



MINDEFENSA



**cajaHonor**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

# Análisis desempeño de procesos

## Trimestre II - 2018

Elaboró: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
Agosto 2018



# Agenda



- 🏠 1. Presentación de objetivos.
- 🏠 2. Seguimiento a indicadores con cumplimiento bajo del primer trimestre
- 🏠 3. Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG, segundo trimestre de 2018.
- 🏠 4. Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, segundo trimestre de 2018.
- 🏠 5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos
- 🏠 6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, segundo trimestre de 2018.
- 🏠 7. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, segundo trimestre de 2018.
- 🏠 8. 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 segundo trimestre de 2018.

---

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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



**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía





**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

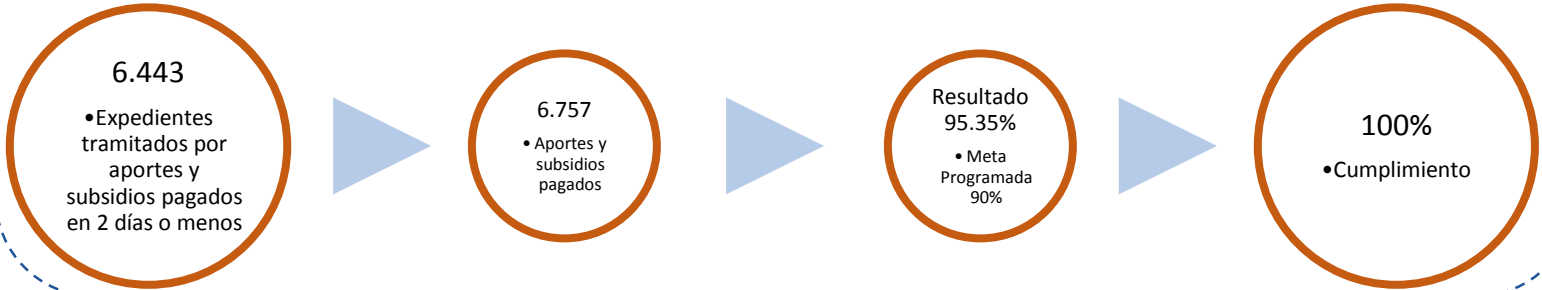
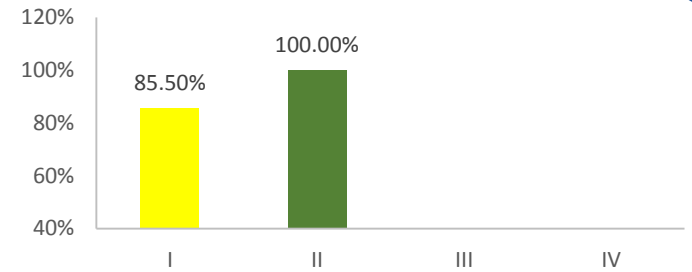
## **2. Seguimiento a indicadores con cumplimiento bajo del primer trimestre**

# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones



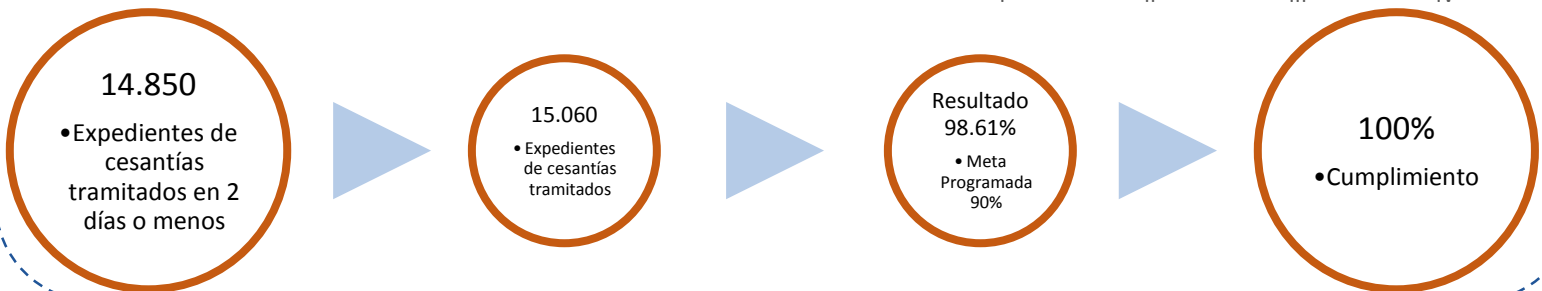
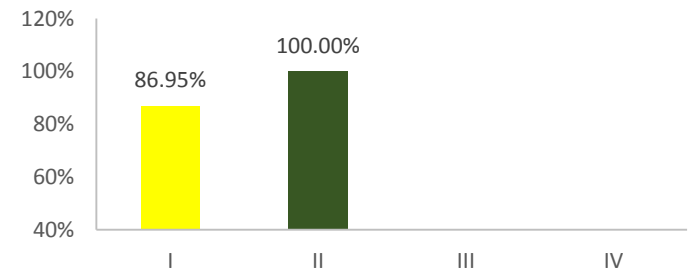
## Tiempo trámites aportes ↑

Durante el trimestre II, se procesaron 6.443 expedientes de aportes y subsidios en 2 días o menos, de un total de 6.757 expedientes tramitados, obteniendo como resultado acumulado el 95.35%, para un cumplimiento del 100%.



## Tiempo trámites cesantías ↑

Durante el trimestre II, se procesaron 14.850 expedientes de cesantías en 2 días o menos, de un total de 15.060 expedientes tramitados, obteniendo como resultado acumulado el 98.61%, para un cumplimiento del 100%.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

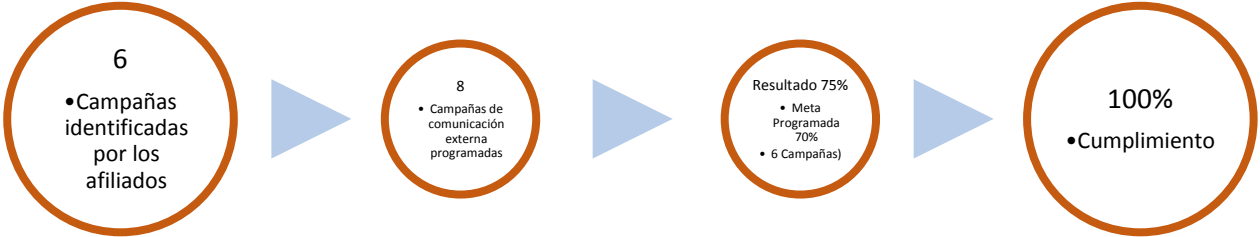
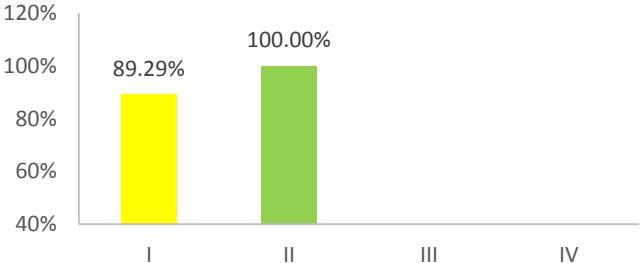
Comportamiento

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos



## Cobertura de campañas de comunicación externa

De acuerdo con 1304 encuestas realizadas, se determinó que 6 de las 8 campañas externas del Área de Comunicaciones fueron identificadas por parte de los afiliados logrando un cumplimiento del 100% de la meta programada de alcanzar 6 campañas.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

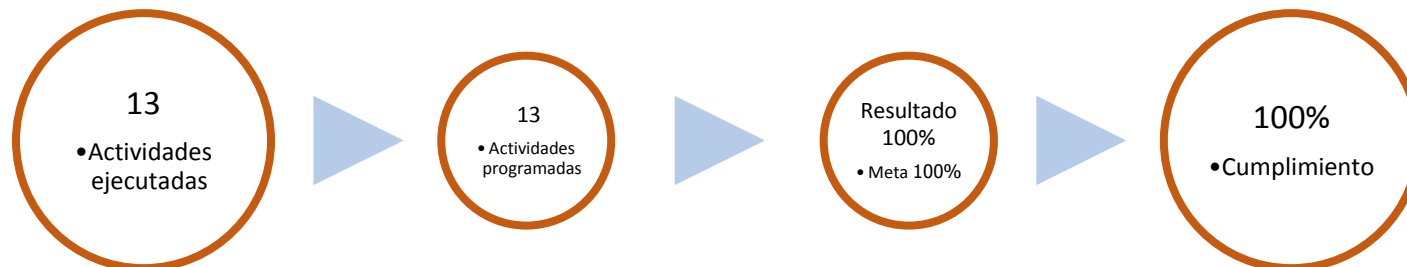
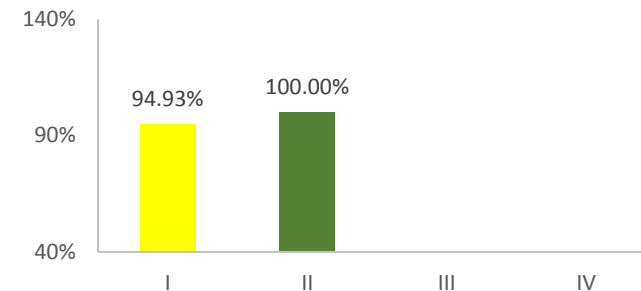
Acción Correctiva

Comportamiento

# Subgerencia Administrativa

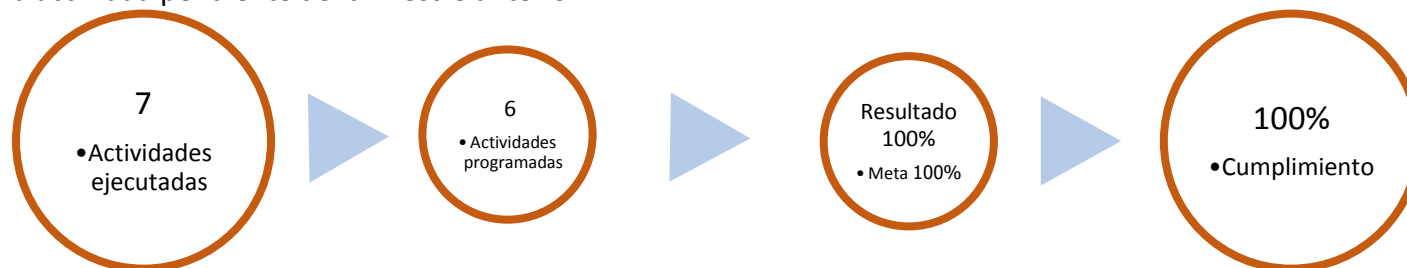
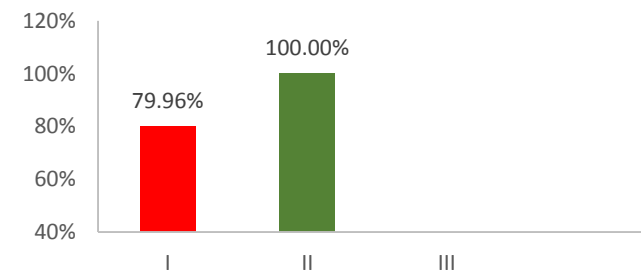
Nivel implementación  
programa de  
preservación y  
conservación  
documental

Durante el II trimestre de 2018, se ejecutaron 13 actividades de las 13 programadas, como acondicionamiento de la bodega, revisión de los niveles de iluminación, cambio de unidades de conservación deterioradas, entre otros, cumpliendo con la meta prevista.



Estrategias de  
función preventiva  
disciplinaria

Durante el II trimestre de 2018., se ejecutaron 6 actividades de las 6 programadas, correspondiente al 100%, cumpliendo con el 100% de la meta prevista. Dichas actividades fueron enfocadas hacia la prevención disciplinaria, identificación temas de interés, capacitación, sensibilización y envío de tips informativos. disciplinarias y una adicional relacionada con una actividad pendiente del trimestre anterior



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento





**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

### **3. Indicadores objeto de la medición del SIG**



# Indicadores objeto de la medición del SIG

Trimestre II - 2018

# 129



26 indicadores de nivel estratégico  
103 indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento

99.2%

100%

100%

100%

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

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

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

2 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo sostenible (Ambiental)

## Distribución de indicadores por tipo de proceso

Estratégico

35

Misional

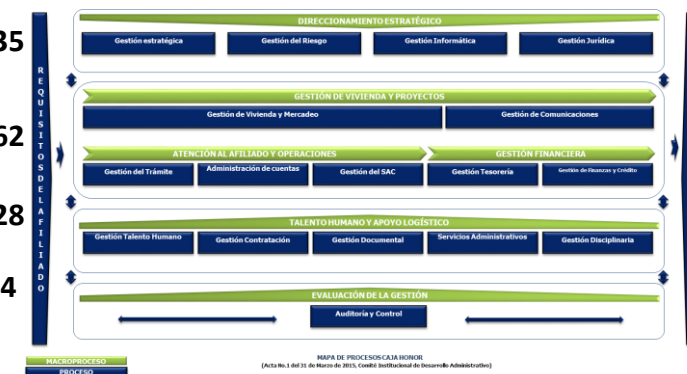
62

Apoyo

28

Evaluación

4



Debido a la frecuencia de medición, 129 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el segundo 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

## **4. Desempeño de procesos**

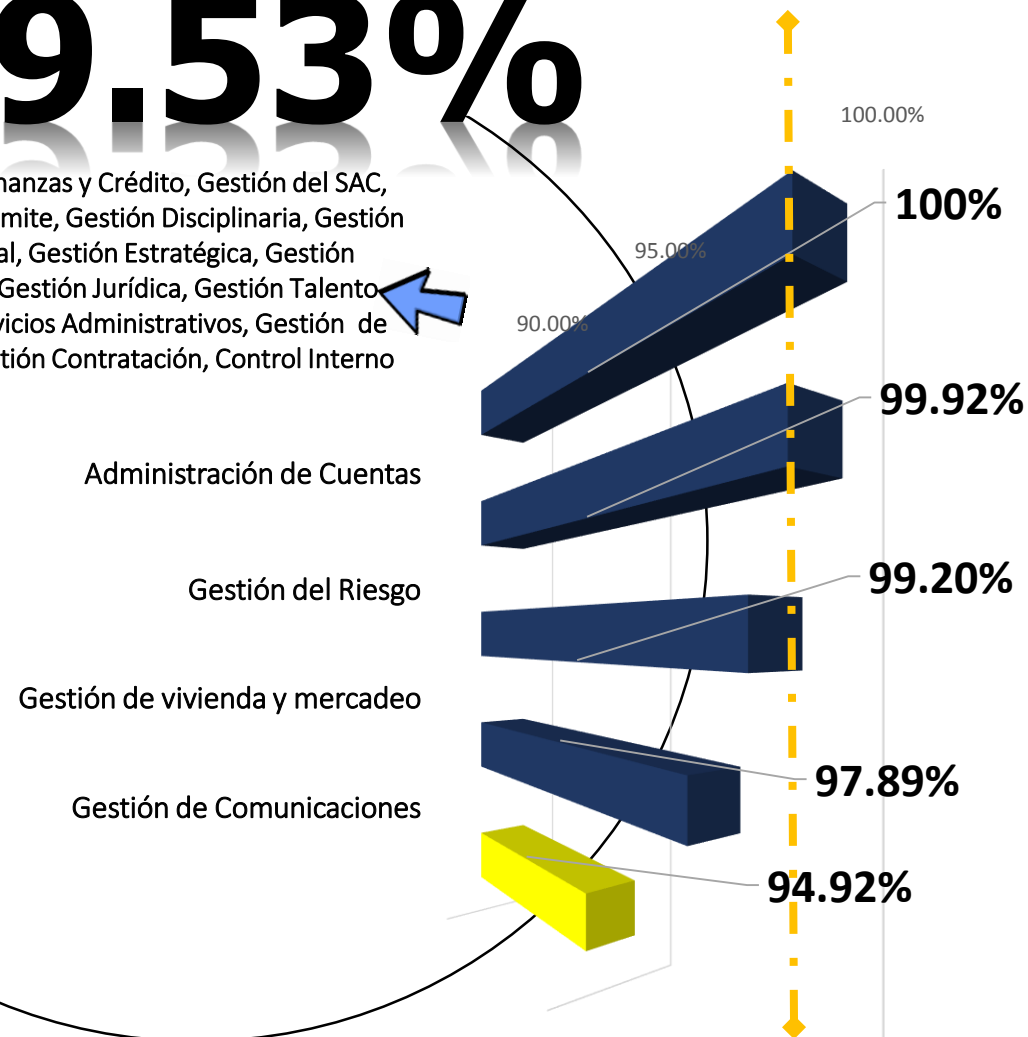
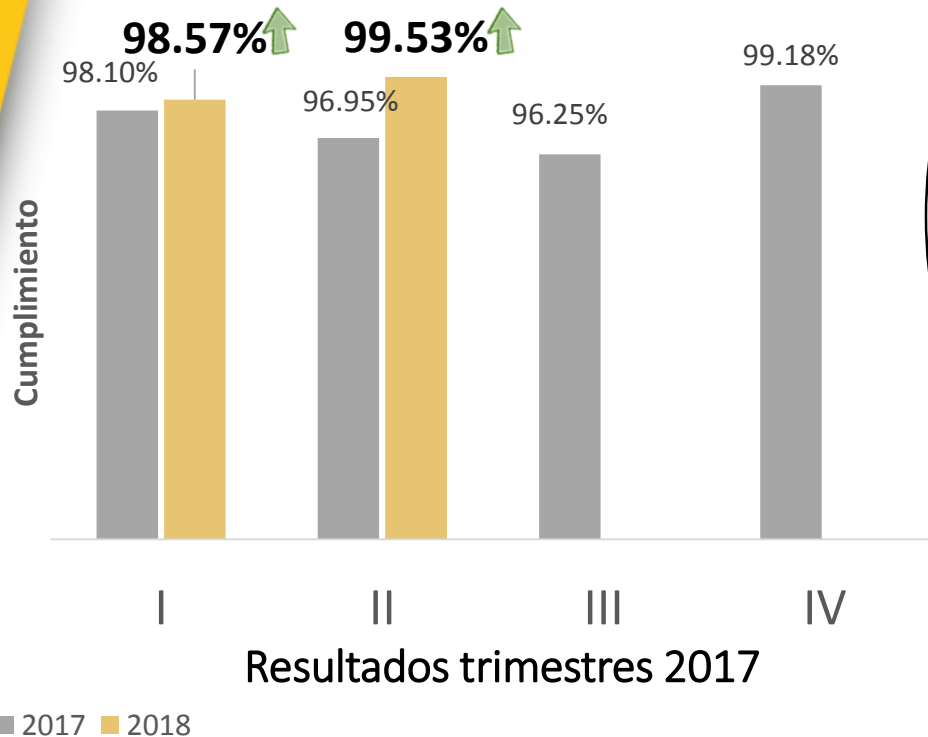
# Desempeño de procesos del SIG Trimestre II - 2018



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

# 99.53%

Gestión de Finanzas y Crédito, Gestión del SAC, Gestión del Trámite, Gestión Disciplinaria, Gestión Documental, Gestión Estratégica, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión Talento Humano, Servicios Administrativos, Gestión de Tesorería, Gestión Contratación, Control Interno



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

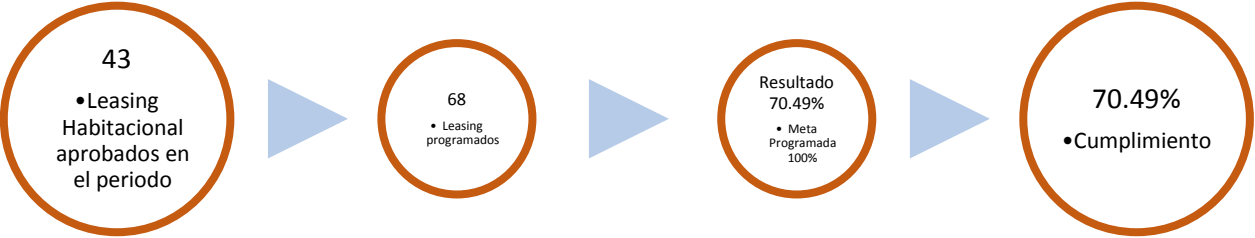
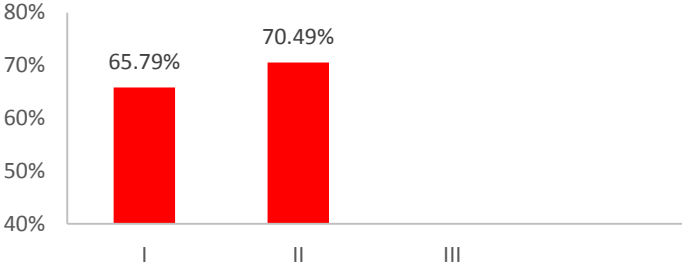
**5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos**

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos



## Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional

Durante el trimestre II, se facilitaron 43 soluciones de vivienda bajo la modalidad Leasing habitacional, logrando un cumplimiento del 70.49% frente a la meta trazada de 68 soluciones de vivienda.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

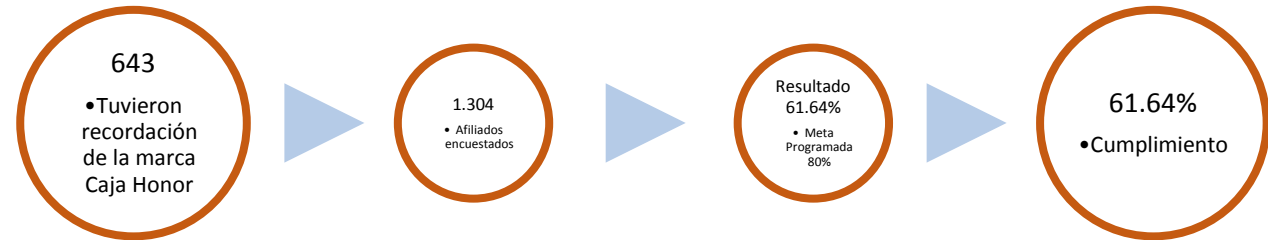
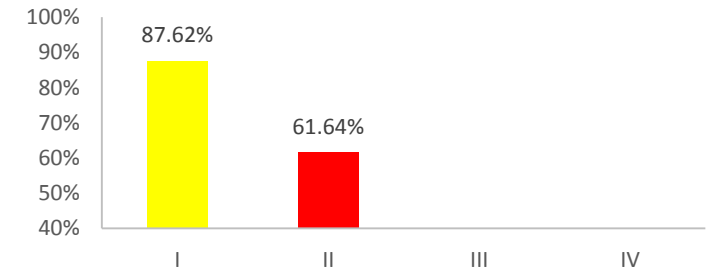
Acción Correctiva

Comportamiento

# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Fortalecimiento de la marca Caja Honor

Durante el trimestre II de 1304 encuestas realizadas, 643 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 61.64%.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento

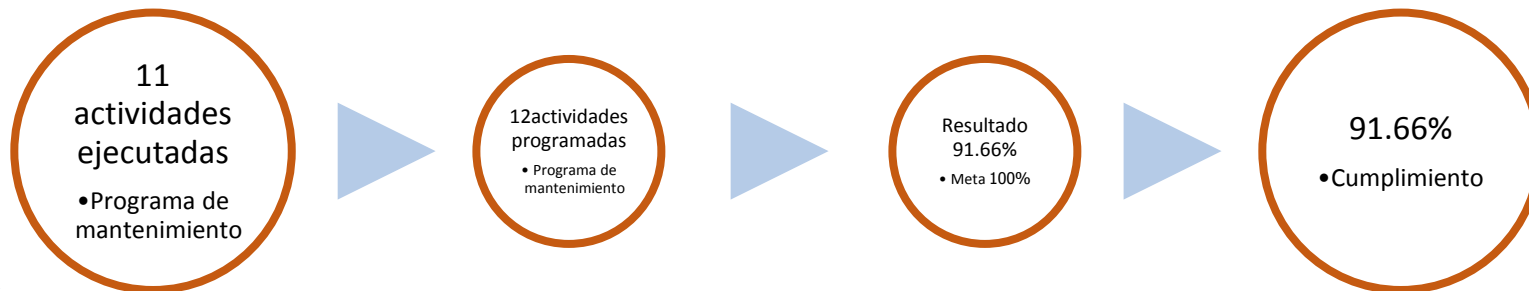
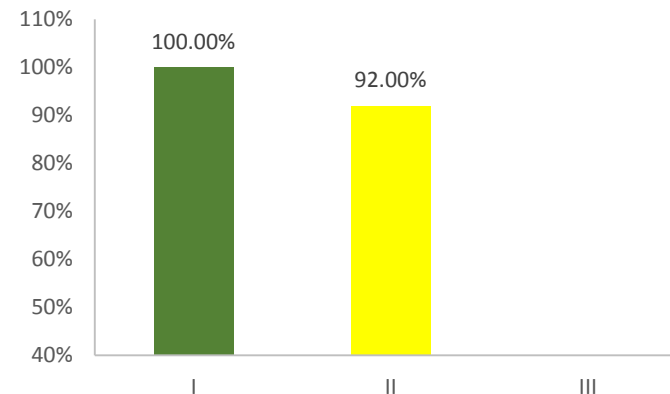


# Oficina Asesora de Gestión del Riesgo



Mantenimiento ISO 27001:2013

Durante el II trimestre del 2018, de las 12 actividades programadas se ejecutaron 11, debido a que la última era una capacitación virtual que no se ejecutó por agenda.



Cumplimiento ideal

Acción de mejora

Acción Correctiva

Comportamiento



**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

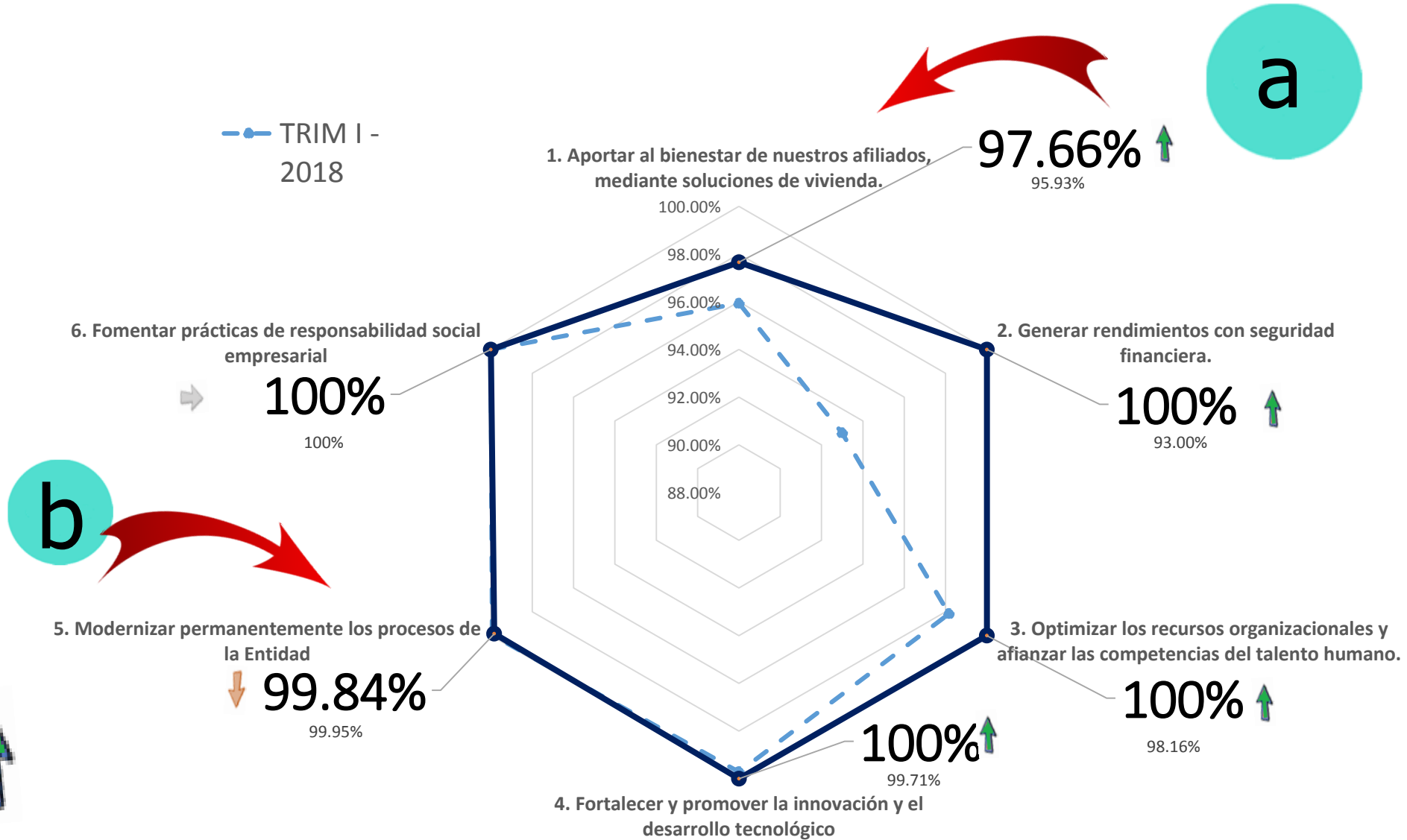
## **6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad Trim II - 2018**

# Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad Trim II - 2018



Trim I  
97.79%

**Trim II**  
**99.55%** ↑





# Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

	<b>OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo</b>	<b>Cump/mta</b>
<b>a</b>	<b>1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.</b>	
	Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	70.49 %
	Fortalecimiento de la marca Caja Honor	61.64 %
<b>b</b>	<b>5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad</b>	
	Mantenimiento ISO 27001:2013	92 %

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

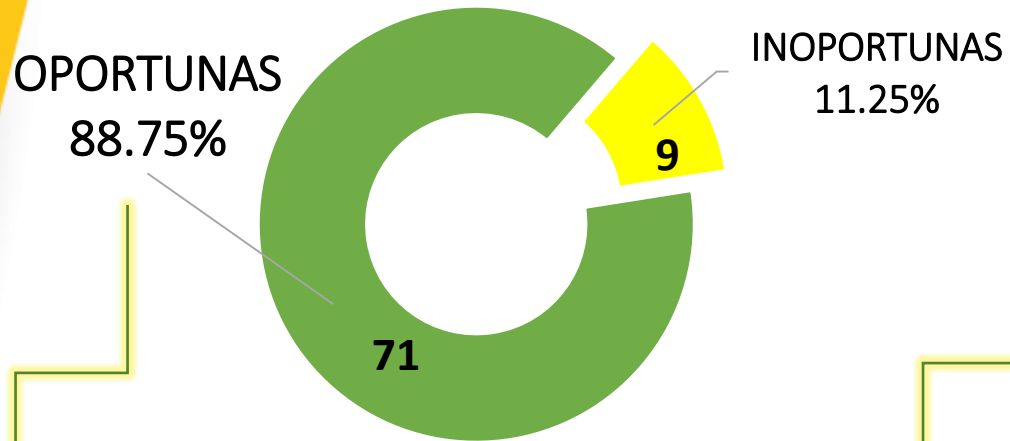


**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

## **7. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora**

# Gestión de acciones del SIG y SGSI - II trimestre 2018



**META 80%**

**CUMPLIMIENTO**  
**100%**

**Acciones por auditoría interna abiertas: 3**  
**Acciones correctivas abiertas: 4**  
**Acciones de mejora abiertas: 19**

## Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

PROCESO	OPORTUNAS	INOPORTUNAS	Total general
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	20		20
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	8	5	13
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	7		7
GESTIÓN DEL RIESGO	12	2	14
GESTIÓN DEL SAC	3		3
GESTIÓN DEL TRÁMITE	12	1	13
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	2
GESTIÓN ESTRATÉGICA	6		6
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2		2

Para el segundo trimestre del 2018, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **80 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 88.75% equivalente a 71, correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.





**cajaHonor**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

# Conclusiones

- ❖ 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 99.53% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- ❖ De los 129 indicadores del trimestre, 126 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 1 presentó un grado de disminución en su cumplimiento y 2 arrojaron medición por debajo del 85%.
- ❖ Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 99.55% para el segundo 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 97.66% que respecto al periodo anterior (I trimestre) aumentó 1.73 puntos porcentuales, como consecuencia de la estabilización de los indicadores de tiempo de trámites de aportes y cesantías, cobertura de campañas de comunicación externa, implementación del programa de preservación y conservación documental, y función preventiva disciplinaria.
- ❖ 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 4.831 solicitudes radicadas en el II trimestre de 2018, 73 fueron quejas y reclamos, correspondiente al 1.51%, 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 4.8 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 21.817 expedientes, de los cuales 20.488 se gestionaron dentro de los cinco días establecidos, equivalente a un 93.91% que frente a la meta del 90% representó un cumplimiento de un 100%.

# Conclusiones

- ❖ Se facilitó el acceso a 5.301 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 4.659, superando en 13.78% la meta establecida para el periodo.
- ❖ Al 30 de junio de 2018, 10.770 afiliados accedieron a una solución de vivienda a través de los diferentes modelos, correspondiente al 62.98% de la meta prevista para el año en 17.100.
- ❖ Se cumplió en un 100 % el programa de educación financiera en el II trimestre. Se ejecutaron entre otras, actividades como participaciones radiales en la emisoras de las Fuerzas, capacitación en el centro de atención al ciudadano, videoconferencias en los puntos de atención y capacitación en las escuelas de formación de las fuerzas.
- ❖ Se automatizaron los flujos documentales relacionados con las solicitudes de mantenimiento, peticiones fondo de solidaridad y notificaciones actos administrativos fondo de solidaridad, superando la meta prevista.
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 49%.
- ❖ El presupuesto de gastos e inversión presentó una ejecución acumulada del 22%
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 170 actividades programadas, donde se realizó : Divulgación de los modelos y servicios de la Entidad, producción de contenidos digitales, gestión de relaciones públicas y desarrollo de eventos., cumpliendo en un 97.70% la meta propuesta.
- ❖ La Entidad ejecutó en un 100% las actividades programadas en el segundo trimestre 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.



# 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 segundo trimestre de 2018.**

**Los líderes de proceso deben adoptar las medidas necesarias a fin de gestionar oportunamente las actividades de las acciones abiertas en Isolución.**

**Cada líder de proceso debe realizar análisis a fondo del comportamiento de los indicadores desde la fuente.**





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