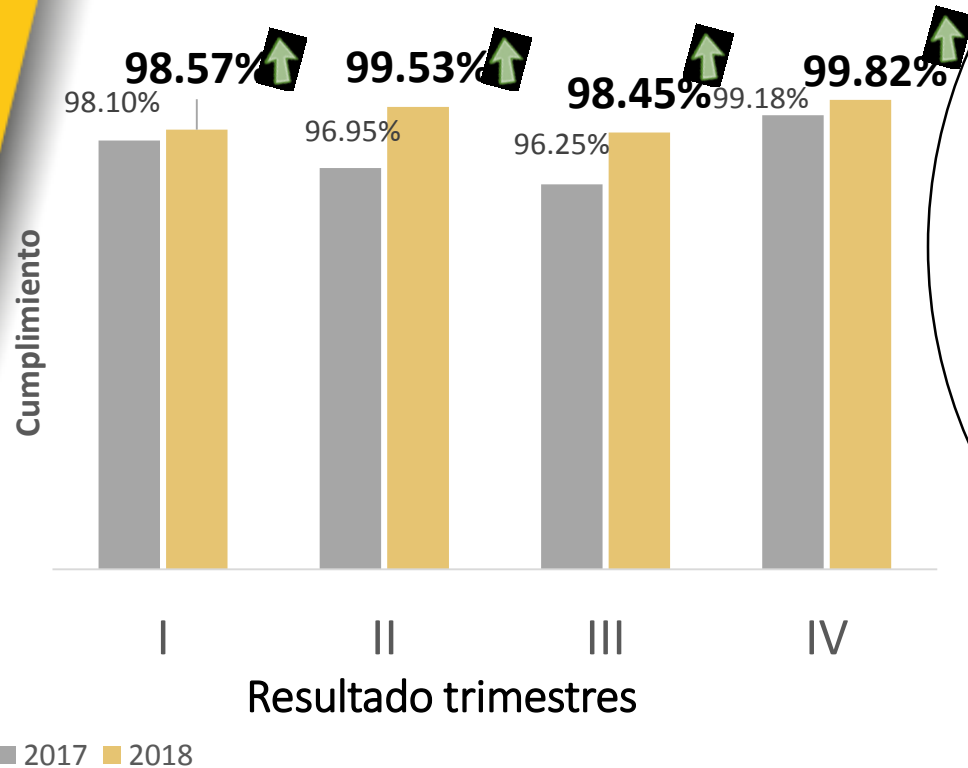
3. Desempeño de procesos

Desempeño de procesos del SGC Trimestre IV - 2018



Para el IV Trimestre - 2018, el SGC de Caja Honor obtuvo en la medición del desempeño de procesos un

99.82%



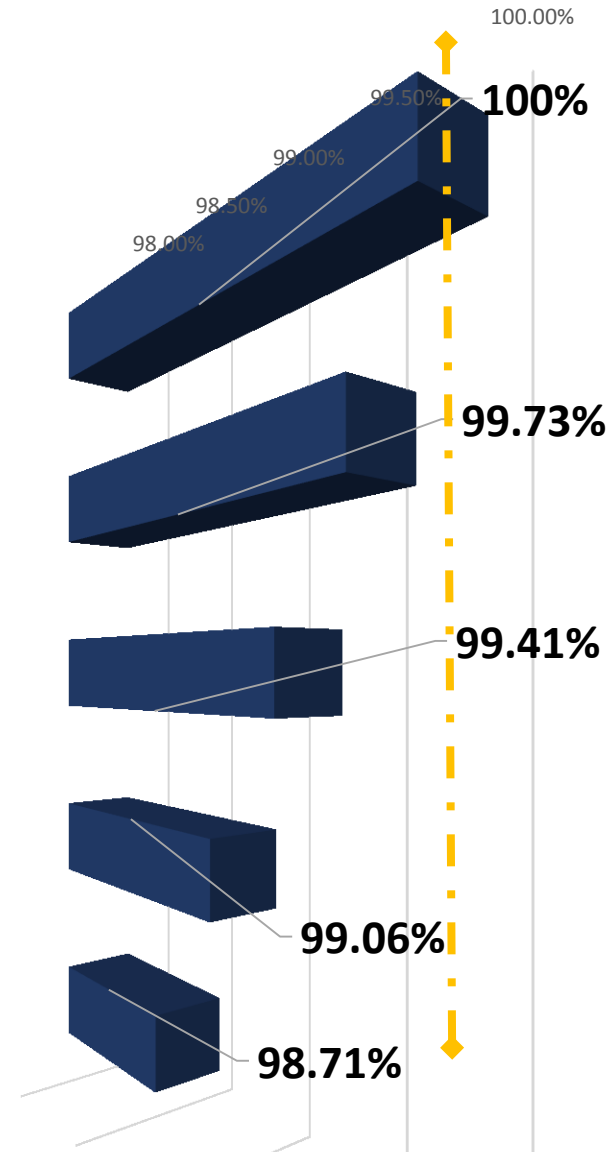
Gestión del Riesgo, Gestión del SAC, Gestión de Trámite, Gestión Disciplinaria, Gestión de Gestión Estratégica, Gestión Informática Jurídica, Gestión Talento Humano, Servicios Administrativos, Administración de Cuentas de Tesorería, Control Interno

Gestión de Vivienda

Gestión de

Gestión de Finanzas

Gestión de Correos



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



cajaHonor

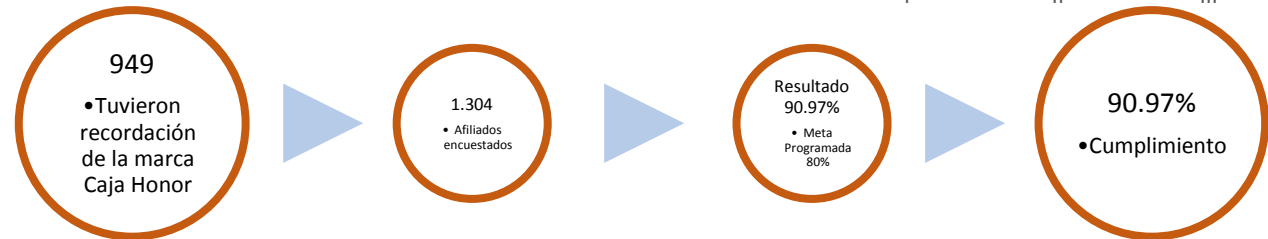
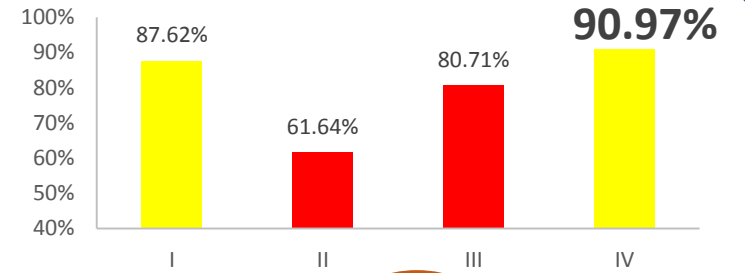
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

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

Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Fortalecimiento de la marca Caja Honor

Durante el trimestre IV de 1304 encuestas realizadas 949 afiliados indicaron que les resulta de fácil recordación la marca Caja Honor; que frente a la meta del 80% (1.043) representó un cumplimiento del 90.97%.



Acción Correctiva #273

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

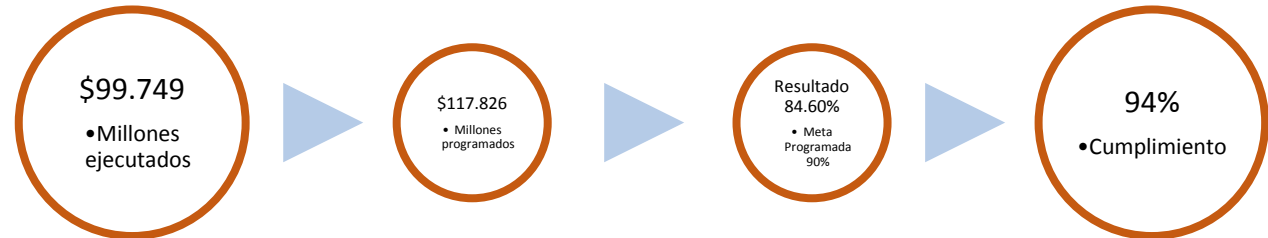
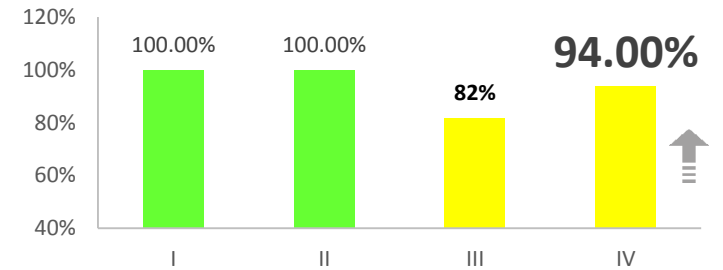
Acción Correctiva

Comportamiento

Subgerencia Financiera

Ejecución
acumulada
presupuesto de
gastos e inversión

Al IV trimestre se ejecutó \$99.749 millones del presupuesto de gastos que frente \$117.826 programados representó una ejecución del 84.6%. El indicador tuvo un cumplimiento del 94% frente a la meta de ejecutar \$106.043 millones.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



cajaHonor

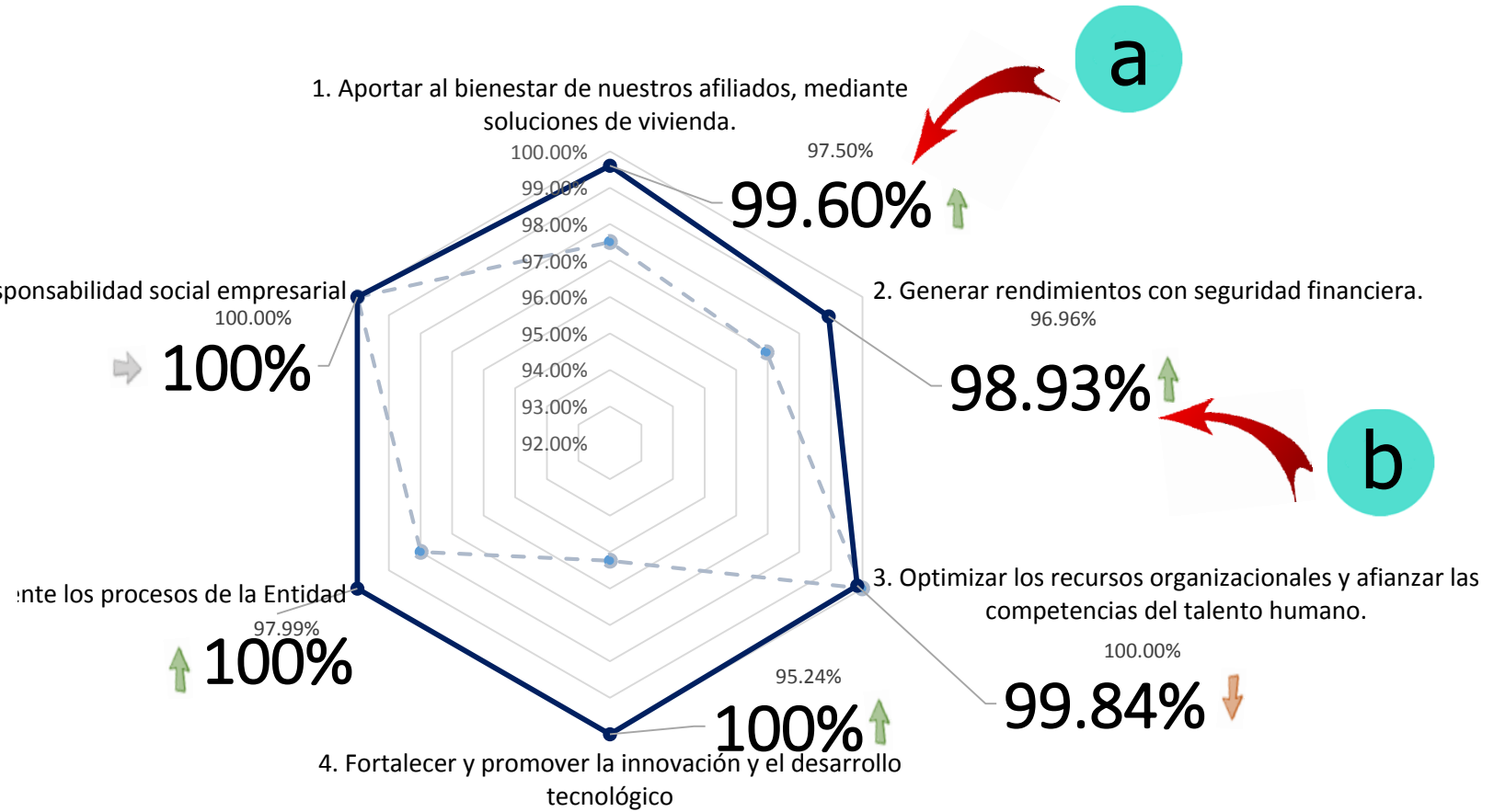
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad IV Trim - 2018

Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad IV Trim - 2018



—●— - TRIM III- 2018
—●— TRIM IV- 2018



a

b

Trim I
 97.79%
 Trim II
 99.55%
 Trim III
 97.95%
Trim IV
99.73% ↑

Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

	OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo	Cump/mta
a	1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda. Fortalecimiento de la marca Caja Honor	90.97%
b	2. Generar rendimientos con seguridad financiera. Ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión	94%

Esta distribución permite identificar **los indicadores que afectaron el cumplimiento al 100%** de los objetivos estratégicos y de la calidad.

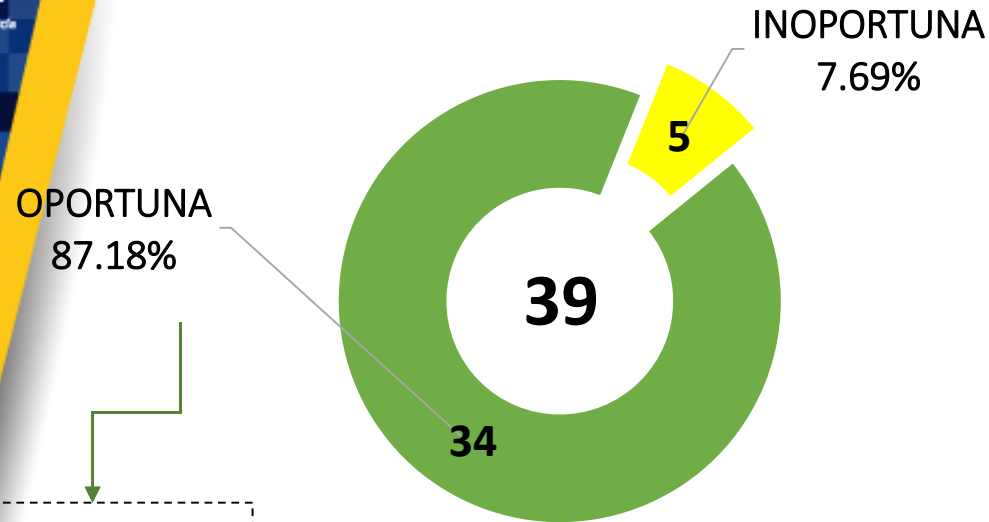


cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

6. Gestión de acciones correctivas y de mejora

Gestión de acciones del SGC y SGSI - IV trimestre 2018



META 80%

**CUMPLIMIENTO
100%**

Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

PROCESO	OPORTUNAS	INOPORTUNAS	Total general
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	4	1	5
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	14	1	15
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	8	1	9
GESTIÓN DEL TRÁMITE	8	2	10

Para el cuarto trimestre de 2018, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **39 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 87.18% equivalente a 34, correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.

Acciones por auditoría interna: 0
Acciones correctivas en desarrollo: 9
Acciones de mejora en desarrollo : 19

SGC: 27 Acciones
SGSI: 1 Acción



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

7. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones y recomendaciones

- ❖ 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 99.82% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- ❖ En promedio, en 2018 el desempeño de los procesos tuvo un resultado final del 99.09% y un cumplimiento del 100%
- ❖ De los 130 indicadores del trimestre, 128 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 continuaron ubicándose en estado de alerta respecto al periodo pasado (Fortalecimiento de la marca Caja Honor y Ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión).
- ❖ Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99.73% para el cuarto trimestre de 2018, lo que demostró la madurez del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ❖ El objetivo “Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda” obtuvo en su medición un promedio de 99.60% que respecto al periodo anterior (III trimestre) aumentó 2.1 puntos porcentuales, como consecuencia de los resultados de los indicadores de cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional, Seguidores en redes sociales y Fortalecimiento de la marca Caja Honor, los cuales mejoraron en sus resultados.
- ❖ Se resalta las acciones tomadas por los procesos para el cumplimiento de las metas de tiempo global de trámites, entrega de soluciones de vivienda, Índice global satisfacción al afiliado, control SARC-SARM-SARL-SARLAFT, entre otros.
- ❖ De las 4.177 solicitudes radicadas en el IV trimestre de 2018, 102 fueron quejas y reclamos, correspondiente al 2.44%, cumpliendo con la meta prevista de $\leq 4\%$.
- ❖ La medición del índice de satisfacción al afiliado respecto a los trámites y servicios, obtuvo una calificación global de 4.7 en una escala de 1 a 5. Lo anterior de conformidad con un estudio realizado a nivel nacional por una firma externa.

Conclusiones y recomendaciones

- ❖ Se radicaron, procesaron y pagaron 22.558 expedientes, de los cuales 22.010 se gestionaron dentro de los cinco días establecidos, equivalente a un 97.57% que frente a la meta del 90% representó un cumplimiento de un 100%.
- ❖ Se facilitó el acceso a 4.629 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 4.017, superando en 15.24% la meta establecida para el periodo.
- ❖ Se resalta la aprobación de 61 créditos Leasing Habitacional programados para el IV trimestre.
- ❖ Al finalizar 2018, 20.101 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los diferentes modelos, cumpliendo en su totalidad con la meta prevista para el año.
- ❖ Se cumplió en un 100% el programa de educación financiera en el IV trimestre. Participación activa en las emisoras de radio de las fuerzas, en las ruedas de negocio regionales, capacitaciones en el Centro de Contacto al Ciudadano, envío de cápsulas financieras, boletines electrónicos, etc.
- ❖ Continuación de la automatización de flujos documentales.
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 98.5% y el presupuesto de gastos e inversión presentó una ejecución acumulada del 94%.
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 143 actividades programadas para el IV trimestre, donde se realizó: Divulgación de los modelos y servicios de la Entidad, publicación de contenidos digitales, gestión de relaciones públicas y desarrollo de eventos; cumpliendo en un 100% la meta propuesta para el IV trimestre. Frente al año, se tiene un avance del 100% al completar las 645 actividades programadas.
- ❖ La Entidad ejecutó en un 100% las actividades programadas en el cuarto trimestre del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, y de los planes de mercadeo, comercial, contratación, cultura de la planeación, capacitación, mantenimiento, continuidad del negocio, mejoramiento por proceso e institucional y ejecución del SGSST.

Conclusiones y 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 cuarto trimestre de 2018.
- ❖ 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.



EDIFICAMOS ~
SUENOS
CON EL
CORAZON