



# Análisis desempeño de procesos

## IV trimestre de 2019

Elaboró: Oficina Asesora de Planeación  
Enero 2020



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



*“Pasión y Compromiso con la Entidad”*



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

---

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## 2. Indicadores objeto de la medición del SGC

# Indicadores objeto de la medición del SGC

IV Trimestre - 2019

**113** → 26 indicadores de nivel estratégico  
87 indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento

99,10%

98,22%

99,75%

100,00%

76 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)

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

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

## Distribución de indicadores por tipo de proceso



Debido a la frecuencia de medición, 113 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el cuarto 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

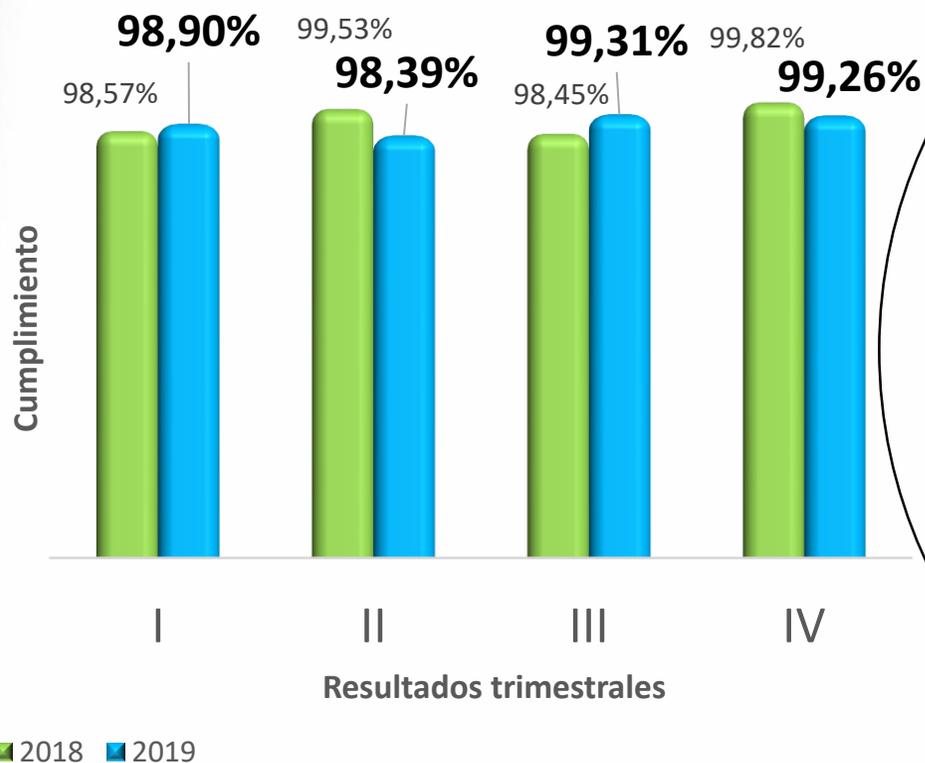
# Desempeño de procesos del SGC Trimestre IV - 2019

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

# 99.26%

/Meta 96%

Cumplimiento del 100%



Gestión del SAC, Gestión del Riesgo, Gestión de Tesorería, Gestión Disciplinaria, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión de Talento Humano, Auditoría y Control y Servicios Administrativos



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 en la vigencia 2019

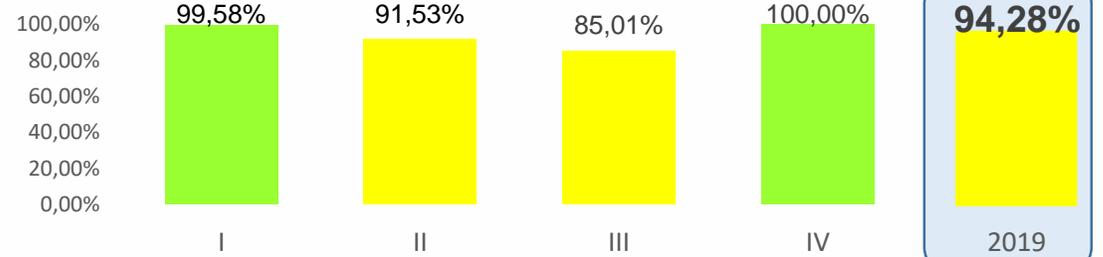
# Subgerencia de Vivienda y Mercadeo

## Gestión de Vivienda y Mercadeo



Total soluciones de vivienda

En el 2019 se entregaron 16.735 soluciones de vivienda de una meta programada de 17.750, cumpliendo al 94,28%

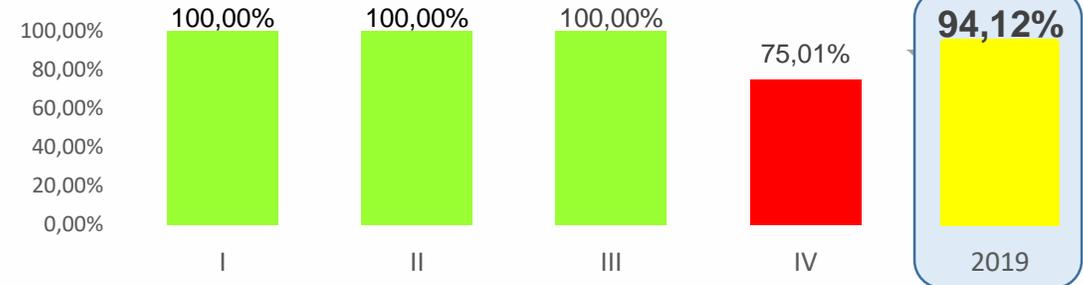


Acción de mejora # 219



Plan de sistematización de operaciones del proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo

En cumplimiento del cronograma para la sistematización del Fondo de Solidaridad, se ejecutaron 16 actividades, de las 17 programadas para un cumplimiento de 94,12%.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento

# Subgerencia de Vivienda y Mercadeo

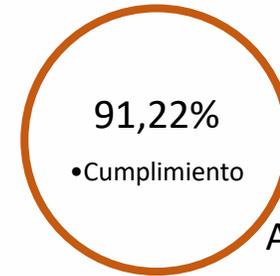
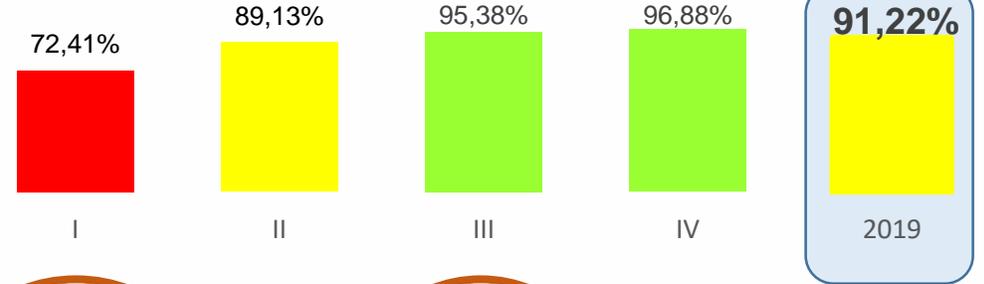
## Gestión de Vivienda y Mercadeo



Oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing

En el 2019 se aprobaron 205 créditos de Vivienda Leasing de los cuales 187 fueron aprobados en menos de 45 días hábiles

100,00%  
80,00%  
60,00%  
40,00%  
20,00%  
0,00%



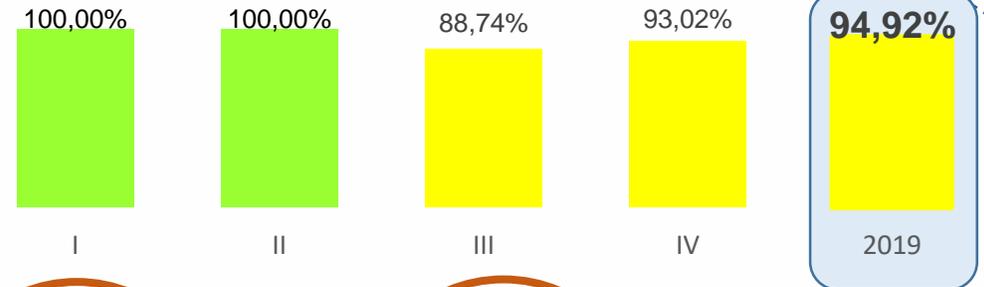
Acción correctiva # 286



Oportunidad en el análisis de crédito de trámites Vivienda Leasing

Durante la vigencia 2019, se radicaron un total de 1.753 solicitudes para análisis de crédito, de las cuales 1.664 fueron analizadas en 3 días hábiles o menos según el tiempo establecido, logrando un cumplimiento del 94,92%.

100,00%  
80,00%  
60,00%  
40,00%  
20,00%  
0,00%



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

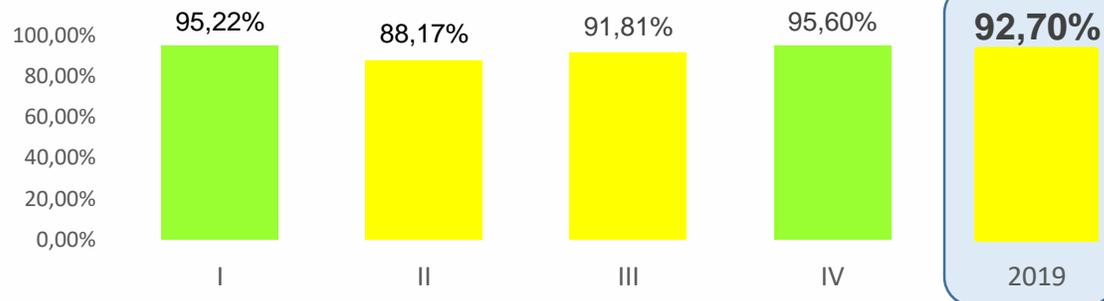
# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

## Administración de Cuentas



**Tiempo  
trámites  
cesantías  
AOPER**

En el 2019 se pagaron 50.764 expedientes de cesantías, de los cuales 47.058 se pagaron en menos de 2 días hábiles, para un cumplimiento del 92,70%.



Acción de mejora # 218

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

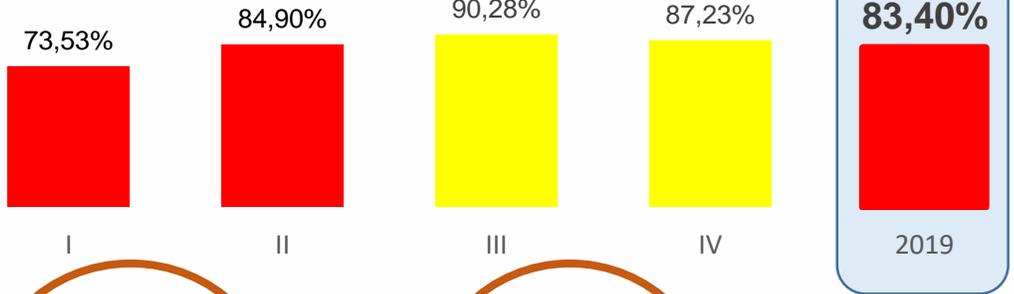
## Gestión del Trámite



**Total  
soluciones de  
Vivienda 8**

En el 2019 se entregaron 5.421 soluciones del modelo Vivienda 8, de las 6.500 programadas, para un cumplimiento de 83,40%.

100,00%  
80,00%  
60,00%  
40,00%  
20,00%  
0,00%



Acción de mejora # 206  
Acción correctiva # 275, 293, 296

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

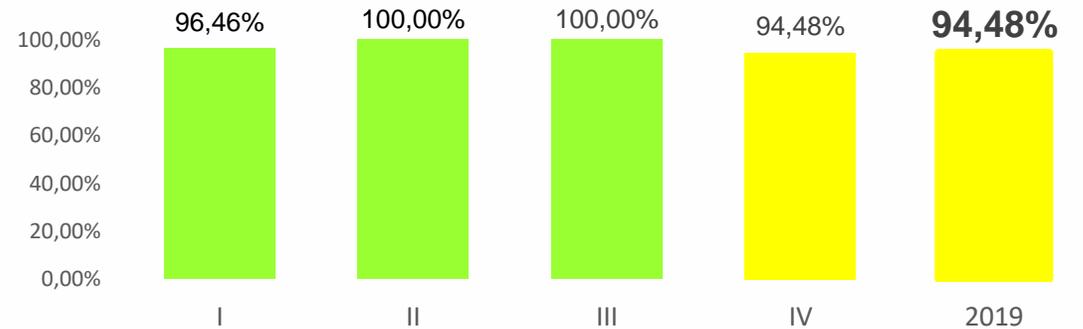
# Subgerencia de Finanzas y Crédito

## Gestión de Finanzas y Crédito



Ejecución acumulada de gastos e inversión

En el 2019 se ejecutaron \$111.546 millones del presupuesto de Gastos e Inversión de un presupuesto programado de \$118.064 millones, para un cumplimiento de 94,48%.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento

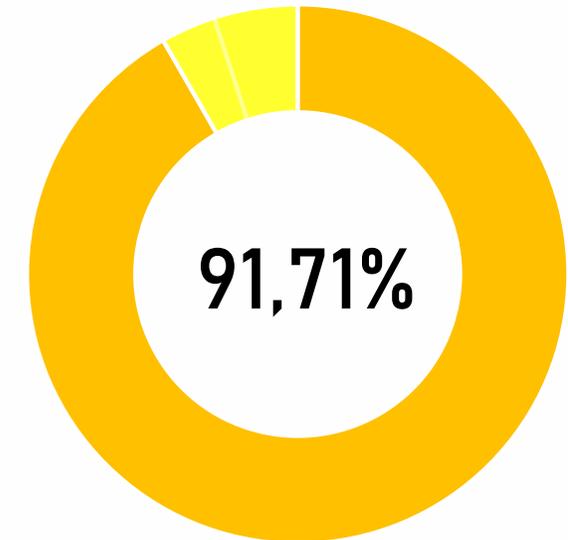
# Subgerencia Administrativa

## Gestión del Talento Humano

De acuerdo a la medición realizada en coordinación con Great Place to Work, de las 252 encuestas realizadas se obtuvo un 64,2 % en cultura laboral de innovación y desarrollo del conocimiento, obteniendo un cumplimiento de 91,71 % respecto a la meta de 70 %



Cultura  
laboral



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva



Comportamiento



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

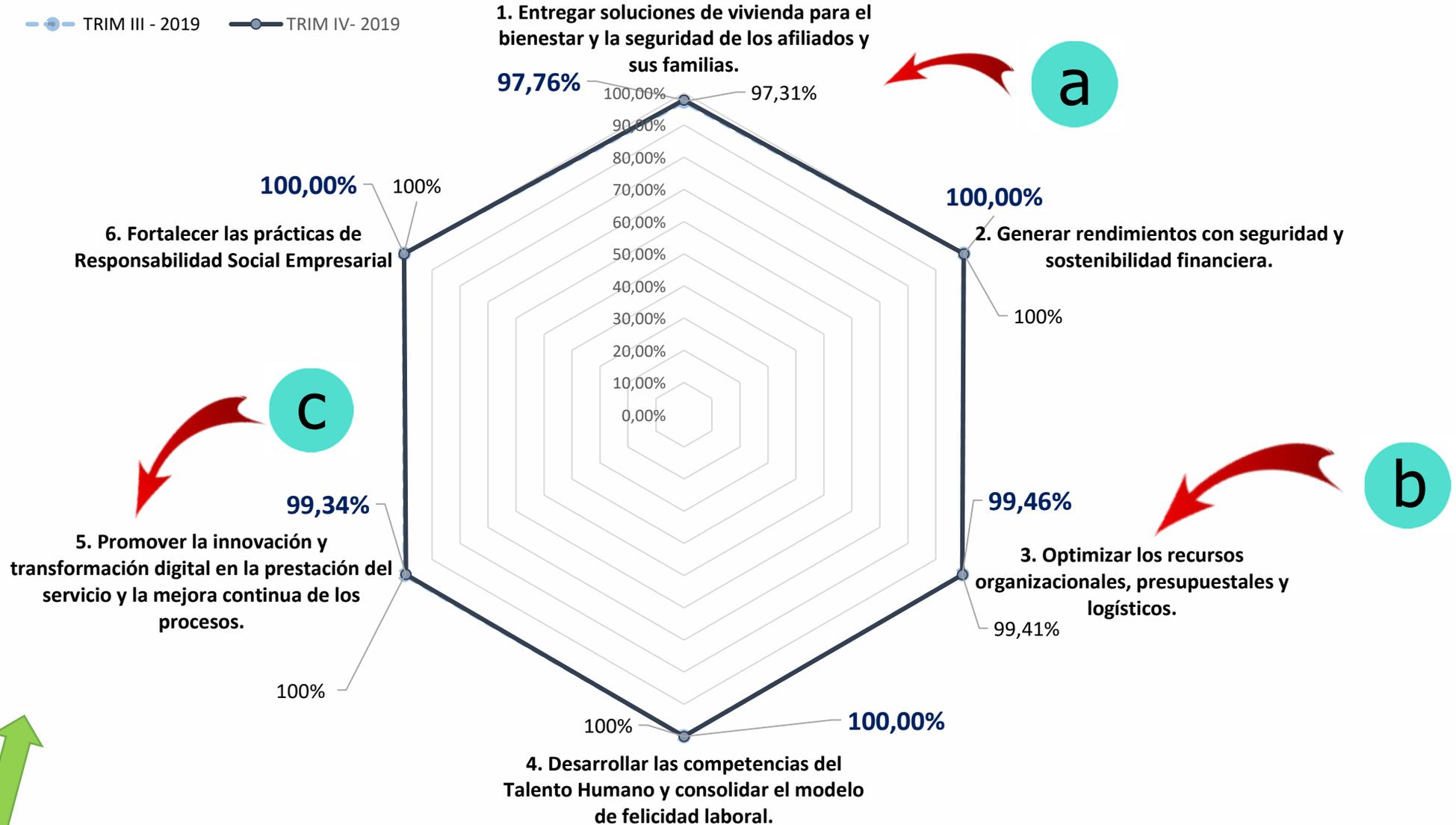


## 5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad IV Trim - 2019

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



--- TRIM III - 2019    — TRIM IV - 2019



**Trim I**  
**99.27%**  
**Trim II**  
**98.77%**  
**Trim III**  
**99.40%**  
**Trim IV**  
**99.43%**



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

	OBJETIVO / Indicador	Cump/mto
a	<b>1. Entregar soluciones de vivienda para el bienestar y la seguridad de los afiliados y sus familias.</b>	
	Seguidores en redes sociales	71,68%
	Total soluciones de vivienda V8	87,23%
	Oportunidad en el análisis de crédito de trámites VL	93,02%
	Trámites atendidos proceso ATEAF	93,63%
b	<b>3. Optimizar los recursos organizacionales, presupuestales y logísticos.</b>	
	Ejecución acumulada de gastos e inversión	94,48%
c	<b>5. Promover la innovación y transformación digital en la prestación del servicio y la mejora continua de los procesos.</b>	
	Plan de sistematización de operaciones del proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo	75,01%



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## 6. Gestión de acciones correctivas y de mejora

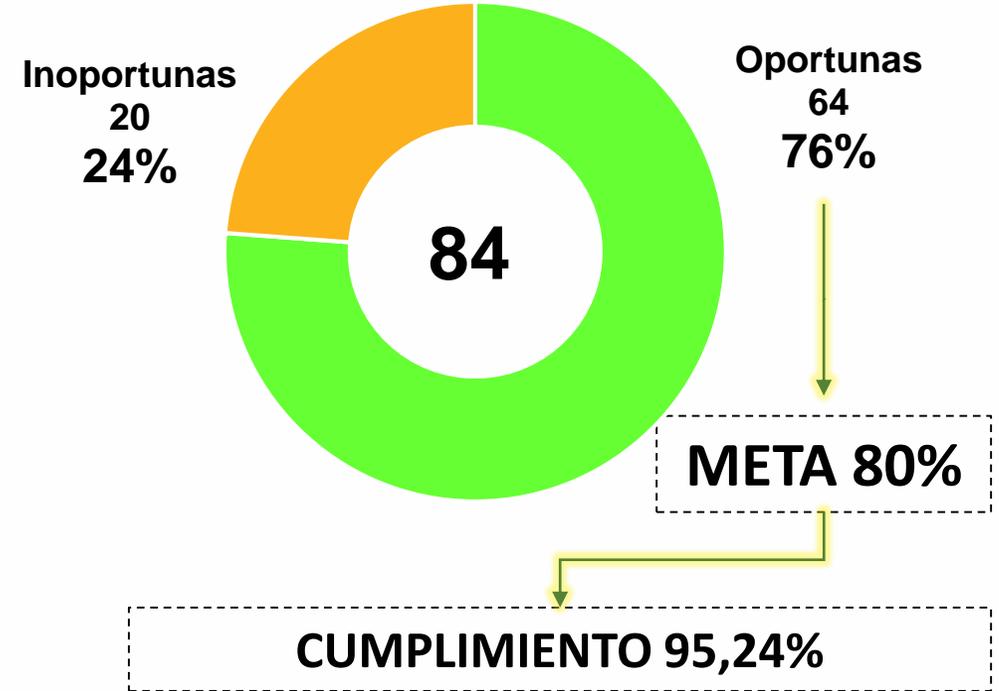
# Gestión de acciones del SGC y SGSI - IV trimestre 2019

**43  
Acciones**

Acciones	En desarrollo	Cerrada
Auditoria externa	2	
Correctivas	20	
Mejora	15	6
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>6</b>

PROCESO	Acciones		Actividades	
	MEJORA	CORRECTIVAS	OPORTUNAS	INOPORTUNAS
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	3		5	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		2	4	1
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	2	2	12	5
GESTIÓN DEL RIESGO	1	2	6	
GESTIÓN DEL SAC	2		3	1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1		3	
GESTIÓN DEL TRÁMITE	3	15	12	15
GESTIÓN ESTRATÉGICA	3		2	
GESTIÓN INFORMÁTICA	1		4	
FINANZAS Y CRÉDITO	3	1	3	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		2	
AUDITORÍA Y CONTROL	1		5	
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>61</b>	<b>23</b>

## Actividades



Para el cuarto trimestre de 2019, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **84 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 76% equivalente a 64 actividades fueron gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 95,24% 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 99.26 % frente a la meta de 96 %, representó un cumplimiento del 100 %.
- De los 113 indicadores del trimestre, 106 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 6 presentan un cumplimiento de la vigencia en estado de alerta (Total soluciones de Vivienda, Plan de sistematización de operaciones del proceso Gestión de Vivienda y Mercadeo, Oportunidad en el trámite de Vivienda Leasing, Oportunidad en el análisis de crédito de trámites Vivienda Leasing, Tiempo trámites cesantías AOPER y Ejecución acumulada de gastos e inversión) y 1 indicador en estado crítico, Total Soluciones de Vivienda 8.
- Para el cuarto trimestre el cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99.43% siendo mayor frente al tercer trimestre el cual fue de 99.40 %
- De las 17.750 soluciones de vivienda programadas para el 2019, 16.735 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los modelos, correspondiente al 94,28 % de la meta prevista.
- En el 2019 se pagaron 105.536 trámites de los cuales 102.626 se realizaron en menos de 5 días hábiles, con un nivel de cumplimiento del 97.24 % de la meta prevista.
- En el 2019, 205 afiliados accedieron al modelo Leasing Habitacional superando la meta programada de 150, cumpliendo al 100 % con el indicador.

# Conclusiones

- De 22.968 solicitudes allegadas al proceso SAC, 22.464 corresponden a peticiones, sugerencias, felicitaciones y requerimientos y 504 a quejas y reclamos, cumpliendo con el 97,81 % de PQRS a favor de la entidad.
- La medición del índice de satisfacción al afiliado respecto a los trámites y servicios en cuarto trimestre, 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. El resultado promedio de 2019 corresponde a 4,7.
- En el IV trimestre la TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones fue de 7,35 % y el comportamiento del IPC fue del 3,80, superando la meta del IPC+3 % y obteniendo un cumplimiento del 100 %.
- En el 2019 se provisionaron recursos por un valor de \$ 234.339 de una meta programada de \$ 202.817 millones, superando la meta en un 15,54 %
- En la vigencia, los gastos operacionales indirectos fueron \$ 58.818 millones y el activo productivo \$ 6.522.555 millones obteniendo un eficiencia administrativa de 0,90 % cumpliendo con la meta de ser inferior a 1,2 %.
- En el 2019 no se presentaron condenas en contra de la Entidad, cumpliendo al 100 % con la defensa de intereses de la entidad.

 La seguridad es de todos Mindefensa



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

