



MINDEFENSA



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



Análisis desempeño de procesos tercer trimestre 2017



Agenda

- 🏠 Presentación de objetivos.
- 🏠 Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG, tercer trimestre de 2017.
- 🏠 Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, tercer trimestre de 2017.
- 🏠 Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, tercer trimestre de 2017.
- 🏠 Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos, tercer trimestre de 2017.
- 🏠 Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, tercer 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 tercer trimestre de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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



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



Total indicadores objeto de la medición

98



23 indicadores de nivel estratégico
75 indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento

Eficacia

96.54%

Eficiencia

92.26%

Efectividad

95.10%

Ambiental

100%

67 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

22 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

7 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

2 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo sostenible

Distribución de indicadores por tipo de proceso

Estratégico

23

Misional

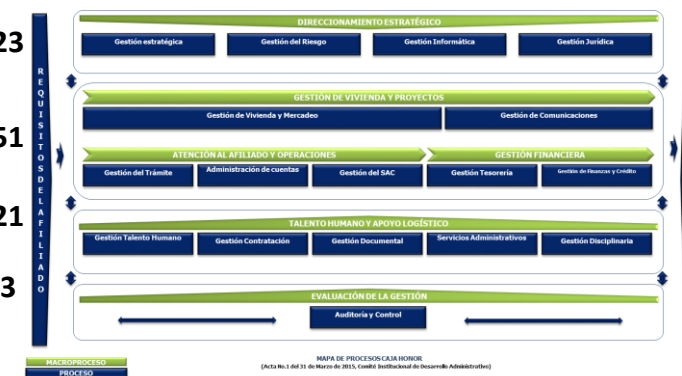
51

Apoyo

21

Evaluación

3



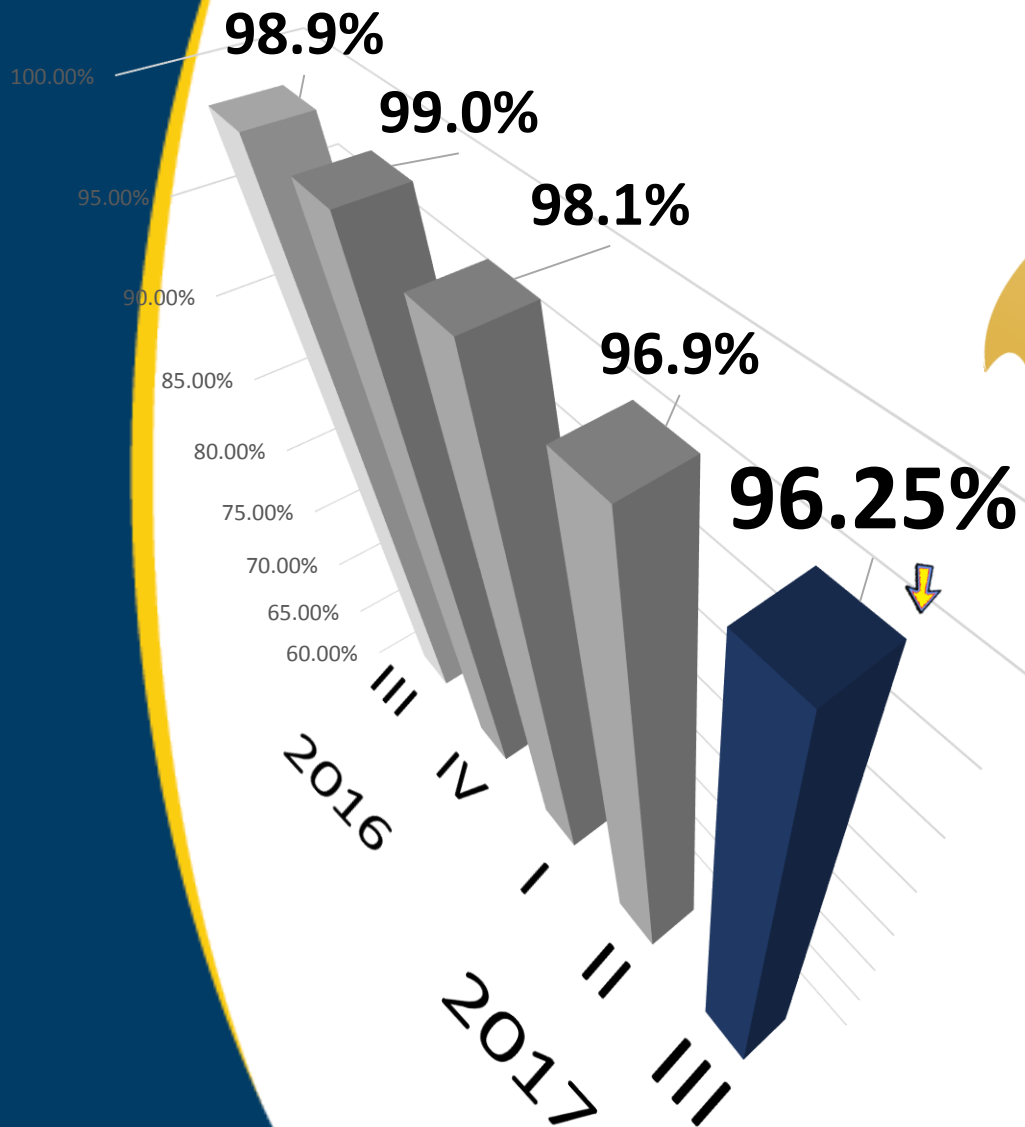
Para la vigencia, la Entidad cuenta con 111 indicadores. Debido a la frecuencia de medición, 98 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el tercer trimestre de 2017. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

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



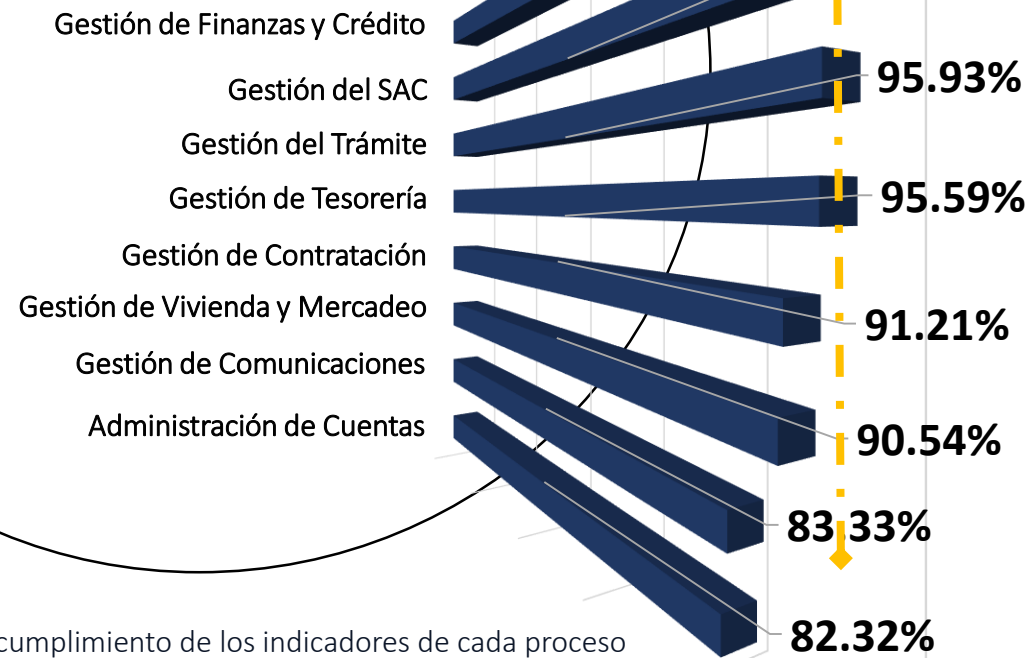
Desempeño de procesos III trimestre

Para el Trimestre III - 2017, el SIG de Caja Honor obtuvo en la medición del desempeño de procesos un



96.25%

Auditoría y Control, Gestión del Riesgo, Gestión Disciplinaria, Gestión Estratégica, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Servicios Administrativos, Gestión Documental



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

4. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, tercer trimestre de 2017.

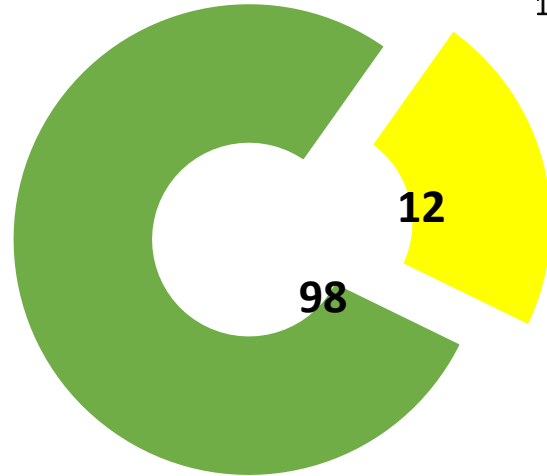


Gestión de acciones del SIG y SGSI - III trimestre 2017



OPORTUNAS
89.09%

INOPORTUNAS
10.91%



META 80%

CUMPLIMIENTO
100%

Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

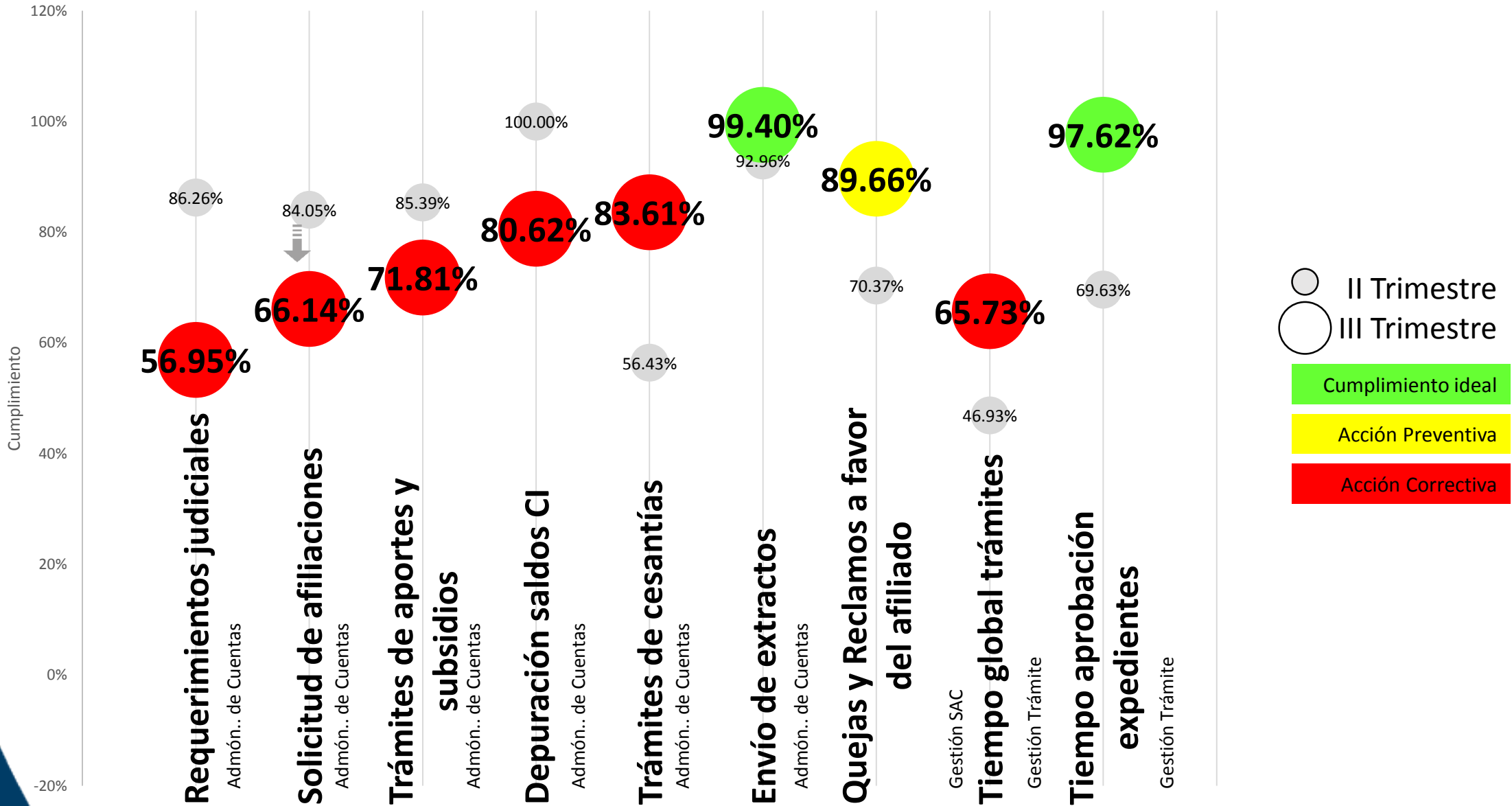
PROCESO	OPORTUNAS	INOPORTUNAS	Total general
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	3		3
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	22	2	24
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	2		2
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	8	2	10
GESTIÓN DEL RIESGO	6	2	8
GESTIÓN DEL SAC	17		17
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	2	9
GESTIÓN DEL TRÁMITE	9	2	11
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	2
GESTIÓN INFORMÁTICA	15	1	16
GESTIÓN JURÍDICA	1		1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7		7

Para el tercer trimestre del 2017, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de 110 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 89.09% correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.

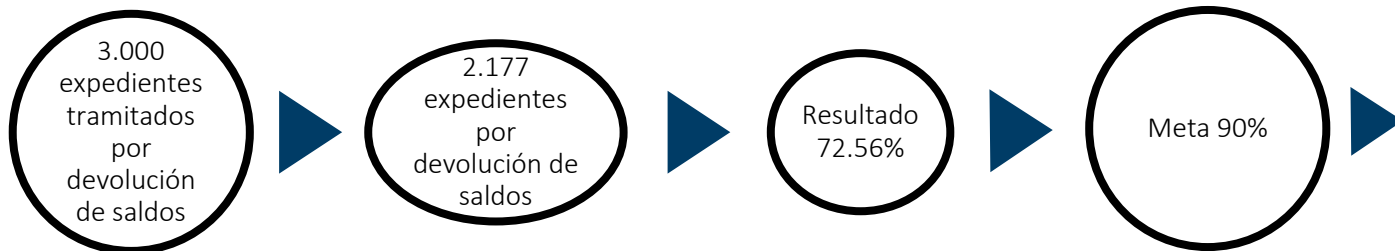
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos, tercer trimestre de 2017.



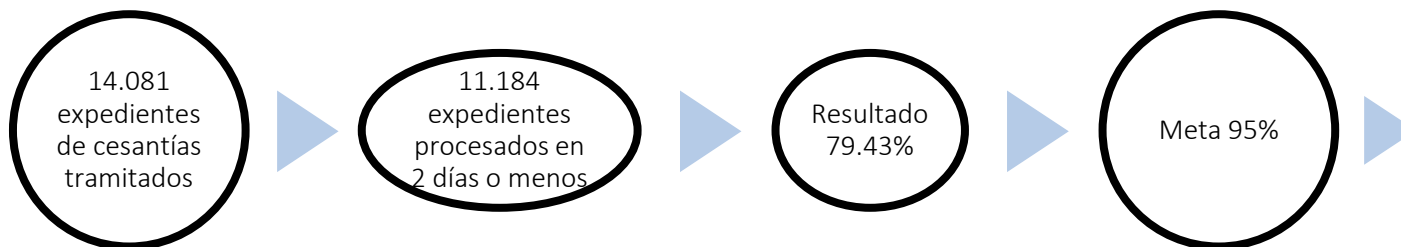
Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones



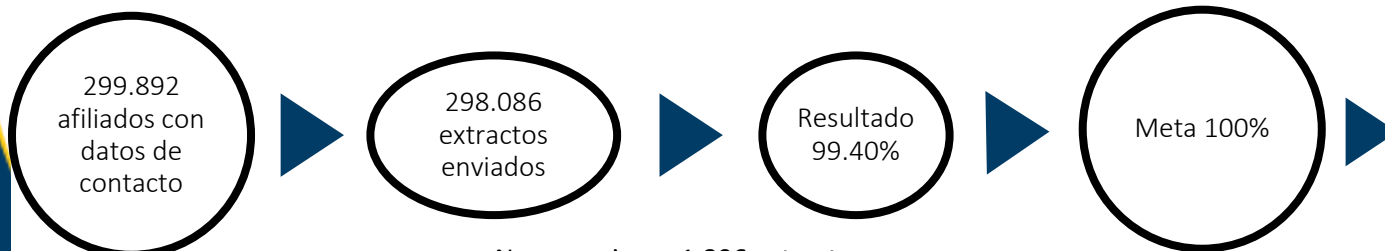
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS



823 trámites se procesaron en más de dos días.



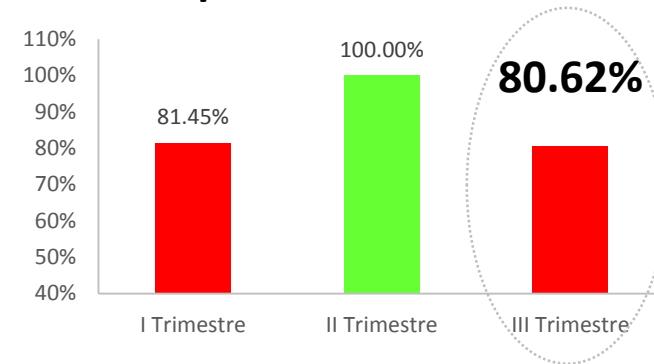
2.897 expedientes de cesantías se realizaron en un tiempo superior a 2 días



No se enviaron 1.806 extractos.

Cumplimiento III Trimestre

Depuración saldos CI

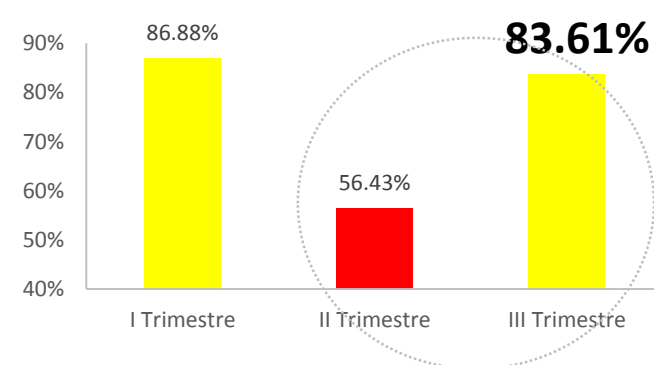


OBSERVACIÓN



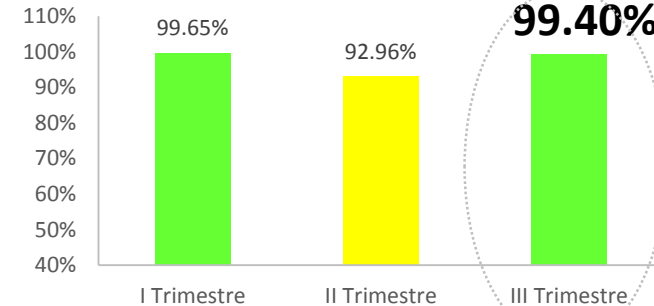
Abrir acción correctiva

Trámites de cesantías



Acción abierta NC 252

Envío de extractos

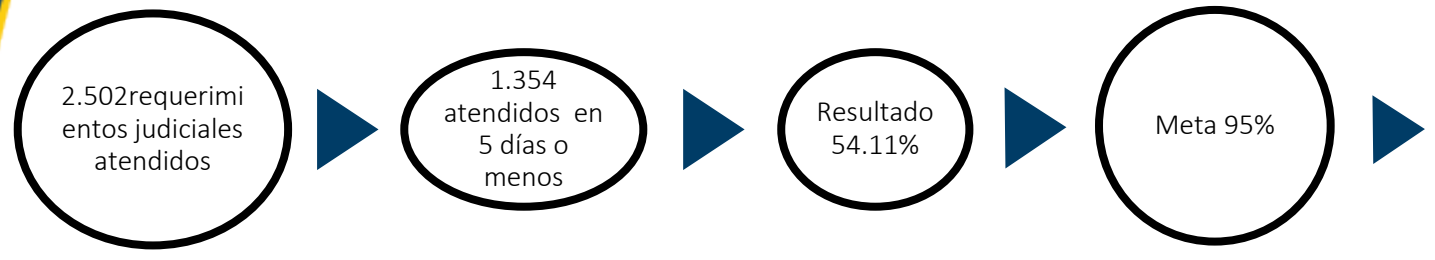


Cumplimiento ideal

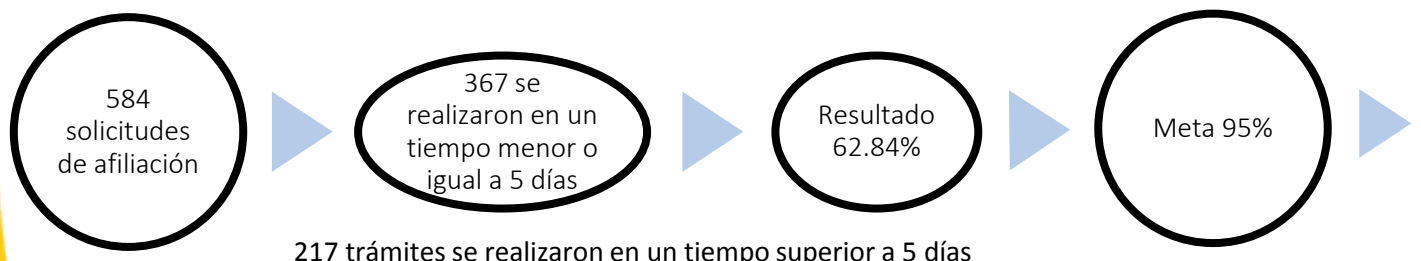
Acción Preventiva

Acción Correctiva

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS



1148 requerimientos fueron tramitados en un tiempo superior a 5 días.



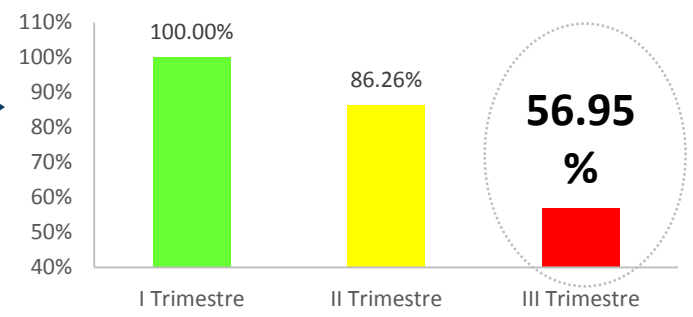
217 trámites se realizaron en un tiempo superior a 5 días



3.276 trámites se procesaron en más de dos días.

Cumplimiento III Trimestre

Requerimientos judiciales

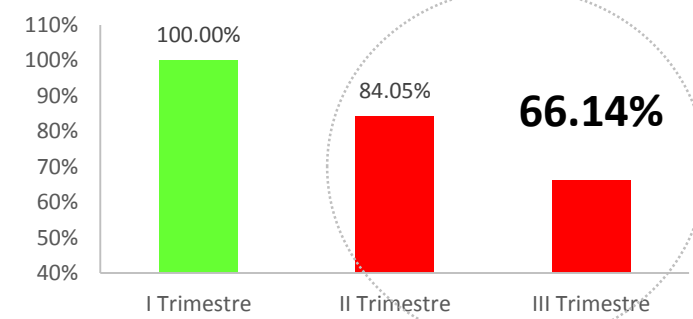


OBSERVACIÓN



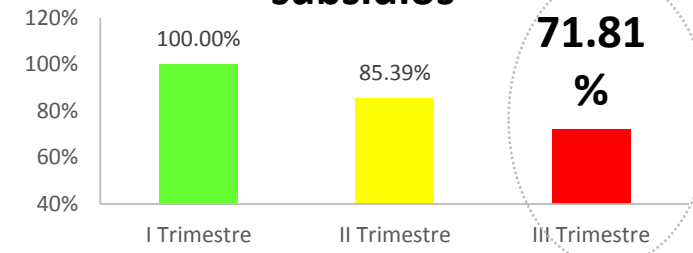
Abrir Acción Correctiva (AM149)

Solicitud de afiliaciones



Acción abierta NC 253

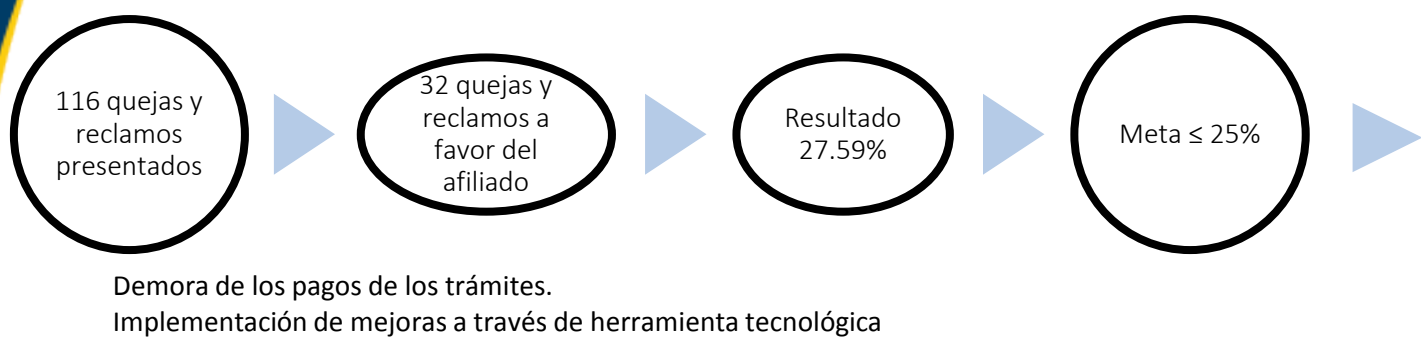
Trámites de aportes y subsidios



Abrir Acción Correctiva

- Cumplimiento ideal
- Acción Preventiva
- Acción Correctiva

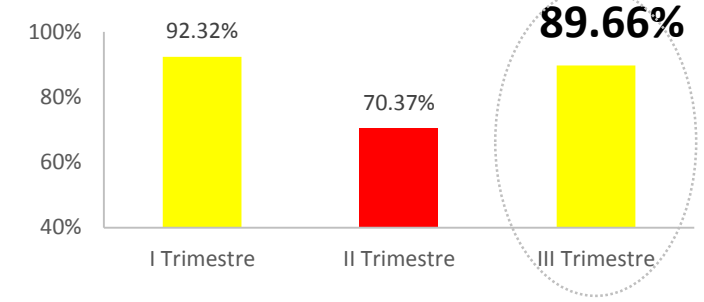
GESTIÓN DEL SAC



Demora de los pagos de los trámites.
Implementación de mejoras a través de herramienta tecnológica

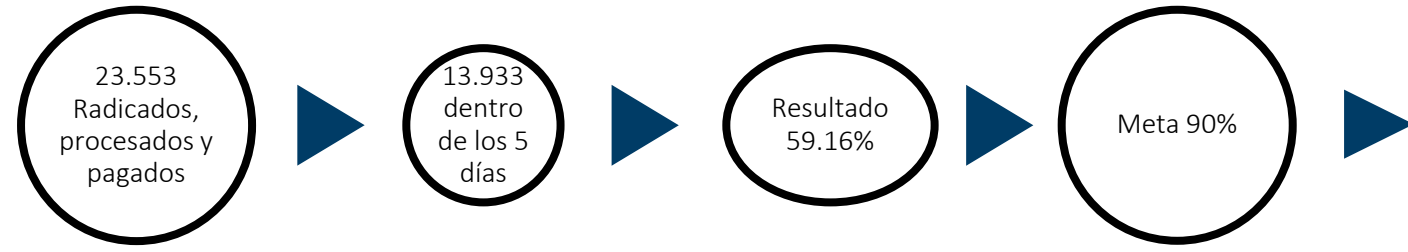
Cumplimiento III Trimestre

Quejas y Reclamos a favor del afiliado



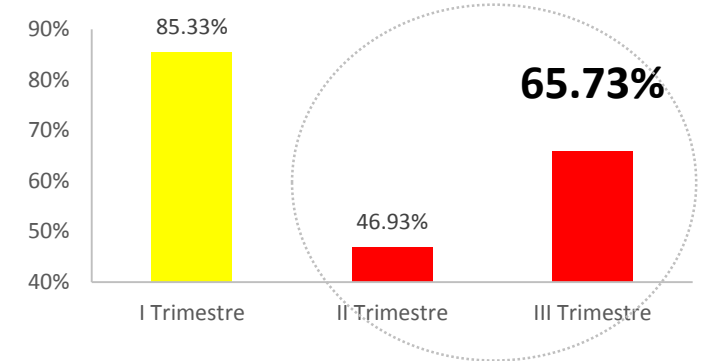
OBSERVACIÓN
↓
Acción abierta NC 254

GESTIÓN DEL TRÁMITE

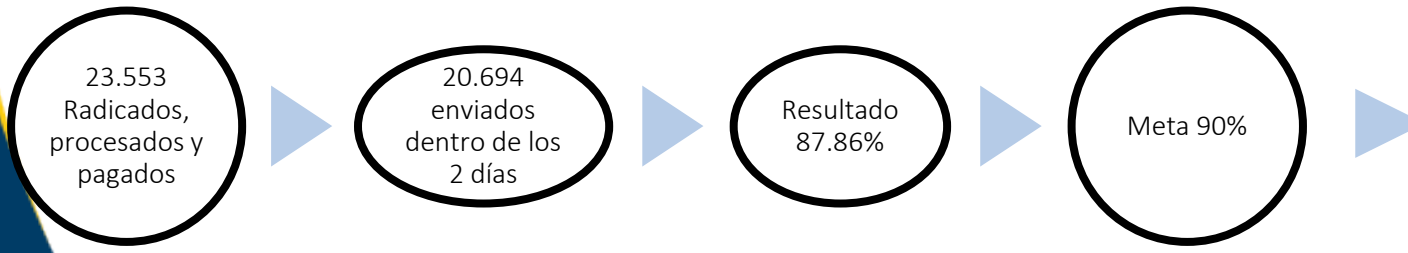


Los 9.620 restantes fueron tramitados en un tiempo superior a 5 días.

Tiempo global trámites

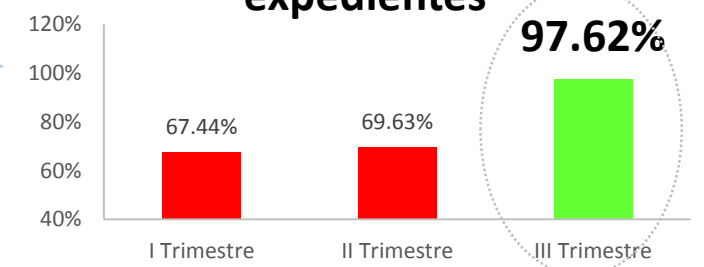


Abrir Acción Correctiva (AP132)



Los 2.859 trámites fueron enviados al proceso de operaciones en un tiempo mayor a 2 días.

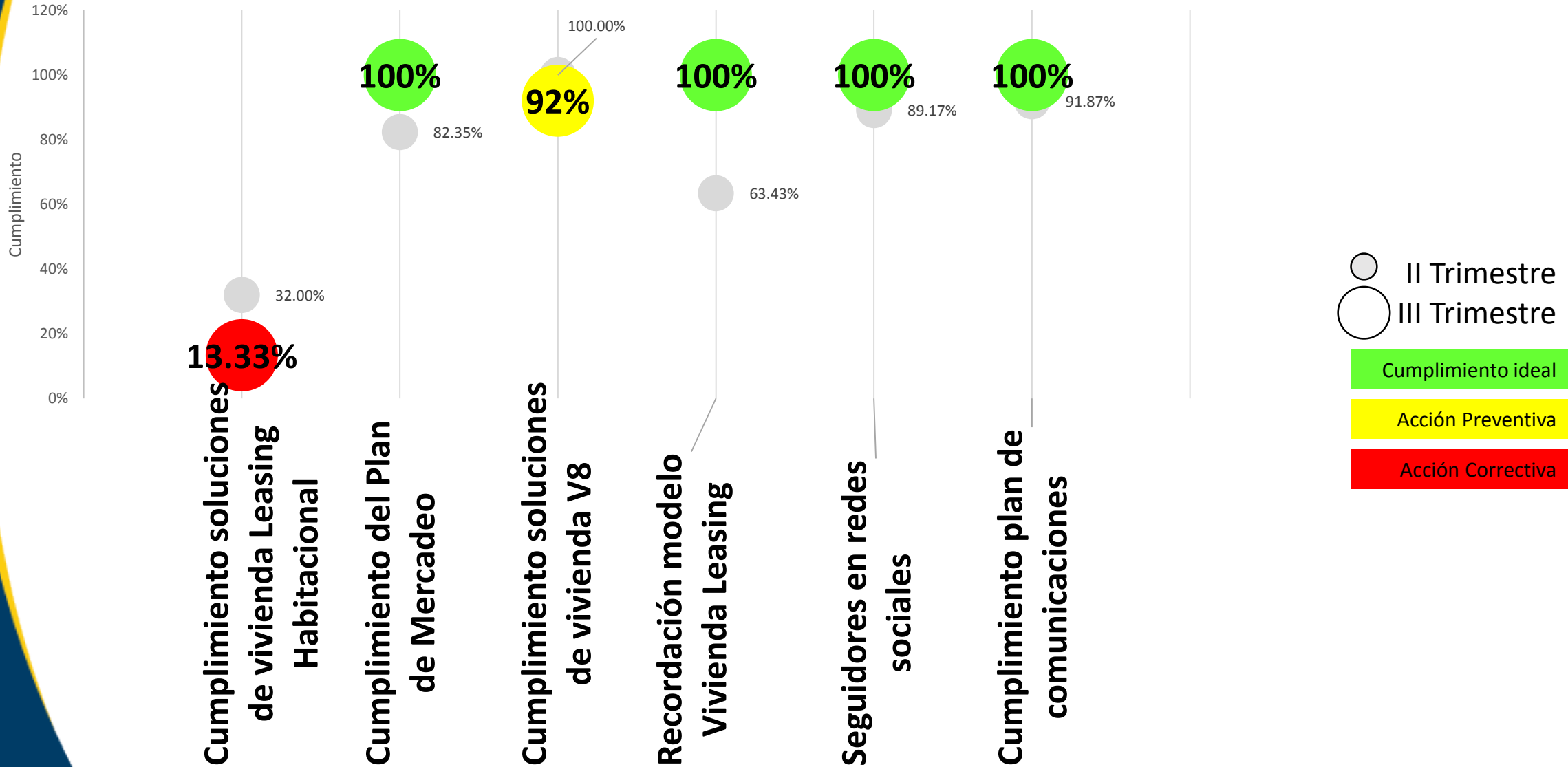
Tiempo aprobación expedientes



NC 229

- Cumplimiento ideal
- Acción Preventiva
- Acción Correctiva

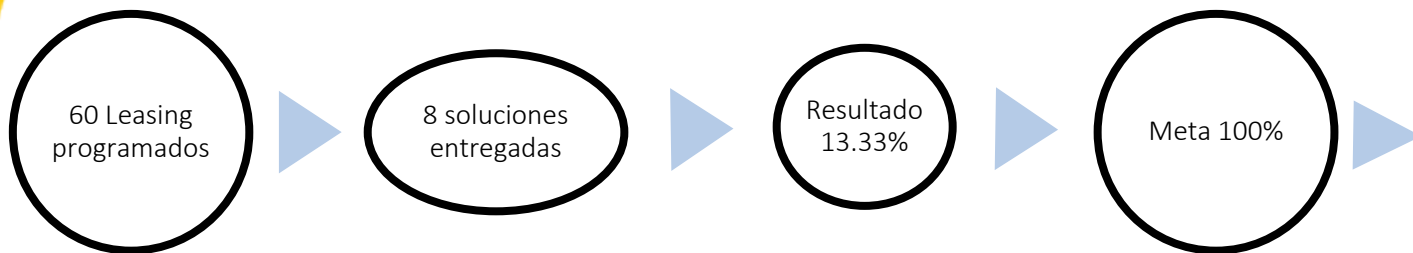
Subgerencia de Vivienda y Proyectos



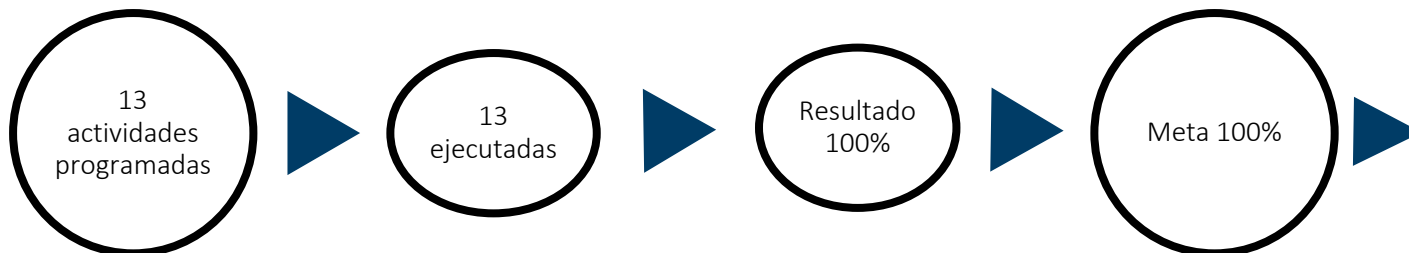
Gestión de Vivienda y Mercadeo

Gestión de Comunicaciones

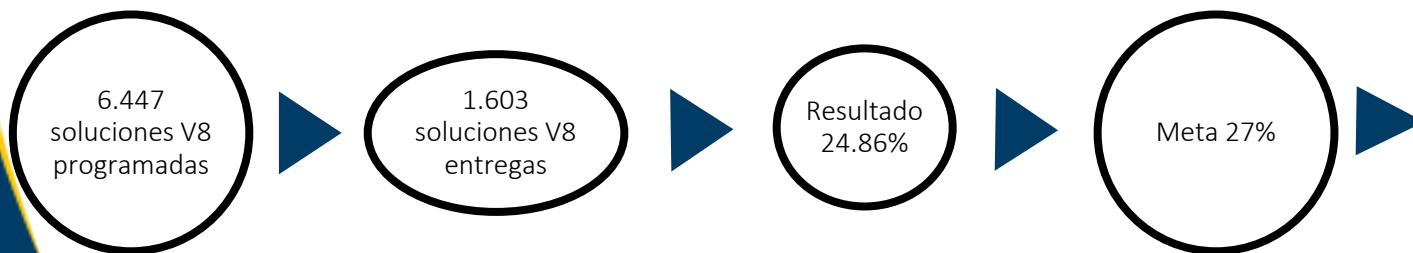
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO



Al tercer trimestre de 2017 se han presentado 33 soluciones de vivienda bajo la modalidad Leasing habitacional, logrando un cumplimiento del 13.33% frente a la meta trazada para el año de 180 soluciones de vivienda.



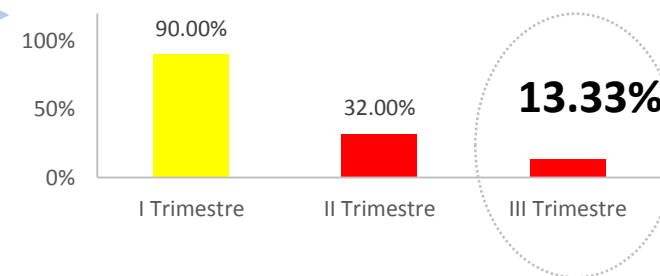
Realización de ferias inmobiliarias realizadas en las ciudades de Bogotá y Cali, donde se logró atender a 3.151 afiliados los cuales tuvieron la oportunidad de contar con 751 proyectos inmobiliarios de 77 constructoras, cuatro inmobiliarias y la oferta de 6 entidades financieras, logrando cerrar 72 negocios por parte de las constructoras. De esta manera se obtuvo un cumplimiento del 100.00% respecto a la meta programada.



De las 6.447 soluciones de vivienda programadas por el modelo V8 para la vigencia 2017, al tercer trimestre se han entregado 5.409, arrojando un cumplimiento acumulado del 83.90% con corte al 30 de septiembre.

Cumplimiento III Trimestre

Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional

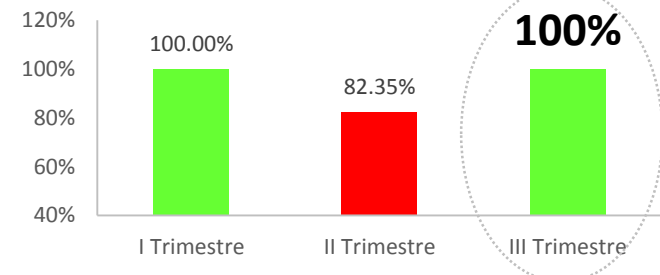


OBSERVACIÓN



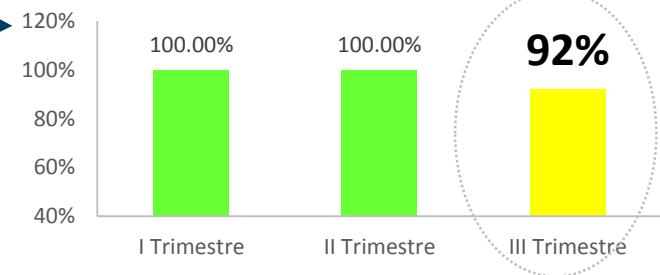
Acción abierta NC 228

Cumplimiento del Plan de Mercadeo



NC 255

Cumplimiento soluciones de vivienda V8

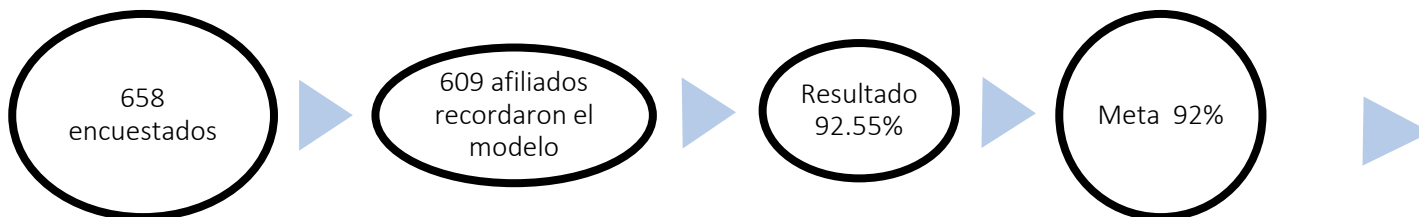


Acumulado del 83.9% frente al 81.4% programado. No abrir acción.

Cumplimiento ideal

Acción Preventiva

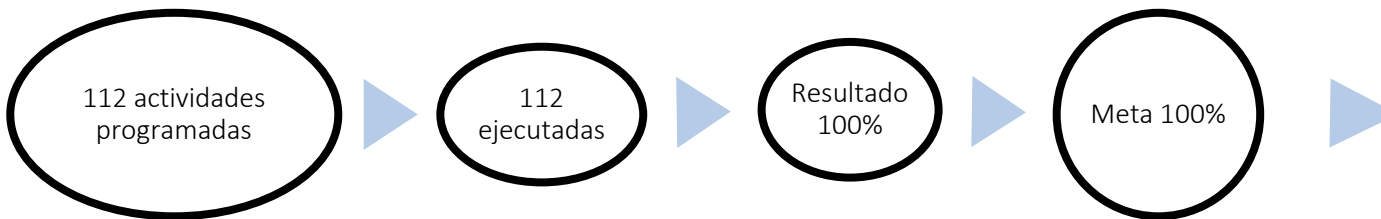
Acción Correctiva



Se fortaleció la divulgación del modelo, mediante el reconocimiento de sus características y beneficios comenzando por los directores de comunicación que integran las oficinas de prensa de diferentes entidades institucionales en las cuales se identifican afiliados de Caja Honor.
Se modificaron los mensajes para aclarar la terminología de leasing.



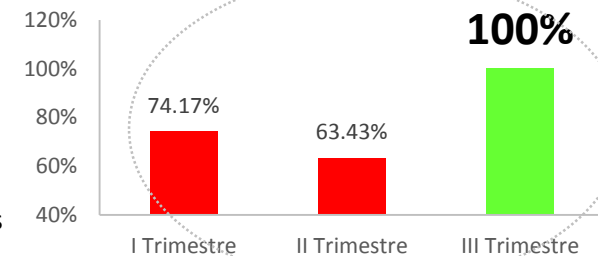
Se incrementó la frecuencia de publicación en los contenidos de redes sociales.
Participación de los Líderes Regionales.
Interacción en las campañas digitales del Gobierno.



El Proceso cumplió con el total de actividades programadas para el tercer trimestre de 2017, y de igual manera quedó al día con las actividades reprogramadas del trimestre anterior.

Cumplimiento III Trimestre

Recordación modelo Vivienda Leasing

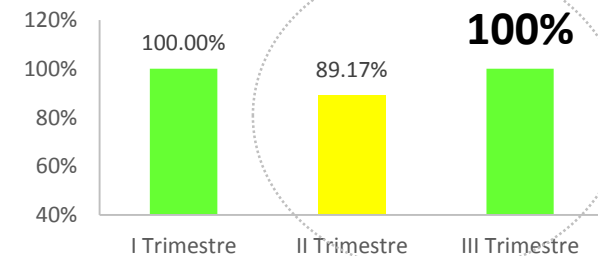


OBSERVACIÓN



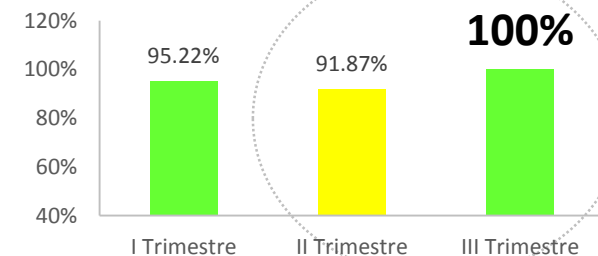
NC 249

Seguidores en redes sociales



AP 136

Cumplimiento plan de comunicaciones



AP 136

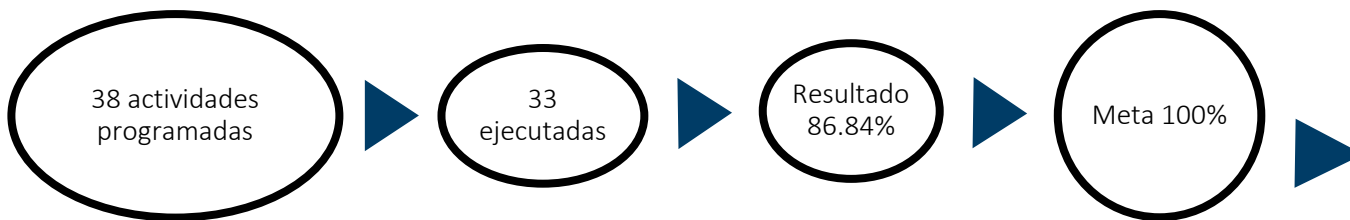
Cumplimiento ideal

Acción Preventiva

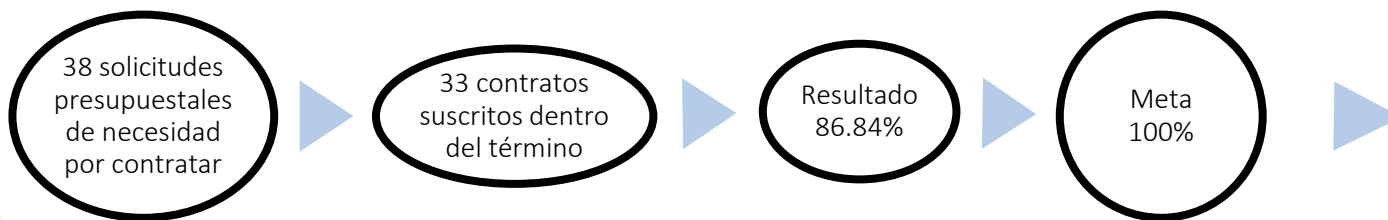
Acción Correctiva

Subgerencia Administrativa

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN



Reprogramaciones de actividades para el último trimestre.



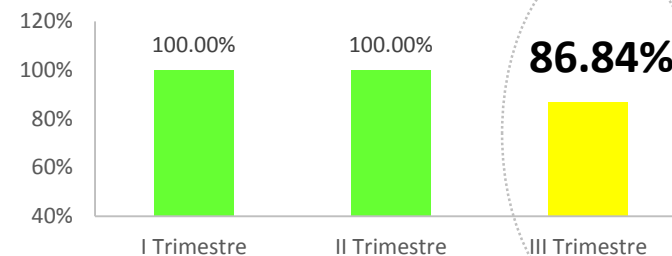
5 contratos suscritos fuera del termino (Contratación directa de 15 días hábiles para la suscripción del contrato y 30 días hábiles para la modalidad de Solicitud Pública y Privada).

Cumplimiento III Trimestre

OBSERVACIÓN

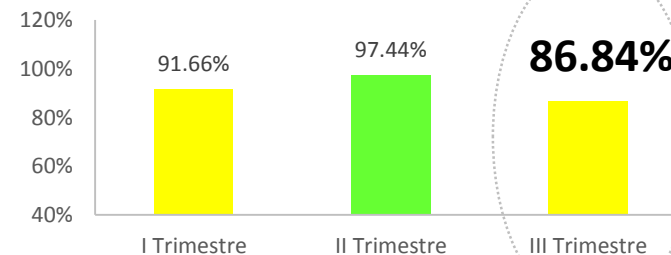


Cumplimiento del plan de contratación



Acumulado del 68.13% frente al 63.73% programado. No abrir acción

Oportunidad en la contratación



Abrir Acción Preventiva

Cumplimiento ideal

Acción Preventiva

Acción Correctiva

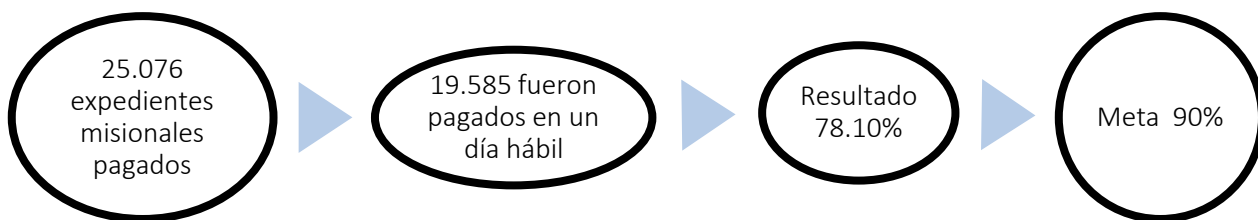
Subgerencia Financiera

GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO

Al III trimestre, se han recaudado \$248 millones de 58 Leasing Habitacional colocados. A la fecha cada una de estas obligaciones se encuentra al día en sus pagos y con calificación A.

Se espera para el IV trimestre que cada una de las obligaciones colocadas sigan cumpliendo con su plan de pagos

GESTIÓN DE TESORERÍA



Los trámites que se pagaron en más de un (1) día, corresponden a decisiones tomadas con el fin de no afectar el flujo de caja de la Entidad y cumplir el VaR de liquidez.

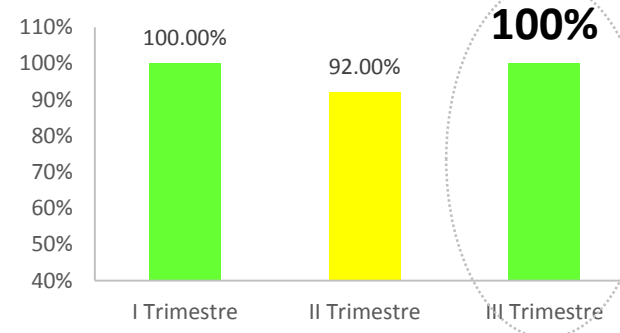
Cumplimiento ideal

Acción Preventiva

Acción Correctiva

Cumplimiento III Trimestre

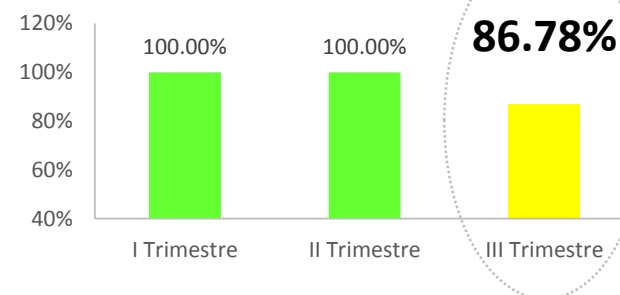
Eficiencia recaudo cartera



OBSERVACIÓN

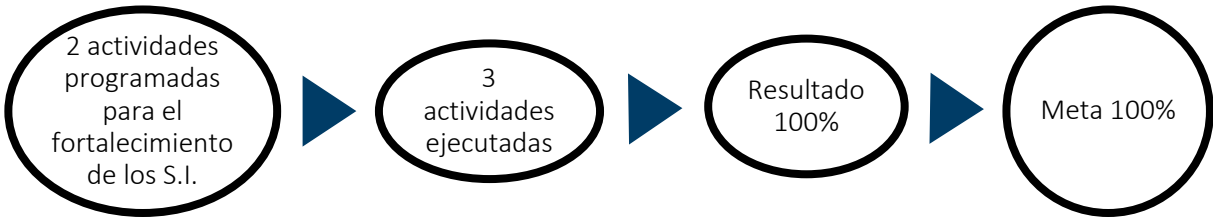


Tiempo de pago expedientes



A tercer trimestre se ha realizado en 1 día hábil el pago 69.219 expedientes de un total de 75.899 por pagar lo que representa un cumplimiento superior a 1 95% por tanto no requiere acción preventiva.

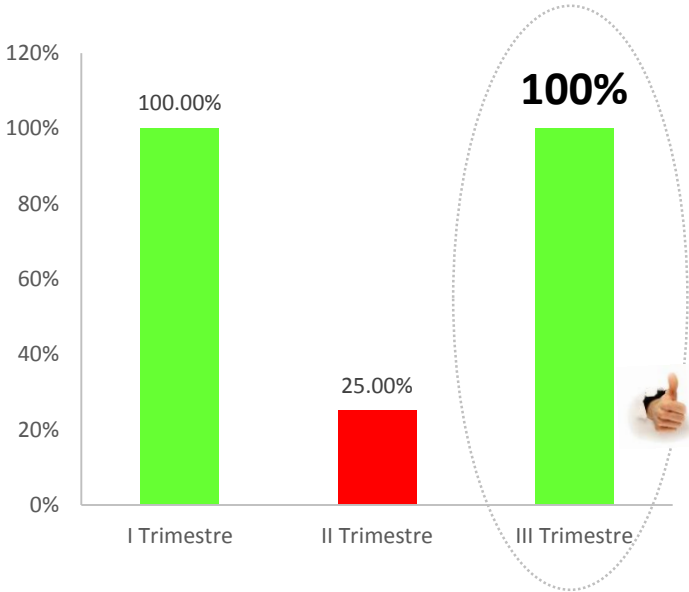
GESTIÓN DE INFORMÁTICA



Se completó actividad contractual correspondiente al segundo trimestre, igualmente se realizó etapa de entendimiento y se encuentra en ejecución la implementación y parametrización de la herramienta CRM Dynamics.

Cumplimiento III Trimestre

Fortalecer Sistemas Información



Cumplimiento ideal

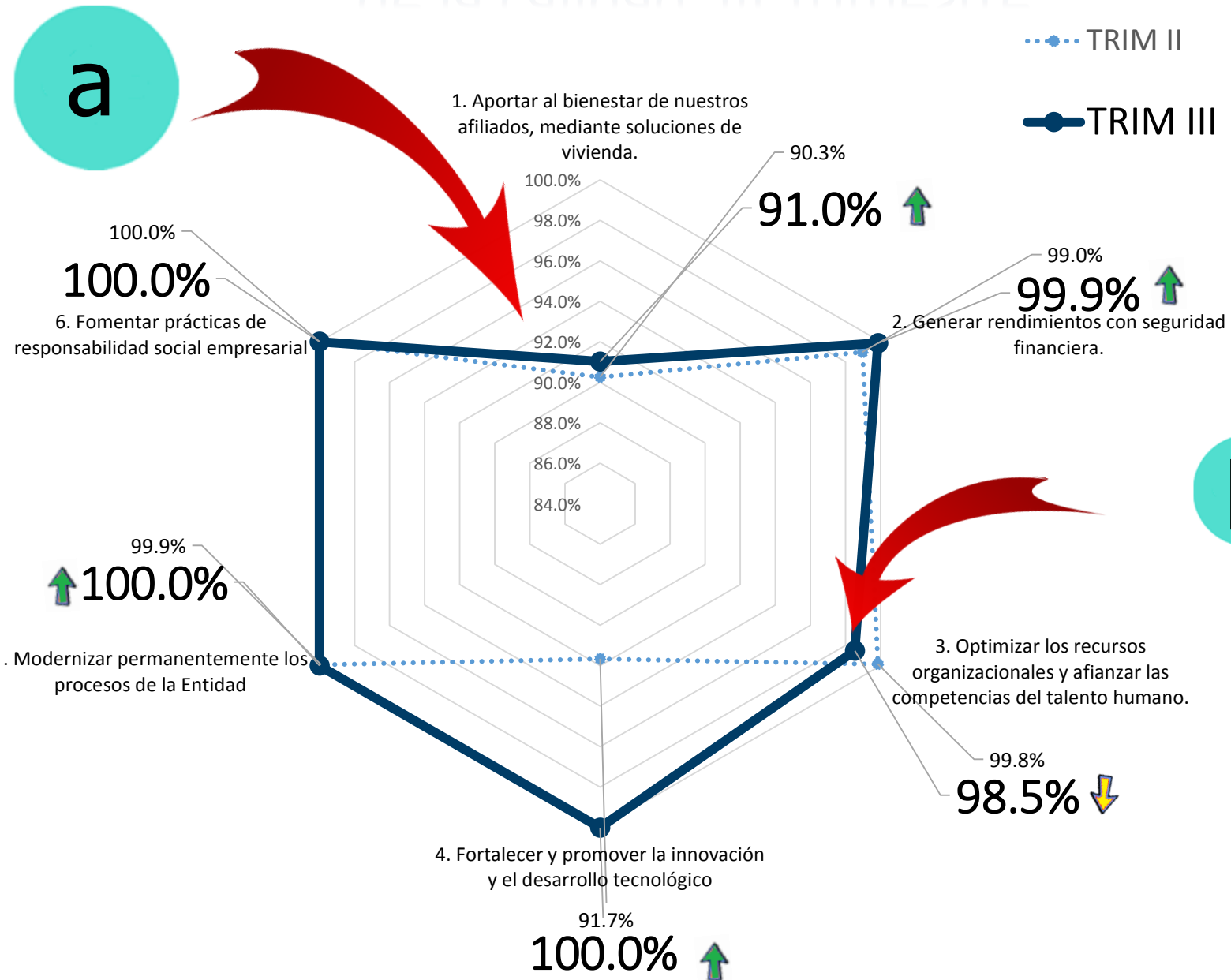
Acción Preventiva

Acción Correctiva

6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, tercer trimestre de 2017.



Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad III Trimestre



a

b

Trim I
98.95%

Trim II
96.78%

Trim III
98.24%



Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

a

OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo

Cump/mta

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

Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	13.33%
Cumplimiento soluciones de vivienda V8	92.07%
Depuración saldos CI	80.62%
Quejas y Reclamos a favor del afiliado	89.66%
Requerimientos judiciales	56.95%
Solicitud de afiliaciones	66.14%
Tiempo de pago expedientes	86.78%
Tiempo global trámites	65.73%
Trámites de aportes y subsidios	71.81%
Trámites de cesantías	83.61%

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

b

Cumplimiento del plan de contratación	86.79%
Oportunidad en la contratación	86.84%

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

7. Conclusiones



CONCLUSIONES

- ❖ El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso, obteniéndose un 96.25%.
- ❖ De 98 indicadores, 84 presentaron resultados que permiten resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 6 presentan un grado de disminución en su cumplimiento y 8 arrojaron medición por debajo del 85%.
- ❖ Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 98.24% para el tercer 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” recuperó 0.7 puntos porcentuales respecto a su medición anterior. Se evidenció incumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de tramites y servicios, así como el alcance de la meta establecida en el modelo Leasing.
- ❖ Se resaltan las acciones tomadas por los procesos para mejorar el cumplimiento de los indicadores de tiempo aprobación expedientes, envío de extractos, recordación modelo vivienda leasing, cumplimiento de los planes de mercadeo y comunicaciones, seguidores en redes sociales y fortalecimiento de sistemas de información.
- ❖ Los indicadores Quejas y reclamos a favor del afiliado, trámite de cesantías, tiempo global tramites, solicitud de afiliaciones, requerimientos judiciales, tramites de aportes y subsidios y cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional, reinciden en un bajo cumplimiento según lo evidenciado en el segundo y tercer trimestre. Si bien algunos presentan mejora en sus resultados se hace necesario brindar 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 4.8 en una escala de 1 a 5. Lo anterior de conformidad con un estudio realizado a nivel nacional por una firma externa.
- ❖ Se radicaron, procesaron y pagaron 23.553 expedientes, de los cuales 13.933 expedientes estuvieron dentro de los cinco días establecidos para su gestión, que corresponden a un 59.16% para un cumplimiento de un 65.73%. Aunque ha aumentado el cumplimiento, el indicador continúa en estado crítico.

CONCLUSIONES

- ❖ Se facilitó el acceso a 5.288 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 5.050, superando la meta establecida para el periodo.
- ❖ Las quejas y reclamos a favor del afiliado disminuyeron respecto al trimestre anterior al pasar de 70.37% a 89.66%, en su cumplimiento.
- ❖ Se cumplió en un 100 % el programa de educación financiera.
- ❖ Se automatizaron los flujos documentales de pago simultáneo, postulación al Fondo de Solidaridad, acreditaciones en línea, estudios previos para el Área de Contratación en ambiente de Pre-producción, flujo de préstamos documentales para el Área de Gestión Documental en ambiente de Pre-producción.
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 93%.
- ❖ El presupuesto de gastos e inversión presentó una ejecución acumulada del 77%
- ❖ Al III trimestre de 2017, el resultado del Margen Operacional fue del 47.85%, es decir un 30% por encima de la meta establecida para el III trimestre del año. los Ingresos Operacionales Directos fueron de \$372.266 millones y el resultado operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones de \$178.149 millones.
- ❖ Durante el tercer trimestre se radicaron en la Entidad 61 proyectos de vivienda con el propósito de iniciar el proceso de selección para su registro y promoción, de los cuales 39 cumplieron con los requisitos establecidos, quedando debidamente registrados, logrando un cumplimiento del 100% respecto a la meta programada.
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 112 actividades programadas, lo que representa un cumplimiento del 100%.

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.
- Empezar 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

