



MINDEFENSA



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



Análisis desempeño de procesos Segundo Trimestre 2017



Agenda

- 🏠 Presentación de objetivos.
- 🏠 Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG, segundo trimestre de 2017.
- 🏠 Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, segundo trimestre de 2017.
- 🏠 Comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y crítico del trimestre anterior (Primer trimestre vs segundo trimestre de 2017).
- 🏠 Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, segundo trimestre de 2017.
- 🏠 Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos, segundo trimestre de 2017.
- 🏠 Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, segundo trimestre de 2017.
- 🏠 Conclusiones.
- 🏠 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 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

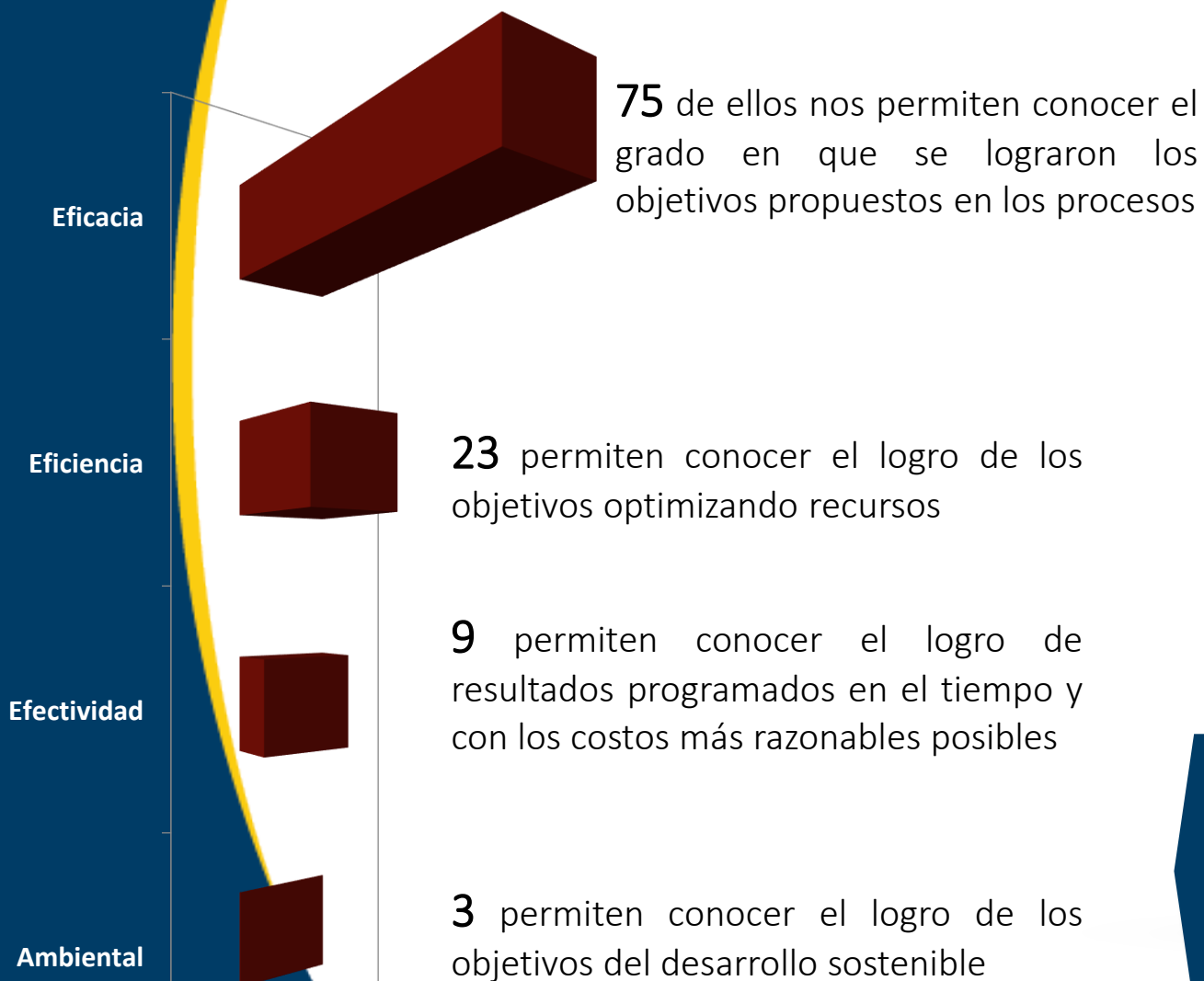
1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el segundo trimestre de 2017.
2. Presentar el comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y crítica del trimestre anterior (Trim. I-2017)
3. Presentar la medición de desempeño de procesos del SIG y los indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso del segundo trimestre de 2017.
4. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del segundo trimestre de 2017.



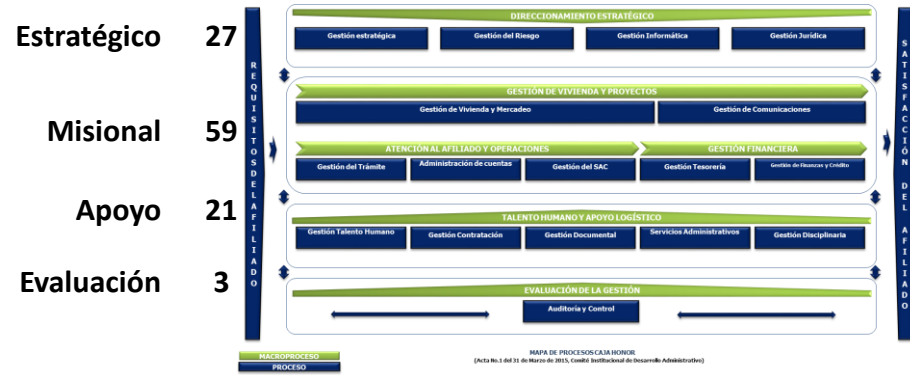
2. Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG, segundo trimestre de 2017.



Total indicadores objeto de la medición

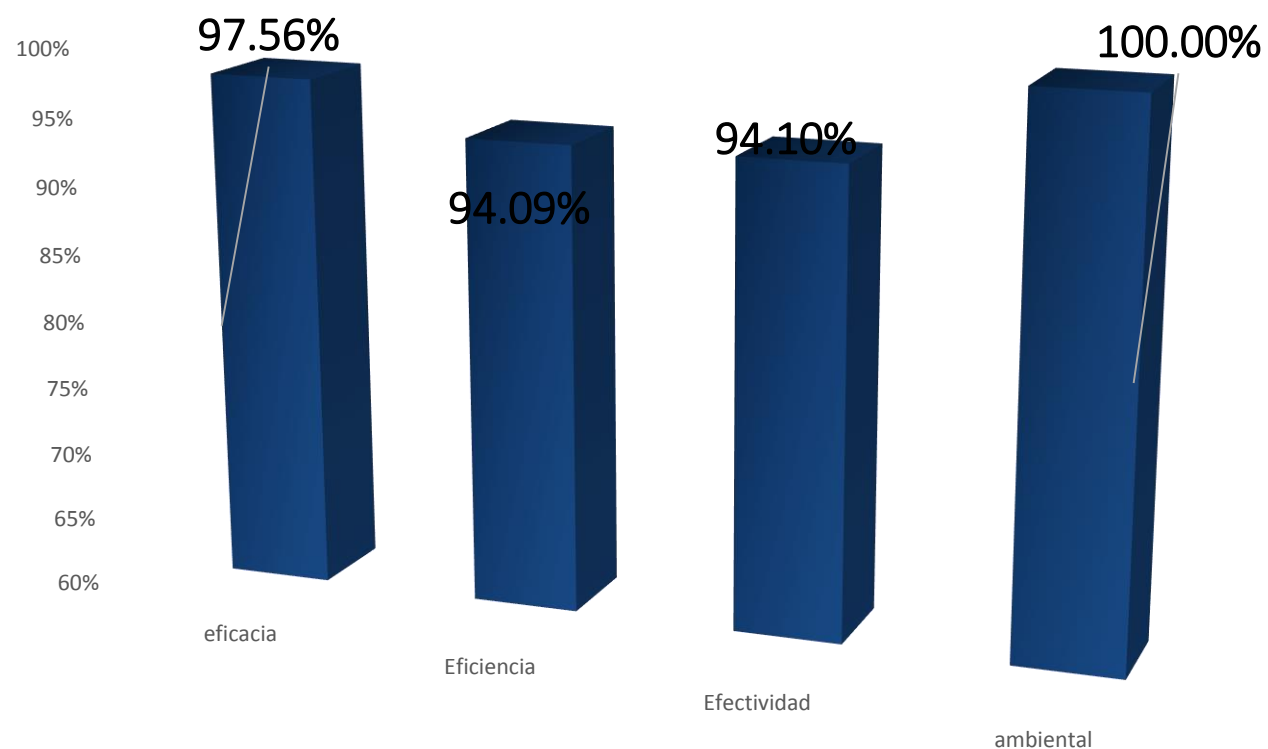


110 ←



Para la vigencia, la Entidad cuenta con 111 indicadores. Debido a la frecuencia de medición, 110 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el segundo trimestre de 2017

Cumplimiento de indicadores – Trim. II-2017



***Es Eficiente
Y Eficaz a la vez***

Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimiza los recursos

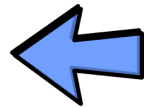
3. Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, segundo trimestre de 2017



Desempeño de procesos II trimestre

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

Gestión del Riesgo, Gestión Disciplinaria, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Gestión Tesorería, Servicios Administrativos, Gestión Informática

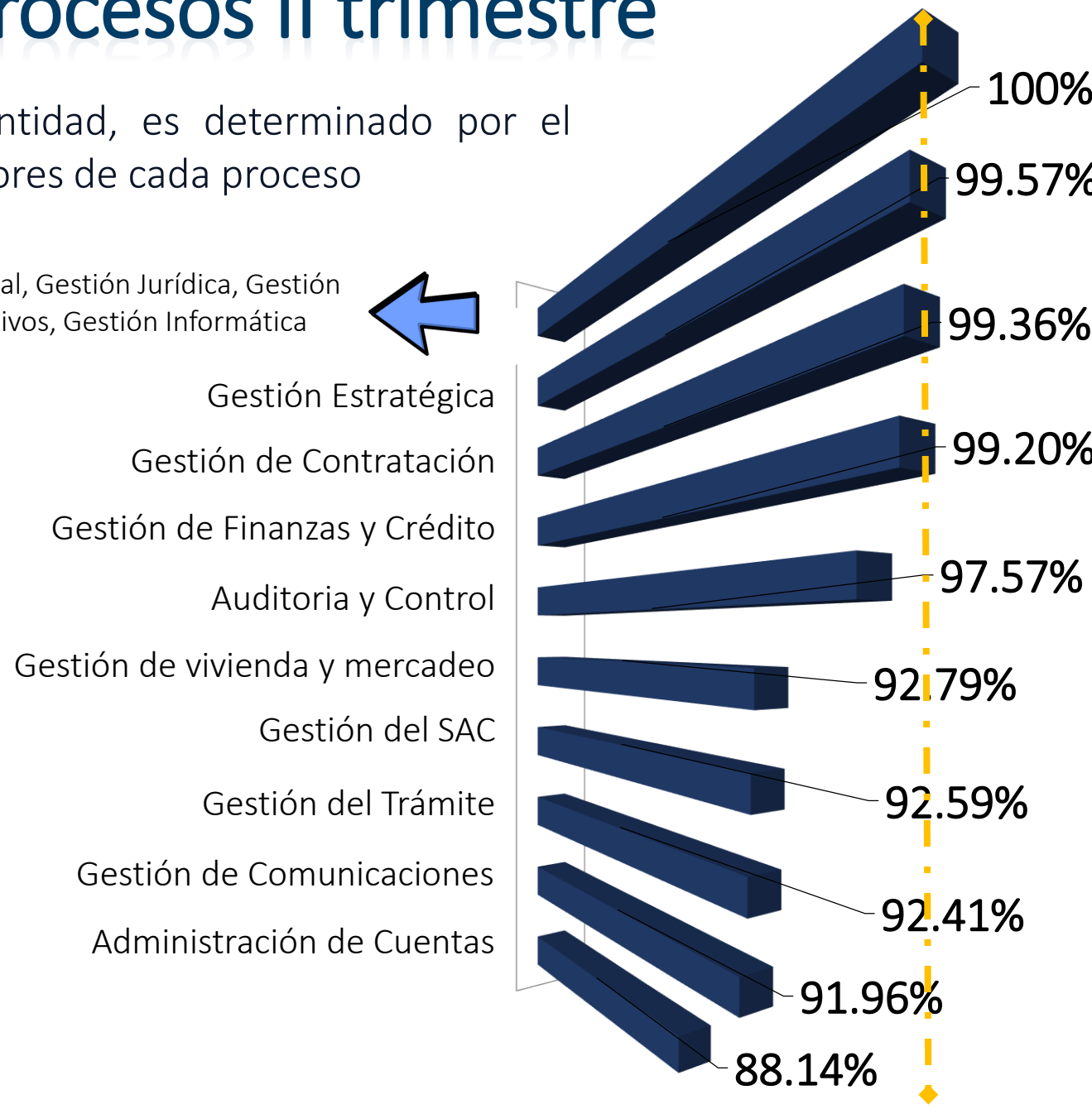


Para el Trimestre II, el SIG de Caja Honor obtuvo en la medición del desempeño de procesos un

97.26%



Trim I: 98.09%





4. Comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y crítico del trimestre anterior (Primer trimestre vs segundo trimestre de 2017).



Comparativo del cumplimiento de indicadores críticos del anterior trimestre









(I vs II Trim 2017)

PROCESO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO TRIM I 2017		CUMPLIMIENTO TRIM II 2017
Administración de Cuentas.	 Trámites de cesantías	86.88%		56.43%
	Depuración saldos CI	81.45%		100.00%
Gestión de vivienda y mercadeo	 Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	90.00%		32.00%
Gestión del Trámite	 Tiempo global trámites	85.33%		46.93%
	 Tiempo aprobación expedientes	67.44%		69.63%

 *Indicadores reincidentes de resultados bajos*

Comparativo del cumplimiento de indicadores críticos del anterior trimestre

(I vs II Trim 2017)

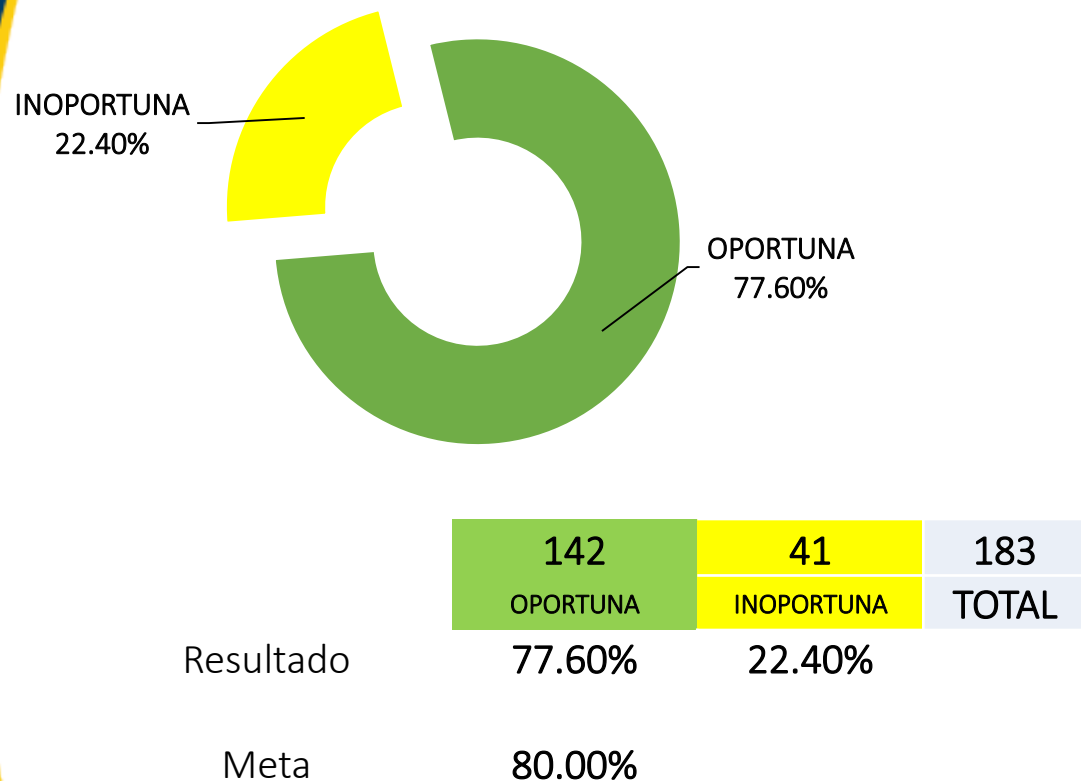
PROCESO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO TRIM I 2017		CUMPLIMIENTO TRIM II 2017
Gestión Estratégica	Oportunidad en la Gestión de Acciones	90.73%		96.99%
Gestión del SAC	 Quejas y Reclamos a favor del afiliado	92.32%		70.37%
Gestión de Comunicaciones	Efectividad campañas externas	66.52%		100.00%
	 Recordación modelo Vivienda Leasing	74.17%		63.43%
Gestión de Contratación	Oportunidad en la contratación	91.66%		97.44%
	Evaluación de Proveedores	87.09%		100.00%

 Indicadores reincidentes de resultados bajos

5. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, segundo trimestre de 2017.



Gestión de acciones del SIG y SGSI - II trimestre 2017



CUMPLIMIENTO 96.99%

Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

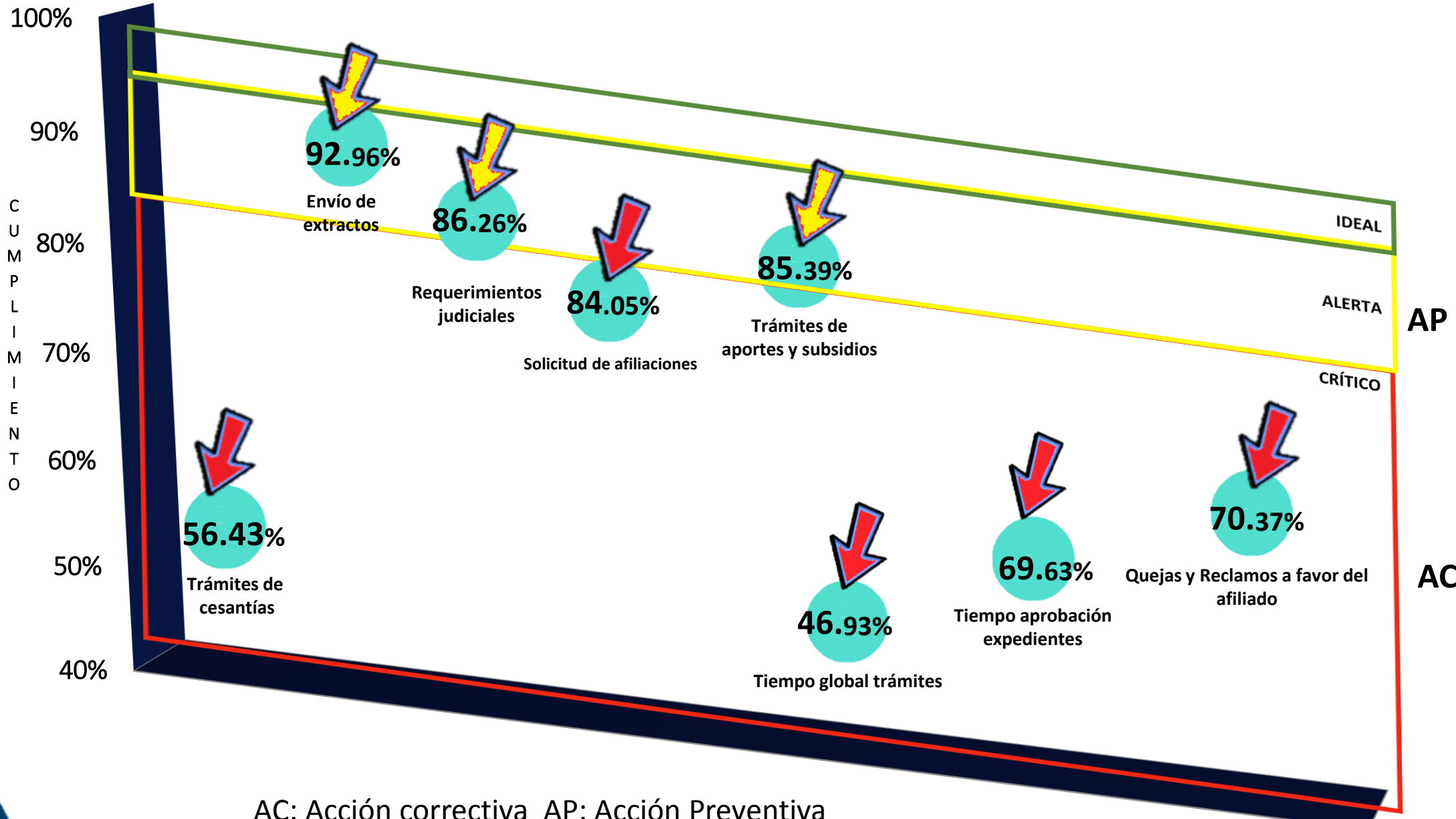
PROCESO	OPORTUNA	INOPORTUNA	Total general
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	9	4	13
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1		1
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADERO	13	3	16
GESTIÓN DEL RIESGO	30	2	32
GESTIÓN DEL SAC	2	5	7
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2	5
GESTIÓN DEL TRÁMITE	22	9	31
GESTIÓN DOCUMENTAL		1	1
GESTIÓN ESTRATÉGICA	26		26
GESTIÓN INFORMÁTICA	26	12	38
GESTIÓN JURÍDICA		1	1
PROCESOS DE APOYO	1	2	3
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	9		9

Para el segundo trimestre del 2017, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de 183 actividades de las acciones preventivas, correctivas y de mejora establecidas por los Líderes de los Procesos en el Sistema Integrado de Gestión; De lo anterior se obtuvo que el 76.60% correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 96.99% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.

6. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos, segundo trimestre de 2017.

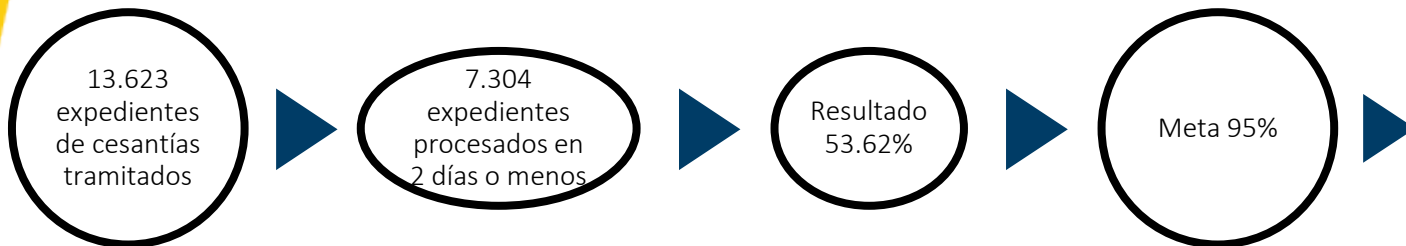


Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones



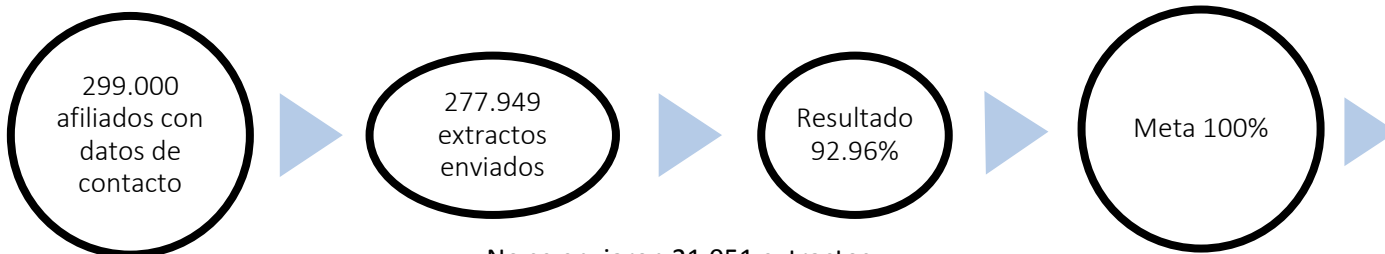
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

1



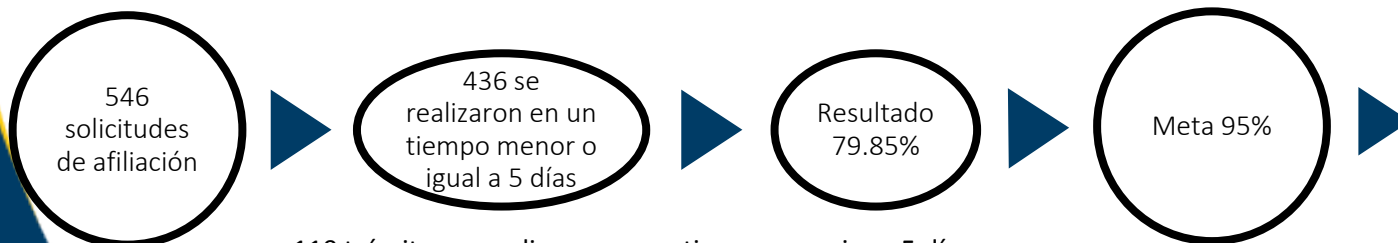
6.319 expedientes de cesantías se realizaron en un tiempo superior a 2 días

2



No se enviaron 21.051 extractos.

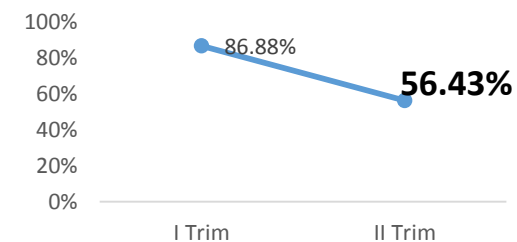
3



110 trámites se realizaron en un tiempo superior a 5 días

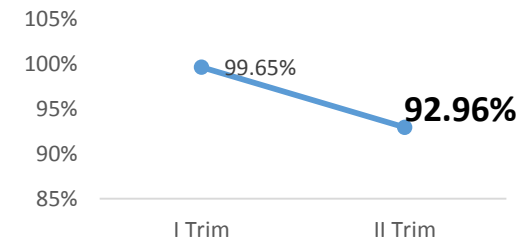
Escala de cumplimiento II Trimestre

Trámites de cesantías



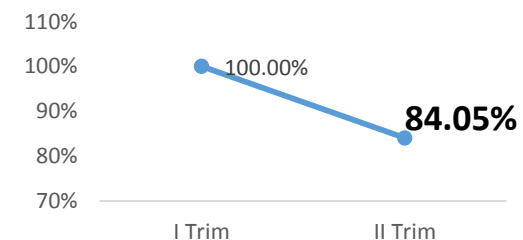
Crítico

Envío de extractos



Alerta

Solicitud de afiliaciones



Crítico

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

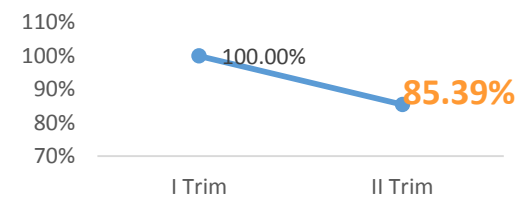
4



1.936 trámites se procesaron en más de dos días.

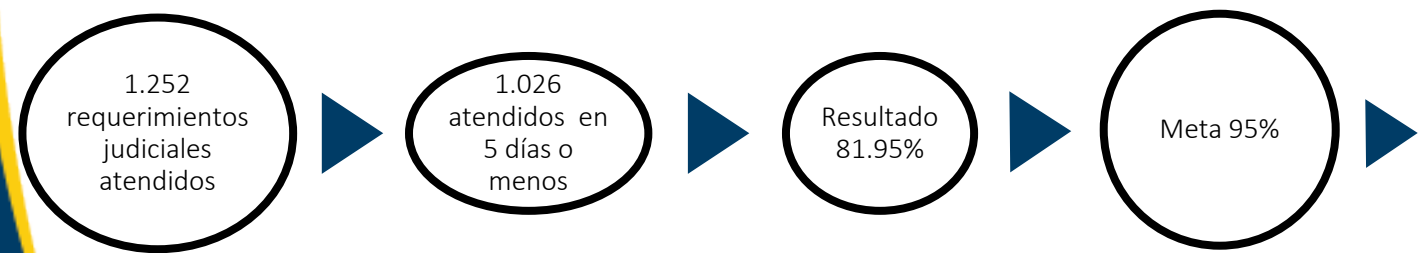
Escala de cumplimiento II Trimestre

Trámites de aportes y subsidios



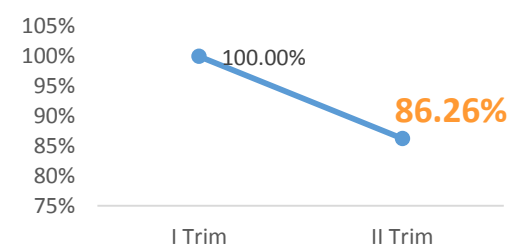
Alerta

5



226 requerimientos fueron tramitados en un tiempo superior a 5 días.

Requerimientos judiciales



Alerta

GESTIÓN DEL TRÁMITE

1



De los 13.462 restantes, 5.232 tramites estuvieron dentro de los 5 y 6 días correspondientes al 22.45%, 5.964 trámites con un 25.59% dentro de los 7 y 10 días finalizando con 2.266 tramites con un 9.72% mayor a los 10 días.

2



De los 8.701 trámites, se gestionaron en el área el 16% correspondientes a 3.747 trámites entre 2 y 3 días, 3.397 trámites para un 14% gestionadas entre 3 y 5 días y mayor a 5 días 996 trámites correspondientes a un 4%.

GESTIÓN DEL SAC

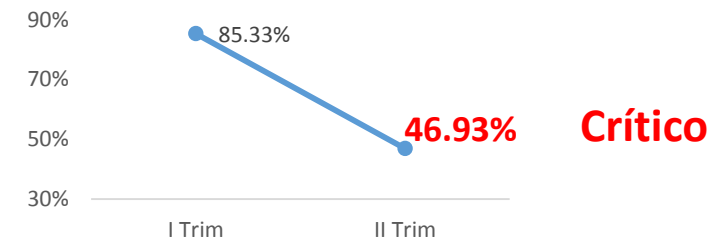
1



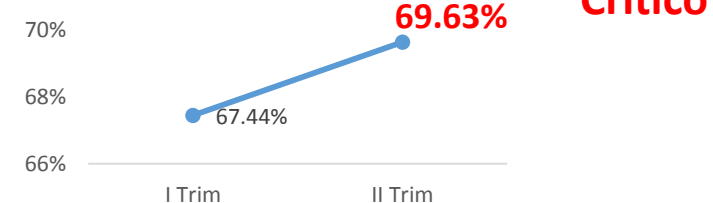
Demora de los pagos de los trámites.
Respuestas inoportunas por parte de las dependencias que brindan la información para poder dar respuestas concretas.

Escala de cumplimiento II Trimestre

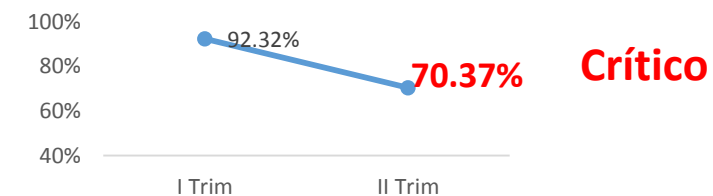
Tiempo global trámites



Tiempo aprobación expedientes



Quejas y Reclamos a favor del afiliado

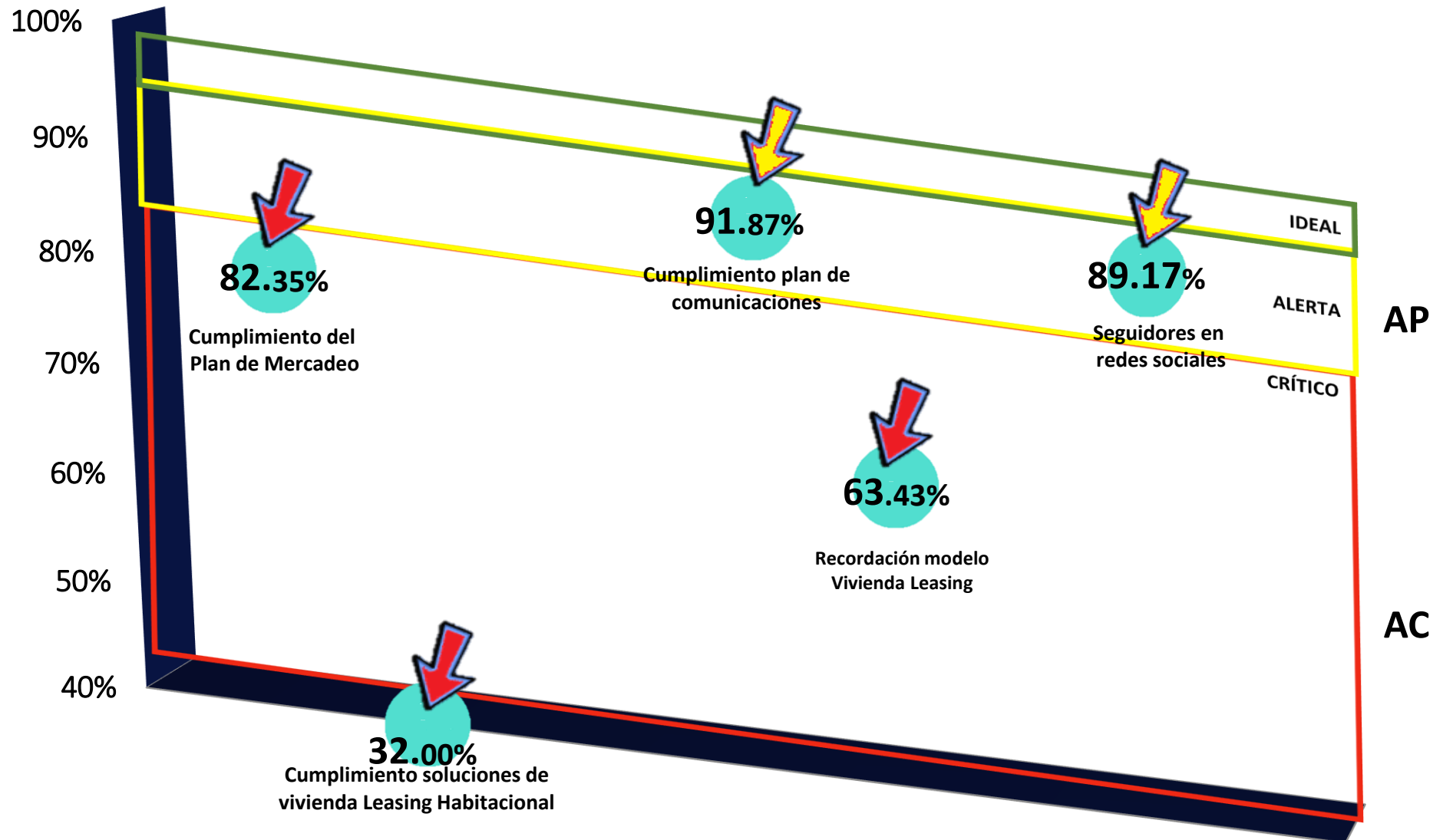


Subgerencia de Vivienda y Proyectos



cajaHonor

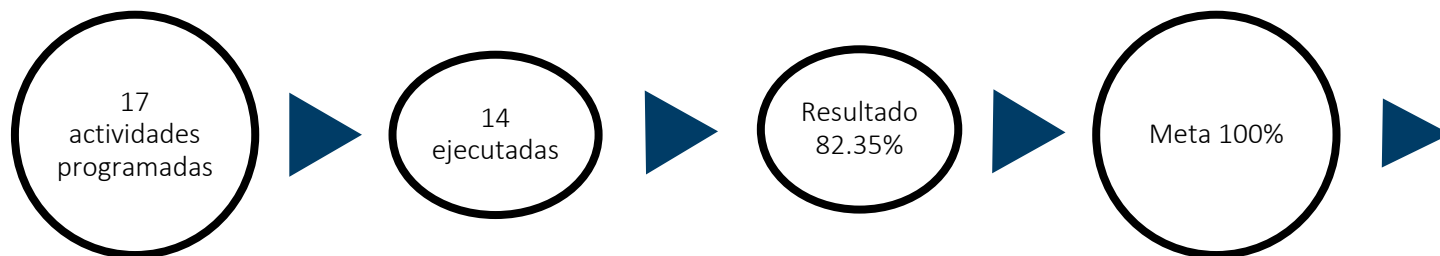
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



AC: Acción correctiva

AP: Acción Preventiva

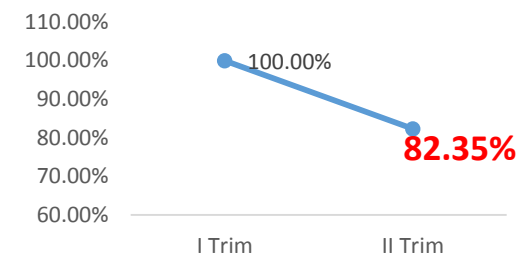
1



Se postergaron las Ferias Inmobiliarias Regionales de Cali y Lrandia para el segundo semestre de 2017, con el fin de aumentar la participación de constructoras, inmobiliarias y entidades financieras.

Escala de cumplimiento II Trimestre

Cumplimiento del Plan de Mercadeo



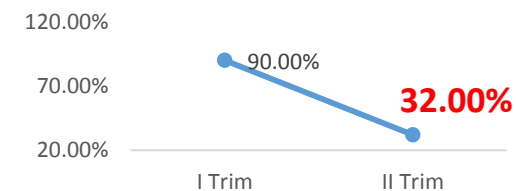
Crítico

2



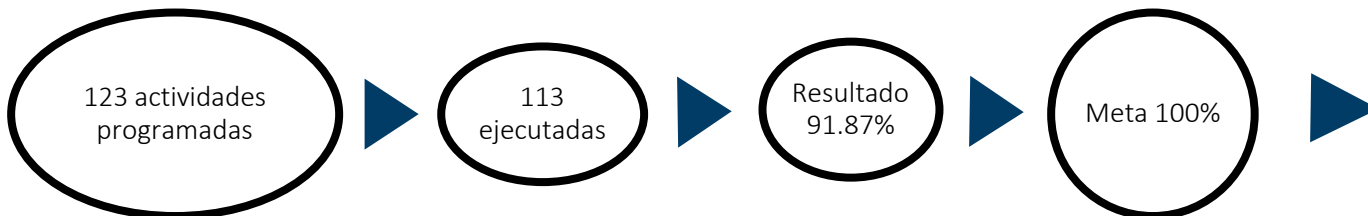
No se alcanzó la meta del trimestre por 34 leasing Habitacionales. Durante el primer semestre, se entregaron 25 Leasing de los 60 programadas. Como respuesta a esta situación el Área de mercadeo propuso el relanzamiento del modelo de financiación ofrecido a los afiliados a Caja Honor para la compra de vivienda nueva en el segundo semestre del 2017.

Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional



Crítico

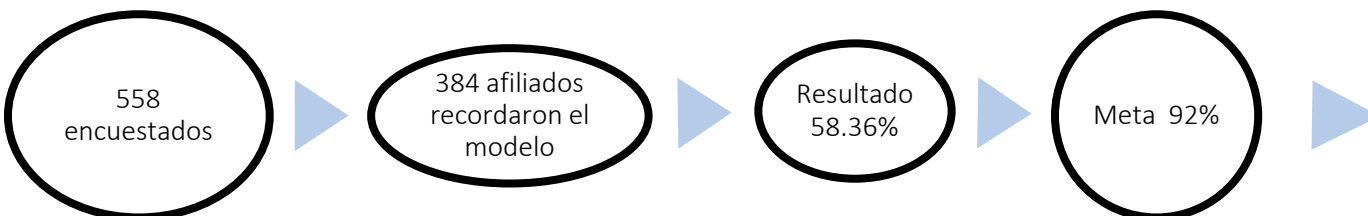
1



Las actividades pendientes para el tercer trimestre:

6 programas radiales en las emisoras del EJC, ARC y FAC; Una cartilla del sistema de contratación. Reunión de Gerencia correspondiente a junio. Nota periodística en un canal privado nacional; Entrevista para medio escrito o digital institucional.

2



Teniendo en cuenta el incumplimiento del indicador en el primer trimestre y su impacto sobre el resultado del segundo trimestre, el proceso abrió una no conformidad para reforzar las estrategias y recuperar el alcance en la recordación del modelo Vivienda Leasing, y capacitar al personal para lograr el nivel esperado en la gestión de comunicaciones.

3

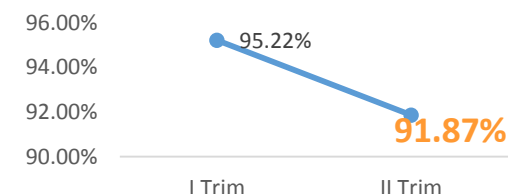


Se realizó la publicación de contenidos de interés relacionados con la misión de la Entidad, manejo de mensajes motivacionales dirigidos por los comandantes de las unidades que visita el Punto Móvil, divulgación de las actividades realizadas por las Oficinas de Enlace y los Puntos de Atención, mensajes de personal con reconocimiento en diferentes escenarios nacionales (deportivos, televisión, musicales entre otros). Coordinación con las Entidades del GSED para la difusión de contenidos en las redes sociales de cada entidad con el fin de generar mayor alcance a las publicaciones.

Escala de cumplimiento II Trimestre

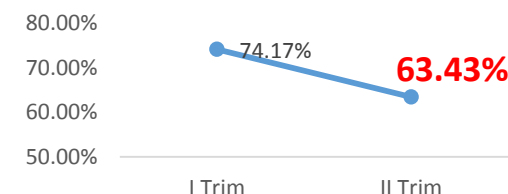
Cumplimiento plan de comunicaciones

Alerta



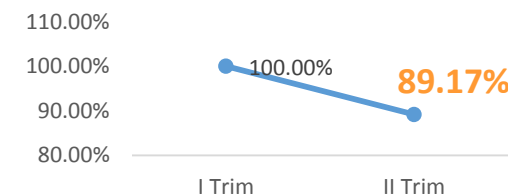
Recordación modelo Vivienda Leasing

Crítico



Seguidores en redes sociales

Alerta

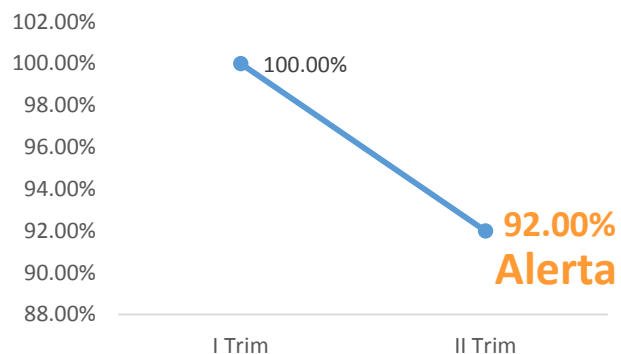


Subgerencia Financiera

GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO

Escala de cumplimiento II Trimestre

Eficiencia recaudo cartera



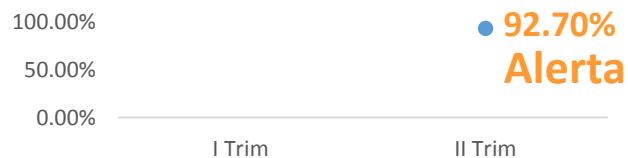
Al II trimestre, se han recaudado \$145 millones de 48 Leasing Habitacional colocados. A la fecha cada una de estas obligaciones se encuentra al día en sus pagos y con calificación A. Es de aclarar que las 4 obligaciones que falta por recaudar, se colocaron el 30 de junio, razón por la cual, su primer recaudo será a partir del mes siguiente, es decir, julio 31 de 2017.

Oficina de Control Interno

AUDITORIA Y CONTROL

Escala de cumplimiento II Trimestre

Desarrollo de auditorías programadas



Para el II Trimestre de 2017 se programaron doce (12) auditorías de las cuales se suspendió la "Auditoría del Talento Humano SG-SST" en el comité de auditoría del pasado 30 de mayo de 2017, lo anterior obedeció a temas de cambios en la normatividad del SG-SST del Ministerio de Trabajo respecto a las fechas de implementación.

7. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, segundo trimestre de 2017.





Promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad

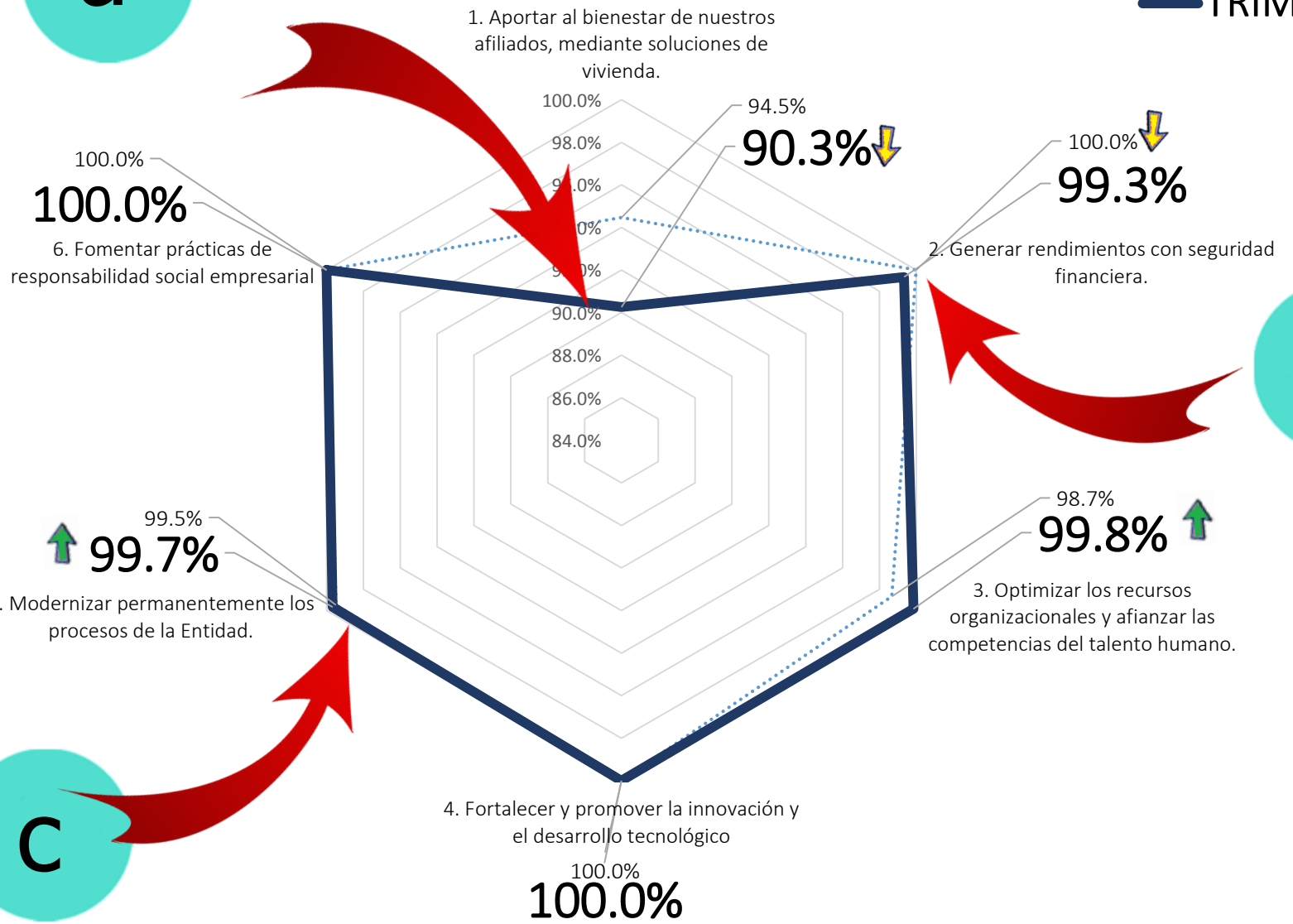
II Trimestre

..... TRIM I
—— TRIM II

a

b

c



Trim I
98.95%

Trim II
98.18%

Relación de indicadores vs objetivos de la calidad

OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo		
a	1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.	
	Cumplimiento del Plan de Mercadeo	82.35%
	Cumplimiento plan de comunicaciones	91.87%
	Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	32.00%
	Envío de extractos	92.96%
	Quejas y Reclamos a favor del afiliado	70.37%
	Recordación modelo Vivienda Leasing	63.43%
	Requerimientos judiciales	86.26%
	Seguidores en redes sociales	89.17%
	Solicitud de afiliaciones	84.05%
	Tiempo aprobación expedientes	69.63%
	Tiempo global trámites	46.93%
	Trámites de aportes y subsidios	85.39%
Trámites de cesantías	56.43%	
b	2. Generar rendimientos con seguridad financiera.	
	Eficiencia recaudo cartera	92.00%
c	5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad	
	Desarrollo de auditorias programadas	92.70%

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

8. Conclusiones



CONCLUSIONES

- ❖ El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso. Este obtuvo una medición 97.26%.
- ❖ De 110 indicadores, 95 presentaron resultados que permiten resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 7 presentan un grado de disminución en su cumplimiento y 8 arrojaron medición por debajo del 85%.
- ❖ La Entidad cuenta con 9 indicadores de gestión que permiten determinar la efectividad en cumplimiento de su misión, y sobre los cuales se puede determinar el logro de los resultados programados y la eficiencia de los recursos utilizados.
- ❖ Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 98.95% para el segundo trimestre de 2017, lo que demuestra la madurez del Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ El objetivo “Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda” cayó en 4.2 puntos porcentuales respecto a su medición anterior. La medición evidencia problemas en el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de tramites y servicios.
- ❖ Se radicaron, procesaron y pagaron 23.306 expedientes, de los cuales 9.844 expedientes estuvieron dentro de los cinco días establecidos para su gestión, que corresponden a un 42.24% para un cumplimiento de un 46.93%.
- ❖ Las quejas y reclamos a favor del afiliado han incrementado respecto al trimestre anterior; el mayor impacto se debió a la demora de pagos de los trámites.
- ❖ Los indicadores Quejas y reclamos a favor del afiliado, trámite de cesantías , tiempo global tramites, tiempo aprobación expedientes, recordación modelo vivienda leasing y cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional, reinciden en un bajo cumplimiento según lo evidenciado en el primer trimestre, lo cual exige especial atención en las actividades que se desarrollan.
- ❖ 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.

CONCLUSIONES

- ❖ Se facilitó el acceso a 5.186 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 5.130.
- ❖ Se cumplió en un 100 % el programa de educación financiera.
- ❖ Se automatizaron 2 flujos documentales relacionados con los pagos rechazados y las transferencias documentales.
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 67%.
- ❖ El presupuesto de gastos e inversión alcanzó una ejecución acumulada del 49%.
- ❖ La revisoría fiscal emitió un dictamen limpio y sin salvedades a los estados financieros.
- ❖ Al II trimestre de 2017, el resultado del Margen Operacional fue del 37.48%, es decir un 34% por encima de la meta establecida para el II trimestre del año. los Ingresos Operacionales Directos fueron de \$283.051 millones y el resultado operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones de \$106.083 millones.
- ❖ Durante el segundo trimestre de la vigencia se realizaron 14 programas de formación. 8 programas cerrados para funcionarios de la Entidad, 3 programas abiertos y 3 conferencias. Así mismo, fueron otorgados 6 apoyos educativos, lo que generó que 86 funcionarios de la Entidad tuvieran participación en al menos un programa de formación para el primer trimestre del año, lo que representa un cumplimiento del 100% de la meta establecida.
- ❖ Durante el segundo trimestre se radicaron en la Entidad 46 proyectos de vivienda con el propósito de iniciar el proceso de selección para su registro y promoción, de los cuales 38 cumplieron con los requisitos establecidos, quedando debidamente registrados, logrando un cumplimiento del 100% respecto a la meta programada.
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 113 actividades de 123 programadas, lo que representa un cumplimiento del 91,87%.
- ❖ El Plan de Acción Institucional alcanzó un cumplimiento del 100% frente a la meta programada del 96%.

CONCLUSIONES

- ❖ Durante el II trimestre de 2017, se ejecutaron todas las actividades programadas en el Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI, como: Accesibilidad y usabilidad, portafolio de servicios, validación y cargue de archivos de unidades ejecutoras, implementación de trámites en línea, fortalecimiento sistemas de información, disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos, quedando pendiente la renovación de GA2 , por lo que se refleja una ejecución de un 90%.
- ❖ En el mes de abril de 2017 se llevo a cabo la rendición de cuentas sobre la gestión de 2016. El evento contó con la participación 233 asistentes, se programaron y ejecutaron actividades de participación ciudadana cuyos resultados fueron publicados en el sitio web de la Entidad.
- ❖ Se identificaron 158 productos/servicios/salidas no conformes, de los cuales se realizó el seguimiento al tratamiento establecido por los responsables de los Procesos.
- ❖ Se cumplieron las políticas establecidas para la gestión del riesgo, manteniéndose en un nivel de exposición bajo.
- ❖ Durante el II trimestre, se realizó por parte de la Oficina de Control Interno seguimiento a las oportunidades de mejora de los hallazgos resultantes del proceso auditor, cumpliendo al 100% con la meta establecida.
- ❖ Se desarrollaron las actividades para la adecuada gestión jurídica y la prevención de daño antijurídico. El valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor en el periodo fue de \$ 175.208.818,83, sin embargo no se presentó valor de la condena de los fallos del trimestre.
- ❖ Se efectuó la formulación y seguimiento del Plan de Gestión Ambiental, dándose cumplimiento a las actividades establecidas.

8. Recomendaciones





cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

- Continuar avanzando hacia la mejora continua en cada uno de los procesos, a fin de elevar los niveles de satisfacción de los afiliados frente a los trámites y servicios de la Entidad.
- Emprender las acciones necesarias para lograr alcanzar las metas establecidas en cada proceso en cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mantener información estadística comparativa en tiempo real que permita la toma de decisiones de forma oportuna a fin de lograr el aseguramiento de la calidad en los procesos.



EDIFICAMOS
SUENOS
CON EL
CORAZON



CO-9C2992-1



SI - CERS07705

