



MINDEFENSA



cajaHonor  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



# Análisis desempeño de procesos

## Trimestre I - 2018

Elaboró: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
Abril 2018



# Agenda

1. Presentación de objetivos.
2. Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG, primer trimestre de 2018.
3. Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, primer trimestre de 2018.
4. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora, primer trimestre de 2018.
5. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal de los procesos, primer trimestre de 2018.
6. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad, primer trimestre de 2018.
7. Conclusiones.
8. Recomendaciones.



# 1. Presentación de objetivos

## OBJETIVO GENERAL

Analizar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los indicadores establecidos para el primer trimestre de 2018.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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





## 2. Indicadores objeto de la medición del Sistema Integrado de Gestión SIG

Trimestre I - 2018



# Total indicadores objeto de la medición

# 120



24 indicadores de nivel estratégico  
96 indicadores de nivel operacional

Promedio de cumplimiento

98,68%

96,14%

98,57%

100%

86 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)

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

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

## Distribución de indicadores por tipo de proceso

Estratégico

35

Misional

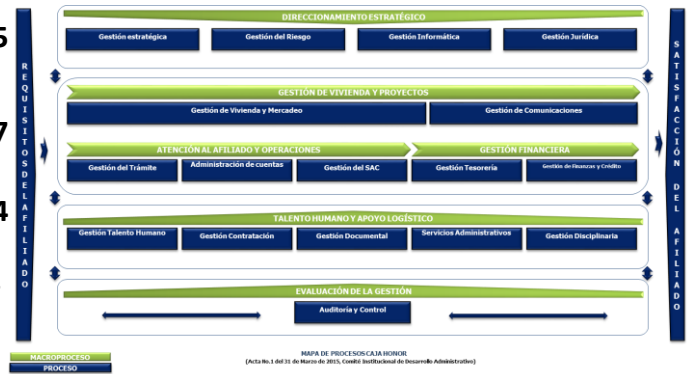
57

Apoyo

24

Evaluación

4



Para la vigencia, la Entidad cuenta con 131 indicadores. Debido a la frecuencia de medición, 120 indicadores permitieron determinar el desempeño de los procesos en el primer trimestre de 2018. Caja Honor alcanzó las metas de propuestas y a la vez optimizó recursos

### 3. Desempeño de procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG

Trimestre I - 2018



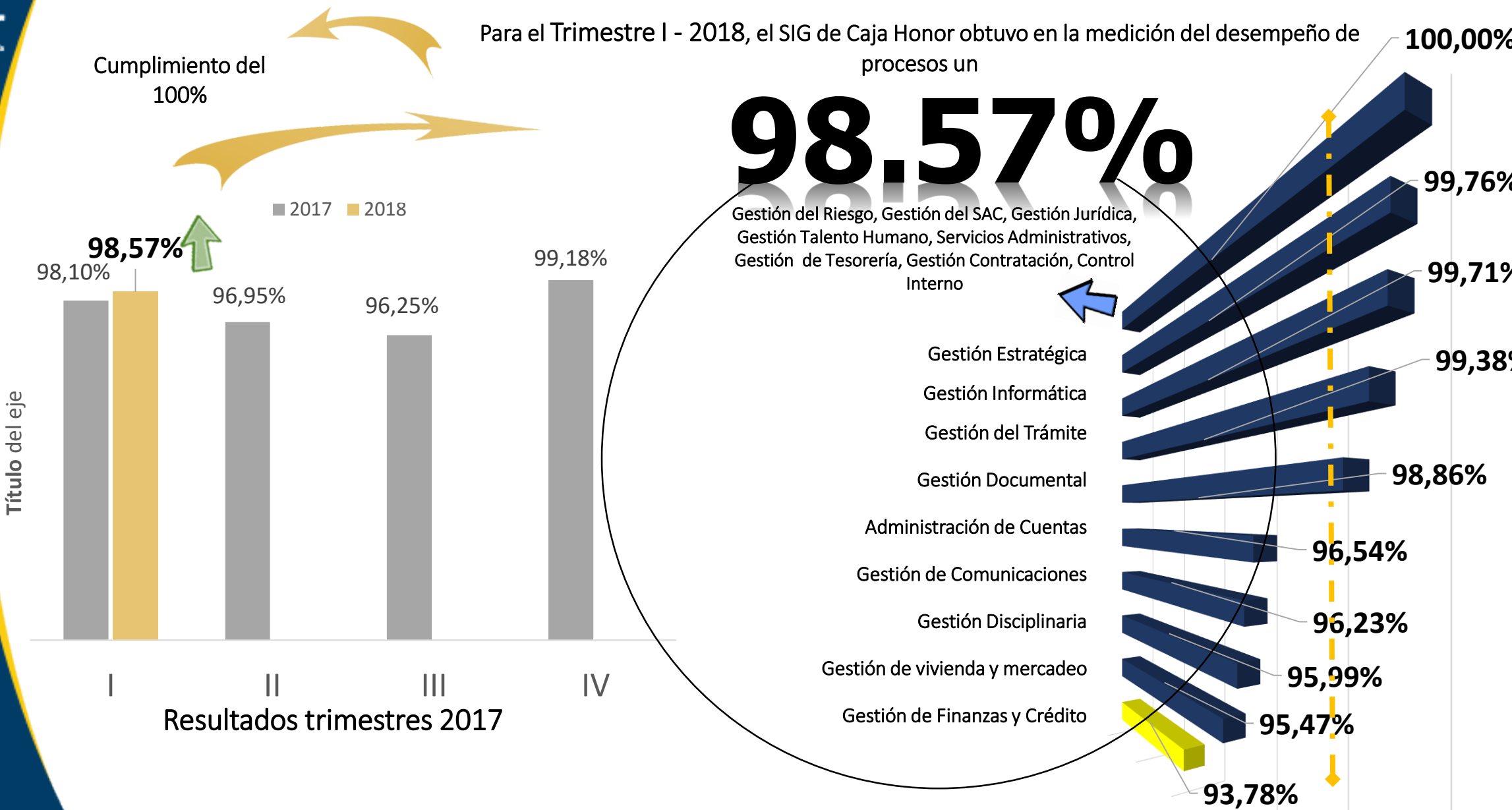


# Desempeño de procesos I trimestre

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

# 98.57%

Gestión del Riesgo, Gestión del SAC, 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

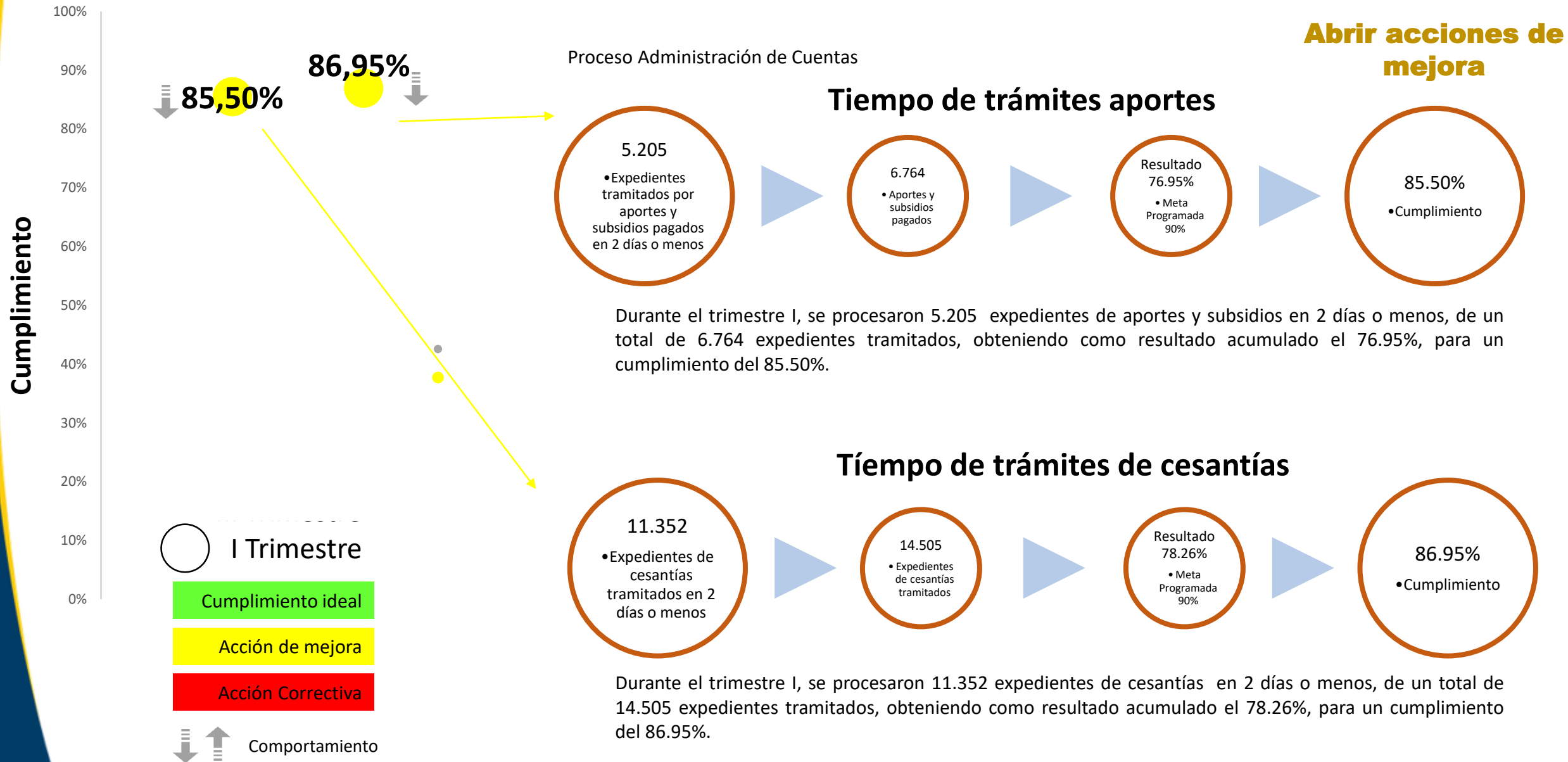
**4. Indicadores que impactaron el cumplimiento ideal (100%) de los procesos**

**Trimestre I - 2018**





# Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones

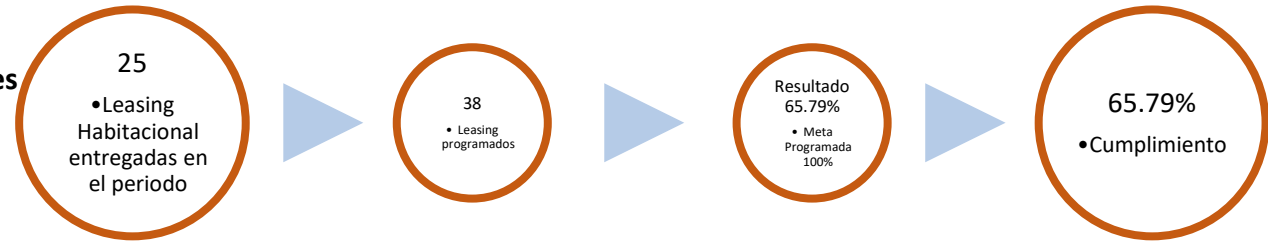


# Subgerencia de Vivienda y Proyectos

## Gestión de Vivienda y Mercadeo

1

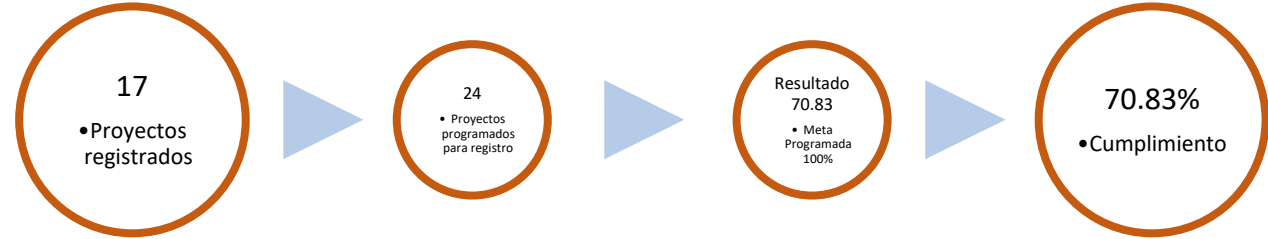
### Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional



Durante el trimestre I, se facilitaron 25 soluciones de vivienda bajo la modalidad Leasing habitacional, logrando un cumplimiento del 65.79% frente a la meta trazada de 38 soluciones de vivienda.

2

### Gestión de proyectos de vivienda para promoción

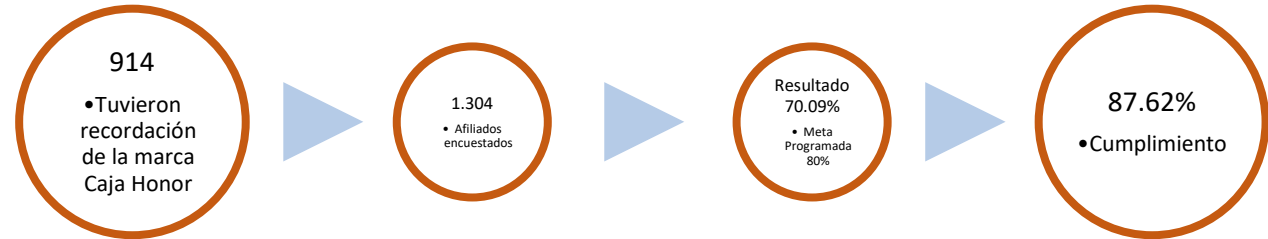


Se inscribieron 17 proyectos de vivienda de 24 programados, para un cumplimiento del 70.83%.

## Gestión de Comunicaciones

3

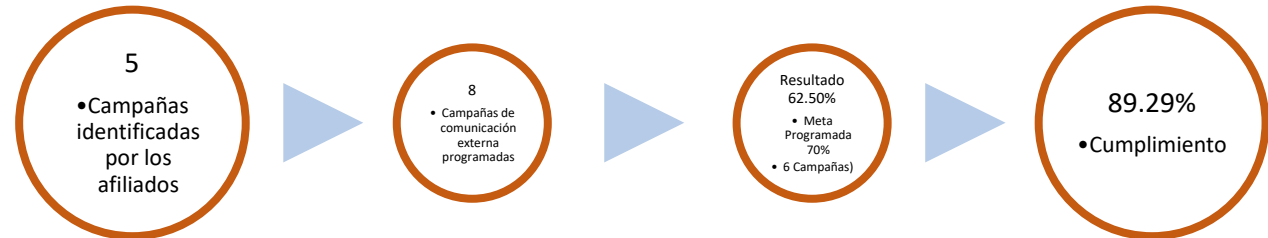
### Fortalecimiento de la marca Caja Honor



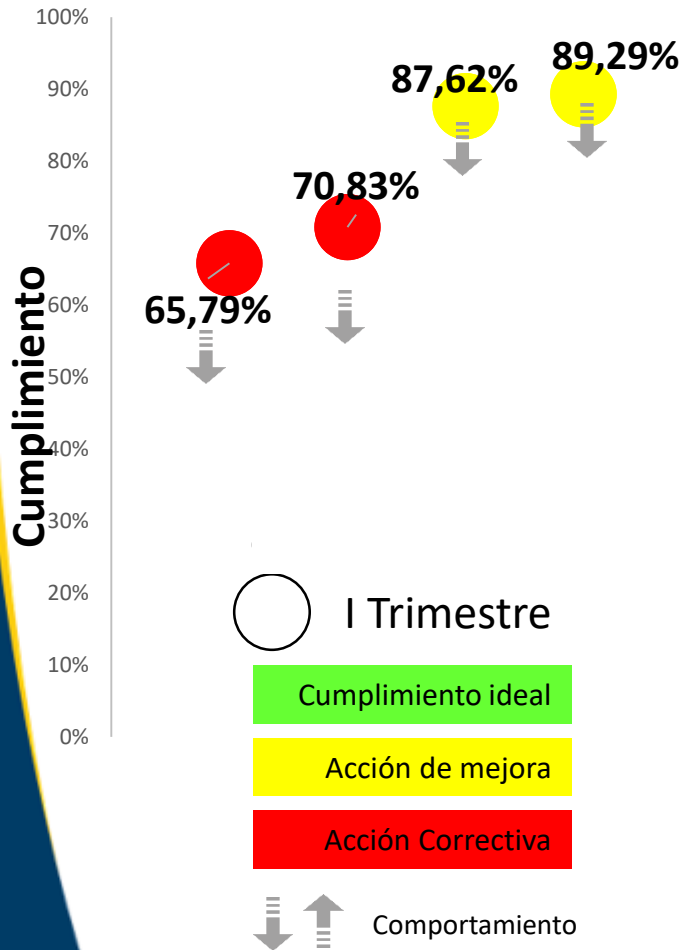
Durante el trimestre I de 1304 encuestas realizadas, 914 afiliados indicaron que les resulta de fácil recordación la marca Caja Honor, que frente a la meta del 80% representó un cumplimiento del 87.62%.

4

### Cobertura de campañas de comunicación externa



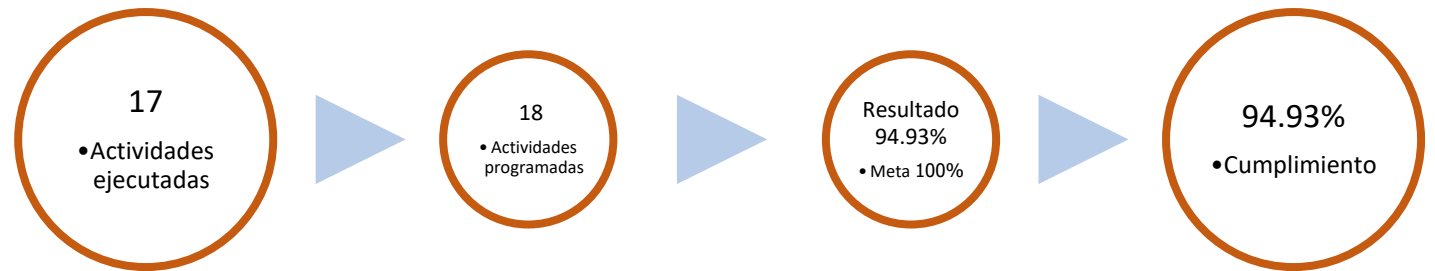
De acuerdo con 1304 encuestas realizadas, se determinó que 5 de las 8 campañas externas del Área de Comunicaciones fueron identificadas por parte de los afiliados logrando un cumplimiento del 89.29% de la meta programada de alcanzar 6 campañas.



# Subgerencia Administrativa

Gestión Disciplinaria

## Nivel implementación programa de preservación y conservación documental



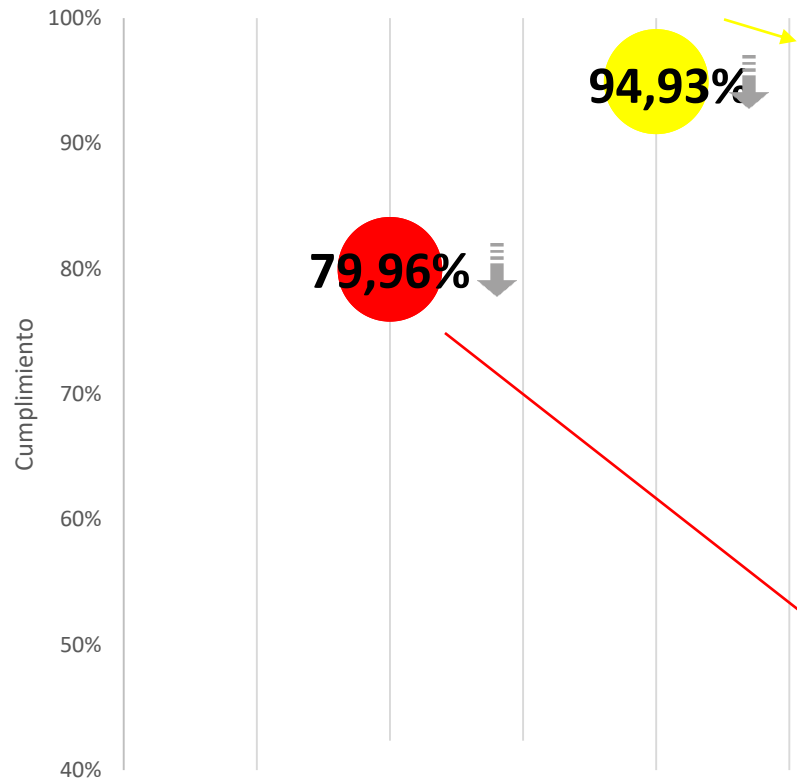
Durante el I trimestre de 2018, se ejecutaron 17 actividades de las 18 programadas, como la implementación del formato de control en el uso de elementos de protección personal, socialización a los funcionarios en el uso de elementos de protección personal - EPP, seguridad en el trabajo y riesgos y coordinar las adecuaciones requeridas en la bodega del archivo central, entre otras.

Gestión Documental

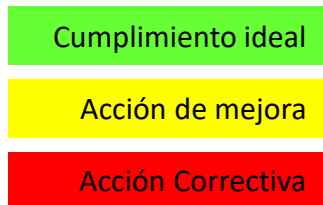
## Estrategias de función preventiva disciplinaria



Durante el primer trimestre de 2018., se ejecutaron 4 actividades de las 5 programadas, correspondiente al 19.05%, cumpliendo con el 79.96% de la meta prevista. Dichas actividades fueron enfocadas hacia la prevención disciplinaria, identificación temas de interés y envío de tips informativos.



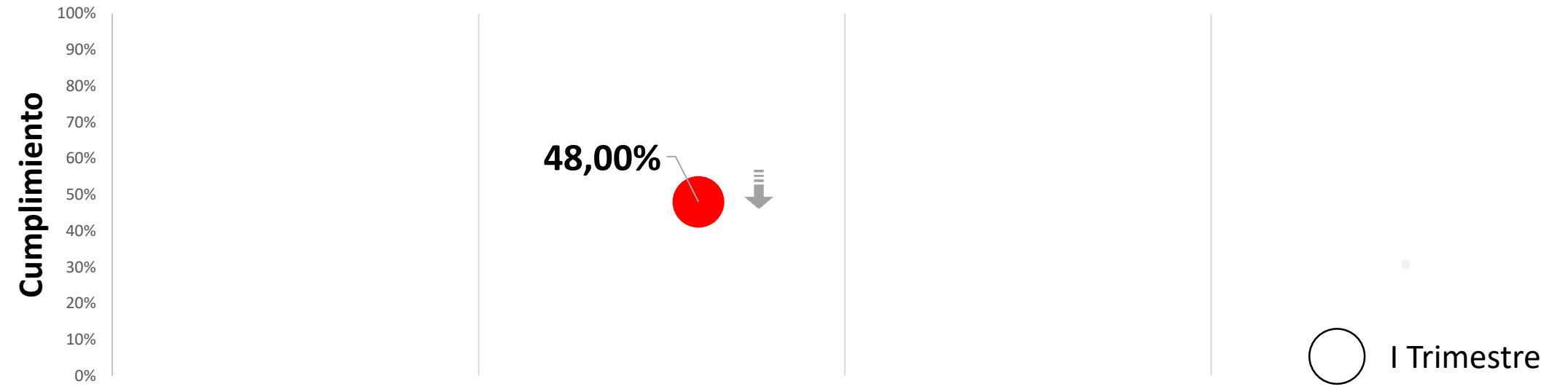
I Trimestre



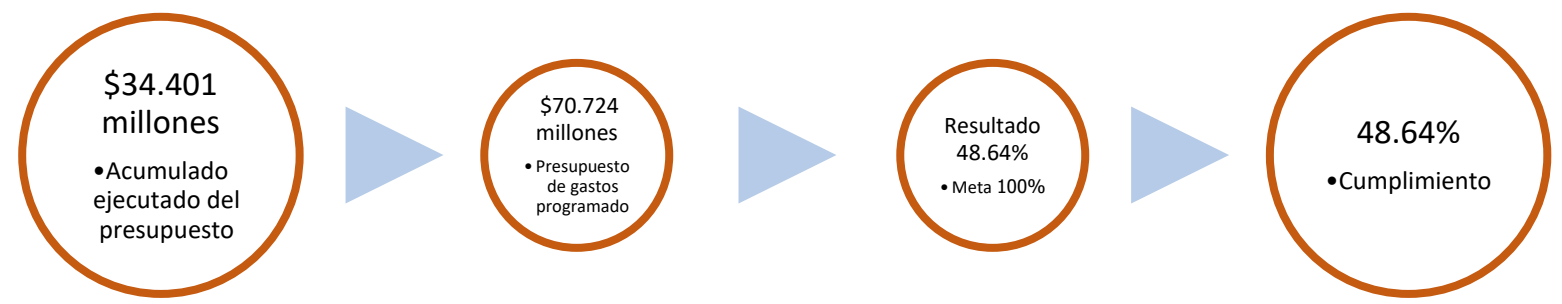
Comportamiento



# Subgerencia Financiera



## Ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión



- Cumplimiento ideal
- Acción de mejora
- Acción Correctiva
- ↓  
↑ Comportamiento

Durante el I trimestre de 2018, se ejecutaron \$34.401 millones del presupuesto de gastos programado por \$70.724 millones, cumpliendo con el 48% de la meta programada para el trimestre. La baja ejecución obedece a la aplicabilidad de la Ley de Garantías para los procesos de contratación.

# 5. Promedio de cumplimiento de los objetivos y política de la calidad

Trimestre I - 2018



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

Trim I  
98.95%

Trim II  
96.78%

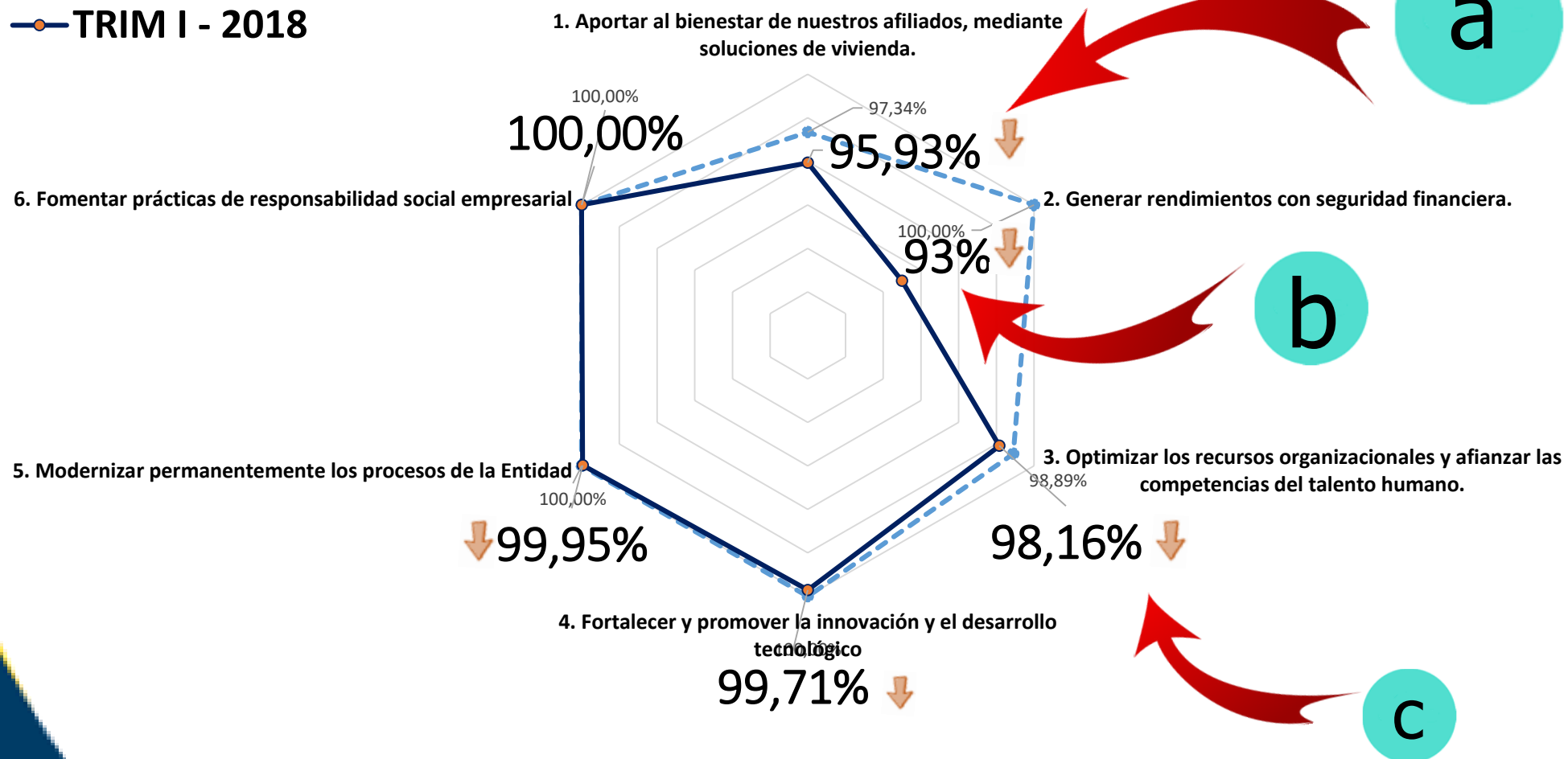
Trim III  
98.24%

Trim IV  
99.37%

Trim I 2018  
97.79% ↓

--- TRIM IV - 2017

— TRIM I - 2018





# Relación de objetivos estratégico - de la calidad vs indicadores

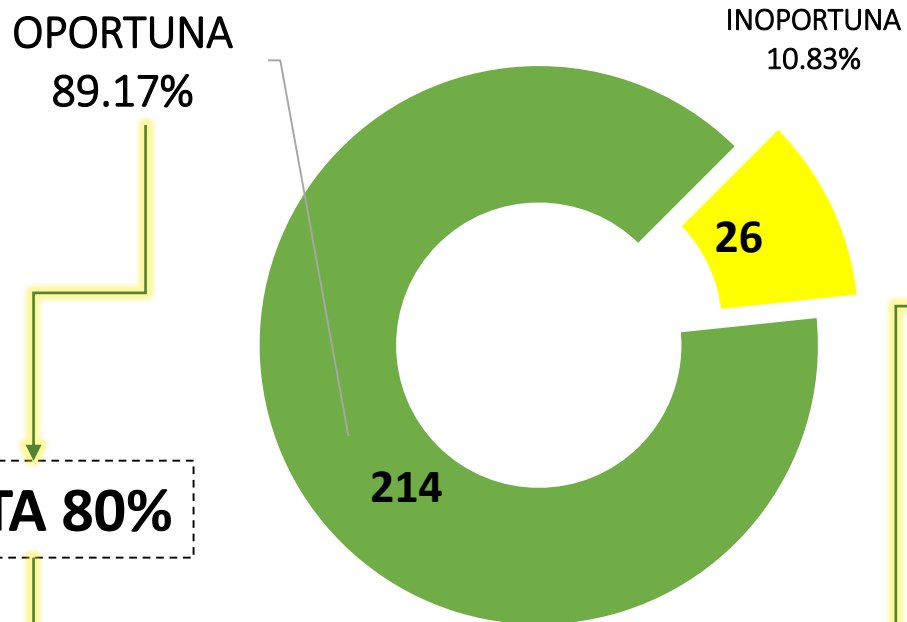
	<b>OBJETIVO / Indicador con cumplimiento bajo</b>	<b>Cump/mta</b>
<b>a</b>	<b>1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.</b>	
	Cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional	65.79%
	Gestión de Proyectos de vivienda para promoción	70.83%
	Tiempo trámites aportes AOPER	85.50%
	Tiempo trámites cesantías AOPER	86.95%
	Fortalecimiento de la marca Caja Honor	87.62%
	Cobertura de campañas de comunicación externas	89.29%
<b>b</b>	<b>2. Generar rendimientos con seguridad financiera.</b>	
	Ejecución acumulada presupuesto de gastos e inversión	48.00%
<b>c</b>	<b>3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.</b>	
	Nivel implementación programa de preservación y conservación documental	94.93%
	Estrategias de función preventiva disciplinaria	79.96%

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

## 6. Gestión de acciones correctivas, preventivas y de mejora



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



**META 80%**

**CUMPLIMIENTO  
100%**

**Total acciones correctivas: 2**  
**Total acciones de mejora: 23**

## Oportunidad en la gestión de las actividades por Proceso

PROCESO	OPORTUNAS	INOPORTUNAS	Total general
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	26	10	36
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	1	2
GESTIÓN DE TESORERÍA	3		3
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	2	1	3
GESTIÓN DEL RIESGO	20	1	21
GESTIÓN DEL SAC	5	4	9
GESTIÓN DEL TRÁMITE	119	5	124
GESTIÓN ESTRATÉGICA	34	3	37
GESTIÓN JURÍDICA	2		2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1	3

Para el primer trimestre del 2018, se realizó la medición de la oportunidad en la gestión de **240 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 89.17% equivalente a 214, correspondieron a actividades gestionadas de manera oportuna. Lo anterior indica un cumplimiento del 100% frente a la meta establecida de alcanzar un 80%.



## 7. 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 98.57% que frente a la meta de alcanzar el 96% representó un cumplimiento del 100%.
- ❖ De los 120 indicadores del trimestre, 101 presentaron cumplimientos que permitieron resaltar la eficaz gestión para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad; 5 presentaron un grado de disminución en su cumplimiento y 4 arrojaron medición por debajo del 85%.
- ❖ Se evidenció que el promedio de cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad fue del 97.79% para el primer 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 95.93% que respecto al periodo anterior (IV trimestre) disminuyó 1.41 puntos porcentuales, como consecuencia de la baja de indicadores como el cumplimiento soluciones de vivienda Leasing Habitacional, gestión de proyectos de vivienda para promoción, tiempo trámites aportes, tiempo trámites cesantías, fortalecimiento de la marca Caja Honor y cobertura de campañas de comunicación externas
- ❖ 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 4.563 solicitudes radicadas en el I trimestre de 2018, 53 fueron quejas y reclamos, correspondiente al 1.16%, 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 4.6 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 21.269 expedientes, de los cuales 18.185 se gestionaron dentro de los cinco días establecidos, equivalente a un 85.50% que frente a la meta del 80% representó un cumplimiento de un 100%.

# Conclusiones

- ❖ Se facilitó el acceso a 5.469 soluciones de vivienda a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos, de una meta establecida de 4.964, superando en 37.97% la meta establecida para el periodo.
- ❖ Se cumplió en un 100 % el programa de educación financiera.
- ❖ Se automatizaron los flujos documentales relacionados con ajustes radicación, facturas proveedores y desafiliación por conciliaciones, cumpliendo con la meta prevista..
- ❖ El presupuesto de ingresos alcanzó una ejecución acumulada del 23%.
- ❖ El presupuesto de gastos e inversión presentó una ejecución acumulada del 13%
- ❖ Del plan de comunicaciones se ejecutaron 155 actividades programadas, donde se realizó la divulgación de los modelos y servicios de la Entidad, producción de contenidos digitales, gestión de relaciones públicas y desarrollo de eventos, cumpliendo en un 96.88% la meta propuesta.
- ❖ La Entidad ejecutó en un 100% las actividades programadas en el primer 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 primer trimestre de 2018.**

**Realizar análisis a fondo del comportamiento de los indicadores desde la fuente.**