



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Análisis desempeño de procesos

Primer Trimestre 2017

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Abril 2017

Agenda

- 🏠 Presentación
- 🏠 Indicadores objeto de la medición del SIG Trim. I-2017
- 🏠 Desempeño de procesos del SIG Trim. I-2017
- 🏠 Comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y críticos del trimestre anterior ((IV Trim 2016 vs I Trim 2016)
- 🏠 Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora Trim. I-2017
- 🏠 Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos Trim. I-2017
- 🏠 Promedio de cumplimiento de los objetivos y política Trim. I-2017
- 🏠 Conclusiones
- 🏠 Recomendaciones



Presentación

OBJETIVO GENERAL

Presentar la información respecto al cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas para el primer trimestre de 2017 de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Caja Honor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar el cumplimiento de las metas de los procesos del Trim. I-2017.
2. Presentar el comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y crítica del trimestre anterior (Trim. IV-2016)
3. Presentar la medición de desempeño de procesos del SIG y los indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso del Trim. I-2017.
4. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del Trim. I-2017.



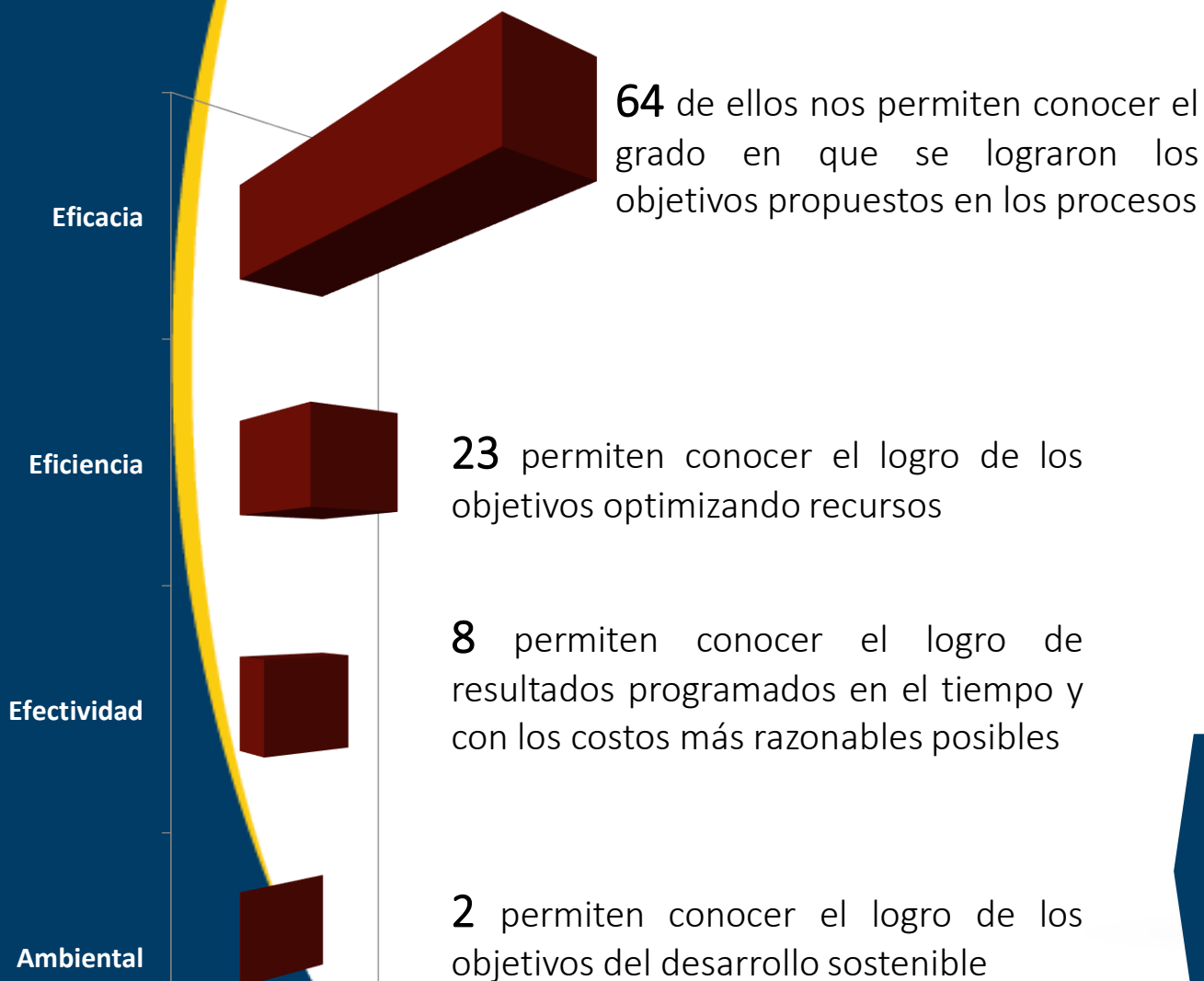


cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



1. Indicadores objeto de la medición del SIG Trim I-2017

Total indicadores objeto de la medición

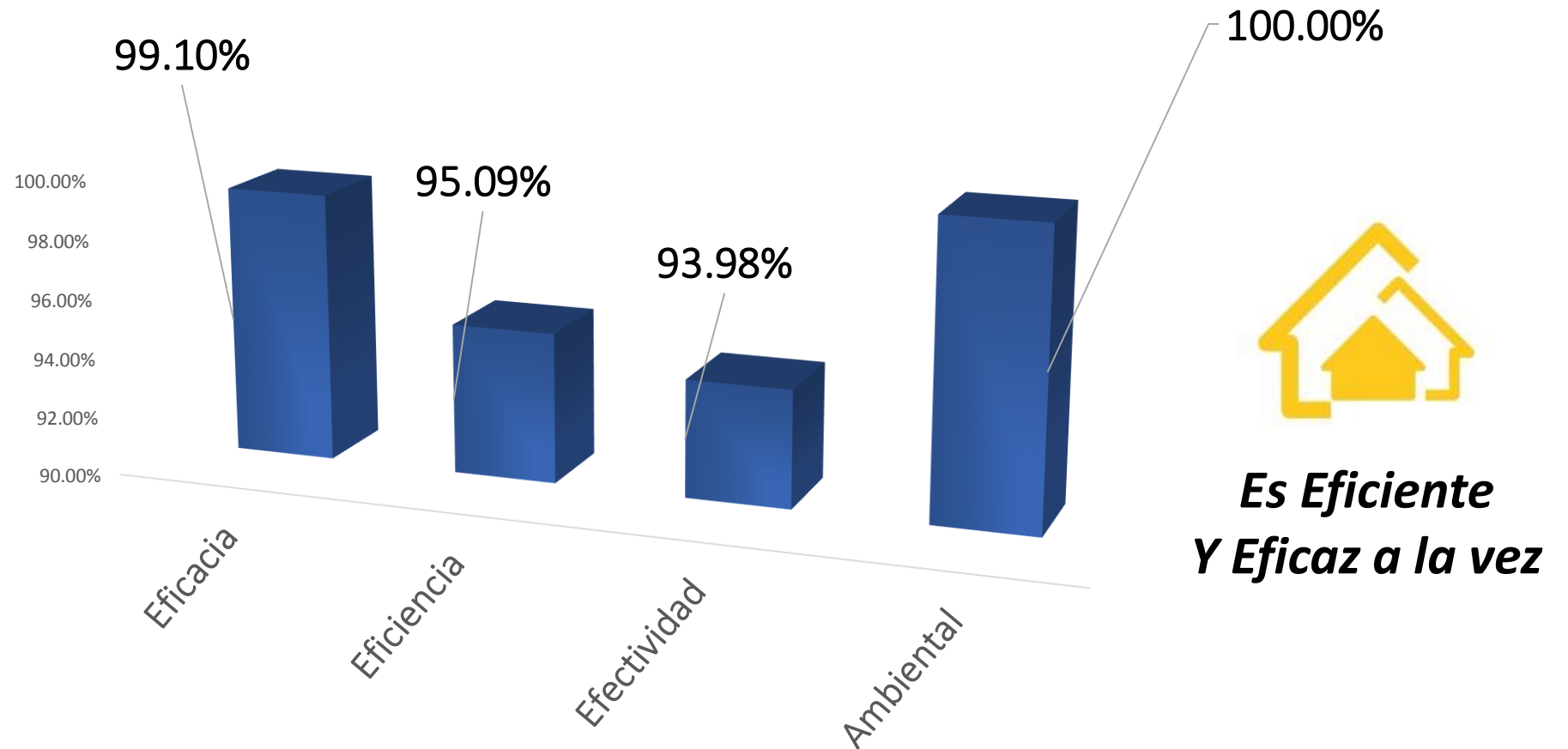


97 ←



Para la vigencia, la Entidad cuenta con 113 indicadores. Debido a la frecuencia de medición, 97 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el primer trimestre de 2017

Cumplimiento de indicadores – Trim. I-2017



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



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



2. Desempeño de procesos del SIG Trim. I-2017

Desempeño de procesos I 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 Informática, Gestión Jurídica, Gestión Tesorería, Gestión de Finanzas y Crédito, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Gestión Disciplinaria, Auditoría y Control.

Para el Trimestre I, el SIG Caja Honor obtuvo en la esta medición un

98.09%





cajaHonor




Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



3. Comparativo del cumplimiento de los indicadores en situación de alerta y críticos del trimestre anterior (IV Trim 2016 vs I Trim 2016)

Comparativo del cumplimiento de indicadores críticos del anterior trimestre

(IV Trim 2016 vs I Trim 2017)

PROCESO	INDICADOR	CUMPLIMIENTO TRIM IV 2016		CUMPLIMIENTO TRIM I 2017
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Cumplimiento Soluciones Leasing Habitacional	6.16%		90%
Gestión del Trámite	Tiempo de Espera en sala para trámite	98.36%		72.8%
	Tiempo de aprobación expedientes	92.98%		67.4%

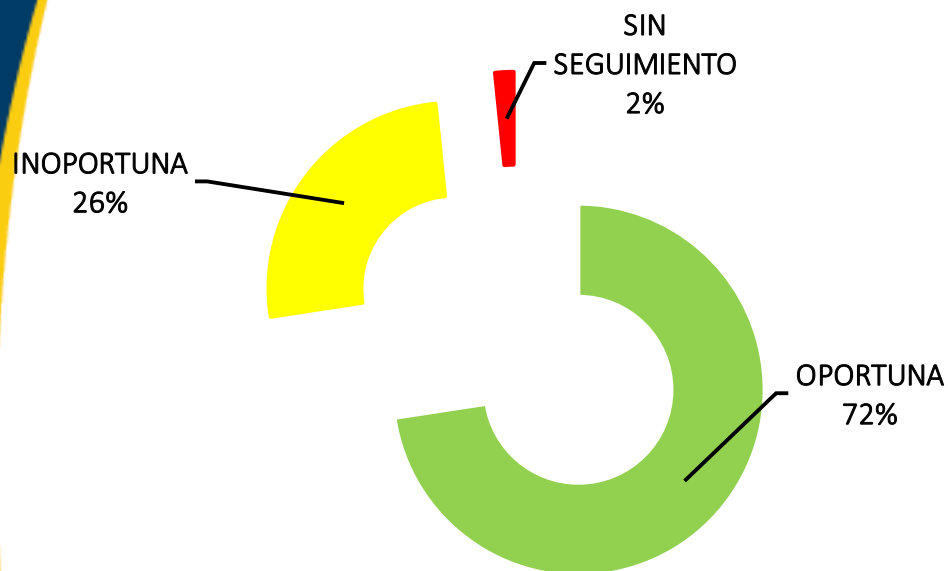


cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



4. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora Trim. I-2017

Gestión de acciones del SIG y SGSI - I trimestre 2017



PROCESO	OPORTUNA	INOORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	Total general
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	4			4
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2	4	1	7
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		1		1
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	4	2		6
GESTIÓN DEL RIESGO	14			14
GESTIÓN DEL SAC	5			5
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4			4
GESTIÓN DEL TRÁMITE	21	2		23
GESTIÓN DOCUMENTAL	1			1
GESTIÓN ESTRATÉGICA	10	7		17
GESTIÓN INFORMÁTICA	8	2	1	11
GESTIÓN JURÍDICA	1	2		3
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	11		19
GESTIÓN INFORMÁTICA	7	1		8
AUDITORÍA Y CONTROL	1			1

90	32	02	124
OPORTUNA	INOORTUNA	SIN SEGUIMIENTO	TOTAL

Resultado 72.58% 25.81% 1.61%

Meta 80.00%

CUMPLIMIENTO 90.73%

Se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de las 124 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 72.58% correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 90.73% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.

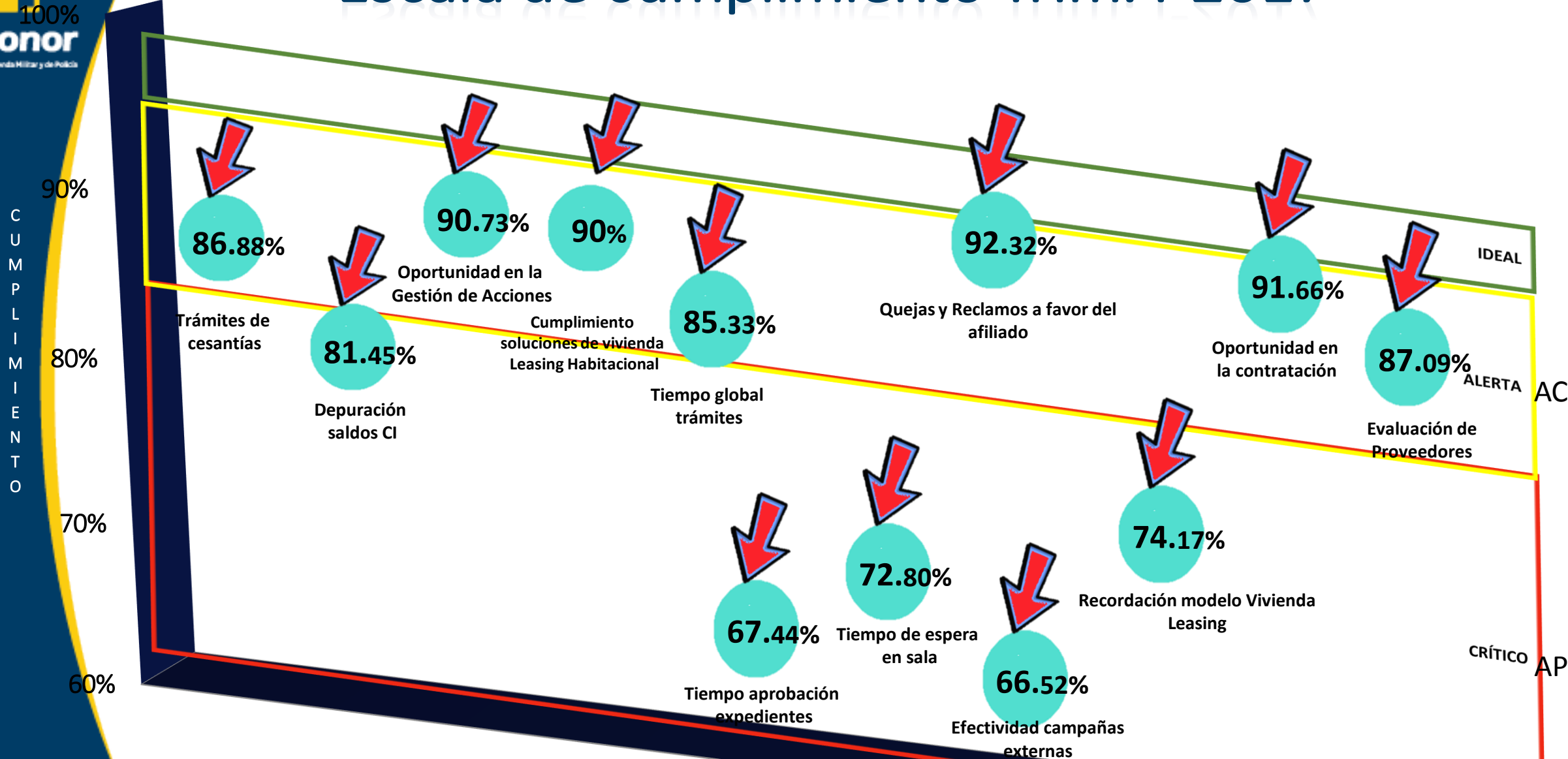


cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



5. Indicadores que impactaron el cumplimiento de
ideal de los Procesos

Escala de cumplimiento Trim. I-2017



AC: Acción correctiva AP: Acción Preventiva

Escala de cumplimiento I Trimestre

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Administración de Cuentas	Trámites de cesantías	86.88%	Se procesaron 12.735 expedientes de cesantías en 2 días o menos, de un total de 15.428 expedientes tramitados, logrando un resultado en el trimestre del 82.54%, quedando por fuera del tiempo establecido el 12.46%.	AP
	Depuración saldos CI	81.45%	Se tramitaron y pagaron 782 trámites de devolución de saldos de 1200.	AC
Gestión Estratégica	Oportunidad en la Gestión de Acciones	90.73%	Se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de las 124 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 72.58% correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 90.73% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.	AP
Gestión de vivienda y mercadeo	Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	90.00%	9 de las 10 soluciones de vivienda programadas para el periodo bajo la modalidad Leasing,	AC*
Gestión del Trámite	Tiempo global trámites	85.33%	Se radicaron, procesaron y pagaron 24.274 expedientes, de los cuales 18.644 expedientes estuvieron dentro de los cinco días establecidos para su gestión, que corresponden a un 76.81% para un cumplimiento de un 85.34%.	AP
Gestión de Contratación	Oportunidad en la contratación	91.66%	En el periodo correspondiente al primer trimestre de 2017, se aprobaron por parte de la Gerencia 48 estudios previos, cuya modalidad de contratación corresponde a "Contratación Directa", de los cuales 44 de ellos cumplieron con el tiempo establecido en el Manual Interno de Contratación de 15 días hábiles para la suscripción del contrato, lo que indica un cumplimiento del indicador del 91.66%,	AP
Gestión de Contratación	Evaluación de Proveedores	87.09%	En el periodo correspondiente al primer trimestre de 2017 se realizaron 156 evaluaciones a los Contratistas por parte de los Supervisores, de las cuales el 80.12% equivalentes a 125 evaluaciones tuvieron calificación superior a 90 puntos, lo que indica un cumplimiento del indicador del 87.08%,	AP

AC: Acción correctiva AP: Acción Preventiva

Escala de cumplimiento I Trimestre

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	CUMP	OBSERVACIÓN	TIPO ACCIÓN
Gestión del Trámite	Tiempo aprobación expedientes	67.44%	De los 24.724 expedientes recibidos en el periodo, se enviaron al proceso de operaciones 14.746 expedientes en dos días, correspondiente a un 60.75%, para un 67.5 % de cumplimiento	AC
Gestión del Trámite	Tiempo de espera en sala	72.80%	Se tomaron 94.259 asignaciones de servicio a través de la herramienta tecnológica Infoturno, de las cuales sumaron 1943283 en minutos obteniendo un promedio de 20.62 min.	AC
Gestión del SAC	Quejas y Reclamos a favor del afiliado	92.32%	Se realizó la tipificación adecuadamente, validando en detalle la solicitud realizada por el Consumidor Financiero, se consultó con las oficinas, áreas, grupos, puntos de atención lo acaecido y hace poder surtir respuestas motivadas y de fondo	AP
Gestión de Comunicaciones	Efectividad campañas externas	66.52%	Para el primer trimestre del 2017 el proceso realizo 11 campañas de comunicación relacionadas con la promoción de los modelos Vivienda 14, 8 y Leasing y los modelos Héroses y Futuro. A través de la encuesta realizada se logró determinar que 6 campañas que equivalen al 54,55% del total realizadas contienen información útil para el afiliado, lo cual genera un cumplimiento del 66,52% de la meta programada.	AC
Gestión de Comunicaciones	Recordación modelo Vivienda Leasing	74.17%	Para el primer trimestre del 2017, el proceso de Gestión de Comunicaciones realizó 658 encuestas de las cuales el 68,24% equivalente a 449 afiliados indicaron conocer el modelo Vivienda Leasing, alcanzando un cumplimiento del 74,17% de la meta establecida.	AC

AC: Acción correctiva AP: Acción Preventiva



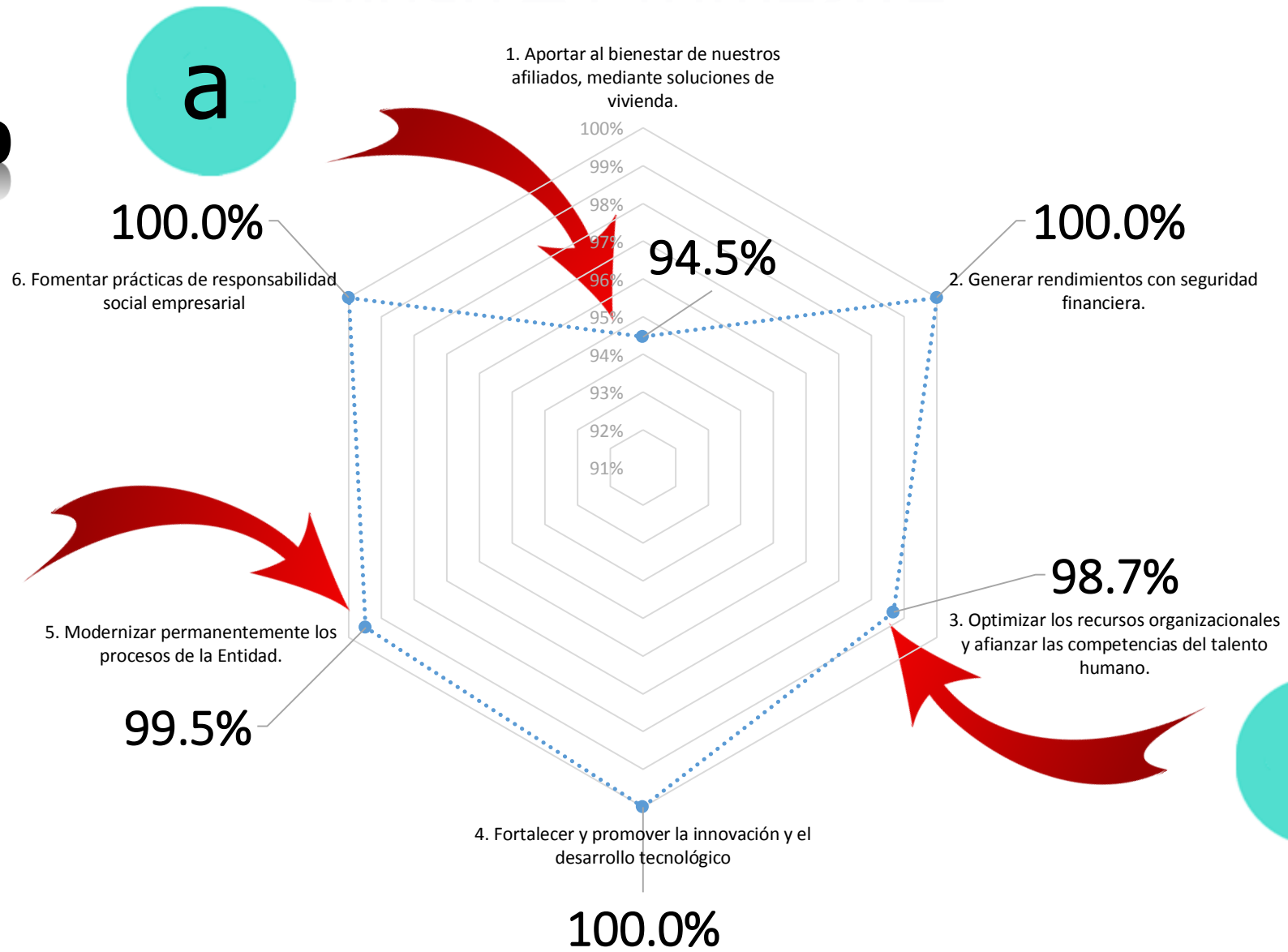
cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad Trim. I-2017

Promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad – I Trimestre

98.95%



a

c

b

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 soluciones de vivienda Leasing Habitacional	90.00%
	Depuración saldos CI	81.45%
	Efectividad campañas externas	66.52%
	Quejas y Reclamos a favor del afiliado	92.32%
	Recordación modelo Vivienda Leasing	74.17%
	Tiempo aprobación expedientes	67.44%
	Tiempo de espera en sala	72.80%
	Tiempo global trámites	85.33%
b	Trámites de cesantías	86.88%
	3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.	
	Evaluación de Proveedores	87.09%
c	Oportunidad en la contratación	91.66%
	5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad.	
	Oportunidad en la Gestión de Acciones	90.73%

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



7. Conclusiones

Programa capacitación a nivel nacional: Durante el I trimestre de 2017, se ejecutaron las 12 actividades programadas en el cronograma sobre capacitación en: modelos de atención, acreditación, falsas tradiciones y sobre las ventajas control y manejos de las herramientas tecnológicas, logrando el cumplimiento del 100%.

Aseguramiento de la calidad de datos: Durante el I trimestre de 2017, se analizaron y actualizaron 14 actividades equivalente al 25.93% del total programado, cumpliendo en 100% la meta establecida para el trimestre, dentro de estas actividades se encuentra: • Cumplimiento del cronograma para el aseguramiento de la calidad de datos, minimizando inconsistencias en la información brindada a nuestros Afiliados. • Validación de un total de 65.853 cuentas individuales, consolidando la información registrada en el sistema de información GA2, de manera que permita ofrecer atención efectiva a nuestros Afiliados, alineándose con los objetivos estratégicos de Caja Honor. • Se inició el Plan Piloto Armada Nacional “PPA” en el mes de febrero de 2017, con replica a las otras fuerzas, a fin de incorporar en nuestra sistema de información datos de contacto y cruces de información con las Unidades Ejecutoras con el fin de brindar información veraz y oportuna a los diferentes requerimientos de nuestros afiliados."

Índice Global Satisfacción al Afiliado: De acuerdo con los resultados arrojados de 4.7 puntos en la encuesta índice de satisfacción al afiliado aplicada por el proveedor Grupo Davinci, donde el atributo, mejor calificada fue la de infraestructura con 4.9 puntos al igual que Biometría. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Desarrollo Programa Educación Financiera: Conforme al cronograma establecido se efectuó las doce (12) actividades programadas para el trimestre dentro de las cuales se obtuvo los siguientes resultados la presentación del programa de Educación Financiera, a través del correo electrónico, asistimos a las ferias de DIMAR, COPER y Feria de SABER, los días 15, 17, 23 y 24 de marzo, se logró realizar la Presentación y enseñanza para navegación en la plataforma virtual de Educación Financiera, así mismo se hizo entrega de la Cartilla SAC y “Pequeños Héroe” y elemento como alcancías de capitán honor y kit de educación financiera, se informó productos y servicios de Caja Honor, así como información referente a las ventajas del modelo Leasing Habitacional. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Tiempo global trámites: Se radicaron, procesaron y pagaron 24.274 expedientes, de los cuales 18.644 expedientes estuvieron dentro de los cinco días establecidos para su gestión, que corresponden a un 76.81% para un cumplimiento de un 85.34%.

Depuración saldos CI: Durante el I trimestre de 2017, se tramitaron y pagaron 782 trámites de devolución de saldos cumpliendo con la meta programada, es importante mencionar que se adelantaron gestiones con las Unidades Ejecutoras a fin de ubicar datos de contacto para informar a los Afiliados que tienen saldos a su favor. Dando cumplimiento al 100% de la meta establecida.

Envío de extractos: Durante el I trimestre de 2017, se enviaron 263.007 (solución de vivienda 211.303 y de cesantías 51.704), de los cuales fueron exitosos 262.087 (solución de vivienda 211.034 y de cesantías 51.053), con un cumplimiento del 100% frente a la meta programada.

Accesibilidad y usabilidad de los servicios en línea: Se realiza monitoreo y control de la accesibilidad y usabilidad de los servicios en línea del portal transaccional con la utilización de la herramienta Tawdis, asegurando la prestación del servicio con 11.788 consultas a nuestros afiliados. Dando cumplimiento al 100% de la meta establecida.

Identificación afiliados: Se programaron 72 actividades durante el año de las cuales se llevaron a cabo 18 para el trimestre para un cumplimiento del 100%. Dentro de las actividades más relevantes están: Elaboración del plan de biometrías para los puntos de atención de manera mensual, se llevó a cabo el seguimiento respectivo y a consolidación de los resultados.

Gestión de Proyectos de vivienda para promoción: Durante el primer trimestre los constructores radicaron en la Entidad, 30 proyectos de vivienda en aras de surtir con un proceso de selección para su registro y promoción, de los cuales 23 cumplieron con los requisitos establecidos, quedando debidamente registrados, y logrando un cumplimiento del 100% respecto a la meta programada.

Cumplimiento plan de comunicaciones: Para el primer trimestre del 2017, el plan de comunicaciones se desarrolló en su totalidad para los meses de enero y febrero con 23 y 33 actividades respectivamente. Para marzo se realizaron 44 de las 49 actividades programadas. Esto se refleja en el desarrollo eficaz de 100 de 105 actividades para un cumplimiento del 95,24%, para el trimestre general para este periodo.

Gestión de los afiliados pendientes: Para el primer trimestre de 2017, se programó una meta de 448 afiliados que se encontraban pendientes para que solucionaran vivienda los cuales cumplían con los requisitos; de esta población 633 afiliados realizaron su trámite de subsidio, logrando un resultado del 20,81% para un cumplimiento del 100% de la meta establecida.

Cumplimiento entrega de soluciones de vivienda: De las 3.852 soluciones de vivienda programadas por todos los modelos para el primer trimestre se entregaron 4.886, lo que corresponde a un cumplimiento del 126.85%. Las 1.034 soluciones de vivienda entregadas de más, equivalentes a 5.63 puntos porcentuales, teniendo en cuenta lo anterior, se ve reflejado la gestión realizada en las Ferias Inmobiliarias que viene desarrollando la Entidad, en donde se ha incrementado la promoción de los modelos de solución de vivienda, así las cosas de los 4.886 trámites realizados 909 corresponden a vivienda nueva lo que equivale al 18.6% y 3977 a vivienda usada con una participación del 81.4%.

Ejecución acumulada presupuesto de ingresos : Para el I trimestre de 2017 la ejecución de los ingresos alcanzó un cumplimiento superior en un 71% a la meta establecida. Lo anterior, obedece al ingreso de los aportes afiliados por concepto de cesantías por valor de \$42.000 millones de nóminas pendientes a diciembre 2016 de la Policía Nacional y Ejército Nacional. Adicionalmente el rubro de rendimientos financieros obtuvo una ejecución del 78% correspondiente a vencimientos de cupones por valor \$116.171 millones, de los cuales \$50.000 millones se reinvirtieron y \$66.171 millones se trajeron a las cuentas de ahorro. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Ejecución acumulada presupuesto de gastos: Para el I trimestre de 2017 la ejecución del Gasto alcanzó un 92%, de los cuales los gastos de inversión para fondo de solidaridad y subsidios de vivienda alcanzaron un 28%, siendo la meta un 27% y los gastos operacionales (gastos administrativos y gastos de operación y servicio) alcanzaron un 25%, explicada la meta de acuerdo a la tendencia hacia abajo del indicador. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Razonabilidad Estados Financieros NIIF: Se obtuvo el 14 de febrero de 2017 el Dictamen sin salvedad por parte de la Revisoría Fiscal sobre los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2016. De igual manera, el día 29 de marzo de 2017, la Junta Directiva de Caja Honor aprobó los Estados Financieros bajo NIIF del año 2016. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Eficiencia recaudo cartera: Al trimestre de 2017 se han recaudado \$66 millones de 37 Leasing Habitacional colocados. A la fecha cada una de estas obligaciones se encuentra al día en sus pagos y con calificación A. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Provisión de Recursos : Para el I trimestre del año 2017, la provisión de recursos alcanzó un cumplimiento superior del 6% a la meta establecida. Lo anterior, en razón a la tendencia a la baja que presentó el IPC durante el primer trimestre del año, el cual estuvo por debajo de la proyectado, razón por la cual permitió realizar una provisión superior en 1.300 millones a la meta establecida para el primer trimestre de 2017 de \$20.000 millones. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Control aporte voluntario contractual : este AVC aplica para el modelo de leasing habitacional que consiste una vez cumpla la 168 cuotas obligatorias para dar inicio al Aporte Voluntario Contractual. Para este trimestre se llevó a cabo un informe donde se evidencia que ningún afiliado ha cumplido las 168 cuotas obligatorias, por ende no se da inicio al AVC. Cumpliendo al 100% la meta establecida.

Margen Operacional: Al I trimestre de 2017, el Margen Operacional alcanzó un porcentaje equivalente al 15,21%, donde los Ingresos Operacionales Directos fueron de \$149.361 millones y la resultado operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones fue de \$22.719 millones. El cumplimiento de este indicador se debe a la disminución que tuvo el IPC durante el I trimestre, lo que se traduce en un reconocimiento de intereses a los afiliados menor al del año inmediatamente anterior. Cumpliendo al 100% la meta establecida"

TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones en deuda pública: Con un resultado de la TIR del 8.03% y un IPC del 2.52% se cumplió al 100% la meta establecida.

Gestión incremento aporte para subsidios: Para el primer trimestre del 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades: • Se realizó la actualización del modelo financiero que calcula la brecha de subsidios de la Entidad. • Se llevó a cabo la reunión de la unidad estratégica de negocios con el Viceministro Perez. • Para el próximo trimestre se proyecta una reunión con el Ministerio de Defensa Nacional. Cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Cumplimiento del plan de contratación: En el primer trimestre de 2017 el Plan de Contratación tuvo una modificación que género la reprogramación de fechas en algunas actividades, de dicha reprogramación se ejecutaron 63 actividades, lo que indica un cumplimiento del indicador del 100%.

Evaluación de Proveedores: En el periodo correspondiente al primer trimestre de 2017 se realizaron 156 evaluaciones a los Contratistas por parte de los Supervisores, de las cuales el 80.12% equivalentes a 125 evaluaciones tuvieron calificación superior a 90 puntos, lo que indica un cumplimiento del indicador del 87.08%,

Cubrimiento de fortalecimiento de competencias: Durante el primer trimestre de la vigencia se capacitaron 90 personas a través de 8 programas de formación. 5 programas cerrados para funcionarios de la Entidad y 3 programas abiertos. Así mismo, fueron otorgados 17 apoyos educativos, lo que género que 90 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.

Cumplir con los criterios establecidos en el SG-SST: Para la vigencia se cumplen con 22 criterios de los 88 establecidos cumpliendo al 100% la meta establecida.

Oportunidad en las actividades probatorias: Se llevaron a cabo el total de las actividades probatorias realizadas por esta Unidad oportunamente, teniendo como meta planteada un 92%, este indicador de forma trimestral evidencia un cumplimiento del 100% frente a la meta, quedando en un rango para un reporte IDEAL.

Actuaciones procesales: Se ejecutaron las actuaciones procesales dadas durante el periodo, como también aquellas que se ejecutaron conforme a los términos legales consagrados en la Ley 734 de 2002, obteniéndose como resultado el cumplimiento en un 100%, para lo cual deben tenerse en cuenta los rangos establecidos en los criterios de análisis respecto de la meta, que para este caso, este indicador de forma trimestral evidencia un 100% frente a la meta, quedando en un rango para un reporte IDEAL.

Cumplimiento de la ejecución del plan de mantenimiento.: En cumplimiento del plan de mantenimiento para el primer trimestre de 2017 se puede evidenciar la ejecución de 28 actividades establecidas, dando cumplimiento a las metas programadas con el 22.4% establecido para dicho periodo, para un 100 % del trimestre programado.

"Automatización flujos documentales: El indicador se cumplió 100%. Se automatizaron los 7 flujos documentales propuestos para Trámite en Workmanager: 1. Futuro2. Cesantías Educación 3. Vivienda 84. Desafiliación retiro o muerte del afiliado, 5. Pago extraordinario, 6. Desafiliación retiro de la institución Express, 7. Perfeccionamiento flujo de Acreditaciones Vivienda 8 “

Portafolio de Servicios: Se realizó gestión precontractual, y a la fecha se tiene la solicitud Privada de Ofertas No. 02-GERGE-OAINF-2017 para el suministro, instalación y puesta en funcionamiento almacenamiento tipo SAN basado en crecimiento para ampliar la capacidad. Cumpliendo al 100% la meta establecida y de acuerdo al cronograma.

Validación y cargue de archivos Unidades Ejecutoras: El proyecto MAV, se ejecutó de acuerdo a lo programado finalizando todas las actividades. Actualmente se encuentra en Prueba Piloto con las Unidades Ejecutoras, igualmente se realizaron pruebas con la Armada Nacional (Ahorros y Cesantías) donde los resultados fueron exitosos, esto correspondiente a un total de 12 requerimientos implementados de 15 programados, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Cumplimiento ejecución del PETI: Se ejecutaron 9 iniciativas con un cumplimiento del 100% cada una y como resultado refleja el cumplimiento de los proyectos PETI, cumpliendo al 100% la meta establecida, algunas de las iniciativas corresponden a: *Actualización y mejoramiento Cygnus, GA2, Kactus, Seven, Workmanager y Biztalk.* Se implementó la nueva versión de intranet con la nueva imagen corporativa con las funcionalidades estructura del área organizacional, automatización de encuesta y evaluaciones de la Entidad y estructura de gestión del conocimiento y lecciones aprendida.* Integración con el Gestor Documental Workmanager y GA2 actualizaron las bases de datos (SQL2014) entre otras.

Renovar GA2 : Se cumplió con las 9 actividades programadas, dentro de ellas se encuentran: Definición del proyecto e identificación de requerimientos, definición de criterios de evaluación, solicitud de cotización y evaluación de propuestas, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

"Fortalecer Sistemas Información: Se cumplió con la actividad programada para el primer trimestre de 2017 correspondiente a la entrega del estudio previo para contratación, cumpliendo al 100% con la meta establecida. "

Uso y Apropiación TI: Se identificó el ámbito de la Estrategia para el uso y apropiación de TI de acuerdo a los lineamientos impartidos por Gobierno en línea, dentro de las actividades se destaca la inclusión de un micrositio de gestión del conocimiento en la intranet – url <http://intranet/Paginas/default.aspx> a nivel interno y para el afiliado se actualizaron los contenidos del portal de educación financiera y se inició con la fase 2 que son los modelos de capacitación visual – OVA. cumpliendo al 100% con la meta establecida

Disponibilidad y continuidad servicios tecnológicos: Mediante la gestión realizada por la OAINF se garantizó la disponibilidad de cada uno de los servicios activos para la prestación del servicio tanto a los afiliados como a los clientes internos de la Caja, cumpliendo al 100% con la meta establecida

Cumplimiento PAI: Durante el primer trimestre de 2017, el nivel de cumplimiento del PAI, fue del 100%, gracias a la buena gestión de los procesos, en cumplimiento de los objetivos institucionales.

Actividades de participación ciudadana: Durante el primer trimestre de 2017 se realizaron 3 conversatorios con panelistas expertos en modelos de solución de vivienda, 1 chat temático con la participación de 122 afiliados, un foro temático con la participación de 93 funcionarios, por último se llevaron a cabo 3 concursos internos con 6 ganadores en la sede principal y en las sedes a nivel nacional, cumpliendo al 100% con la meta establecida

Desempeño de procesos: Durante el primer trimestre de 2017, el desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Caja Honor, obtuvo un 98.09% basado en el promedio de los resultados de la gestión de cada uno de ellos. Lo anterior permitió alcanzar un cumplimiento del 100% frente a la meta proyectada de superar el 96% en su desempeño.

Control de procesos del SIG: Durante el primer trimestre de 2017, se realizó la gestión de solicitudes realizadas por los líderes de proceso a través del sistema de información ISolución con el fin de actualizar, crear o eliminar documentación de procesos, se realizó monitoreo de manera mensual al estado de acciones correctivas preventivas y de mejora de los procesos, se realizó informe de cumplimiento de PAI y desempeño de procesos correspondiente al primer trimestre de la vigencia, cumpliendo al 100% con la meta establecida

Control de productos/servicios/salidas no conformes: Como resultado del reporte mensual de los proceso respecto al producto o salida no conforme, se evidencia que para el primer trimestre de 2017 se identificaron el total 157 PSNC, de los cuales se realizó el tratamiento y respectivo a cada uno y los facilitadores de cada proceso realizaron la respetiva verificación de la implementación de tratamiento, sin embargo quedaron pendiente por verificación 5 PSNC correspondientes al Proceso Gestión del SAC del mes de marzo y 1 correspondiente al proceso de Gestión del Riesgo, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Riesgos Estratégicos: De los cinco riesgos estratégicos que se tienen identificados en Caja Honor, durante el primer trimestre no se evidenció la materialización de ninguno, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Riesgos de Corrupción: De los veintiuno riesgos de corrupción que se tienen identificados en Caja Honor, durante el primer trimestre no se evidenció la materialización de ninguno. cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Vulnerabilidades de seguridad de la información: Se realizó el análisis a 28 vulnerabilidades nuevas durante el primer trimestre de 2017.*
Enero 9* Febrero 8* Marzo 11Total: 28 vulnerabilidades cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Cumplimiento políticas de riesgo: Cada uno de los sistemas de riesgos cuenta con una serie de políticas orientadas a controlar las operaciones, con el fin de facilitar la toma de decisiones para alcanzar los objetivos; en total contamos con 120 políticas, y en ninguno de ellos se ha evidenciado incumplimiento de políticas, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Seguimiento planes de mejoramiento por proceso e institucional : La Oficina de Control Interno realizo el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos del I trimestre de 2017, con corte a 31 de diciembre de 2016, de conformidad con el informe estadístico de la herramienta que soporta los PMP “Suite Visión Empresarial módulo planes”: La anterior información fue presentada a la Gerencia General el pasado 31 de enero de 2017, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Fortalecimiento cultura de autocontrol: En lo transcurrido del primer I trimestre de 2017, la Oficina de Control Interno desarrolló un concurso y un video clip de la cultura del autocontrol de acuerdo a lo programado, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

Desarrollo de auditorias programadas: En el Primer Comité de Auditoria de 2017 se aprobó por unanimidad el aplazamiento de la auditoria “Especifica Contratos Fondo de Solidaridad”, la cual estaba programada para el primer trimestre de 2017; por lo anterior una vez sea culminada se reportará en el plan de acción a que haya lugar

Fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención de daño antijurídico : Se llevaron a cabo las actividades programas, Las principales actividades llevadas a cabo se relacionan con el Monitoreo, análisis, selección y socialización de la actividad legislativa, jurisprudencial y de actualidad jurídica (Nomograma, Legisnet, acta de análisis de jurisprudencias o casos), Identificación de principales causas de demandas y acciones de tutelas, Actualización del conocimiento procesa, entre otras, dando cumplimiento al 100% a la meta establecida.

Defensa intereses de la Entidad : El valor de las pretensiones de los procesos fallados a favor en el periodo fue de \$ 332.807.066 sin embargo no se presento valor de la condena de los fallos del trimestre, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

"Cumplimiento plan de gestión ambiental: Durante el primer trimestre se realizaron 3 actividades, las cuales tuvieron una cobertura del 100% del personal :1. Campaña De Reciclaje de Tapas2. Sensibilización a los funcionarios de Caja Honor por medio de actividad lúdica “DESPERTANDO SENTIDOS” con ECOMETAL, con el uso del olfato, vista, y oído y así percibir la contaminación que generamos a diario.3. Campaña Día mundial del agua, con empresa “ACUEDUCTO”cumpliendo al 100% con la meta establecida“

"Ahorro de recursos energéticos: Durante el primer trimestre de 2017, el promedio del consumo fue de 2.31%, comparado con la medición del primer trimestre de 2016 fue del 2.54% arrojando como resultado 0.91%. cumpliendo al 100% con la meta establecida"

Ahorro de recursos hídricos: Durante el primer trimestre de 2017, el promedio del consumo fue de 2.31%, comparado con la medición del año 2015 que fue del 2.73% arrojando como resultado 0.85%. Se destaca la reducción del consumo por las campañas y las buenas prácticas para el ahorro de los recursos hídricos. cumpliendo al 100% con la meta establecida



7. 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

