

# **INFORME DE RESULTADOS MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL AÑO 2014**



**CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 99,22%**

REQUISITOS DEL AFILIADO

SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

**PROCESOS ESTRATÉGICOS 99,82%**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

<b>Gestión estratégica</b> ● 99,85%	<b>Gestión del riesgo</b> ● 100%	<b>Gestión informática</b> ● 99,94%	<b>Gestión jurídica</b> ● 100%
--	-------------------------------------	--	-----------------------------------

**PROCESOS MISIONALES 99,36%**

**GESTIÓN DE VIVIENDA Y PROYECTOS 99,30%**

<b>Modelos de atención de vivienda y Estudios técnicos</b> ● 100%	<b>Mercadeo y comunicaciones</b> ● 98,60%
--	--

**ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES 98,98%**

**GESTIÓN FINANCIERA 100%**

<b>Identificación, afiliación y gestión del trámite</b> ● 97,33%	<b>Administración cuentas individuales y cesantías</b> ● 99,96%	<b>Gestión del SAC</b> ● 99,64%	<b>Gestión de tesorería</b> ● 100%	<b>Gestión de finanzas</b> ● 100%
---	--	------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

**PROCESOS APOYO 98,40%**

**TALENTO HUMANO Y APOYO LOGÍSTICO**

<b>Gestión talento humano</b> ● 100%	<b>Gestión contratación</b> ● 95,74%	<b>Gestión documental</b> ● 100%	<b>Servicios Administrativos</b> ● 100%	<b>Gestión disciplinaria</b> ● 96,24%
---	---	-------------------------------------	--	--

**PROCESO EVALUACIÓN 100%**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

**Auditoría y control**

● 100%



Nombre del Proceso	Indicador	Año2004	Cumplimiento
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Avance cronograma modernización de procesos	100%	100%
	Avance cronograma de actividades de revisión por la Dirección.	100%	100%
	Promedio del Desempeño del SIG	95%	100%
	Cumplimiento Plan de Acción Institucional - PAI	95%	100%
	Actividades de renovación de la certificación del SIG	100%	100%
	Gestión ambiental	100%	100%
	Oportunidad en la gestión de acciones	70%	98,81%
GESTIÓN DEL RIESGO	Verificación de la eficacia de controles	<=10 Puntos	100%
	Validación de la funcionalidad del Punto Alterno de Continuidad (PAC).	100%	100%
	Eventos de riesgo operativo con pérdidas	10%	100%
	Eficiencia en corrección de acciones auditorias ISO 27001	100%	100%
	Monitoreo SAR	100%	100%
	Validación de la disponibilidad del centro alternativo de datos (Ortezal).	90%	100%
	Apropiación cultura de riesgo	90%	100%
GESTIÓN INFORMÁTICA	Actualizaciones masivas de datos provenientes de unidades ejecutoras y entidades estatales	100%	100%
	Sistemas de información mejorados y actualizados.	100%	96,67%
	Formulación PETI	100%	100%
	Canales virtuales fortalecidos.	100%	100%
	Disponibilidad de los sistemas de información	100%	100%
	Mejores prácticas de TI gestionadas.	100%	100%
GESTIÓN JURIDICA	Oportunidad de respuesta a tutelas	100%	100%
	Defensa interes de la Entidad	50%	100%
	Eficacia de respuestas a tutelas	70%	100%
	Actividades fortalecimiento de la gestión jurídica	100%	100%
	Prevención del daño antijurídico	100%	100%

**Macroproceso**  
**Gestión de Vivienda y Proyectos 99,30%**

Nombre del Proceso	Indicador	Año2004	Cumplimiento
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Avance estructuración e inicio proyecto ciudadela La Cordialidad	100%	100%
	Avance consecución de recursos para el Fondo de Solidaridad Gobierno	100%	100%
	Avance en el Proceso Adjudicación de Beneficio	100%	100%
	Producto No Conforme errores en el otorgamiento del beneficio del F.S.	5%	100%
	Producto <u>No Conforme</u> , inscripción de firmas sin el lleno de los requisitos	1%	100%
MERCADERO Y COMUNICACIONES	Avance desconcentración del servicio por WEB	100%	100%
	Avance fortalecimiento canales de comunicación	100%	100%
	Avance de eventos de participación ciudadana	100%	100%
	Avance rendición de cuentas de la vigencia	100%	100%
	Soluciones de vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)	11.733	100%
	M14 Subsidios	9.096	73,90%
	Soluciones de vivienda a través del MASVI	1.537	100%
	Producto No Conforme Información en Publicaciones	Máx 2	100%
	Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad	1.100	100%
	Adquisición de vivienda nueva	3.637	100%



**Macroproceso**  
**Atención al Afiliado y operaciones 98,98%**

Nombre del Proceso	Indicador	Año2004	Cumplimiento
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	% Desconcentración del servicio	>=60%	100%
	Trámites efectivos solución de vivienda	5%	100%
	Seguimiento a la creación y puesta en marcha punto móvil	100%	73,91%
	Implementación de herramientas tecnológicas en atención al afiliado	100%	100%
	Revitalización del Contact Center	100%	98,92%
	Disminución de quejas por atención en el centro de atención al ciudadano	<=1%	100%
	Revitalización e imagen de marca	100%	98,81%
	Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes	90%	100%
	Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en atención al afiliado	90%	95,86%
	Tiempo de afiliaciones	>=90	100%
	Percepción general de satisfacción al afiliado	4 puntos	100%
	Relacionamiento con entidades sector defensa, financieras y educativas	100%	97,78%
	Producto NO conforme	<=1%	100%

**Macroproceso**  
**Atención al Afiliado y operaciones 99,98%**

Nombre del Proceso	Indicador	Año2004	Cumplimiento
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTIAS	Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de aportes y subsidios	95%	100%
	Oportunidad en el tiempo de trámite de cesantías	95%	100%
	Solicitudes de trámite de requerimientos judiciales atendidos oportunamente	100%	100%
	Solicitudes de novedades	<=5%	100%
	Envío de los extractos	<=5%	100%
	Actualización base de datos	100%	100%
	Control del producto no conforme de aportes y subsidios	<=0.5%	100%
	Control del producto no conforme de cesantías	<=0.5%	100%
	Control del producto no conforme de órdenes de recaudo	<=0.5%	100%
GESTIÓN DEL SAC	Oportunidad en la elaboración de las respuestas	95%	97,87%
	Quejas y reclamos radicadas en la Entidad	3%	100%
	Producto NO conforme del proceso	1%	100%
	Resultados de la encuesta de satisfacción	4 PUNTOS	100%
	Educación financiera	100%	100%
	Identificación y análisis para unificación criterios SAC	100%	100%

**Macroproceso**  
**Gestión Financiera 100%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Año2004</b>	<b>Cumplimiento</b>
GESTIÓN DE TESORERIA	Rendimientos portafolio	100%	100%
	Tiempo de pago	90%	100%
	Rendimientos cuentas de ahorro	100%	100%
	Gestión de activos y pasivos - GAP	>IPC	100%
GESTIÓN DE FINANZAS	Ejecución presupuestal de ingresos	85%	100%
	Ejecución presupuestal de gastos	70%	100%
	Gestión del recaudo de cartera	80%	100%
	Porcentaje de Avance Cronograma Adopción NIIF	100%	100%
	Depuración partidas conciliatorias	20%	100%
	Proyecto Leasing Habitacional	100%	100%
	Errores detectados antes del cierre mensual	3%	100%

**Macroproceso**  
**Talento Humano y Apoyo Logístico 98,40%**

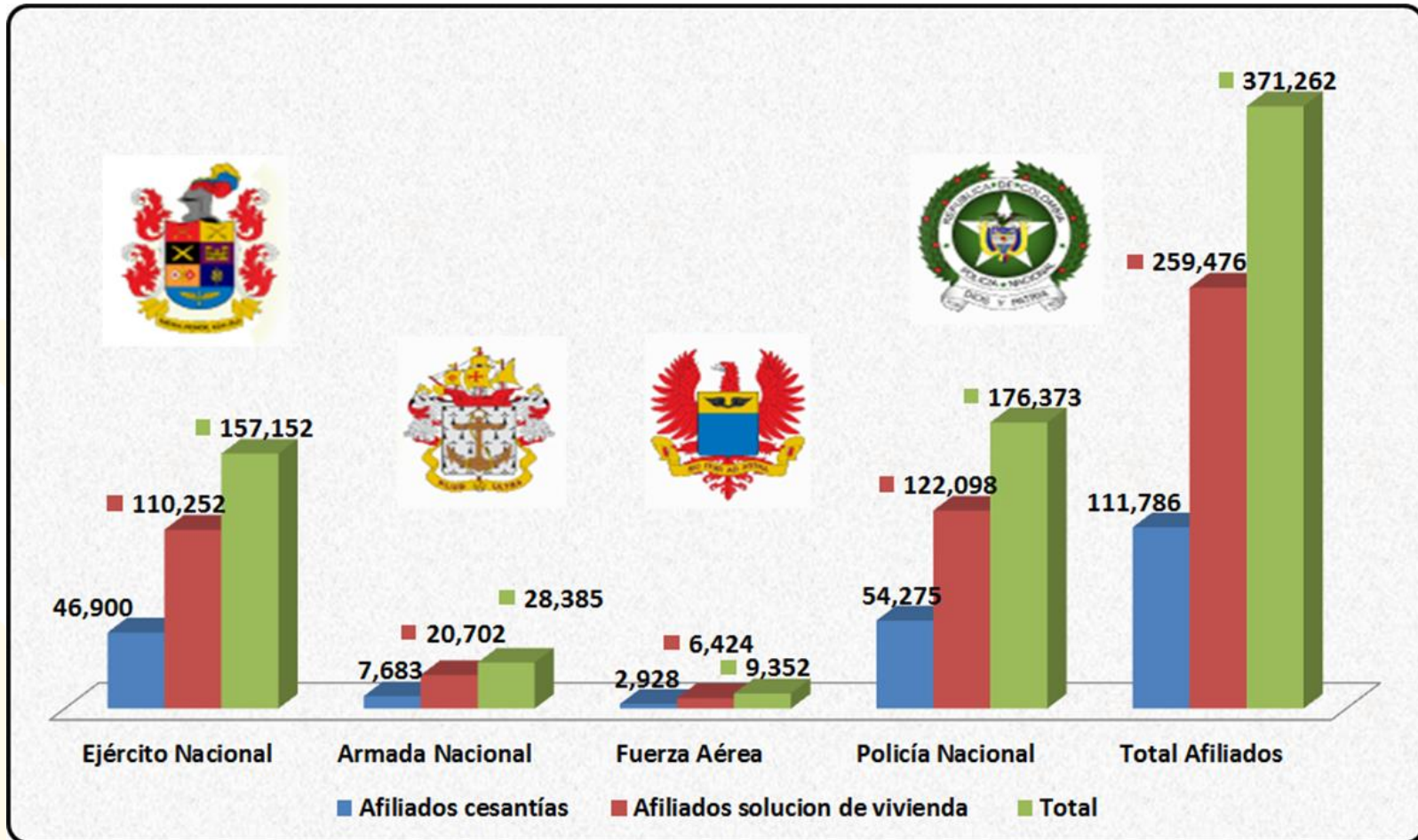
Nombre del Proceso	Indicador	Año2004	Cumplimiento
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Desarrollo del plan de capacitación y formación	100%	100%
	Cobertura plan de formación y capacitación	100%	100%
	Desarrollo programa de salud ocupacional	100%	100%
	Desarrollo plan de bienestar integral	100%	100%
	GAP de las competencias de los funcionarios	15 Puntos	100%
	Medición del clima laboral	80%	100%
GESTIÓN CONTRATACIÓN	Oportunidad en la contratación	100%	86,33%
	Oportunidad en la celebración de contratos con impacto ambiental	100%	100%
	Seguimiento recursos plan de contratación	60%	92,35%
	Oportunidad en la comunicación a supervisores	100%	100%
	Evaluación final consolidada de proveedores	>=70	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	Préstamo y consulta de documentos	90%	100%
	Auditoría aplicación tabla de retención documental	100%	100%
	Seguimiento transferencias documentales	100%	100%
	Seguimiento al proceso de digitalización de documentos de entrada	<1%	100%
	Avance implementación estrategia cero papel	100%	100%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Ahorro de recursos hídricos	3%	100%
	Ahorro de recursos energéticos	2%	100%
	Avance de ejecución plan de mantenimiento	100%	100%
	Oportunidad en el mantenimiento	100%	100%
	Seguridad física	100%	100%
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Actividades de prevención	100%	100%
	Actividades de intervención	95%	99,95%
	Cumplimiento terminos procesales	100%	85%
	Solicitudes probatorias ejecutadas en un periodo de tiempo	90%	100%



**Macroproceso**  
**Evaluación de la Gestión 100%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Año2004</b>	<b>Cumplimiento</b>
AUDITORÍA Y CONTROL	Desarrollo plan de capacitación	100%	100%
	Cumplimiento programa de auditorías	100%	100%
	Cumplimiento evaluación a planes de mejoramiento por proceso e institucional	100%	100%

# Total afiliados aportantes



31-Dic-2014

## Viviendas Año 2014

- Vivienda proyectadas: 9.096
- Viviendas entregadas : 7.827

86%



- Vivienda proyectadas: 1.537
- Viviendas entregadas : 5.123

333%



- Vivienda proyectadas: 1.100
- Viviendas entregadas : 1.265

115%



- Total vivienda proyectadas: 11.733
- Total viviendas entregadas : 14.215

121%



# Cumplimiento Objetivos y Política de Calidad



1. Coadyuvar al Bienestar de Nuestros Afiliados  
99,72%



4. Fortalecer y Promover el desarrollo Tecnológico  
99,44%



2. Generar Rendimientos financieros  
100%



5. Modernizar los procesos de la Entidad  
100%



3. Optimizar los recursos organizacionales  
99,36%

**CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD 99,70%**

# Conclusiones

- ✓ Durante el año 2014, se logró una desconcentración de servicio de 67%, correspondiente a 206.972 afiliados atendidos a nivel nacional (No incluye sede principal), sobre el total de afiliados atendidos en la vigencia de 304.395.
- ✓ Se recibieron 60.593, durante la vigencia 2014, de los cuales 57.104, se atendieron en menos de diez días cumpliendo así, con la meta establecida. Como resultado del mejoramiento de los controles durante los trimestres III y IV se mejoraron los tiempos de trámite con un 52% de los trámites en 5 días y un 33% en 7 días y de 79% de los trámites en 5 días y el 17% en 7 días, respectivamente, mejorando significativamente los tiempos de respuesta.
- ✓ La meta prevista de trámite de 11.733 soluciones de vivienda para el año 2014 fue superada, en razón a que se gestionaron 14.215 soluciones de vivienda, a través de los modelos de atención, así: M14: 7.827, MASVI: 5.123 y 1.265 afiliados fueron beneficiados por el Fondo de Solidaridad.
- ✓ La medición del índice de satisfacción General de los afiliados a nivel nacional, obtuvo un promedio de 4.45, de acuerdo a los resultados de las mediciones en el año registrado, cumpliendo con la meta de 4.0 puntos.
- ✓ Se adelantaron las actividades tendientes a la estructuración del modelo Leasing, destacándose la adecuación de los manuales del Sistema de Administración del Riesgo, cumpliendo con las actividades previstas.

# Conclusiones

- ✓ Se destacan las siguientes actividades en cumplimiento de lo programado en la vigencia: Portal transaccional, Text to speech, APP, permitiendo la consulta de los estados de cuenta, envío masivo de mensajes para promocionar los diferentes modelos y llevar información a los afiliados.
- ✓ Los 364.690 extractos enviados vía electrónica, fue una de las metas propuestas importantes a fin de brindar información de la cuenta individual a nuestros afiliados, alcanzando la meta establecida en no superar el 5%, de devoluciones.
- ✓ Se llevó a cabo las tareas de revitalización de la imagen de marca, resaltando la adquisición puntos de atención de Medellín, Bucaramanga y Cali, adecuando la imagen de marca "Caja Honor" y definiéndose el protocolo de atención del contac center.
- ✓ Se realizaron las actividades de participación ciudadana, relacionadas con la entrega de viviendas a través del Fondo de Solidaridad entre otras en Armenia, Santuario, Zipaquirá y Soacha, de igual forma se llevó al cabo el evento de rendición de cuentas sobre la gestión 2013.
- ✓ Lo rendimientos del portafolio superó en un 17% la meta establecida de \$301.541 millones; Continuando con la estrategia de invertir en TES tasa fija en pesos de la parte media y larga de la curva y manteniendo una mayor concentración en títulos tasa fija denominados en UVR.
- ✓ El presupuesto de ingresos y de gastos de inversión, presentaron una ejecución del 104% y 85% respectivamente, resultado de la gestión oportuna y efectiva los recursos financieros y presupuestales.

# Conclusiones

- ✓ La Entidad, gestionó las actividades pertinentes para la adecuación de los sistemas de información para aplicación de las NIIF y demás procesos relacionados con la elaboración y presentación de informes financieros y el ajuste de procedimientos y manuales, en donde se analizaron los estándares aplicables de acuerdo con la naturaleza de la empresa, se determinaron los impactos más relevantes.
- ✓ Se fortaleció la seguridad física de las instalaciones de la Entidad a nivel nacional, por lo que se ha adecuado e instalado más y mejores cámaras de circuito cerrado de televisión - CCTV, mantenimiento de las mismas y las campañas de cultura de seguridad.
- ✓ En atención a las directrices establecidas por el GSED con relación al manejo adecuado de los recursos energéticos y de agua, la Entidad adoptó los indicadores propuestos, alcanzando la meta establecida.
- ✓ Durante la vigencia el Gestor Documental de la Caja realizó las visitas a las 44 dependencias de la Caja, para la revisión de los archivos físicos y la adecuada aplicación de las Tablas de Retención documental – TRD.
- ✓ El desarrollo de actividades de fortalecimiento y de prevención del daño antijurídico programadas para el año 2014, se resalta los instrumentos de políticas de prevención del daño antijurídico que fueron implementados al interior de la Entidad, así como la actualización y unificación de criterios de casos relevantes, los conceptos y análisis de documentos de casos especiales y el reforzamiento del conocimiento procesal de los abogados de la oficina, a través de los planes de capacitación.



(plantilla final)



EDIFICAMOS ~  
**SUENOS**  
CON / EL  
**CORAZON**

