



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



INFORME DE RESULTADOS MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

III TRIMESTRE 2015

REQUISITOS DE LA AFILIADO

SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

PROCESOS ESTRATÉGICOS

97,6%

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



PROCESOS MISIONALES

98,7%

GESTIÓN DE VIVIENDA Y PROYECTOS



ATENCIÓN AL AFILIADO Y OPERACIONES

GESTIÓN FINANCIERA



PROCESOS APOYO

99,2%

TALENTO HUMANO Y APOYO LOGÍSTICO



PROCESOS EVALUACIÓN

100%

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN



TIPO DE PROCESO

MACROPROCESO

PROCESO



98.69%

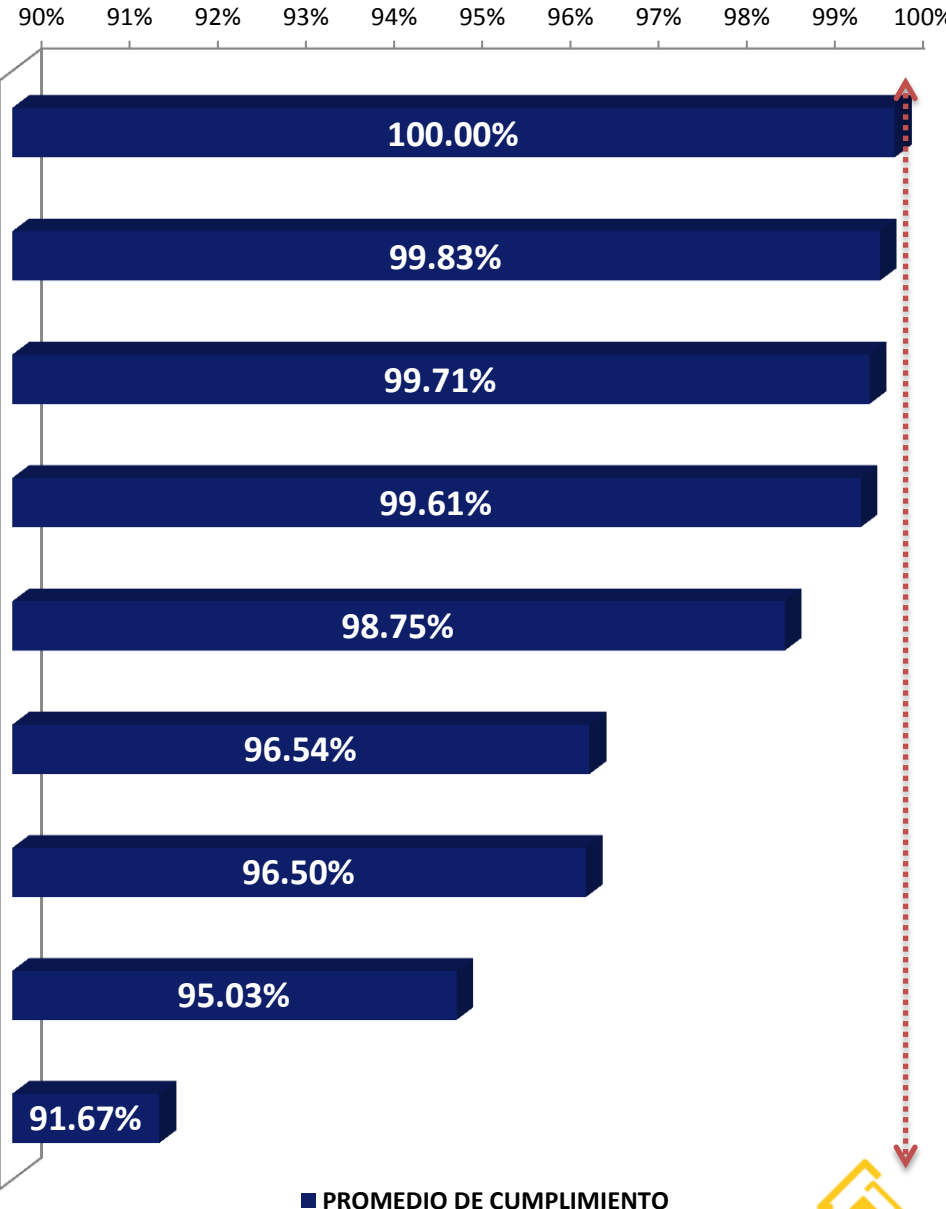
Auditoria y Control, Gestión de Comunicaciones, Gestión del Trámite, Gestión Documental, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Gestión Tesorería, Servicios Administrativos



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.

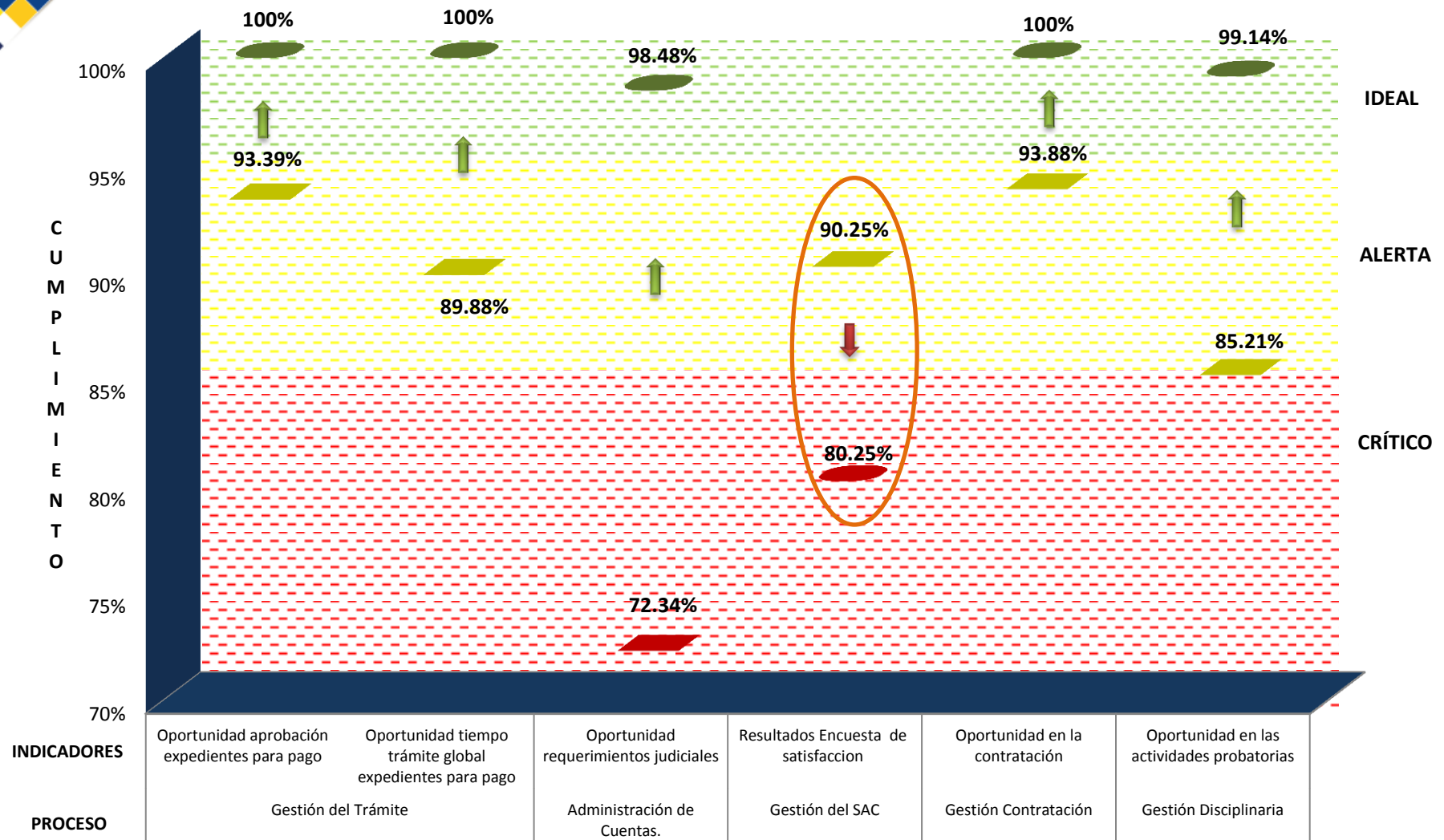
Administración de Cuentas.
Gestión Disciplinaria
Gestión de Vivienda y Mercadeo
Gestión Estratégica
Gestión de Finanzas y Crédito
Gestión Contratación
Gestión del SAC
Gestión del Riesgo



■ PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO



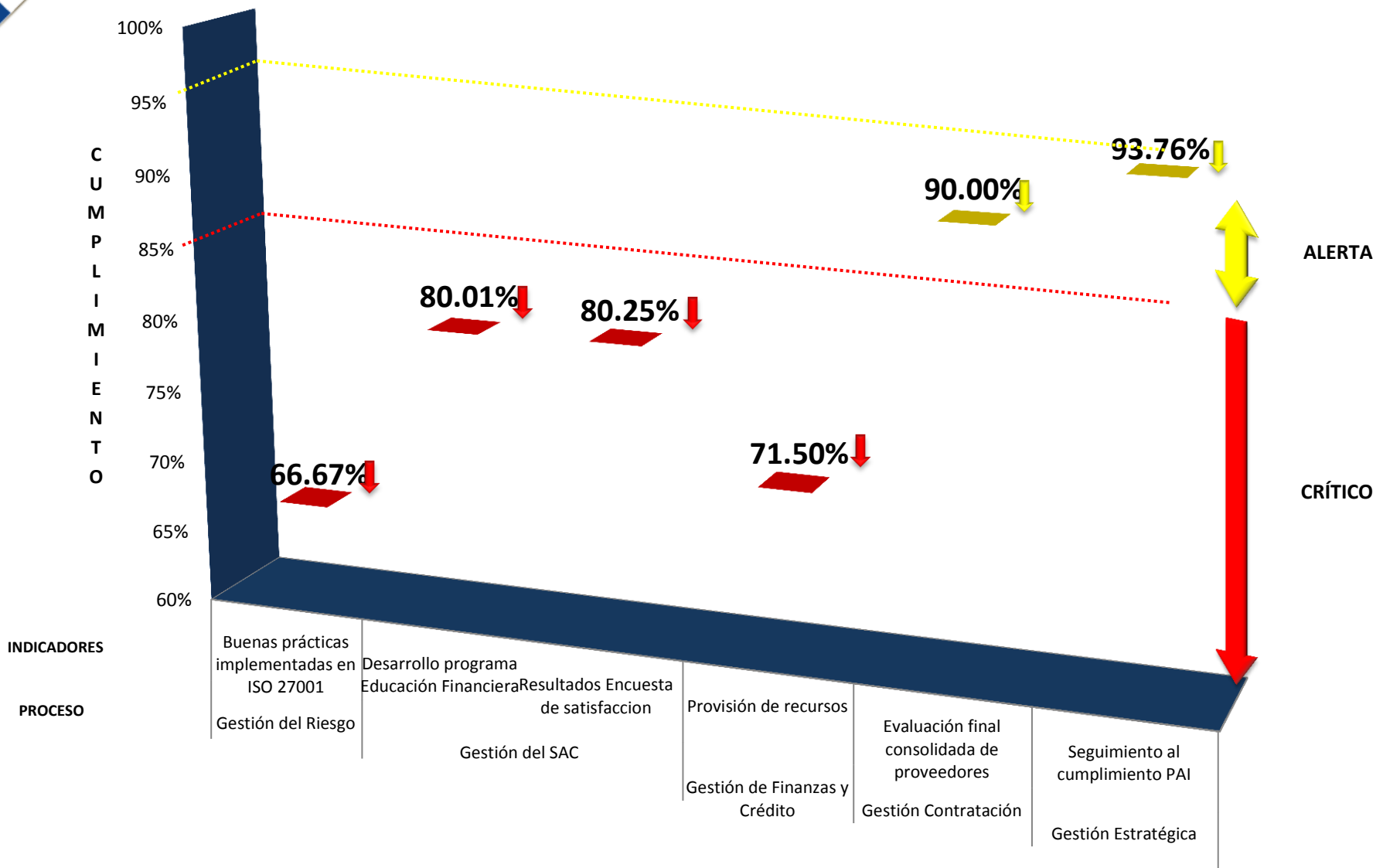
TRATAMIENTO INDICADORES DEL SEGUNDO TRIMESTRE



La gráfica muestra el resultado de la apertura de las acciones correctivas y preventivas para el tratamiento de los indicadores que quedaron en estado crítico y alerta en el segundo trimestre y su correspondiente seguimiento.



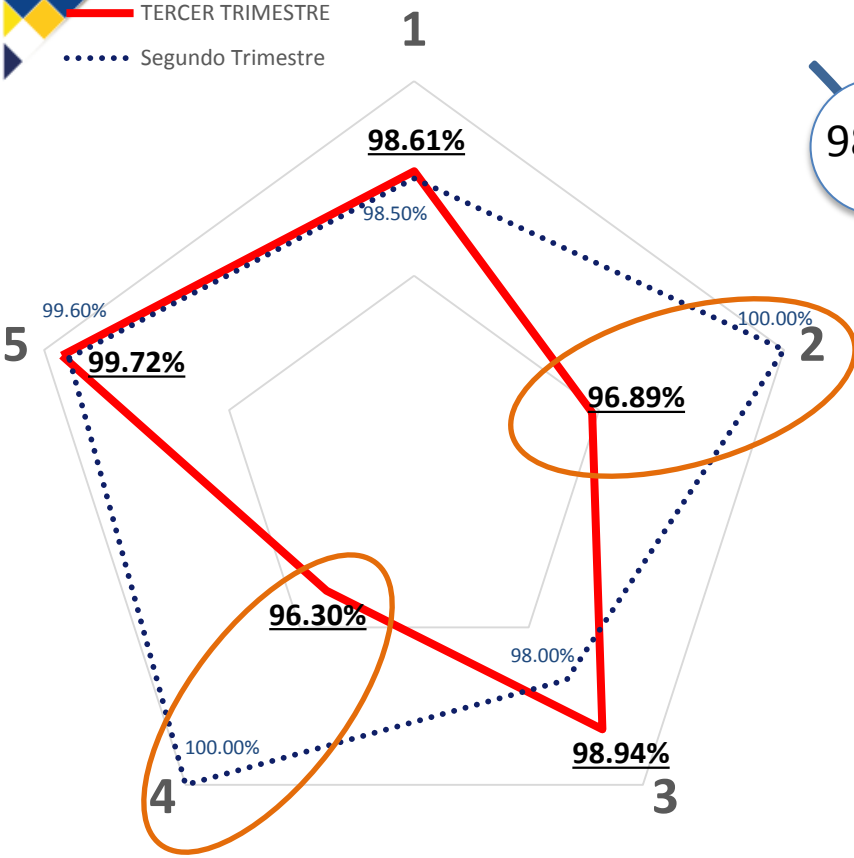
ESCALA DE CUMPLIMIENTO TERCER TRIMESTRE



La gráfica anterior muestra los indicadores que al tercer 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.

Desempeño Procesos del SIG

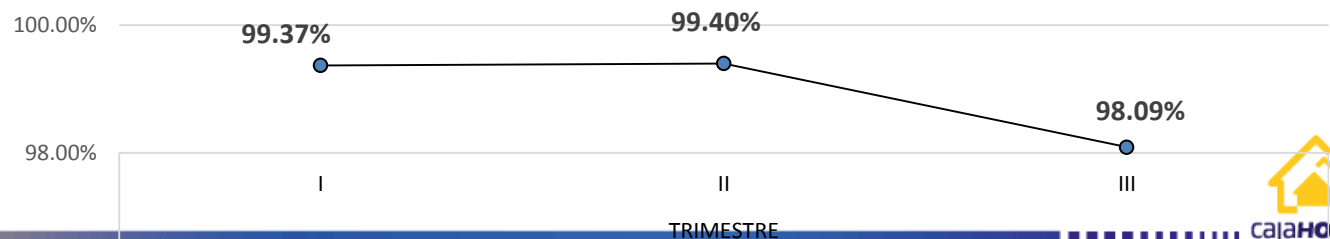
CUMPLIMIENTO OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD



CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD
98,09%

- 98,6% **1.** Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.
- 96,9% **2.** Generar Rendimientos financieros con seguridad.
- 98,9% **3.** Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.
- 96,3% **4.** Fortalecer y Promover el desarrollo Tecnológico
- 99,7% **5.** Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad
- N/A **6.** Fomentar prácticas de responsabilidad social empresarial

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL 2015



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

- Seguimiento al cumplimiento Plan de acción institucional – PAI (Alerta)
- Evaluación final consolidada de proveedores (Alerta)
- Desarrollo programa Educación Financiera (Crítico) **ACCIÓN CORRECTIVA**
- Resultados Encuesta de satisfacción (Crítico) **ACCIÓN CORRECTIVA**
- Provisión de recursos (Crítico) **ACCIÓN CORRECTIVA**
- Buenas prácticas implementadas en ISO 27001 (Crítico) **ACCIÓN CORRECTIVA**

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

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



- La Entidad viene cumpliendo con su cometido misional de soluciones de vivienda, al haber otorgado 3.711 de 3.263 soluciones de vivienda proyectadas, equivalente al 113.73%.
- Se programaron 2453 soluciones y se tramitaron 2377 con un cumplimiento del 96.90% de la meta trimestral.
- De lo programado de soluciones V8 para el tercer trimestre, de 810 se tramitaron 1334 que corresponde a un 164.69 % de la meta propuesta, superando lo planeado en un 64.69% y con un cumplimiento del 100%.
- Para el tercer trimestre del año 2015 se logró una desconcentración del servicio de 62.38% correspondiente a 65.551 afiliados atendidos sin incluir la sede principal, sobre el total afiliados atendidos en el periodo que corresponde a 105.084.



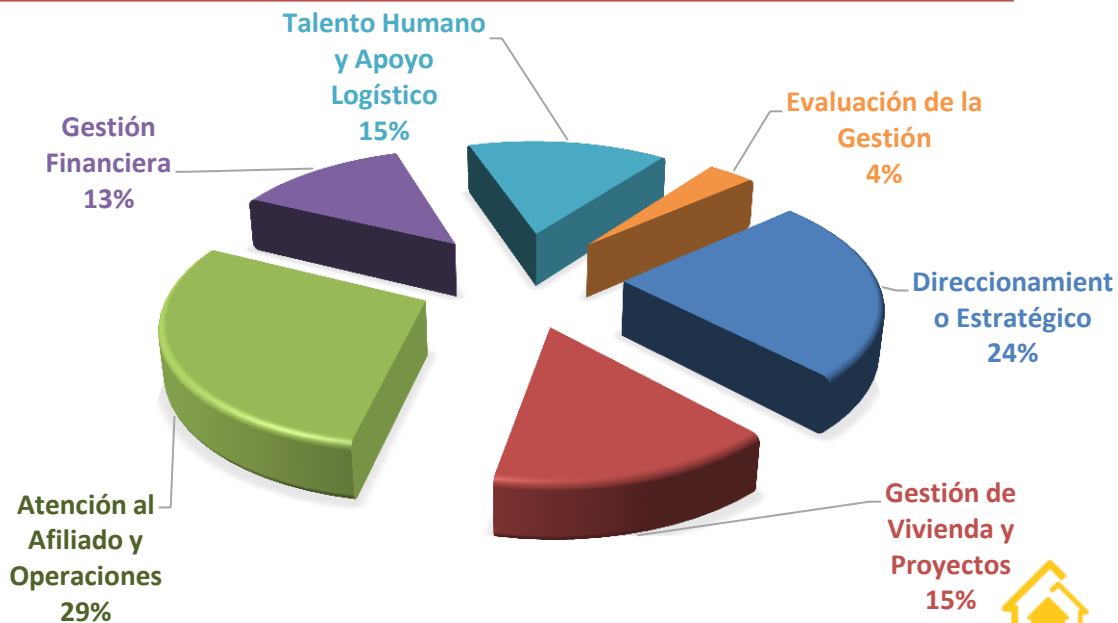
- Durante el tercer trimestre se ejecutaron actividades de modernización del SIG, dentro de las cuales se destaca la puesta en producción de la automatización de los indicadores seleccionados en SVE.
- Para el tercer trimestre se alcanzó una provisión de recursos por \$38.127 millones, acumulando en el año \$115,640 millones respecto a la meta de \$161.734 millones, alcanzando un resultado acumulado del 72%. La disminución de la utilidad por el reconocimiento de intereses de las cuentas individuales, influyó en el valor a provisionar.
- Al 30 de septiembre de 2015 la TIR promedio ponderada del portafolio es de 8.19%, E.A.
- El resultado de la medición del índice de satisfacción del afiliado, obtuvo una calificación de 4.31, de conformidad con el estudio efectuado por DATEXCO. La meta está establecida en 4



ESTADÍSTICA TOTAL DE INDICADORES OBJETO DE LA MEDICIÓN

MACROPROCESO	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total general
Direccionamiento Estratégico	15	3	3	21
Gestión de Vivienda y Proyectos	11	1	1	13
Atención al Afiliado y Operaciones	15	7	3	25
Gestión Financiera	6	4	1	11
Talento Humano y Apoyo Logístico	7	5	1	13
Evaluación de la Gestión	2	1		3
Total general	56	21	9	86

DISTRIBUCIÓN DE INDICADORES POR MACROPROCESO





EDIFICAMOS CON
SUENOS
CON EL
CORAZON

