



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



INFORME DE RESULTADOS MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

II TRIMESTRE 2015

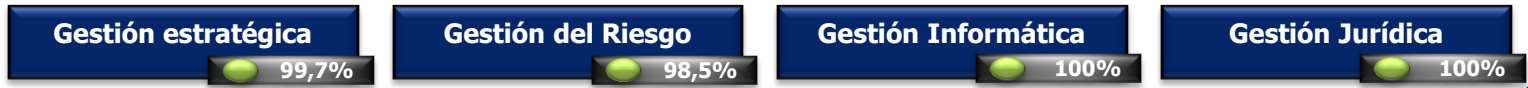
REQUISITOS DE LA AFILIADO

SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

PROCESOS ESTRATÉGICOS

99,6%

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



PROCESOS MISIONALES

99,1%

GESTIÓN DE VIVIENDA Y PROYECTOS



ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES

GESTIÓN FINANCIERA



PROCESOS APOYO

97,8%

TALENTO HUMANO Y APOYO LOGÍSTICO



PROCESOS EVALUACIÓN

99,7%

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN



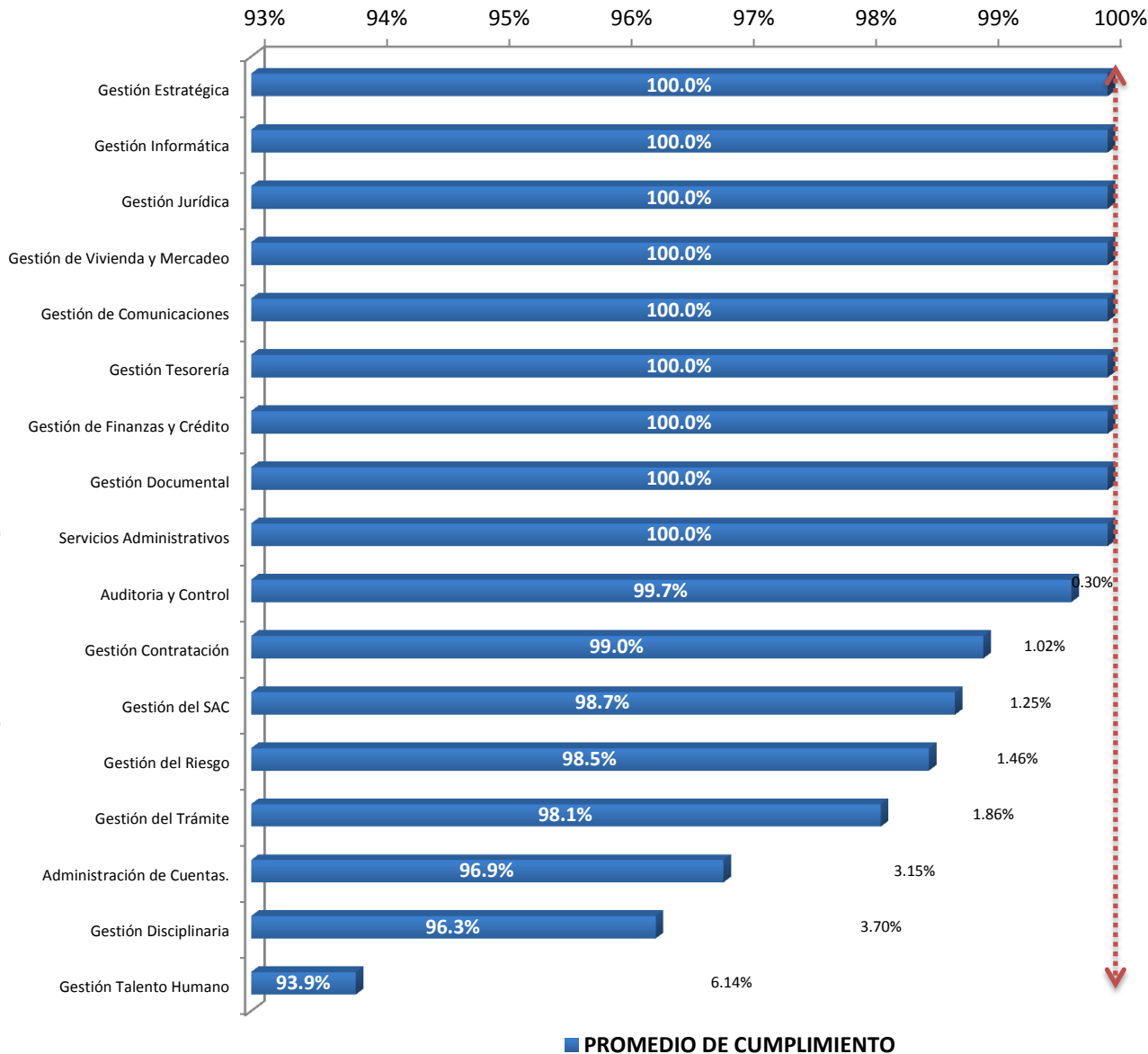
TIPO DE PROCESO

MACROPROCESO

PROCESO

Medición por tipo de proceso

Medición por proceso

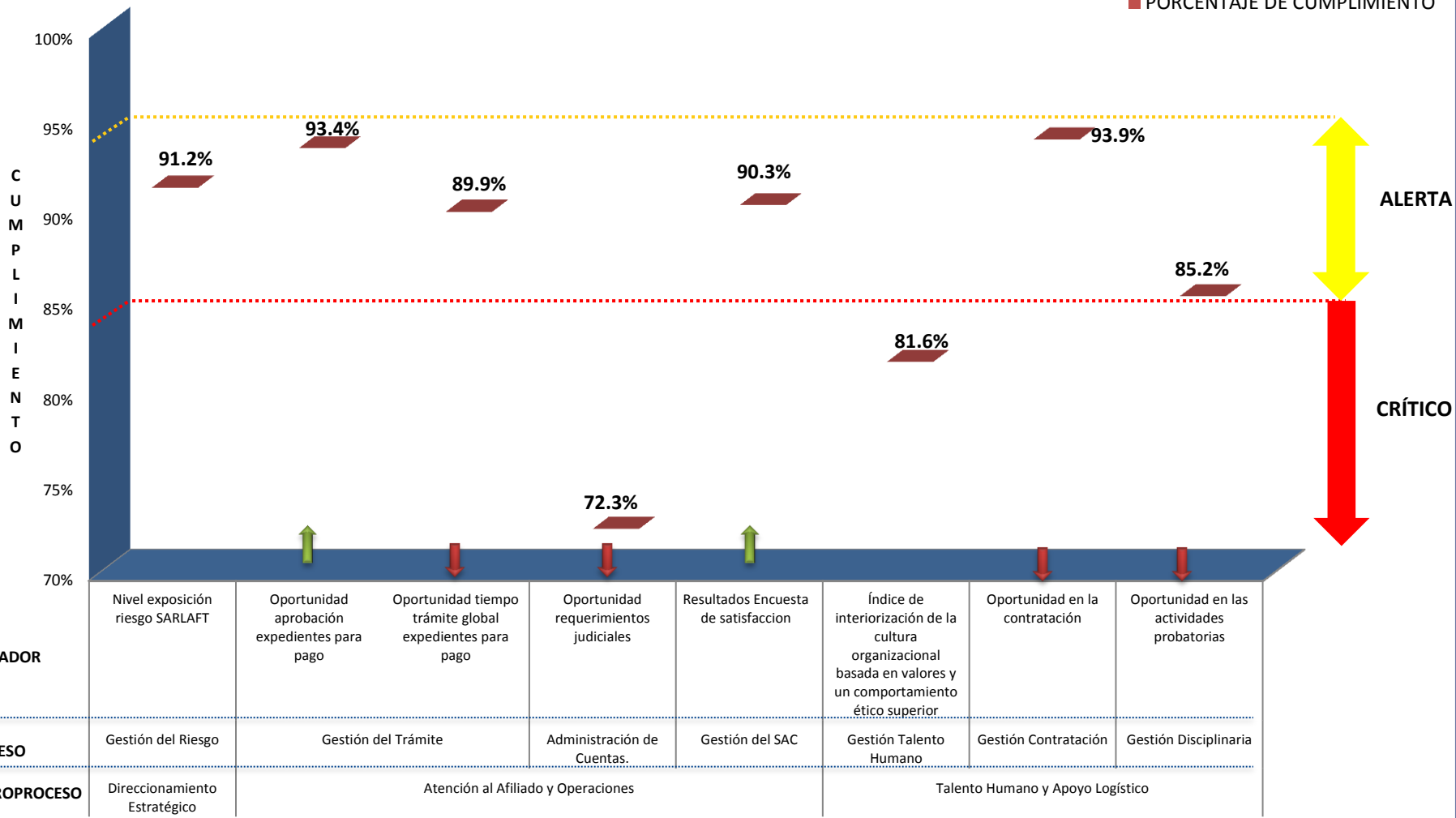


La medición del Sistema Integrado de Gestión muestra el cumplimiento en un 100% en 9 procesos de los 17 que maneja la Entidad.

La gráfica permite identificar aquellos procesos en los cuales se tiene que direccionar los esfuerzos, en busca de cumplir las metas propuestas.

ESCALA DE CUMPLIMIENTO

■ PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO



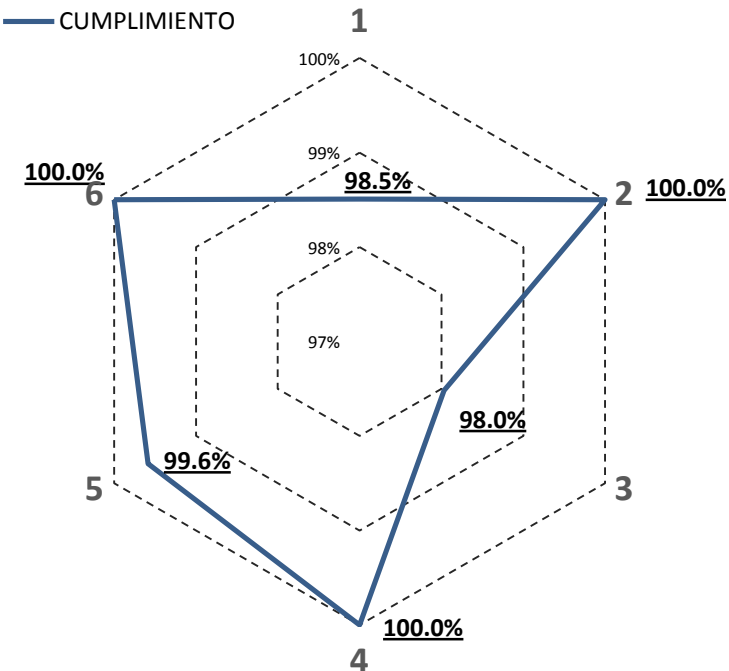
La gráfica anterior muestra los indicadores que al segundo trimestre presentan cumplimiento que los ubican en los rangos de alerta y criticidad, siendo necesario que los Líderes responsables de cada uno de ellos, establezcan estrategias que permitan alcanzar las metas propuestas. La OAPLA realiza seguimiento a la apertura de las acciones correspondientes.



ANÁLISIS INDICADORES CON TENDENCIA DECRECIENTE

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	TRIMESTRE		OBSERVACIONES
			I	II	
Administración de Cuentas	Oportunidad tiempo trámite global expedientes para pago	Trimestral	96.80%	89.88%	Se recibieron 16.431 trámites, de los cuales 13.291 fueron atendidos oportunamente. Los 3.140 fuera del término correspondieron a factores como bloqueos y novedades que deberían ser subsanadas por los afiliados.
	Oportunidad requerimientos judiciales	Trimestral	99.81%	72.34%	En el periodo se recibieron y atendieron 1165 de los cuales 850 se atendieron oportunamente (6 días)
Gestión Talento Humano	Índice de interiorización de la cultura organizacional basada en valores y un comportamiento ético superior	Semestral	N/A	81.57%	Los resultados no fueron muy satisfactorios, ya que el promedio de trabajadores que tienen clara la definición de cada valor fue de 53.02%, la Lealtad fue el valor en donde menos acertaron a la definición con un 33.97% que equivale a 53 de los 156 trabajadores encuestados; el único Valor Institucional que superó la meta fue la Ética, con una asertividad del 65.38%, superando por 0.38% solamente; se recomienda realizar charlas de sensibilización, donde se esté en constante interacción con el tema, subir campañas a intranet, videos del tema y actividades que se relacionen.
Gestión Contratación	Oportunidad en la contratación	Trimestral	100.00%	93.88%	Se radicaron en este período 4 estudios previos de solicitudes de ofertas (1 pública y 3 privadas), los cuales fueron aprobados por la Gerencia. Para la solicitud pública de ofertas se cumplió con el tiempo establecido de máximo 30 días hábiles para la suscripción de dicho Contrato. Para las 3 solicitudes privadas de ofertas se cumplió con el tiempo establecido de máximo 30 días en 2 de ellas y 1 estuvo por fuera del rango (Revisoría Fiscal - suscrito con la firma Amézquita y Cia Ltda). Esto, en razón a que el estudio previo se radicó con 57 días hábiles de antelación al vencimiento del contrato vigente, por cuanto debía pasar por aprobación de la Asamblea de Socios y la Junta Directiva de la Caja. En lo que respecta a Contratación Directa, se radicaron 45 estudios previos los cuales fueron aprobados por la Gerencia. En 43 casos se cumplió con el tiempo establecido de máximo 15 días hábiles para la suscripción de cada Contrato, mientras que 2 Contratos se suscribieron por fuera del término en razón a demoras surtidas por parte de cada Contratista, relacionadas con la presentación de la documentación que se debió aportar para el perfeccionamiento de cada Contrato.
Gestión Disciplinaria	Oportunidad en las actividades probatorias	Trimestral	98.55%	85.21%	En este segundo trimestre se realizaron 103 actividades probatorias, de las cuales 79 cumplieron en oportunidad. Es importante advertir que la no ejecución de las 24 restantes se debe a causas ajenas a la Gestión por parte de este Despacho. Para este caso, este indicador evidencia un 85.21% de cumplimiento frente a la meta propuesta, quedando en un rango ALERTA. De igual forma se remite información de aquellas actividades probatorias que no cumplieron en oportunidad.

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD



CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD
99,40%

↑ 0,03 %

CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD
99,37%

98,5%

1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.

100%

2. Generar Rendimientos financieros con seguridad.

98,0%

3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.

100%

4. Fortalecer y Promover el desarrollo Tecnológico

99,6%

5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad

100%

6. Fomentar prácticas de responsabilidad social empresarial

Desempeño Procesos del SIG

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	MEDIDA	META	ACUMULADO 2015	ACUMULADO
Gestión Estratégica	Modernización del SIG	ACTIVIDADES	81	51	62.96%
Gestión del Riesgo	Buenas prácticas implementadas en ISO 27001	ACTIVIDADES	7	4	57.14%
Gestión del Riesgo	Porcentaje actualización sistemas de riesgos	PROCESOS	17	9	52.94%
Gestión Informática	Avance PETI	ACTIVIDADES	9	4	44.44%
Gestión Informática	Desarrollo del maestro único de datos	FASES	40	20	50.00%
Gestión Informática	Preparación a los requisitos de la norma ISO 27001	REQUISITOS CUMPLIDOS	16	7	43.75%
Gestión de Vivienda y Mercadeo	Soluciones de Vivienda	SOLUCIONES DE VIVIENDA	12650	7665	60.59%
Gestión de Comunicaciones	Cumplimiento plan de comunicaciones	ACTIVIDADES	240	95	39.58%
Gestión del SAC	Desarrollo programa Educación Financiera	ACTIVIDADES	21	15	71.43%
Gestión de Finanzas y Crédito	Ejecución Presupuestal de Gastos	MILLONES DE PESOS	\$ 972,111.00	\$ 654,481.00	67.33%
Gestión de Finanzas y Crédito	Ejecución Presupuestal de Ingresos	MILLONES DE PESOS	\$ 1,101,840.00	\$ 582,273.00	52.85%
Gestión de Finanzas y Crédito	Provisión de recursos	MILLONES DE PESOS	\$ 161,734.00	\$ 75,513.00	46.69%
Gestión Contratación	Seguimiento actividades Plan de Contratación	ACTIVIDADES	60	19	31.67%

- ❑ Cabe destacar que la Entidad viene cumpliendo con su cometido misional de soluciones de vivienda, al haber otorgado 4.185 de 3.598 soluciones de vivienda proyectadas, equivalente al 116.31%.
- ❑ Se programaron 2202 soluciones y se tramitaron 2284 con un cumplimiento del 103.72% de la meta. El incremento obedece a la difusión que se ha venido realizando del modelo V14 en los diferentes medios de comunicación que maneja la entidad.
- ❑ De lo programado de soluciones V8 para el segundo trimestre, de 996 se tramitaron 1501 que corresponde a un 150.7 % de la meta propuesta, superando lo planeado en un 50.7% y con un cumplimiento del 100%.
- ❑ Se adjudicaron 400 soluciones de vivienda en las modalidades de adjudicación vivienda y giro por recursos dentro de los beneficios del Fondo de Solidaridad, dando un cumplimiento del 100% Semestral del indicador.
- ❑ Para el segundo trimestre del año 2015 se logró una desconcentración del servicio de 60.98%. Lo anterior corresponde a 56.244 afiliados atendidos sin incluir la sede principal, respecto al total de afiliados atendidos en el periodo que ascendió a 90.544.
- ❑ Se llevó a cabo sensibilizaciones de la norma ISO 27001.
- ❑ Durante el segundo trimestre se ejecutaron actividades de modernización del SIG, dentro de las cuales se destaca introducción del modelo Leasing Habitacional, la actualización de la imagen de marca en los documentos, migración de documentos según mapa de procesos aprobado y puesta en producción de la prueba piloto de indicadores en SVE.
- ❑ Durante el segundo trimestre de 2015, el comportamiento del IPC se ha estabilizado, lo que influye de manera directa en la utilidad debido a que el reconocimiento de intereses a las cuentas individuales ha sido un poco menor que en el primer trimestre y por ello el margen operacional es mas alto.
- ❑ Al 30 de junio de 2015 la TIR promedio ponderada del portafolio es de 7.70%, E.A. el IPC 12 meses para el mismo mes fue del 4.42% E.A. Se generó un rendimiento de 3.14% por encima del IPC, superando la meta en 14 puntos básicos con una ejecución del 101.95%, principalmente por la estrategia de recomposición de los vencimientos en la parte media y larga de la curva, logrando así un mejor perfil de vencimientos del portafolio acorde con el flujo de caja de la Entidad.
- ❑ El resultado de la medición del índice de satisfacción del afiliado, obtuvo una calificación de 4.5 en el segundo trimestre, de conformidad con el estudio efectuado por DATEXCO, superando en 0.5 la meta establecida en 4 puntos.



❑ IMPLEMENTAR MEJORAS Y SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES QUE SE ENCUENTRAN EN ESCALA CRÍTICA Y DE ALERTA.

- Oportunidad tiempo trámite global expedientes para pago.
- Oportunidad requerimientos judiciales.
- Índice de interiorización de la cultura organizacional basada en valores y un comportamiento ético superior.
- Oportunidad en la contratación.
- Oportunidad en las actividades probatorias.

❑ REALIZAR ANÁLISIS A FONDO DEL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DESDE LA FUENTE.

❑ DAR APERTURA DE MANERA INMEDIATA A LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRODUCTO DEL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DEL SEGUNDO TRIMESTRE



ESTADÍSTICA TOTAL DE INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN

Macroproceso Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Ambiental	Total general
Direccionamiento Estratégico	15	6	4		25
Gestión Estratégica	5	1	1		7
Gestión del Riesgo		3	3		6
Gestión Informática	8				8
Gestión Jurídica	2	2			4
Gestión de Vivienda y Proyectos	19	1	1		21
Gestión de Vivienda y Mercadeo	11	1	1		13
Gestión de Comunicaciones	8				8
Atención al Afiliado y Operaciones	16	8	3		27
Gestión del Trámite	4	2	3		9
Administración de Cuentas.	5	5			10
Gestión del SAC	7	1			8
Gestión Financiera	6	3	1		10
Gestión Tesorería		1	1		2
Gestión de Finanzas y Crédito	6	2			8
Talento Humano y Apoyo Logístico	9	6	2	3	20
Gestión Talento Humano	2		1		3
Gestión Contratación		4	1	1	6
Gestión Documental	2	1			3
Servicios Administrativos	2			2	4
Gestión Disciplinaria	3	1			4
Evaluación de la Gestión	2	1			3
Auditoría y Control	2	1			3
Total general	67	25	11	3	106



EDIFICAMOS CON
SUENOS
CON EL
CORAZON

