

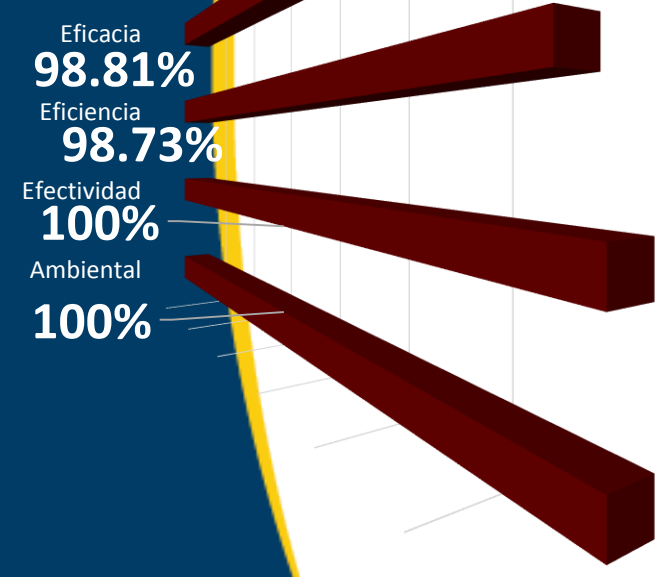
**1. Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG, cuarto trimestre de 2017.**



# Total indicadores objeto de la medición

**108** → **25** indicadores de nivel estratégico  
**83** indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento



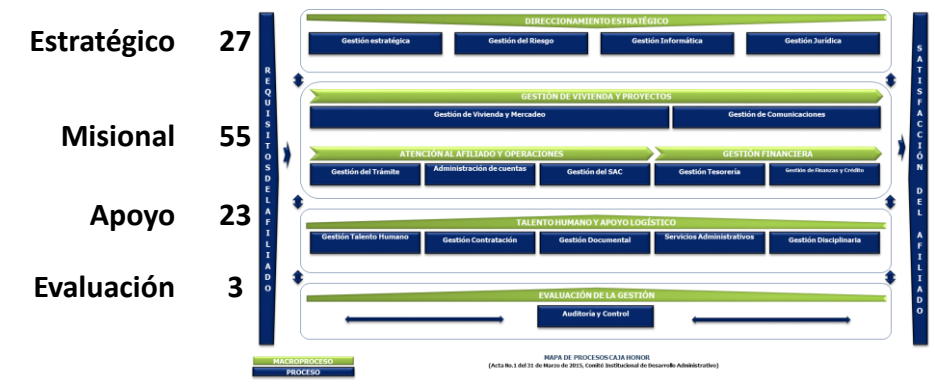
76 de ellos nos permiten conocer el grado en que se lograron los objetivos propuestos en los procesos

21 permiten conocer el logro de los objetivos optimizando recursos

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

3 permiten conocer el logro de los objetivos del desarrollo sostenible

Distribución de indicadores por tipo de proceso

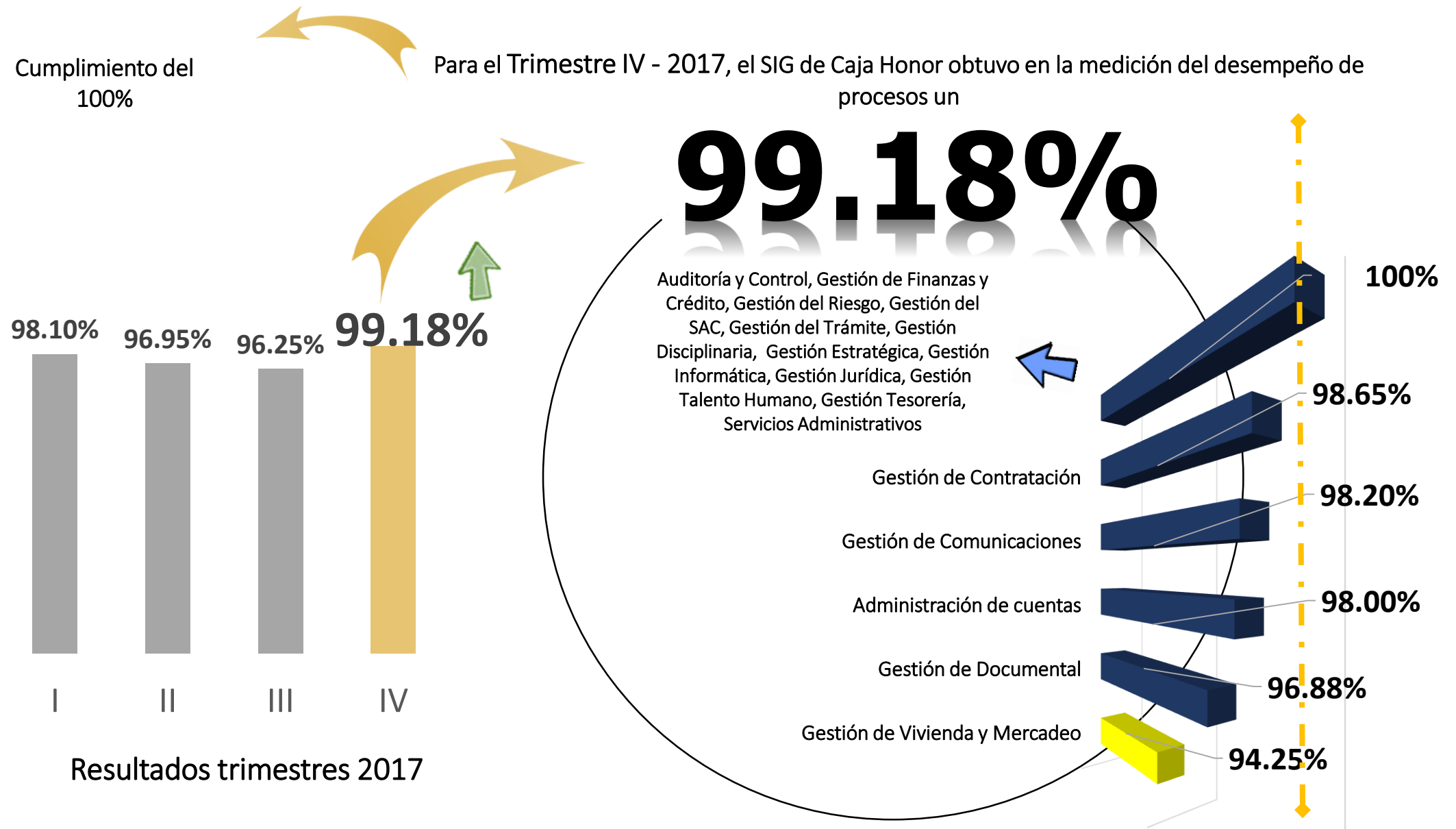


Para la vigencia, la Entidad cuenta con 111 indicadores. Debido a la frecuencia de medición, **108 indicadores** permitieron determinar el desempeño de los procesos en el cuarto trimestre de 2017. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

## 2. Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, cuarto trimestre de 2017



# Desempeño de procesos IV trimestre

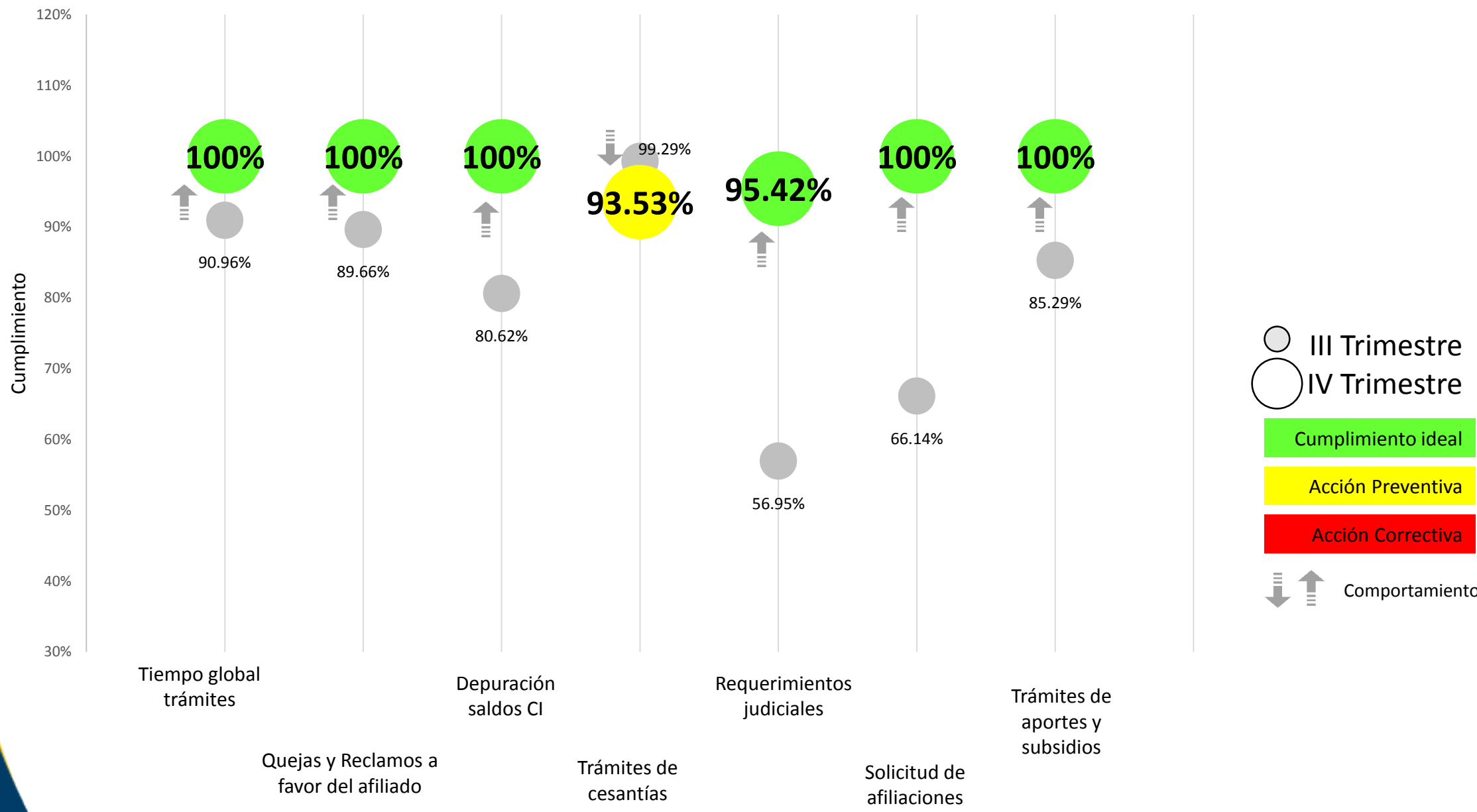


El desempeño de los procesos de la Entidad, es determinado por el promedio del cumplimiento de los indicadores de cada proceso

**3. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos, cuarto trimestre de 2017.**

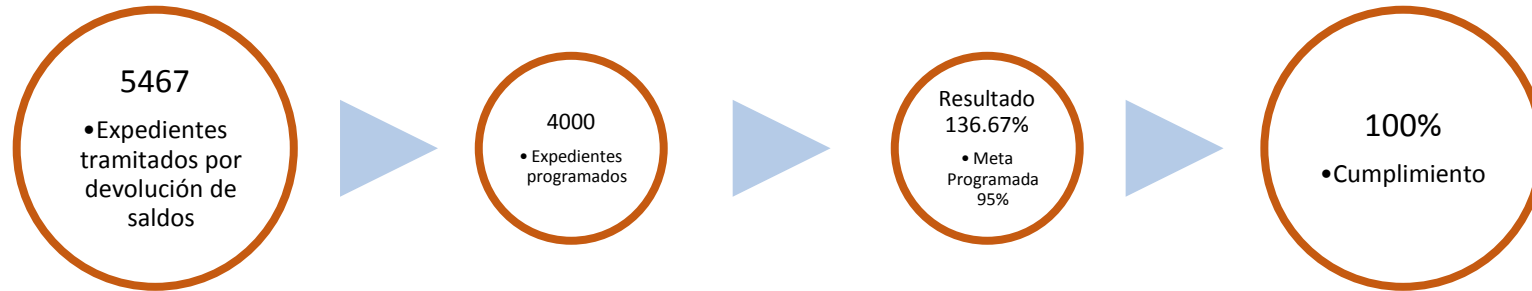


# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

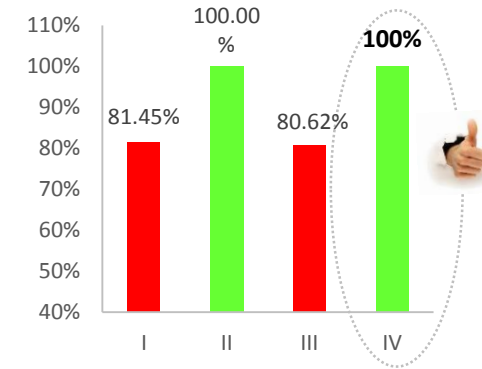


## ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

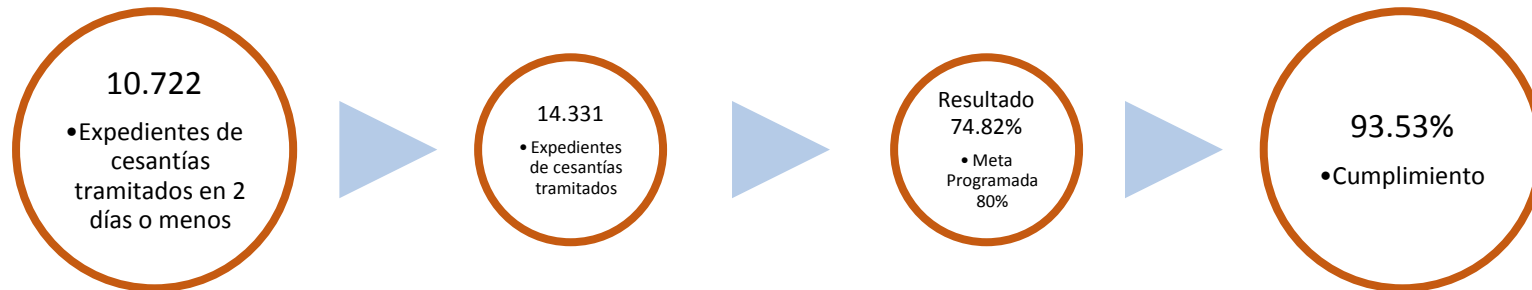
### Depuración saldos CI



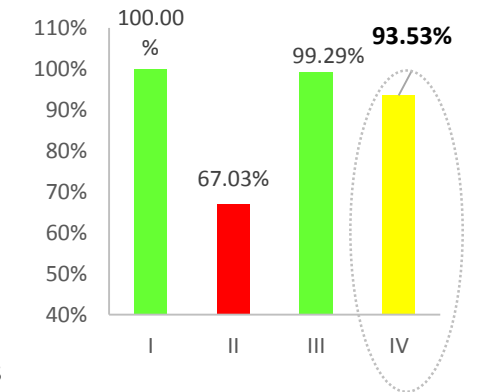
En 2017 se depuró 11.191 expedientes de 10.700 programados, cumpliendo al 100% la meta establecida para el año.



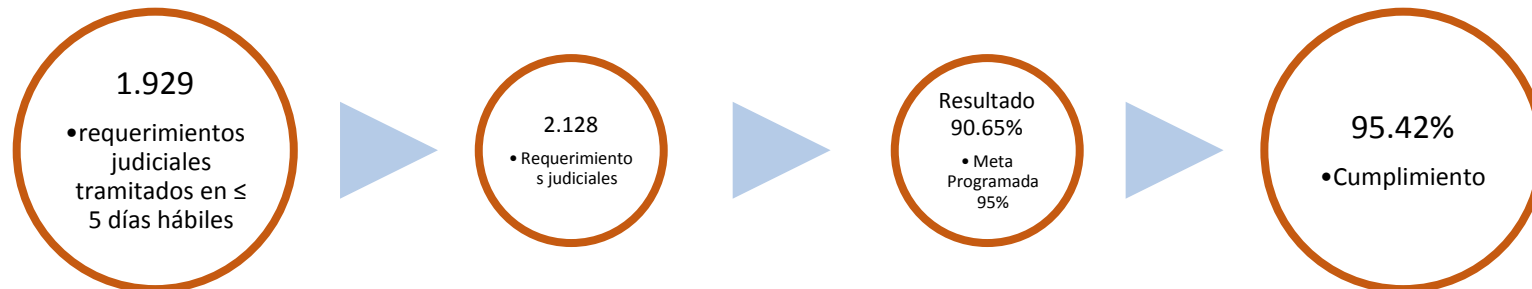
### Trámites de cesantías



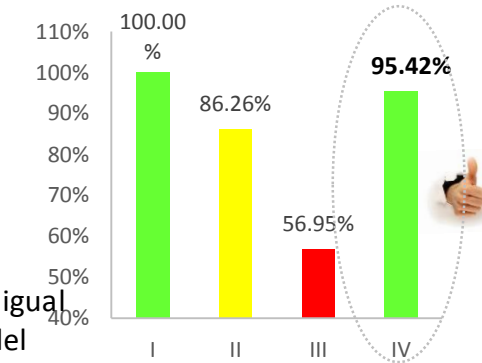
Durante el año 2017, se procesaron 41.945 expedientes de cesantías en 2 días o menos, de un total de 57.463 expedientes tramitados, obteniendo como resultado acumulado el 72.99%, para un cumplimiento del 91.24%.



### Requerimientos judiciales

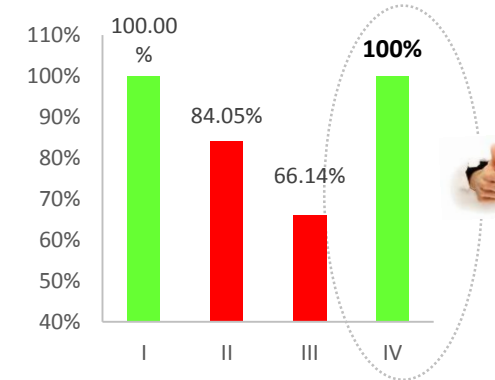
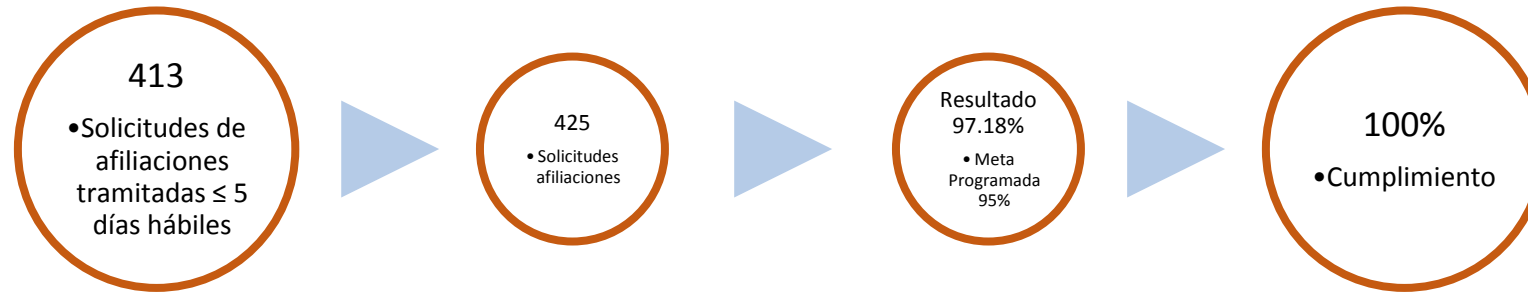


Durante el 2017 se atendieron 6.854 requerimientos judiciales, de los cuales 5.275 fueron atendidos en un tiempo menor o igual a 5 días hábiles, logrando un resultado del 76.96% que frente a la meta del 95% representó un cumplimiento del indicador del 81.01%, de acuerdo a la meta establecida.



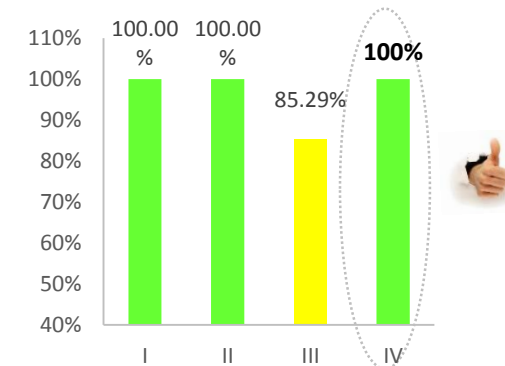
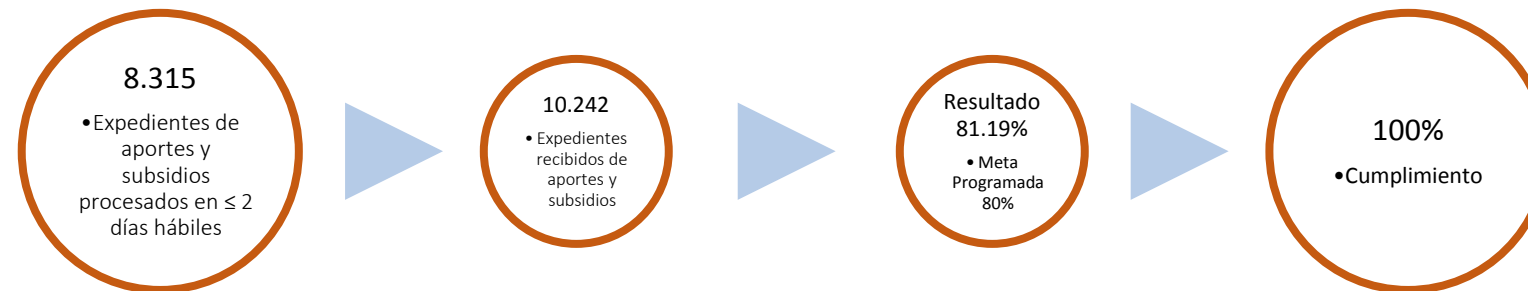
## ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

### Solicitud de afiliaciones



En 2017 se atendieron 2.067 solicitudes de afiliación, de las cuales 1.707 se realizaron en un tiempo menor e igual a 5 días, logrando un resultado del 82.58% que frente a la meta de alcanzar el 95% representó un cumplimiento del indicador del 86.92%.

### Trámites de aportes y subsidios

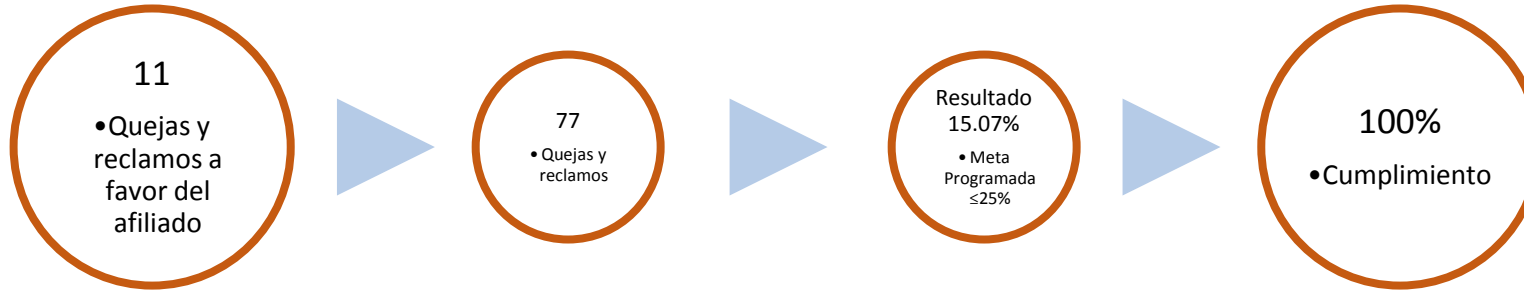


Durante el 2017 se procesaron 33.140 expedientes de aportes y subsidios en 2 días o menos, de un total de 40.550 expedientes tramitados, logrando un resultado del 81.73% que frente a la meta del 80% representó un cumplimiento del 100%.

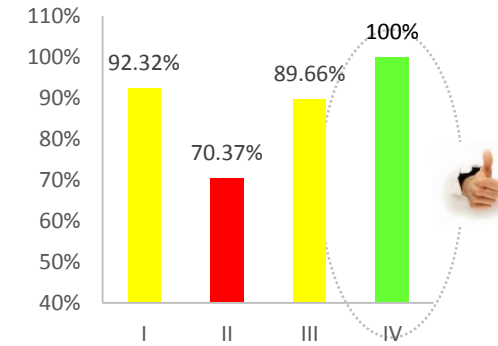


## GESTIÓN DEL SAC

**Quejas y Reclamos a favor del afiliado**

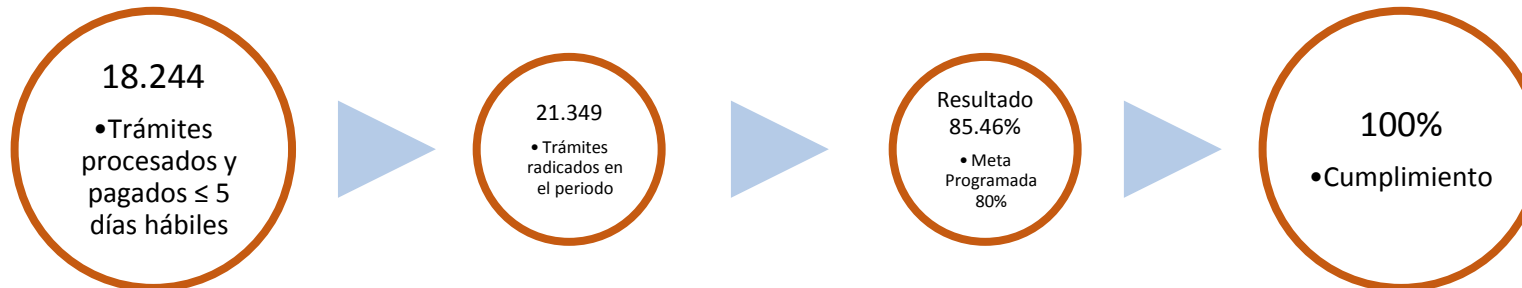


En 2017 el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Caja Honor, recibió 401 quejas y reclamos de las cuales 102 fueron a favor de los afiliados, representando un 25.44% que frente a la meta representa un 98.54% en su cumplimiento.

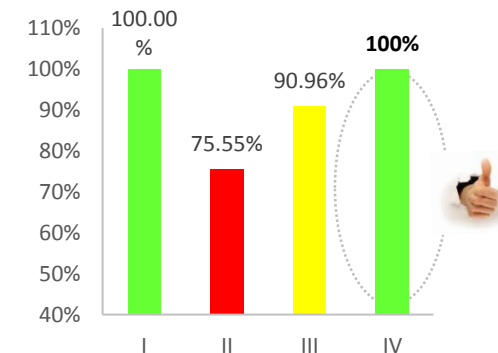


## GESTIÓN DEL TRÁMITE

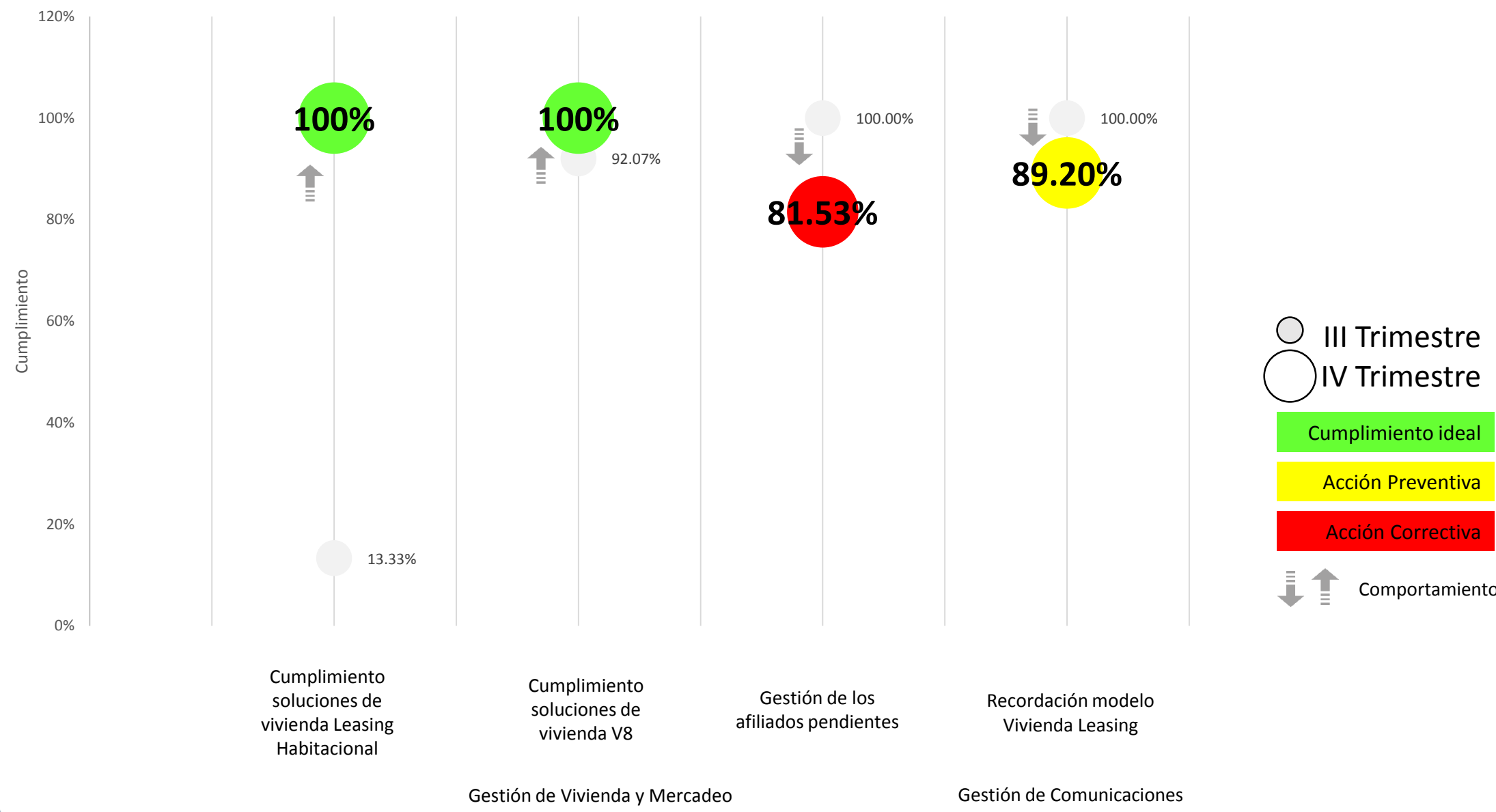
**Tiempo global trámites**



Durante el 2017, se radicaron 91.257 expedientes, de los cuales 69.552 se procesaron y pagaron en cinco días o menos, que frente a la meta establecida del 80% representó un cumplimiento del 95.26% de la meta prevista.

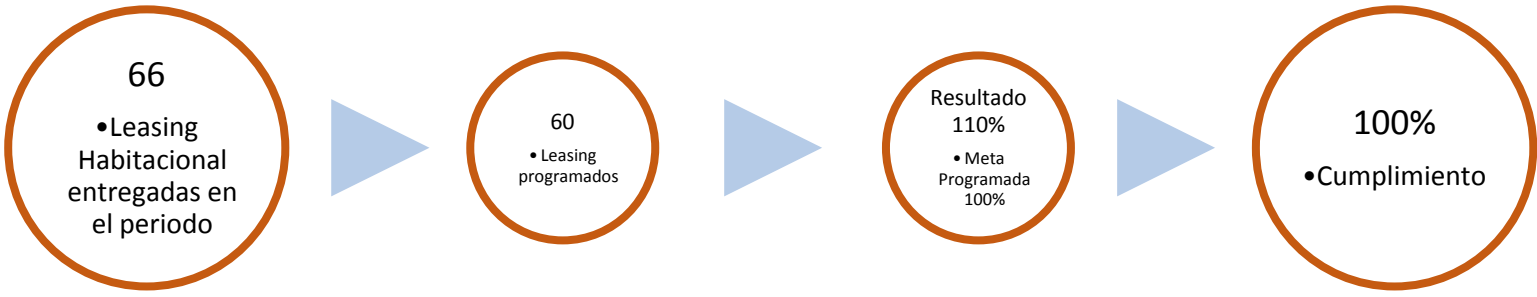


# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

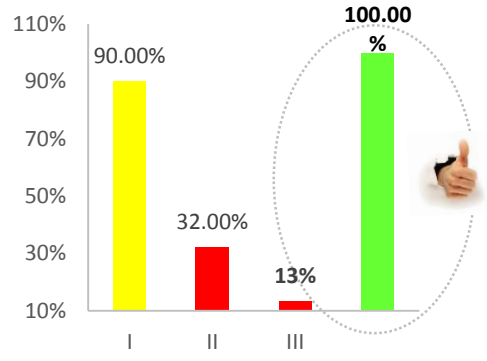


**GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO**

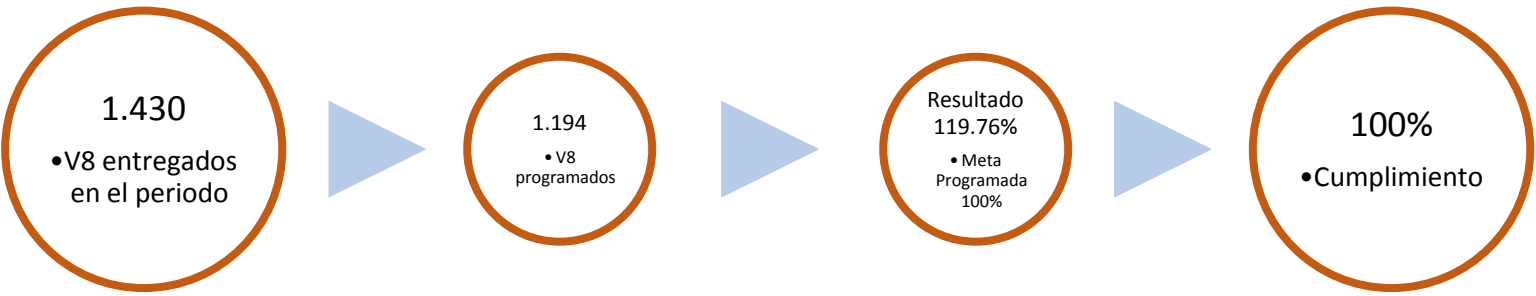
**Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional**



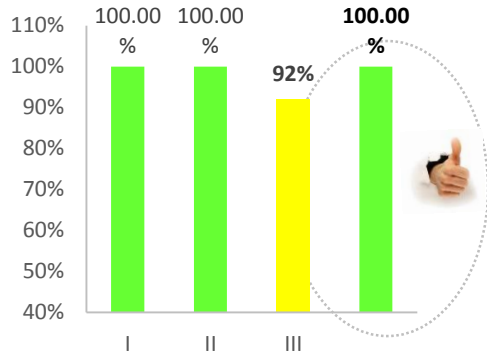
En 2017 se facilitaron 99 soluciones de vivienda bajo la modalidad Leasing habitacional, logrando un cumplimiento del 55.00% frente a la meta trazada para el año de 180 soluciones de vivienda.



**Cumplimiento soluciones de vivienda V8**

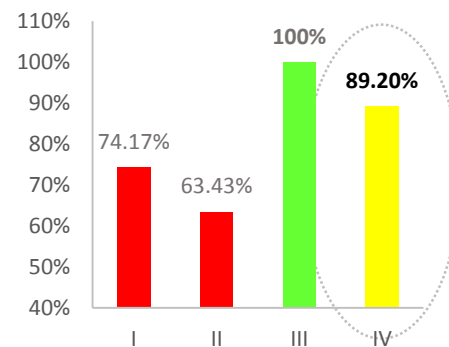
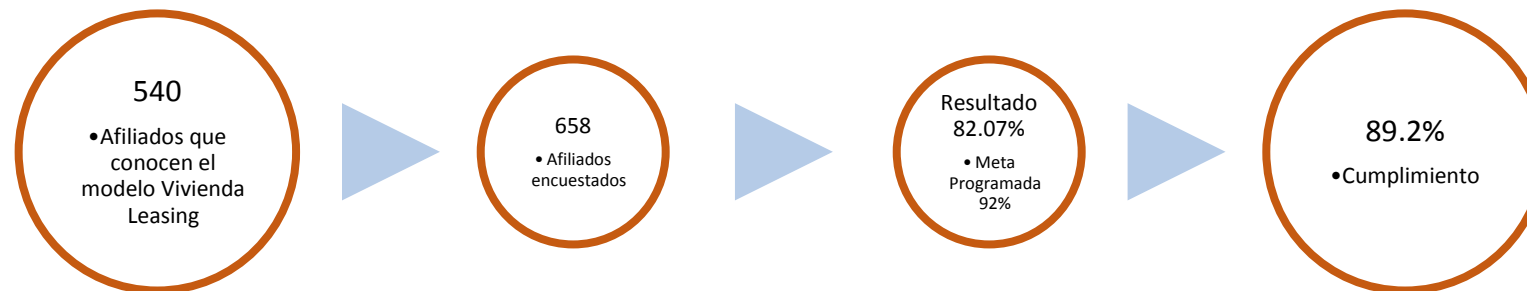


De la meta establecida para 2017 de 6.447 soluciones de vivienda logró una ejecución de 6.893 para esta vigencia, superando en un 6.08% la meta establecida.



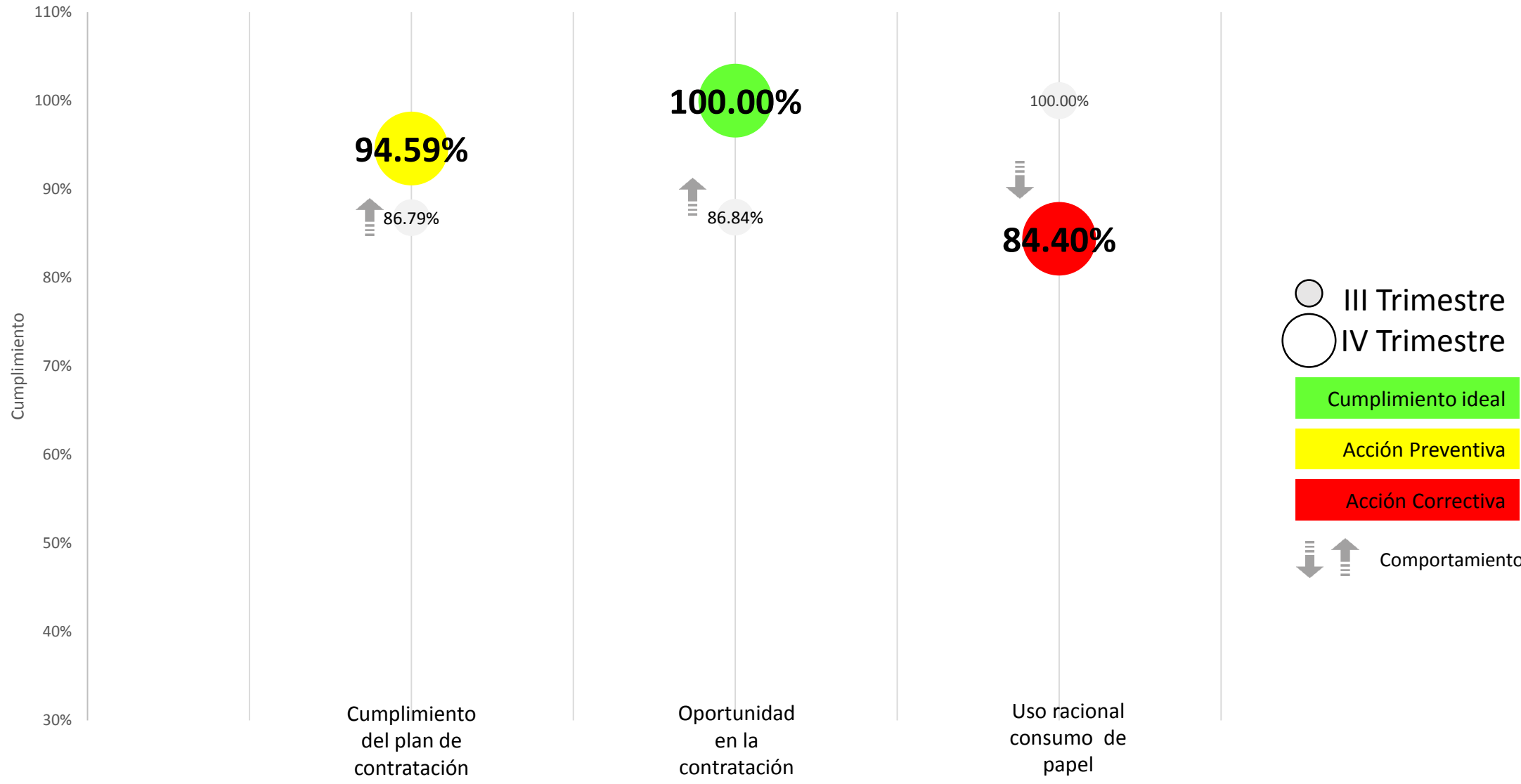
GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Recordación modelo Vivienda Leasing



En 2017 el proceso de Gestión de Comunicaciones realizó 2.632 encuestas, donde se obtuvo que un 75,30% equivalente a 1.982 afiliados, tuvieron recordación del modelo Vivienda Leasing; comparado con la meta del 92% se alcanzó un cumplimiento de 81,85% durante el año.

# Subgerencia Administrativa

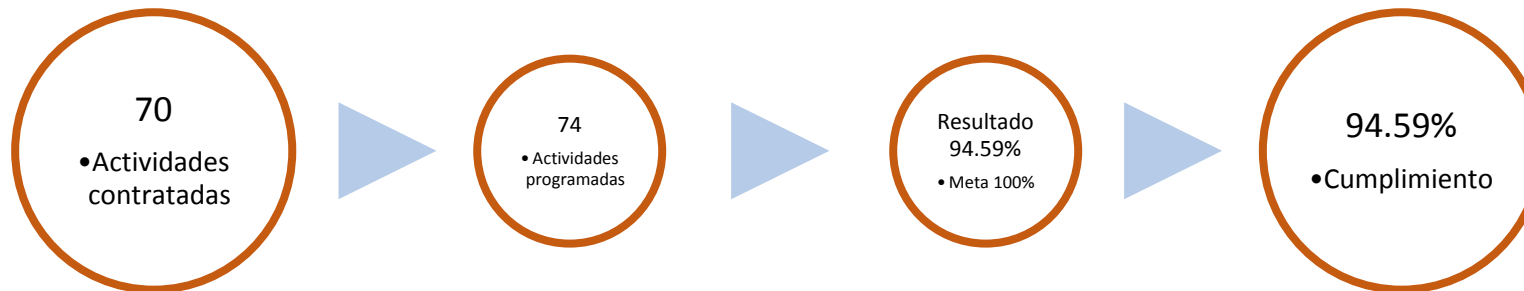


# Subgerencia Administrativa

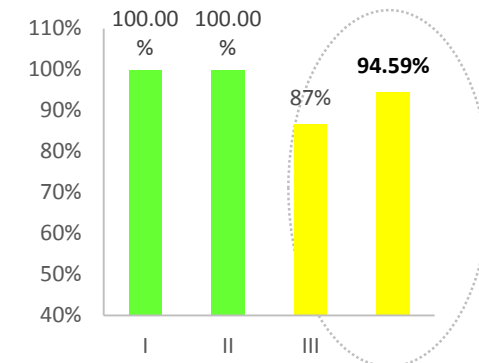
Cumplimiento IV Trimestre

## GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

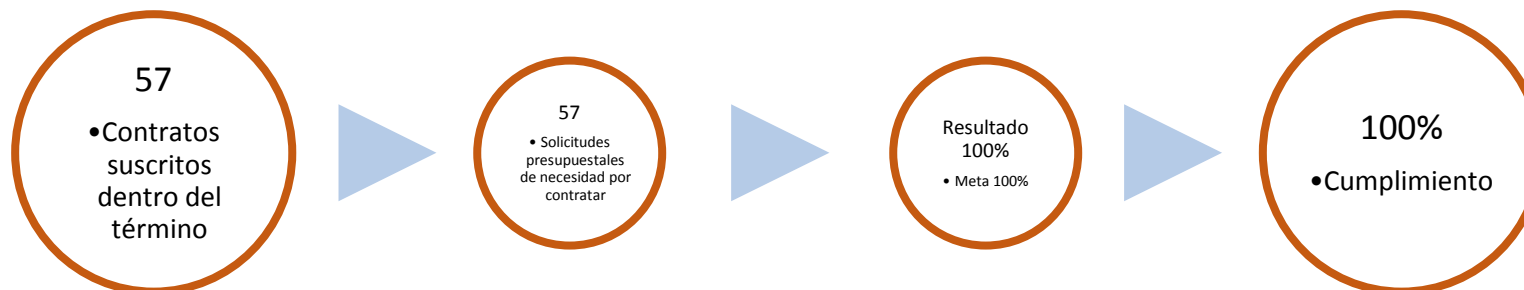
### Cumplimiento del plan de contratación



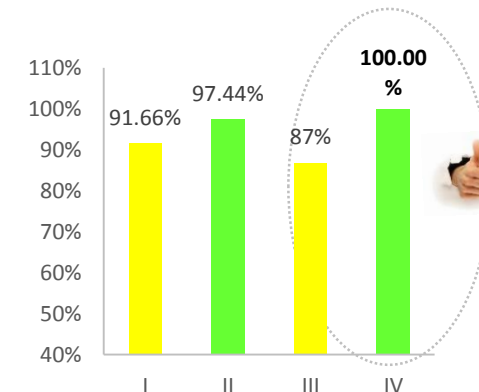
En 2017, se ejecutaron 209 actividades de 204 actividades programadas en el plan de contratación, con lo que se alcanza un cumplimiento del 97.6% de la meta anual.



### Oportunidad en la contratación

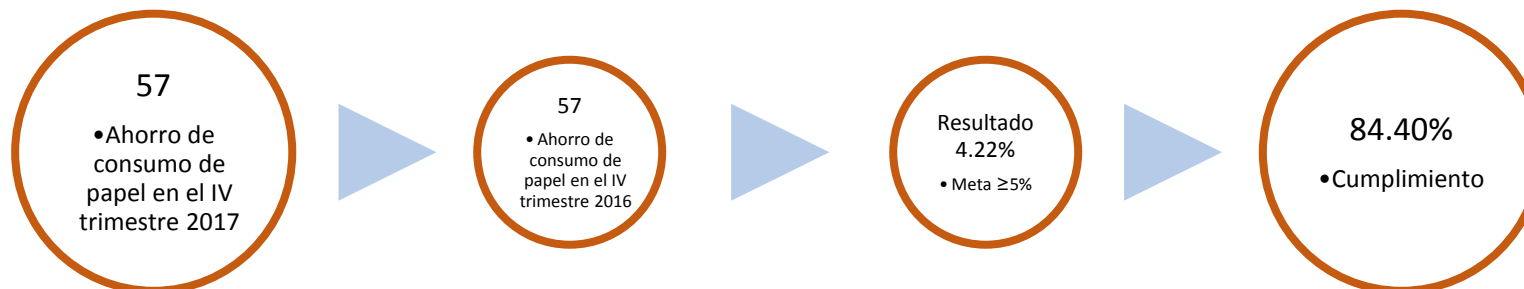


En 2017 se aprobaron por parte de la Gerencia 182 estudios previos, de los cuales 172 de ellos cumplieron con el tiempo establecido para la suscripción del contrato. En promedio, el resultado del año se encuentra en el 94.5%, por lo que se obtiene un cumplimiento igual respecto a la meta programada

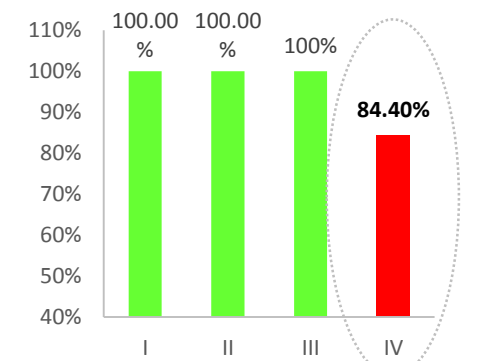


## GESTIÓN DOCUMENTAL

### Uso racional consumo de papel

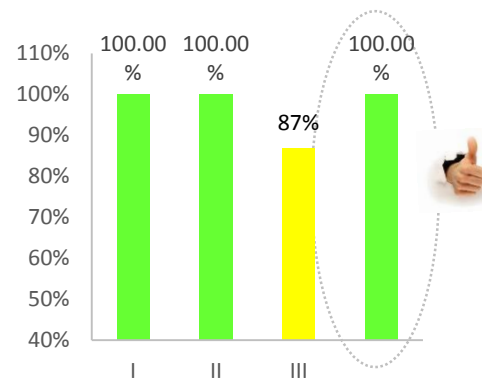
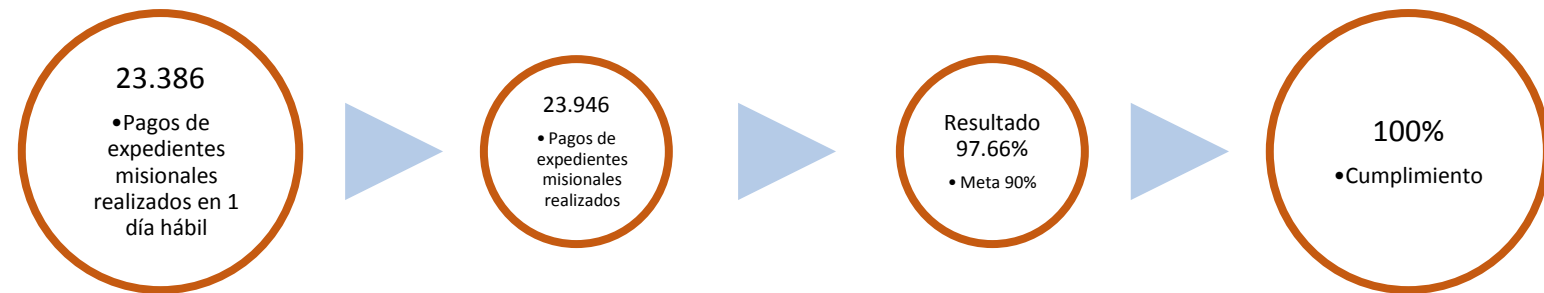


En 2017 se generó un ahorro del 6.93% en el consumo de papel, equivalente a 203 resmas por debajo del consumo de la vigencia anterior, cumpliendo con la meta superar el 5%.



Cumplimiento ideal  
Acción Preventiva  
Acción Correctiva

### Tiempo de pago expedientes



En 2017 se realizaron 99.845 pagos de expedientes misionales de los cuales el 92.74% (equivalente a 92.605) se gestionaron en un día hábil en el grupo de Pagaduría de la Entidad, cumpliendo el 100% de la meta prevista del superar 90%.

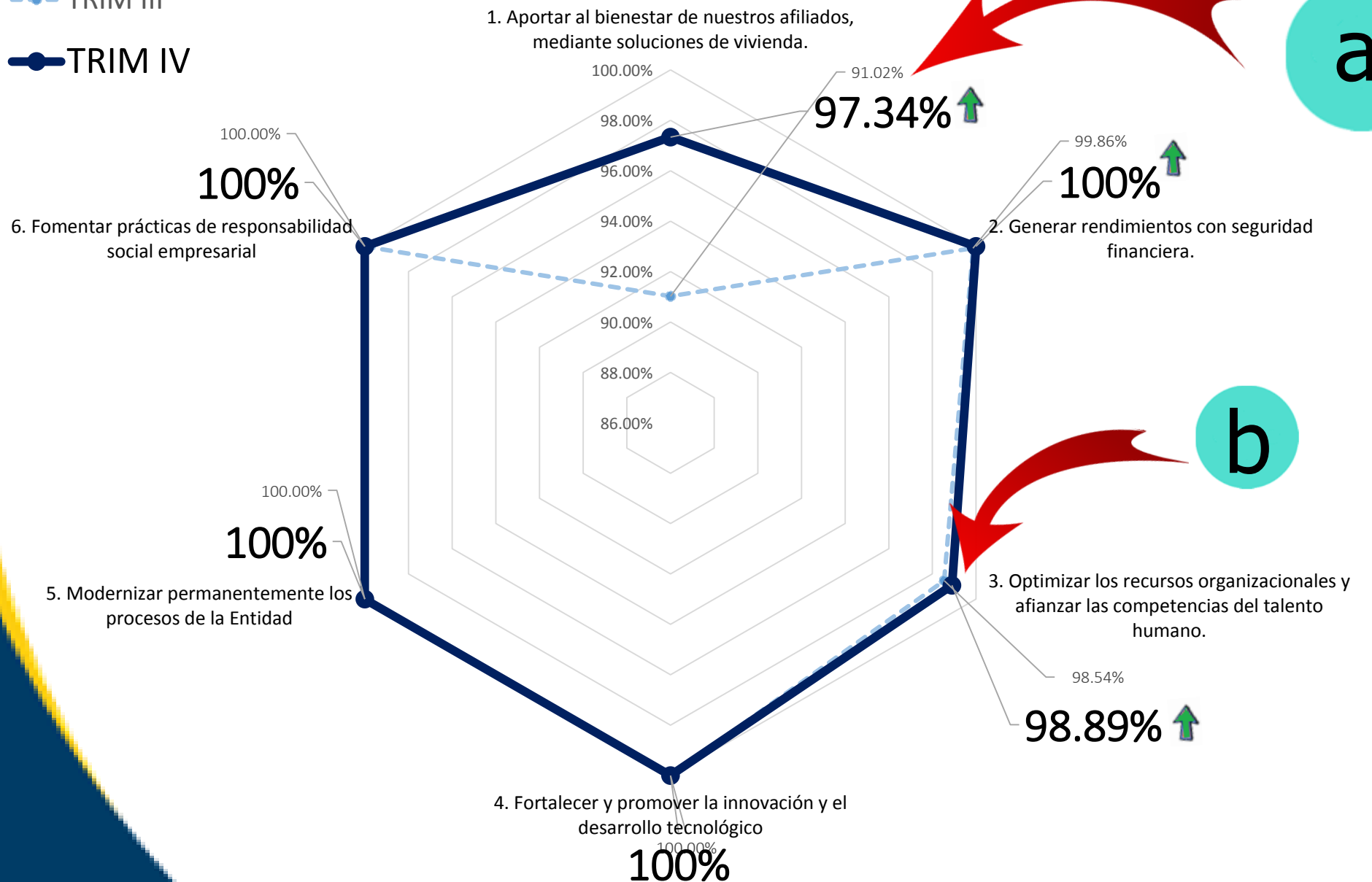
**4. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, cuarto trimestre de 2017.**





# Promedio de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos - de la calidad IV Trimestre

--- TRIM III  
 ● TRIM IV



a

b

Trim I  
 98.95%

Trim II  
 96.78%

Trim III  
 98.24%

Trim IV  
 99.37% ↑

# Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

a	<b>OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo</b>	<b>Cump/mto</b>
	<b>1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.</b>	
	Recordación modelo Vivienda Leasing	89.20%
	Trámites de cesantías	93.53%
	<b>3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.</b>	
b	Cumplimiento del plan de contratación	94.59%
	Uso racional consumo de papel	84.40%

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

**5. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, cuarto trimestre de 2017.**



# Gestión de acciones del SIG y SGSI - IV trimestre 2017

**Total acciones correctivas: 13**  
**Total acciones preventivas: 5**  
**Total acciones de mejora: 14**

## 2017

Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

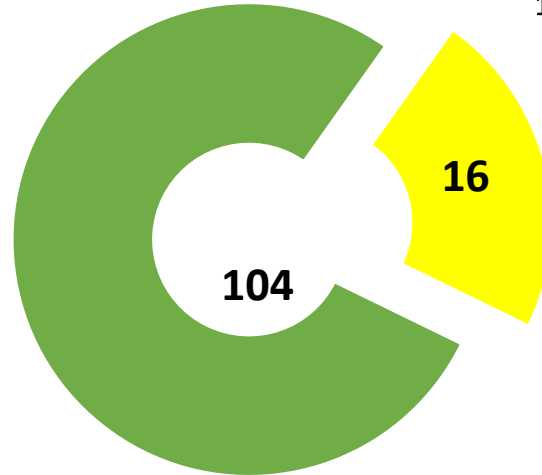
PROCESO	OPORTUNAS	INOPORTUNAS	Total general
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	13	3	16
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	9		9
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	5	3	8
GESTIÓN DE TESORERÍA	1		1
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	14	5	19
GESTIÓN DEL RIESGO	3		3
GESTIÓN DEL SAC	3	1	4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3		3
GESTIÓN DEL TRÁMITE	40	3	43
GESTIÓN DOCUMENTAL	2		2
GESTIÓN ESTRATÉGICA	4		4
GESTIÓN INFORMÁTICA	4	1	5
GESTIÓN JURÍDICA	3		3

OPORTUNAS

86.67%

INOPORTUNAS

13.33%



**META 80%**

**CUMPLIMIENTO**  
**100%**

Para el cuarto trimestre del 2017, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de 120 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 86.67% correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.

## 6. Conclusiones



# 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 99.18% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- ❖ De los 108 indicadores del trimestre, 102 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 4 presentaron 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 99.37% para el cuarto trimestre de 2017, lo que demostró la madurez del Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ El objetivo “Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda” recuperó 6.32 puntos porcentuales respecto a su medición anterior. Se evidenció el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de trámites y servicios, el alcance de las metas de depuración de saldos, requerimientos judiciales, solicitud de afiliaciones y del modelo Leasing Habitacional.
- ❖ Se resaltan las acciones tomadas por los procesos para mejorar el cumplimiento de los indicadores de tiempo global de trámites, trámite de cesantías, depuración de saldos de cuentas individuales, atención de requerimientos judiciales, solicitudes de afiliaciones. Lo anterior representó una disminución de 32 a 11 quejas a favor del afiliado respecto al trimestre anterior.
- ❖ 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 21.349 expedientes, de los cuales 18.244 se gestionaron dentro de los cinco días establecidos, equivalente a un 85.46% que frente a la meta del 80% representó un cumplimiento de un 100%.

# CONCLUSIONES

- ❖ Se facilitó el acceso a 4.977 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 4.338, superando la meta establecida para el periodo.
- ❖ Las quejas y reclamos a favor del afiliado disminuyeron en un 65% respecto al trimestre anterior al pasar de 32 a 11.
- ❖ Se cumplió en un 100 % el programa de educación financiera.
- ❖ Se automatizaron los flujos documentales de Giro de Recursos; análisis cuenta para reconocimiento de subsidios para el Grupo de Afiliaciones y Novedades; formato análisis desafiliación para el Grupo Cuentas Individuales Proyecto País; recurso de reposición desafiliaciones para el Grupo Cuentas Individuales Proyecto País.
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 124%.
- ❖ El presupuesto de gastos e inversión presentó una ejecución acumulada del 92%
- ❖ Al IV trimestre de 2017, el resultado del Margen Operacional fue del 50.58%, es decir un 10.58% por encima de la meta establecida el año. Los Ingresos Operacionales Directos fueron de \$465.514 millones y el resultado operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones de \$235.480 millones.
- ❖ Durante el cuarto trimestre se radicaron en la Entidad 18 proyectos de vivienda con el propósito de iniciar el proceso de selección para su registro y promoción, de los cuales 15 cumplieron con los requisitos establecidos, quedando debidamente registrados, logrando un cumplimiento del 100% respecto a la meta programada.
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 104 actividades programadas, lo que representa un cumplimiento del 100%.