



MINDEFENSA



cajaHonor
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Análisis desempeño de procesos

Trimestre III - 2018

Elaboró: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Octubre 2018



Agenda



- 🏠 1. Presentación de objetivos.
- 🏠 2. Indicadores objeto de la medición del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, tercer trimestre de 2018.
- 🏠 3. Desempeño de procesos del SGC, tercer trimestre de 2018.
- 🏠 4. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos.
- 🏠 5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, tercer trimestre de 2018.
- 🏠 6. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, tercer trimestre de 2018.
- 🏠 7. Conclusiones y 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 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar el cumplimiento de los objetivos y el alcance de las metas de los procesos en el tercer trimestre de 2018.
2. Presentar la medición de desempeño de procesos del SGC y los indicadores que impactaron el cumplimiento del proceso del tercer trimestre de 2018.
3. Presentar el promedio de cumplimiento de los objetivos y la política de la calidad del tercer trimestre de 2018.



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

2. Indicadores objeto de la medición del SIG

Indicadores objeto de la medición del SGC

III Trimestre - 2018

Promedio de cumplimiento

97%

99%

100%

100%

87 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos (Eficacia)

22 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos (Eficiencia)

12 permiten conocer el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles (Efectividad)

1 permite conocer el logro de los objetivos del desarrollo sostenible (Ambiental)

122



25 indicadores de nivel estratégico
97 indicadores de nivel operacional

Distribución de indicadores por tipo de proceso

Estratégico

35

Misional

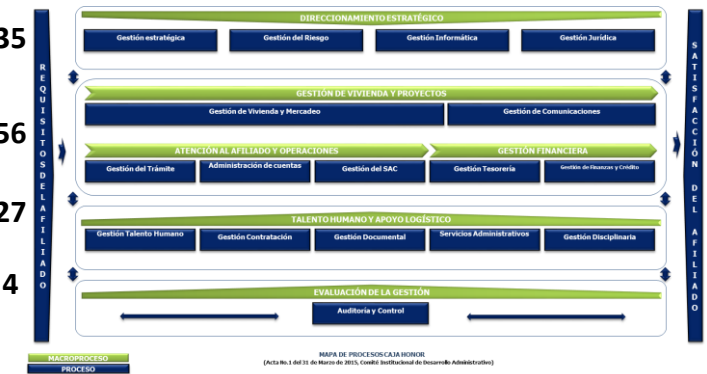
56

Apoyo

27

Evaluación

4



Debido a la frecuencia de medición, 122 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el tercer trimestre de 2018.

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



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

3. Desempeño de procesos

Desempeño de procesos del SGC Trimestre III - 2018



Para el III Trimestre - 2018, el SGC de Caja Honor obtuvo en la medición del desempeño de procesos un

98.45%

/Meta 96%

Cumplimiento del 100%

100%

99.41%

97.44%

97.30%

95.83%

93.71%

90.00%

Gestión del SAC, Gestión del Trámite, Gestión Disciplinaria, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Servicios Administrativos, Administración de Cuentas, Gestión de Tesorería, Gestión Contratación, Control Interno

Gestión Estratégica

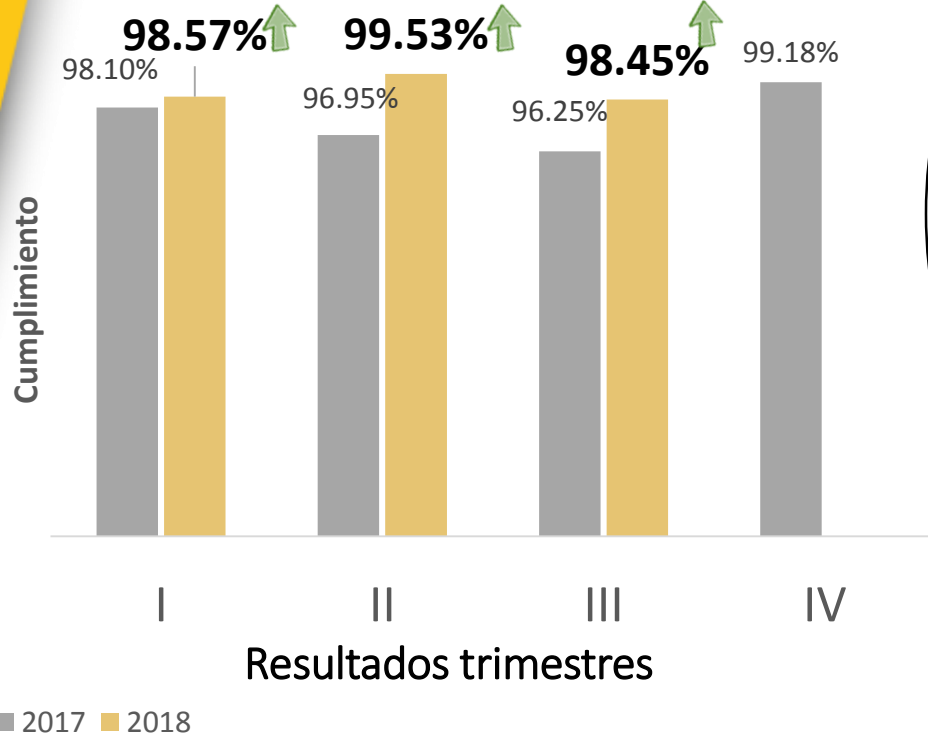
Gestión de vivienda y mercadeo

Gestión de Finanzas y Crédito

Gestión Informática

Gestión de Comunicaciones

Gestión del Riesgo



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



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

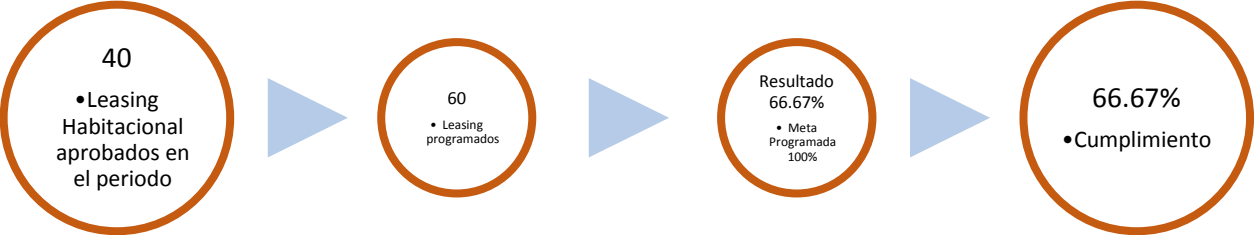
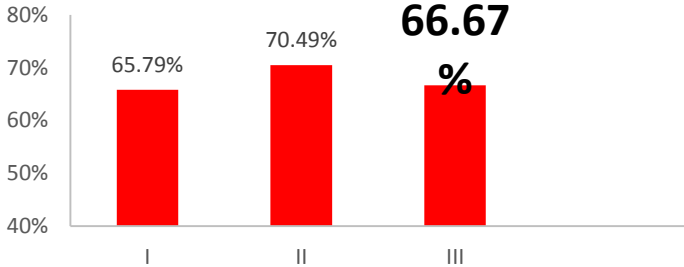
4. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos

Subgerencia de Vivienda y Proyectos



Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional

Durante el trimestre III, se facilitaron 40 soluciones de vivienda bajo la modalidad Leasing habitacional, logrando un cumplimiento del 66.67% frente a la meta trazada de 60 soluciones de vivienda.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

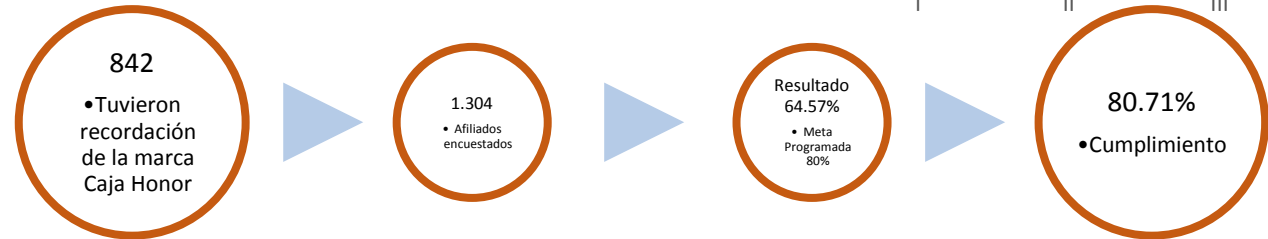
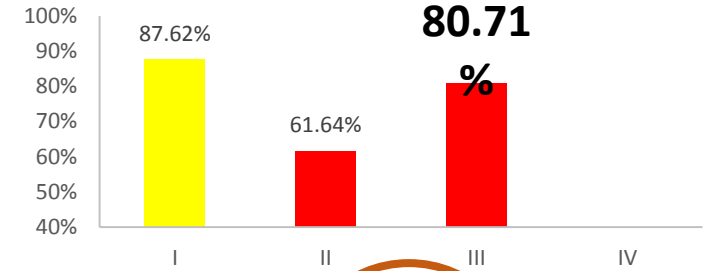
Comportamiento

Acción Correctiva #269

Subgerencia de Vivienda y Proyectos

Fortalecimiento de la marca Caja Honor

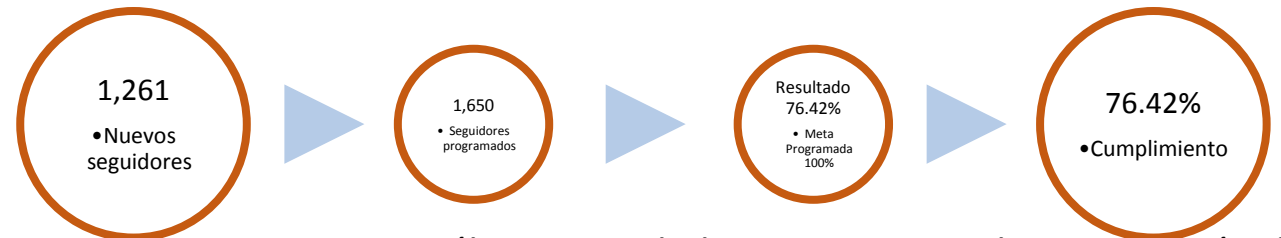
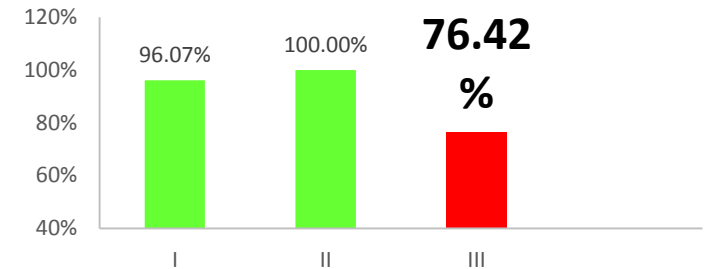
Durante el trimestre III de 1304 encuestas realizadas, 842 afiliados indicaron que les resulta de fácil recordación la marca Caja Honor, que frente a la meta del 80% (1.043) representó un cumplimiento del 80.71%.



Acción Correctiva #273

Seguidores en redes sociales

Durante el trimestre III, se alcanzaron 1.261 nuevos seguidores de las redes sociales de Caja Honor, que frente a la meta de 1,650 representó un cumplimiento del 76.42%.



Por análisis acumulado, es necesario abrir una acción de mejora

Cumplimiento ideal

Acción de mejora

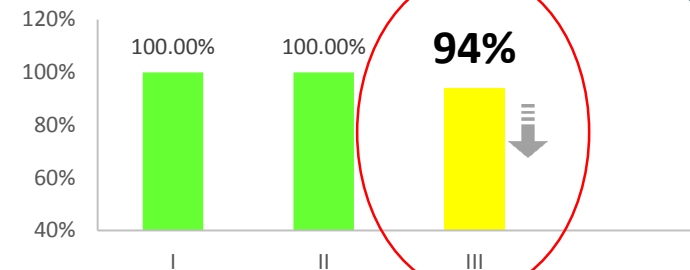
Acción Correctiva

Comportamiento

Subgerencia Financiera

Ejecución acumulada presupuesto de ingresos

Al trimestre III se ejecutó \$1.206.794 millones del presupuesto de ingresos que frente a la meta de ejecutar \$1.283.785 millones representó un cumplimiento del 94%.



\$1.206.794
• Millones ejecutados

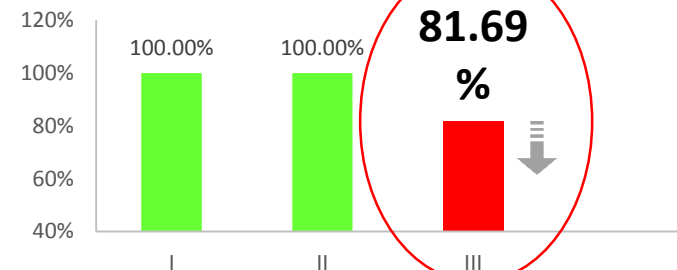
\$1.283.785
• Millones programados

Resultado 94%
• Meta Programada 100%

94%
• Cumplimiento

Ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión

Al trimestre III se ejecutó \$77.564 millones del presupuesto de gastos que frente a la meta de ejecutar \$95.168 millones representó un cumplimiento del 81.69%



\$77.564
• Millones ejecutados

\$95.168
• Millones programados

Resultado 81.69%
• Meta Programada 100%

81.69%
• Cumplimiento

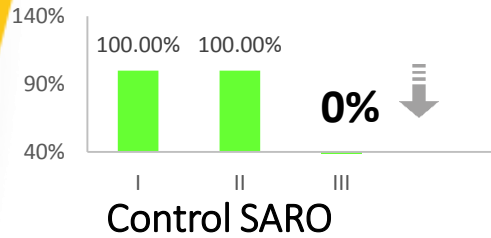
Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento

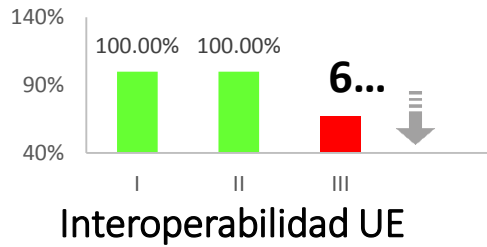
Oficinas Asesoras



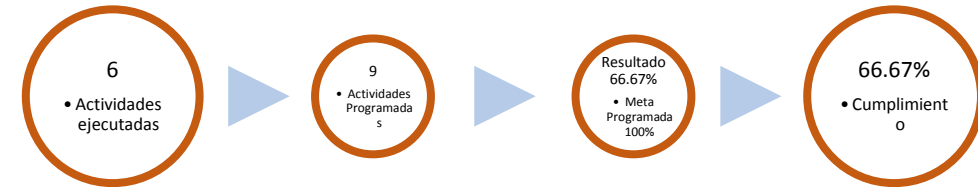
Durante el III trimestre de 2018, se registraron 20 eventos de riesgo materializado, de los cuales 10 generaron pérdida económica.



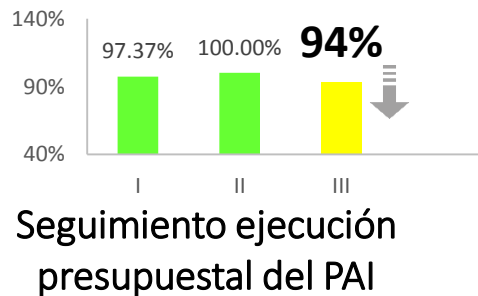
Abrir Acción Correctiva



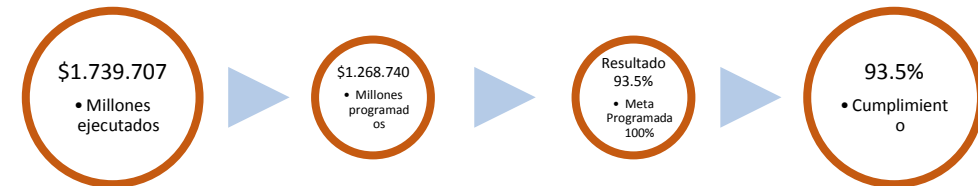
Durante el trimestre III se ejecutaron 6 de las 9 actividades programadas para el año, que representó un cumplimiento del 66.67%.



Abrir Acción Correctiva



Al trimestre III se ejecutó \$1.739.707 millones de los recursos presupuestales asignados al PAI, que frente a la meta de ejecutar \$1.268.740 millones representó un cumplimiento del 93.5%.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad III Trim - 2018



Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad III Trim - 2018

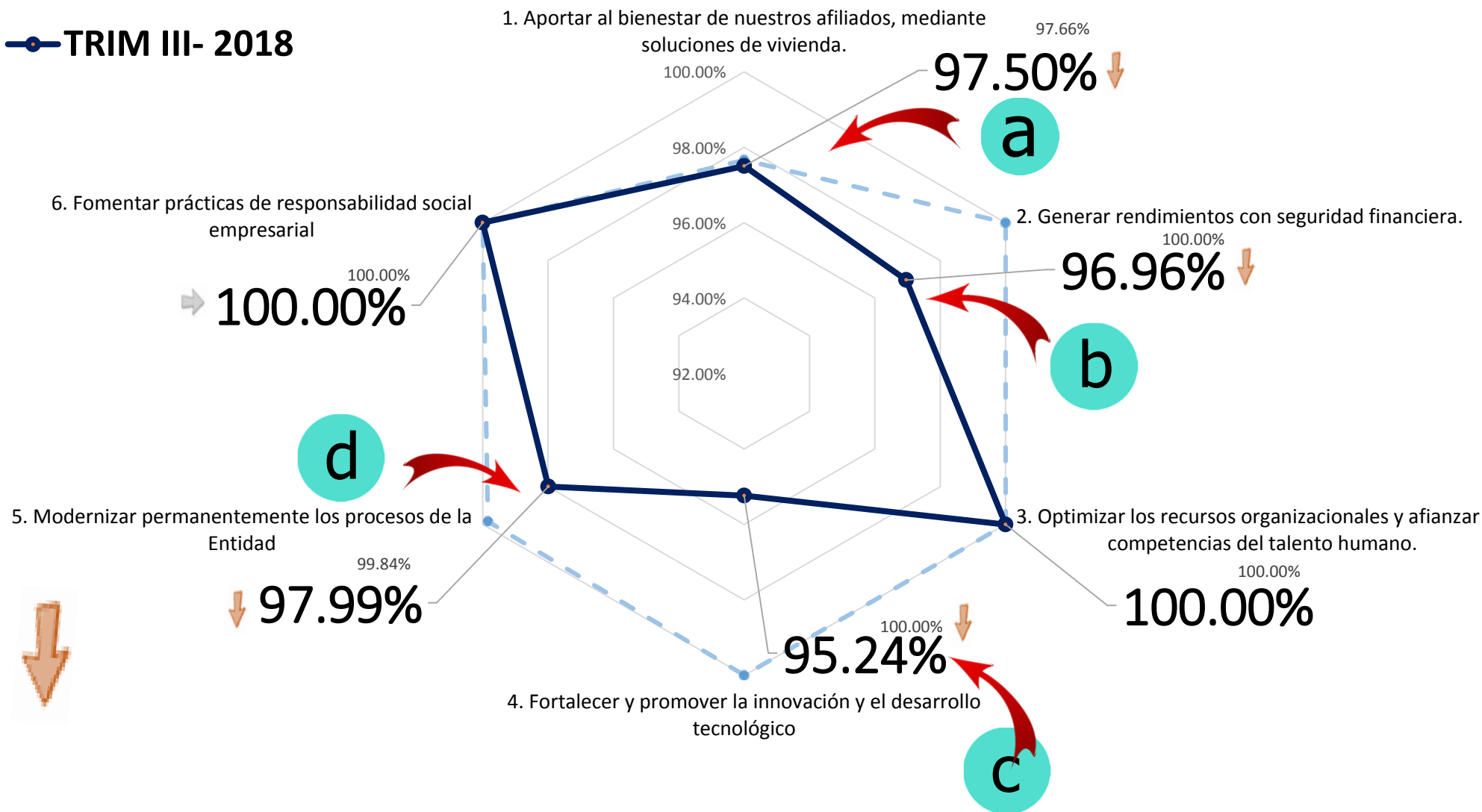
—●— TRIM II- 2018

—●— TRIM III- 2018

Trim I
97.79%

Trim II
99.55%

Trim III
97.95%



Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

	OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo	Cump/mto
a	1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.	
	Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	66.67%
	Seguidores en redes sociales	76.42%
	Fortalecimiento de la marca Caja Honor	80.71%
b	2. Generar rendimientos con seguridad financiera.	
	Ejecución acumulada presupuesto de ingresos	94.00%
	Ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión	81.69%
c	4. Fortalecer y promover la innovación y el desarrollo tecnológico	
	Interoperabilidad UE	66.67%
d	5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad	
	Seguimiento ejecución presupuestal del PAI	93.50%
	CONTROL SARO	0.00%

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

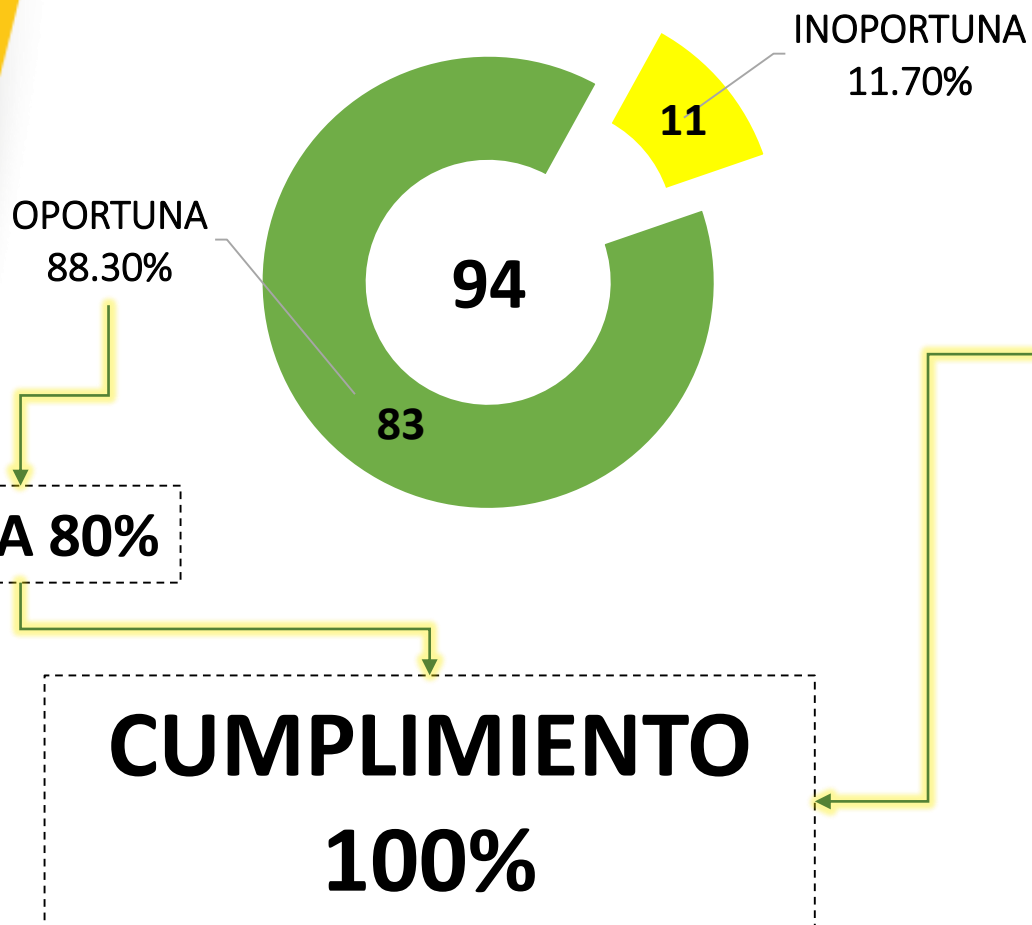


cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

6. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora

Gestión de acciones del SGC y SGSI - III trimestre 2018



Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

PROCESO	OPORTUNAS	INOPORTUNAS	Total general
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	6	4	10
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2	3	5
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	14		14
GESTIÓN DEL RIESGO	9	1	10
GESTIÓN DEL SAC	4		4
GESTIÓN DEL TRÁMITE	18	2	20
GESTIÓN DOCUMENTAL	2		2
GESTIÓN ESTRATÉGICA	17		17
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3		3
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	3		3
GESTIÓN INFORMÁTICA	5	1	6

Para el tercer trimestre de 2018, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **94 actividades** de las acciones correctivas y de mejora establecidas por los Líderes de los Procesos en el Sistema Integrado de Gestión; De lo anterior se obtuvo que el 88.30% equivalente a 83, correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.

Acciones por auditoría interna: 0
Acciones correctivas en desarrollo: 9
Acciones de mejora en desarrollo : 18



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

7. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones y recomendaciones

- ❖ El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso. Se obtuvo un resultado del 98.45% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- ❖ De los 122 indicadores del trimestre, 114 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 2 presentaron un grado de disminución en su cumplimiento y 6 arrojaron medición por debajo del 85%.
- ❖ Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 97.95% para el tercer trimestre de 2018, lo que demostró la madurez del Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ El objetivo “Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda” obtuvo en su medición un promedio de 97.50% que respecto al periodo anterior (II trimestre) disminuyó 0.66 puntos porcentuales, como consecuencia de los resultados de los indicadores de cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional, Seguidores en redes sociales y Fortalecimiento de la marca Caja Honor.
- ❖ Se resaltan las acciones tomadas por los procesos para el cumplimiento de las metas de tiempo global de trámites, entrega de soluciones de vivienda, control SARC, respuestas a tutelas, ejes de responsabilidad social y calidad de vida laboral entre otros.
- ❖ De las 5.372 solicitudes radicadas en el III trimestre de 2018, 75 fueron quejas y reclamos, correspondiente al 1.4%, cumpliendo con la meta prevista de $\leq 4\%$.
- ❖ La medición del índice de satisfacción al afiliado respecto a los trámites y servicios, obtuvo una calificación global de 4.7 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 23.003 expedientes, de los cuales 21.745 se gestionaron dentro de los cinco días establecidos, equivalente a un 94.53% que frente a la meta del 90% representó un cumplimiento de un 100%.

Conclusiones y recomendaciones

- ❖ Se facilitó el acceso a 4.702 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 4.485, superando en 4.84% la meta establecida para el periodo.
- ❖ Al 30 de septiembre de 2018, 15.472 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los diferentes modelos, correspondiente al 90.48% de la meta prevista para el año en 17.100.
- ❖ Se cumplió en un 100 % el programa de educación financiera en el III trimestre. Se ejecutaron entre otras, actividades como intervención en las conferencias realizadas a los puntos de atención "aprendiendo con honor", envío de cápsulas financieras a nivel entidad, elaboración de boletines y redacción de artículos.
- ❖ Continuación de la automatización de flujos documentales.
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 94% y el presupuesto de gastos e inversión presentó una ejecución acumulada del 82%.
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 166 actividades de 168 programadas, donde se realizó: Divulgación de los modelos y servicios de la Entidad, publicación de contenidos digitales, gestión de relaciones públicas y desarrollo de eventos, cumpliendo en un 98.81% la meta propuesta para el III trimestre. Frente al año, se tiene un avance del 76.12% al completar 491 de las 645 actividades programadas.
- ❖ La Entidad ejecutó en un 100% las actividades programadas en el tercer trimestre del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, y de los planes de mercadeo, comercial, contratación, cultura de la planeación, capacitación, mantenimiento, continuidad del negocio, cultura de planeación, mejoramiento por proceso e institucional y ejecución del SGSST.

Conclusiones y recomendaciones

- ❖ Dar apertura de manera inmediata a las acciones correctivas y de mejora producto de los resultados del cumplimiento de las metas de los indicadores del tercer trimestre de 2018.
- ❖ Los líderes de proceso deben adoptar las medidas necesarias a fin de gestionar oportunamente las actividades de las acciones abiertas en solución.
- ❖ Cada líder de proceso debe realizar periódicamente análisis al comportamiento de los indicadores y sustentar de manera precisa los resultados obtenidos.



EDIFICAMOS ~
SUENOS
CON / EL
CORAZON