

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA  
MILITAR Y DE POLICÍA**

**INFORME DE GERENCIA**

**2011**

## TABLA DE CONTENIDO

1	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	13
1.1	GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	13
1.1.2	Planeación Estratégica.....	13
1.1.3	Gestión y Mejora de los Procesos.....	16
1.1.4	Índice de Satisfacción al Afiliado.....	17
1.1.5	Gestión Ambiental como parte de la Responsabilidad Social Empresarial.....	18
1.2	GESTIÓN DEL RIESGO.....	21
1.2.1	Comité de Riesgos.....	21
1.2.2	Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).....	21
1.2.2.1	Perfil de Riesgo Operativo.....	23
1.2.3	Registro de Eventos de Riesgo Operativo.....	23
1.2.4	Plan de Continuidad del Negocio.....	23
1.2.5	Seguridad de la Información.....	24
1.2.6	Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).....	27
1.2.6.1	Perfil de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.....	28
1.2.7	Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL).....	29
1.2.7.1	Cupos de emisor y contraparte.....	29
1.2.8	Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC).....	30
1.2.9	Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM).....	31
1.2.9.1	Evaluación de las Inversiones.....	32
1.2.9.2	Riesgo de Solvencia.....	33
1.2.9.3	Riesgo Jurídico.....	33
1.2.10	Modelo Estándar de Control Interno (MECI) – Componente Administración del Riesgo.....	33
2.	PROCESOS MISIONALES.....	33
2.1	SERVICIO AL AFILIADO.....	33
2.1.1	Desconcentración del Servicio – Puntos de Atención.....	34
2.1.2	Atención Contac Center.....	35

2.1.3 Identificación Biométrica de Afiliados .....	36
2.1.4 Población de Afiliados Aportantes .....	37
2.1.5 Sistema de Atención al Consumidor Financiero G-SAC .....	42
2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES.....	43
2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTIAS.....	45
2.4 RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y APOYO FINANCIERO .....	46
2.4.1 Metas Presidenciales - SIGOB.....	48
2.5 MERCADEO DE VIVIENDA .....	48
2.5.1 Grupo de Mercadeo .....	49
2.5.2 Promoción de Vivienda .....	50
2.5.3 Publicaciones Institucionales .....	51
2.5.4 Ejecución de Metas por Modelo de Atención .....	53
2.5.4.1 Fondo de Solidaridad.....	54
2.5.5 Proyecto Ciudadela "LA CORDIALIDAD" .....	55
3. PROCESOS DE APOYO .....	57
3.1 GESTIÓN JURÍDICA.....	57
3.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	59
3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA .....	61
3.3.1 Ajustes Operativos Gestión de TI.....	62
3.3.2 Sostenibilidad e Innovación Sistemas de Información .....	63
3.3.3 Sostenibilidad e Innovación Infraestructura Tecnológica .....	71
3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	72
3.4.1 Subproceso Servicio Generales .....	72
3.4.2 Almacén General .....	77
3.4.3 Subproceso Contratación .....	78
3.4.4 Subproceso Gestión Documental.....	79
3.5 GESTIÓN FINANCIERA.....	80
3.5.1 Estructura del balance .....	80
3.5.2 Portafolio de Inversiones.....	83
3.5.3 Estado de Resultados.....	84
3.5.4 Ejecución Presupuestal .....	87
4. PROCESO EVALUACION .....	88

4.1 AUDITORIA Y CONTROL .....	88
4.1.1 Seguimiento a la implementación al SCI, de conformidad con la circular externa 038 de 2009.....	90
5. OTROS AVANCES DE GESTION.....	90
5.1 Primer beneficiario del Modelo para Atención a Secuestrados.....	90
5.2 Primer Policía beneficiado del Modelo de Atención a Secuestrados.....	91
5.3 Proceso de verificación del buen uso del Subsidio de Vivienda.....	91
5.4 Campaña CAPROVIMPO contra defraudadores .....	91
5.5 CAPROVIMPO otorga reconocimientos.....	92
5.6 CAPROVIMPO condecorado con la Orden de la Excelencia .....	92
5.7 Visita Ciudad Verde Funcionarios CAPROVIMPO .....	92
5.8 Propiedad Intelectual y Derechos de autor .....	93

## **GRAFICAS**

Grafica N° 1: Direccionamiento Estratégico.....	15
Grafica N° 2: Cumplimiento Plan de Acción Institucional -PAI 2011-.....	16
Grafica N° 3: Índice de Satisfacción al afiliado .....	18
Grafica N° 4: Cumplimiento Circular 052 de 2007.....	24
Grafica N° 5: Ingresos Vs Egresos mensuales .....	29
Grafica N° 6: Comportamiento Histórico Cartera.....	31
Grafica N° 7: Comportamiento Histórico del P. de Balance .....	32
Grafica N° 8: Puntos de Atención a Nivel Nacional .....	35
Grafica N° 9: Total Afiliados Aportantes 2006-2011 .....	38
Grafica N° 10: Total Afiliados aportantes por Fuerza y categoría .....	39
Grafica N° 11: Total de Afiliados por Categoría .....	39
Grafica N° 12: Total Afiliados Administración de Cesantías .....	40
Grafica N° 13: Total Afiliados Administración de Cesantías por Fuerza .....	41
Grafica N° 14: Total Afiliados Aportantes por Fuerza .....	41
Grafica N° 15: Comportamiento subsidios 2008-2011.....	47
Grafica N° 16: Evolución Activo 2006-2011.....	81
Grafica N° 17: Evolución Pasivo 2006-2011 .....	82
Grafica N° 18: Evolución del Patrimonio 2006-2011 .....	82
Grafica N° 19: Evolución Portafolio de Inversiones 2006-2011 .....	83
Grafica N° 20: Rentabilidad del Portafolio 2006-2011 .....	84
Grafica N° 21: Estado de Resultados.....	85

Grafica N° 22: Utilidad Operacional.....	86
Grafica N° 23: Provisiones Subsidios y Fondo de Solidaridad .....	87

## **TABLAS**

Tabla N° 1: Iniciativas estratégicas vigencia 2012 .....	14
Tabla N° 2: Distribución Riesgos Operativos.....	22
Tabla N° 3: Causas Riesgo Operativo.....	22
Tabla N° 4: Distribución Riesgos SARLAFT .....	28
Tabla N° 5: Distribución causas SARLAFT .....	28
Tabla N° 6: Cupos de emisor y contraparte .....	30
Tabla N° 7: Total Afiliados Atendidos .....	34
Tabla N° 8: Total unidades visitadas identificación biométrica 2011 .....	36
Tabla N° 9: Total biometrías tomadas 2011.....	37
Tabla N° 10: Afiliados aportantes para solución de vivienda.....	38
Tabla N° 11: Solicitudes SAC 2011 .....	42
Tabla N° 12: Trámites Primer Pago .....	43
Tabla N° 13: Pagos MASVI 2011.....	43
Tabla N° 14: Afiliados con ahorro voluntario.....	44
Tabla N° 15: Afiliados ingresados 2011 .....	45
Tabla N° 16: Devolución Cesantías Definitivas .....	46
Tabla N° 17: Devolución Parcial de Cesantías.....	46
Tabla N° 18: Acumulados subsidios por fuerza y categoría.....	47
Tabla N° 19: Cumplimiento meta SIGOB .....	48
Tabla N° 20: Unidades y afiliados atendidos P.E.S.....	49
Tabla N° 21: Consolidado Oficinas de Enlace.....	50
Tabla N° 22: Ejecución metas 2011.....	54
Tabla N° 23: Convocatorias Fondo de Solidaridad .....	54
Tabla N° 24: Beneficiarios Fondo de Solidaridad por Fuerza.....	55
Tabla N° 25: Ejecución presupuestal de ingresos .....	88
Tabla N° 26 Ejecución presupuestal de gastos .....	88

## **JUNTA DIRECTIVA 2011**

### **PRINCIPALES:**

Doctor

**JUAN CARLOS PINZÓN BUENO**

Ministro de Defensa Nacional

Doctor

**JUAN CARLOS ECHEVERRY GARZÓN**

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctora

**BEATRIZ ELENA URIBE BOTERO**

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctor

**HERNANDO JOSÉ GÓMEZ RESTREPO**

Director del Departamento Nacional de Planeación

General

**ALEJANDRO NAVAS RAMOS**

Comandante General de la Fuerzas Militares

General

**OSCAR ADOLFO NARANJO TRUJILLO**

Director de la Policía Nacional

Coronel

**ALVARO LONDOÑO PULGARIN**

Representante de los Afiliados Uniformados de las Fuerzas Militares

Intendente

**JUAN BAUTISTA PASTRANA GOEZ**

Representante de los Afiliados Uniformados de la Policía Nacional

Doctor

**WILSON RIVERA USECHE**

Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

## DELEGADOS

Doctor

**LUIS MANUEL NEIRA NÚÑEZ**

Delegado del Ministro de Defensa Nacional

Doctor

**OSCAR WILLIAM VALERO ACOSTA**

Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

**JOSE ALEJANDRO BAYONA CHAPARRO**

Delegado Director del Departamento Nacional de Planeación

General

**OMAR RUBIANO CASTRO**

Delegado Director de la Policía Nacional

## DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS 2011

### DIRECTIVOS

Coronel (r)

**RUBÉN DARÍO MESTIZO REYES**

Gerente General

Abogada

**MARÍA VICTORIA BLANQUICETT BARRIOS**

Subgerente de Operaciones y Servicio al Afiliado

Contador Público

**JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA**

Subgerente Financiero

Abogada

**AURA MARIA SANCHEZ ROLONG**

Subgerente Administrativa

### EJECUTIVOS

Abogada

**MARIA RUTH MENDEZ GUARNIZO**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Administradora de Empresas

**LINA MARÍA RENDÓN LOZANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ingeniero de Sistemas

**HERIBERTO MARTÍNEZ MARULANDA**

Jefe Oficina Asesora de Informática

Administradora de Empresas

**ESPERANZA CHARRY QUINTERO**

Jefe Oficina Asesora Gestión del Riesgo



Abogado  
**DANIEL AREVALO RODRIGUEZ**  
Profesional Líder de Servicio al Afiliado

Contador Público  
**ANA ILDE OLARTE ESTUPIÑAN**  
Profesional Líder Finanzas

Contador Público  
**JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA**  
Profesional Líder de Tesorería (e)

Ingeniero Civil  
**DIEGO FELIPE OLIVEROS PINEDA**  
Profesional Líder Promoción, Mercadeo y Proyectos

Contador Público  
**JOHN WILSON BARBOSA TÉLLEZ**  
Profesional Líder de Operaciones

Profesional en Comercio Internacional  
**ÁLVARO AUGUSTO CASTILLO SALGADO**  
Profesional Líder de Servicios Administrativos (e)

Abogada  
**ASTRID CONSTANZA RAMÍREZ ACOSTA**  
Profesional Líder Gestión Logística

Abogada  
**MÓNICA LILIANA PEREZ RUEDA**  
Profesional Líder Unidad Control Disciplinario

Ingeniero Industrial  
**JORGE ENRIQUE CAICEDO RUBIANO**  
Profesional Líder de Puntos de Atención

## **INFORME DEL GERENTE**

Para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es gratificante plasmar en este informe los logros y la gestión adelantada durante el año 2011, donde se refleja el trabajo, profesionalismo y compromiso de los directivos y colaboradores, logrando mantener el posicionamiento de CAPROVIMPO como una Empresa que contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo en la "Locomotora de Vivienda" y al objetivo del Ministerio de Defensa Nacional, relacionado con fortalecer la institucionalidad y el bienestar del sector seguridad y defensa nacional en su estrategia de bienestar para los miembros de la Fuerza Pública.

Durante el 2011, con el fortalecimiento de los modelos de atención, se logró ampliar el acceso a soluciones de vivienda de nuestros afiliados, brindando la oportunidad de adquirir una vivienda en condiciones dignas y de calidad, cumpliendo con las exigencias normativas, urbanísticas y ambientales.

Reafirmando nuestro compromiso con los afiliados durante el año 2011, la Entidad siguió las directrices establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2011-2014, y las iniciativas consolidadas en el Plan de Acción Institucional 2011, obteniendo un buen alcance de las metas estratégicas, dado el compromiso demostrado por los diferentes procesos. Como resultado se entregaron 7.882 subsidios de vivienda de los cuales 7.073 corresponden a vivienda de Interés de Social –VIS-. Con respecto al modelo MASVI se entregaron 1.023 soluciones anticipadas de vivienda.

Así mismo, el modelo Fondo de Solidaridad, fue creado pensando en los beneficiarios de afiliados fallecidos y aquellos que por actos del servicio o fuera de él se encuentren en una situación de discapacidad, llevándose a cabo tres (3) convocatorias, en donde se adjudicaron 973 viviendas con las condiciones de infraestructura necesarias para el desplazamiento de dichos afiliados, dependiendo el nivel y tipo de discapacidad.

Otro punto importante considerado como uno de los logros de mayor trascendencia para la Entidad fue la implementación del Acuerdo 001 de 27 de Enero de 2011, "Por la cual se adopta el reglamento administrativo para el otorgamiento de soluciones de vivienda de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, se establecen directrices administrativas y parámetros para el manejo de las cesantías, y se dictan otras disposiciones", que busca maximizar operativamente la prestación del servicio a nuestros afiliados.

De igual manera, se establecieron las bases jurídicas para dar vía libre a la construcción de proyectos de vivienda tipo ciudadela con el objetivo de ampliar los programas de vivienda y satisfacer las necesidades de nuestros afiliados al construir viviendas en regiones estratégicas de nuestro país, con acceso a servicios públicos domiciliarios, excelentes

diseños urbanísticos, espacios y elementos funcionales para personas con discapacidad física.

Durante el 2011 y en cumplimiento de una iniciativa estratégica, surge el proyecto Ciudadela La Cordialidad en Barranquilla, ubicado en uno de los sectores con mayor proyección urbana , donde los afiliados podrán acceder a una solución de vivienda a través de convocatorias, previo requisitos que establezca la Entidad para tal fin.

Actualmente el proyecto Ciudadela La Cordialidad se encuentra en la fase de diseño y planeación donde pretende ofrecer a nuestros afiliados aproximadamente 6.000 soluciones de vivienda en una extensión de terreno de 63 hectáreas.

Por otra parte CAPROVIMPO aporta significativamente al desarrollo económico y social del país, ya que incentiva la generación de empleo formal, resaltando que en el 2011 del total de soluciones, el 24.5% corresponde a vivienda nueva.

A diciembre 31 de 2011, la estructura del balance registró un total de activos por valor de \$4.212.083 millones, el cual se incrementó en un 8.86% con respecto al año 2010, el pasivo por valor de \$4.056.738 millones se incrementó en un 9.35% y el patrimonio por valor de \$155.345 millones decreció en un 2.58% con respecto al año anterior.

Durante la vigencia 2011, como producto del buen manejo del portafolio de inversiones y otros ingresos, se obtuvo ingresos por valor de \$324.118 millones, de los cuales se provisionaron \$ 138.098 millones para subsidios de vivienda, dando como resultado una utilidad operacional antes de provisiones, amortizaciones y depreciaciones de \$146.259 millones, lo que conllevó a una utilidad en el ejercicio de \$2.199 millones. Lo anterior representa un bienestar a los afiliados a través de los modelos de atención que hace realidad el sueño de tener vivienda propia.

El portafolio de inversiones al 31 de diciembre de 2011, cerró en \$3.877.356 millones obteniendo un incremento del 8.16% frente a \$3.584.836 millones a diciembre de 2010; manteniendo una tendencia ascendente al pasar de \$2.206.397 millones en el 2006 a \$3.877.356 millones en el 2011 con un nivel mínimo de riesgo.

De acuerdo con el numeral 4 del artículo 1º de la Ley 603 de 2000, la Oficina Asesora de Informática verificó y certificó el cumplimiento de la Entidad frente a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, específicamente en lo relacionado con la legalidad del software instalado para su funcionamiento y la vigencia de las respectivas licencias.

En el año 2011 dando continuidad al mejoramiento continuo de las competencias laborales, se impulsó el Plan de Capacitación, otorgando 63 incentivos educativos relacionados con las funciones que desempeñan los servidores públicos acorde con el objeto y misión institucional.

La Oficina de Control Interno continuó con el seguimiento permanente a la implementación del Sistema de Control Interno, de acuerdo a la Circular Externa 014 de 2009 "Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno" modificada por la Circular Externa 038 de 2009, emanada por la Superintendencia Financiera de Colombia, dicho seguimiento se efectuó a través de las auditorías internas, verificando la adecuación del Sistema de Control Interno en cada uno de los procesos, lo cual permitió determinar las acciones correctivas, preventivas o de mejora, que a su vez se plasmaron en un plan de mejoramiento.

En cuanto a la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular, la Contraloría General de la República, feneció la cuenta fiscal correspondiente a la vigencia 2010.

Fruto del buen desempeño y alineación de los procesos de la Entidad, en el mes de agosto ICONTEC realizó auditoría conjunta basada en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, alineadas con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, dando como resultado la renovación de las certificaciones de la calidad.

Finalmente, es pertinente precisar que la gestión desarrollada durante el 2011, se logró con el compromiso de la junta directiva, la alta gerencia, líderes de los procesos, funcionarios y colaboradores y la confianza depositada por los afiliados.

Cordialmente,

Cr. (r) **RUBÉN DARÍO MESTIZO REYES**  
Gerente General de CAPROVIMPO

## 1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

### 1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

El objetivo del proceso Gestión Estratégica se enfoca en gestionar efectivamente la planeación estratégica, con metodología Balance Score Card, acorde con la misión, visión y objetivos institucionales, mejorando continuamente el desempeño de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

#### 1.1.2 Planeación Estratégica

La planeación estratégica parte de la estructuración de un direccionamiento, en donde se definen las principales líneas de acción o iniciativas que la Entidad proyecta para alcanzar los objetivos y metas propuestas, acorde con los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de vivienda y las estrategias del Grupo Social y Empresarial de la Defensa -GSED-, atendiendo las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "Prosperidad para todos", define cinco sectores que ha denominado locomotoras, para el crecimiento económico del país, y CAPROVIMPO hace parte de la LOCOMOTORA DE VIVIENDA en la estrategia "Ciudades y Viviendas Amables" que en cumplimiento de las metas presidenciales, enfoca sus esfuerzos para que al 2014, facilite el acceso a una vivienda digna a más de 44.000 miembros de la fuerza pública y su núcleo familiar.

Así mismo, cabe resaltar que la Entidad contribuye al cumplimiento de las estrategias del Ministerio de Defensa Nacional en lo relacionado con el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública, por cuanto hace parte del clúster de bienestar de las empresas que conforman el Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED. Es por esto que su planeación esta encaminada en la estructuración y puesta en marcha de iniciativas que permitan garantizar una solución de vivienda al personal de afiliados que cumplan requisitos de acuerdo con los actuales modelos de atención.

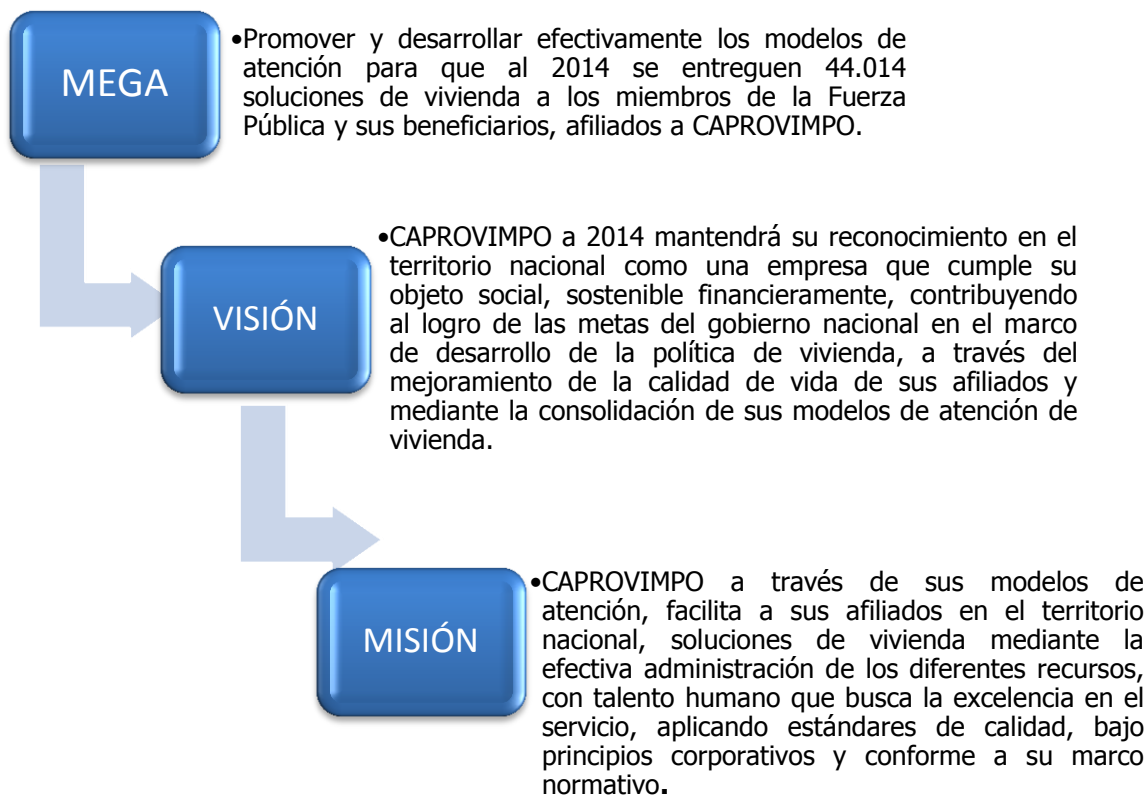
Durante la vigencia 2011 se definió el plan de acción de acuerdo con las perspectivas y objetivos formulados en su plan estratégico, actividad que se llevó a cabo de forma conjunta y participativa con cada uno de los procesos. En la siguiente tabla, se presentan las iniciativas estratégicas a desarrollarse en el 2012.

PERSPECTIVA AFILIADOS 25%	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
<b>1. AMPLIAR LA COBERTURA Y FORTALECER LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A NUESTROS AFILIADOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MODELOS DE ATENCIÓN DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA</b>	1.1. Ejecutar el plan anual de mercadeo de vivienda y comercialización de servicios a fin de promover los distintos modelos de atención de solución de vivienda de la Entidad, ampliando así su cobertura.
	1.2. Continuar con los mecanismos de control social y encuentros con los afiliados
	1.3. Participar en el diseño y ejecución de alianzas estratégicas en materias financieras, sociales y conexas, en el sector público y privado que beneficie a nuestros afiliados.
	1.4. Vincular y coordinar las labores de las oficinas de enlace, en el cumplimiento del objeto social de la Entidad
	1.3 Consolidar los servicios prestados en los Puntos de Atención a nivel nacional, con la apertura de un nuevo Punto de Atención en Florencia (Caquetá).
	1.4 Fortalecer las actividades de estructuración y participación conjunta con el sector público y privado, ejecutando el desarrollo de dos (2) terrenos y demás actividades conexas, para el desarrollo de igual número de proyectos tipo ciudadela a nivel nacional.
	1.5 Afianzar el desarrollo de gestiones de apoyo y acompañamiento social a los proyectos de CAPROVIMPO (Crear Comunidad)
	1.6 Avanzar y fortalecer el desarrollo del Plan de Extensión de Servicios
	1.7 Diseñar y ejecutar un Plan estratégico de Comunicaciones
	<b>2. BRINDAR ATENCIÓN OPORTUNA AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS</b>
2.2 Cumplir con los tiempos legales establecidos para la prestación del servicio	
2.3 Fortalecer las actividades dirigidas a disminuir el nivel de desafiliación de los afiliados	
2.4. Fortalecer el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Identificación de Afiliados -	
2.5. Gestionar y controlar los incrementos de ahorro de los afiliados	
2.6 Evaluar y controlar los resultados de la medición del índice de satisfacción del afiliado	
PERSPECTIVA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS 20%	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
<b>3. MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA, ADMINISTRANDO EFECTIVAMENTE LOS RECURSOS</b>	3.1 Gestionar la transferencia oportuna de recursos financieros
	3.2 Gestionar eficientemente el flujo de caja para minimizar recursos en el disponible
	3.3 Llevar control permanente de la ejecución presupuestal
	3.4 Generar una rentabilidad superior al IPC + 2,5%
	3.5 Provisionar recursos para cubrir déficit de los subsidios de vivienda a largo plazo
	3.6 Gestionar ante el gobierno nacional, la consecución de recursos, con destino al fondo de solidaridad
<b>4. GERENCIAR LA PROVISIÓN DE LOS RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL</b>	4.1 Administrar los activos fijos mediante la ejecución oportuna del plan de mantenimiento
	4.2 Atender en forma oportuna los requerimientos de apoyo logístico
	4.3 Gestionar, controlar y mantener actualizado el Sistema General de Archivo implementado en la Entidad
	4.4 Atender de manera oportuna, la adquisición de bienes y servicios requeridos para el cumplimiento del objeto social de la Entidad
	4.5 Gestionar el Proyecto de Inversión Inmobiliaria en apoyo a la Gestión Operativa (Valor del mercado estimado)
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS 15%	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
<b>5. FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MEDIANTE LA ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS</b>	5.1 Monitorear y controlar el sistema integral de Gestión
	5.2 Continuar con el Fortalecimiento del Sistema de Control Interno
	5.3 Divulgar y fortalecer el Sistema de Seguridad de la Información
	5.4 Divulgar y fortalecer el Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT
	5.5 Operar óptimamente el Punto Alterno, como parte del Plan de Continuidad del Negocio
	5.6 Fortalecer la gestión jurídica de la entidad
<b>6. IMPLEMENTAR MEJORES PRÁCTICAS AMBIENTALES Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	6.1 Monitorear la implementación del Plan de Gestión Ambiental
PERSPECTIVA TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL 15%	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
<b>7. GERENCIAR INTEGRALMENTE EL TALENTO HUMANO</b>	7.1 Ejecutar y hacer seguimiento al plan de Formación y capacitación para fortalecer el sistema de cultura, aprendizaje continuo y comunicación organizacional
	7.2 Desarrollar el Plan de Bienestar y estímulos
	7.3 Monitorear y evaluar la implementación del Modelo de Gestión del Talento Humano basado en competencias
PERSPECTIVA CAPACIDAD TECNOLÓGICA 25%	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
<b>8. BRINDAR SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	8.1 Continuar con la ejecución del plan estratégico de tecnología e información – PETI, con énfasis en sostenibilidad
	8.2 Soportar tecnológicamente, la implementación normativa de obligatorio cumplimiento en la Entidad
	8.3 Fortalecer los canales virtuales de atención y servicio al afiliado
	8.4 Fortalecer la seguridad informática, iniciando el alistamiento para la certificación en ISO 27001

Tabla N° 1: Iniciativas estratégicas vigencia 2012  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

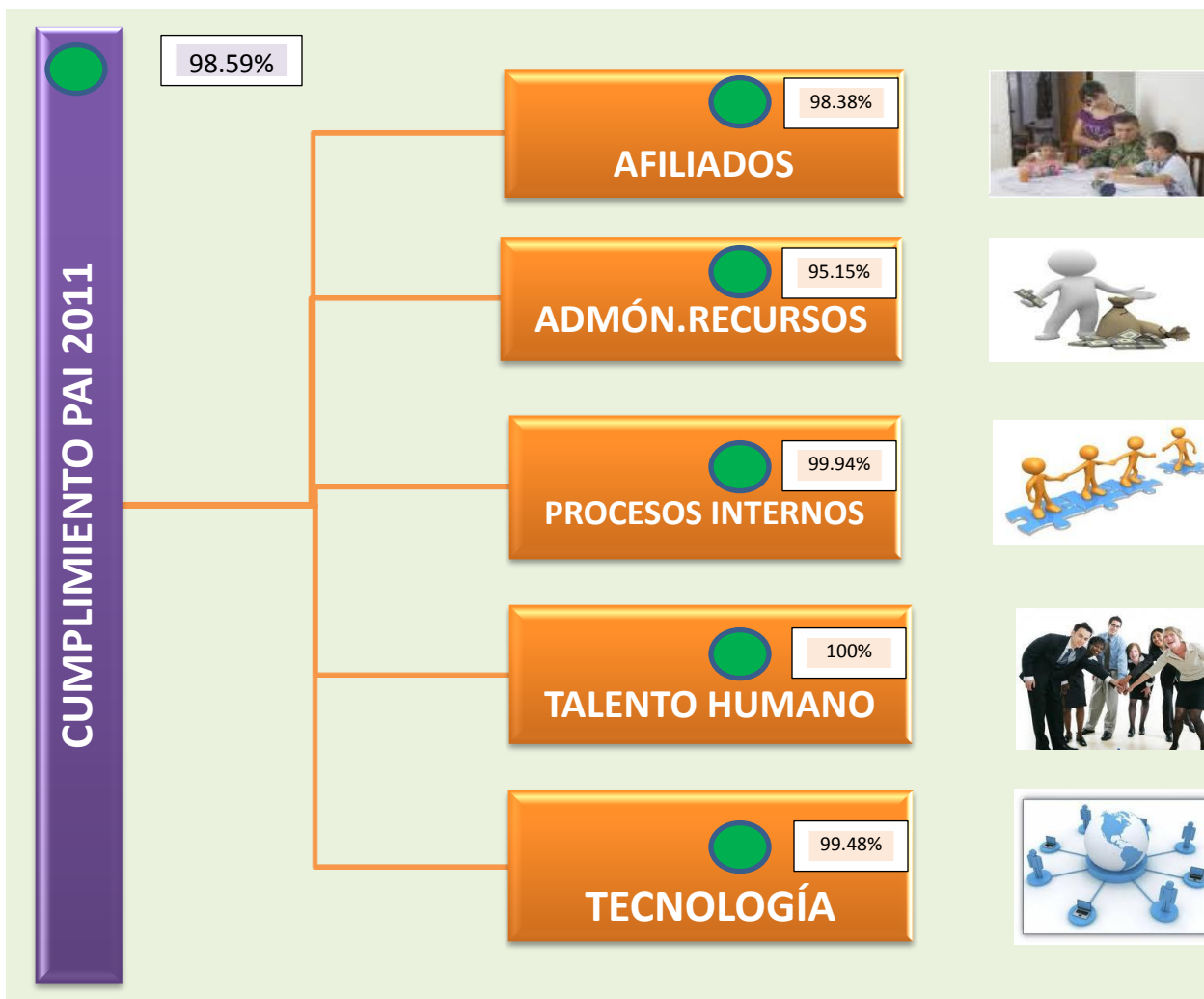
A continuación se muestra el direccionamiento estratégico de CAPROVIMPO.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Grafica N° 1: Direccionamiento Estratégico  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En Plan de Acción Institucional 2011 obtuvo un cumplimiento del 98.59% el cual se refleja en la siguiente gráfica, evidenciándose los resultados de los objetivos e iniciativas estratégicas que orientan la gestión de la Entidad.



Grafica N° 2: Cumplimiento Plan de Acción Institucional -PAI 2011-  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### 1.1.3 Gestión y mejora de los procesos

En cumplimiento del mejoramiento continuo trazado por la Entidad, el cual se percibe no solo dentro de nuestro Sistema Integrado de Gestión, sino también en la satisfacción de nuestros afiliados, donde la gestión de los funcionarios propende por la calidad de los procesos a fin de volverlos cada día más eficaces, eficientes y efectivos para prestar un mayor y mejor servicio respecto a la misión de CAPROVIMPO, por consiguiente la Gerencia General en el plan de capacitación ha venido promoviendo estrategias que permitan afianzar en los líderes de proceso y auditores internos los conocimientos en las normas de



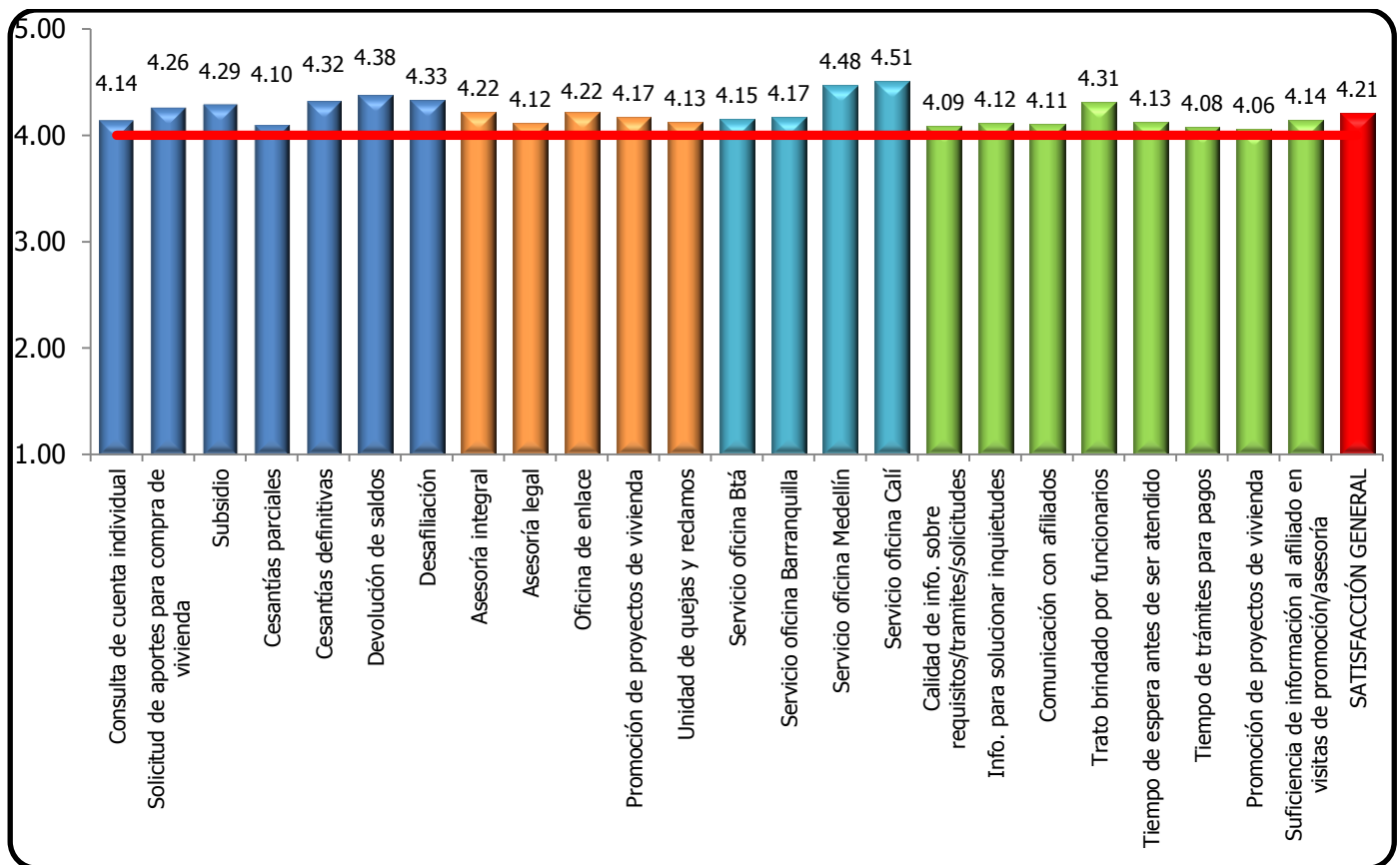
la calidad con las que CAPROVIMPO tiene certificado su sistema, de manera que se puedan identificar acciones de mejora que redunden en la satisfacción de los afiliados.

En atención a lo expuesto, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC en el mes de agosto de 2011 llevó a cabo la auditoría conjunta de calidad, en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, alineado con el MECI, a fin de determinar la conveniencia del Sistema Integrado de Gestión, dando como resultado la renovación de las certificaciones, producto de la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de sus procesos.

De igual manera, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía articulada con las políticas implementadas en el programa para Eficiencia Gubernamental, liderado por la Alta Consejería Presidencial y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 962 de 2005, llevó a cabo una importante y significativa racionalización de trámites, suprimiendo 7 de 17 tramites existentes en el Portal del Estado Colombiano a través del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT. Es preciso resaltar que con la supresión de estos trámites, la Entidad contribuyó de manera significativa a las políticas de racionalización y automatización de trámites.

#### 1.1.4 Índice de Satisfacción al Afiliado

Se muestra la última medición realizada, la cual arrojó como resultado un índice de 4.21 puntos, manteniendo el comportamiento durante la vigencia y superando las expectativas de lograr trimestralmente que el promedio del nivel de satisfacción del afiliado sea igual o mayor a 4.0 puntos. Es de resaltar que el servicio prestado en los puntos de atención de la ciudad de Medellín y Cali, obtuvo calificaciones destacadas, seguido por la devolución de saldos y el buen trato brindado por los funcionarios; es así, como se ve reflejada la labor de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en la implementación de su política de calidad orientada a contribuir con el bienestar de los afiliados.



Grafica Nº 3: Índice de Satisfacción al afiliado  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### 1.1.5 Gestión Ambiental como parte de la Responsabilidad Social Empresarial

CAPROVIMPO, ha contribuido con la protección del medio ambiente como parte de su Responsabilidad Social Empresarial, concientizando a sus funcionarios respecto a la adopción de buenas prácticas ambientales. A continuación se resaltan las principales actividades desarrolladas durante el 2011.

- ✓ **Lanzamiento de la campaña Plan de Gestión Ambiental:** Actividad coordinada mediante el Comité Paritario de Salud Ocupacional y Medio Ambiente; consistente en dar a conocer el Plan de Gestión Ambiental de la entidad en todos los procesos, de una forma pedagógica y llamativa, por lo que se visitaron todas las oficinas entregándole plantas cactus con el logo símbolo del PGA, a cada uno de los funcionarios en sus puesto de trabajo.

Igualmente, se socializaron buenas prácticas en las oficinas y en el entorno de trabajo mediante el diseño e instalación de avisos de educación ambiental en todo

el edificio, haciendo alusión a la importancia del ahorro de papel, energía, agua y manejo de residuos.



- ✓ **Gestión Integral de Residuos Sólidos:** Se adelantaron campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a los funcionarios y contratistas, con el fin de generar la cultura de reutilización de papel y optimizar su uso dentro de las oficinas, así como su adecuado almacenamiento en cajas especiales para su posterior recopilación y reciclaje. Para ello se adecuó un espacio en el sótano del edificio donde se ha venido almacenando para su posterior entrega a una empresa externa FIBRAS NACIONALES S.A.S que se encarga de la destrucción de archivos confidenciales y utilización del mismo como materia prima en la elaboración de papeles higiénicos y similares, la entidad realiza el cambio de este material por elementos de oficina.

Se adelantó una campaña para la recolecta de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAAES, con los funcionarios de la entidad acompañando la iniciativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Así mismo, se gestionó con Servicios Generales el almacenamiento de CD`s y medios magnéticos destruidos, para que se dé una disposición final adecuada, acorde a la normatividad vigente.

- ✓ **Uso Eficiente de Recursos:** Mediante la intranet continuamente se publicaron tips informativos invitando a los funcionarios al ahorro del recurso hídrico y de energía, de igual manera se diseñaron y ubicaron avisos en los lugares donde se

hace uso de estos servicios como en baños, cafeterías y comedores para propender por su uso eficiente.

Igualmente, se llevó a cabo el monitoreo periódico a los recibos de servicios públicos con el fin de verificar los consumos y propender por su sostenibilidad.

- ✓ **Cooperación Interinstitucional:** Se gestionó y llevó a cabo con la Secretaria de Ambiente Distrital una capacitación gratuita en el tema de implementación de los P.I.G.A.

La Entidad participó en las diferentes visitas que realizó el GSED a las entidades del sector que tienen su Sistema o Plan de Gestión Ambiental ejecutado o en proceso de implementación, con el fin de adquirir criterios, lineamientos y disposiciones para fortalecer la política ambiental del sector.

El 3 de junio de 2011, se realizó en las instalaciones un evento de educación y sensibilización ambiental por medio del embellecimiento de las áreas verdes de la Entidad, en el marco del día internacional del Medio Ambiente.



## 1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, siguiendo los más altos estándares financieros del mundo y protegiendo en todo momento los intereses de sus afiliados, continuó en la senda de la gestión de los diferentes Sistemas de Administración del Riesgo que le afectan.

En este contexto, se implementaron los diferentes cambios establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) durante el 2011, de igual manera se realizó el seguimiento de los riesgos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

En el 2011, se cumplió con el objetivo estratégico, el cual se encuentra alineado con la adopción de medidas para el mejoramiento continuo de los procesos, mediante la ejecución e iniciativas de monitoreo, divulgación y control.

### 1.2.1 Comité de Riesgos

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos el cual se reúne una vez al mes, donde se comenta e informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Entidad y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentan a la Junta Directiva.

### 1.2.2 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

En el año de 2011 CAPROVIMPO, actualizó su Sistema de Administración de Riesgos Operativos, a partir de las modificaciones realizadas a las caracterizaciones de cada uno de los procesos. Así mismo, realizó la capacitación a todos los funcionarios de la Entidad, complementando de esta manera la cultura que se viene gestando desde años anteriores.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, de acuerdo con las actividades propias del SARO, generó la siguiente distribución del riesgo para la Entidad:

<b>RIESGOS</b>			
	<b>INHERENTE</b>	<b>RESIDUAL</b>	<b>% de Participación</b>
Bajo – Menor	0	104	88.89%
Moderado	77	13	11.11%
Alto	40	0	0.00%
Extremo	0	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>117</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 2: Distribución Riesgos Operativos  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

Durante el 2011, se observan 77 riesgos inherentes en la zona moderada y 40 riesgos inherentes en la zona Alta. Una vez aplicados los controles respectivos se tiene como resultado 104 riesgos residuales bajos y 13 riesgos residuales moderados.

De igual manera se realizó el análisis de las causas, donde se identificaron 153 inherentes en la zona moderada y 57 causas inherentes en la zona alta. Una vez aplicado los controles, se obtuvo como resultado 191 causas residuales en la zona baja y 19 causas residuales en la zona moderada.

<b>CAUSAS</b>			
	<b>INHERENTE</b>	<b>RESIDUAL</b>	<b>% de Participación</b>
Bajo – Menor	0	191	90.95%
Moderado	153	19	9.05%
Alto	57	0	0.00%
Extremo	0	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>210</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 3: Causas Riesgo Operativo  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo

### 1.2.2.1 Perfil de Riesgo Operativo

Con base en la información obtenida, en la valoración y medición de los riesgos identificados, se actualizó el modelo para la identificación del indicador del perfil de riesgo de CAPROVIMPO, consistente en la consolidación de los riesgos de cada proceso. El nivel de exposición inherente de la Entidad, se ubicó en zona moderada; luego de la Aplicación de los diferentes controles el nivel de riesgo residual de la Entidad se encuentra ubicado en un nivel **BAJO**.

La información generada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, reporta Trimestralmente a la Junta Directiva el resultado del monitoreo de los diferentes riesgos operativos, que incluyen la comparación de los riesgos inherentes y residuales, el mapa de riesgos consolidado y el perfil de riesgo de la Entidad tanto por proceso como consolidado.

### 1.2.3 Registro de Eventos de Riesgo Operativo

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, siguió con la administración de la Base de Datos que contiene la recolección de información para alimentar el registro de eventos de riesgo operativo, que se encuentra en el sistema de información VIGIA RIESGO, en coordinación con los líderes de los procesos que reportan mensualmente, los eventos de riesgo Operativo.

La información reportada es de carácter normativo y tiene como propósito iniciar la construcción de la base de datos histórica y su respectiva actualización para convertirse en insumo principal, en el diseño de un modelo cuantitativo de riesgos operativos, adicionalmente alimenta las matrices de riesgos operativos actuales.

### 1.2.4 Plan de Continuidad del Negocio

Teniendo como base que el PCN (Plan de Continuidad del Negocio) es el conjunto de procedimientos y estrategias definidos para asegurar la reanudación oportuna y ordenada de los procesos del negocio generando un impacto mínimo o nulo ante una contingencia, la Entidad durante el 2011 cumplió con el objetivo de establecer estrategias y procedimientos que deben ser cumplidos por los equipos que proveen direccionamiento, soporte, equipamiento, metodologías y estándares para garantizar la continuidad de las operaciones del negocio.

Después de su implementación y culturización, la Entidad realizó durante el 2011 diferentes pruebas en las cuales se involucró la estructura organizacional, con el fin de examinar la funcionalidad del Punto Alterno de Continuidad (PAC) en diferentes

escenarios; en estas actividades se desarrollaron pruebas de conectividad, de operatividad y de continuidad, con el fin de garantizar la eficiencia del PAC, en cualquier evento de riesgo.

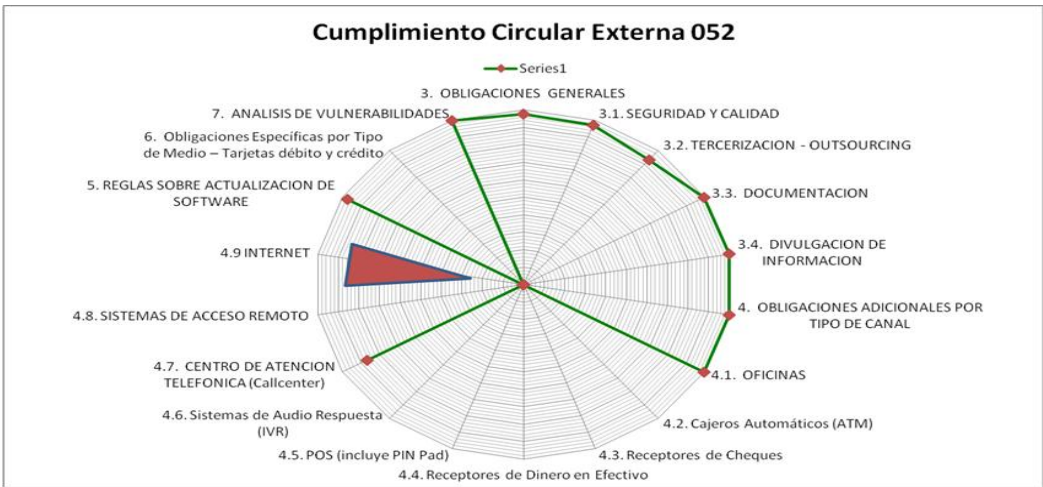
**1.2.5 Seguridad de la Información**

De acuerdo con lo establecido por la Circular Externa 038 de 2009; “Las entidades sometidas a inspección y vigilancia por la Superintendencia Financiera de Colombia están en la obligación de contar con sistemas que garanticen que la información cumpla con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (efectividad, eficiencia, y confiabilidad) y cumplimiento, para lo cual deberán establecer controles generales y específicos para la entrada, el procesamiento y la salida de la información, atendiendo su importancia relativa y nivel de riesgo”

Por lo anterior, la Entidad cuenta con un grupo de seguridad de la información supervisado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, el cual desde su implementación ha cumplido con los criterios establecidos por el ente de control, ha realizado capacitaciones, con el fin de generar cultura de prevención a cada uno de los funcionarios de la Entidad.

De igual manera, ha generado políticas de seguridad de la información, análisis de vulnerabilidades, detección de intrusos, control de disponibilidad de servidores y aplicaciones, correlación de eventos de seguridad de información, análisis de redes, transmisión de información y control de documentos con el fin de proteger la información de cada uno de nuestros afiliados.

A continuación se muestra el avance de la circular 052 de 2007.



Grafica N° 4: Cumplimiento Circular 052 de 2007  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo



## Seguridad y calidad

- La gestión de la seguridad de la información basado en las buenas prácticas de la norma ISO 27001, continúa.
- Se mantiene el procedimiento de generación y entrega de los extractos a los afiliados con información de la cuenta individual de aportes y de cesantías, con las medidas de seguridad establecidas.
- Permanece en producción el software Service Manager, administrado por el Centro de Servicios, con la finalidad de registrar, hacer seguimiento y respuesta efectiva a los requerimientos de soporte por parte de los usuarios de los sistemas de información.
- Los relojes de los sistemas de información de la entidad continúan sincronizados con la hora oficial suministrada por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Continúa en producción, actualización y optimización el software AlienVault OSSIM, un Centro Operativo de Seguridad, que permite gestionar todas las herramientas de correlación de eventos, alarmas y alertas de seguridad de la información.

## Tercerización - outsourcing

- Está vigente el proceso establecido para la identificación de los funcionarios de los terceros contratados.
- El procedimiento para el transporte físico de información confidencial impresa de la entidad por parte de los terceros, continúa vigente.

## Documentación

- Se mantiene vigente el contrato suscrito con un tercero para la custodia, administración y conservación de copias de seguridad de la información misional generada por la entidad, como también de las grabaciones de las llamadas efectuadas en el Contact Center y las imágenes generadas por las cámaras de seguridad.
- La generación y conservación de las estadísticas anuales de la prestación de servicios a través de los Puntos de Atención y del Contact Center, se mantiene.
- Se continúa con el proceso del registro detallado de actividades tales como alistamiento, mantenimiento, instalación y activación efectuadas sobre los dispositivos usados en las oficinas.
- Permanece en producción, actualización y optimización el software de gestión documental llamado Folium.

## Divulgación de información

- Continúa con el proceso de entrega del debido Paz y Salvo dentro de los procesos de cancelación de una obligación financiera solicitado por el afiliado.
- Se mantiene con el proceso de mejora continua en los procedimientos establecidos para el suministro de información clara, completa y oportuna a los afiliados.
- Permanece las campañas de educación y concientización a los afiliados y usuarios en general de las medidas de seguridad para evitar la suplantación, el fraude y uso de tramitadores y en general informar sobre los riesgos derivados del uso de los Puntos de Atención y Contact Center por parte de los afiliados. Estas campañas se hacen a través de medios impresos, videos institucionales, medios de radiodifusión y al interior de las Oficinas de Enlace de las Fuerzas Armadas.

## Oficinas

- Sigue en desarrollo el proceso de monitoreo a través de cámaras de video en el acceso principal y las áreas de atención al público.
- Se mantiene el proceso de actualización y mantenimiento de los niveles de seguridad en los sistemas informáticos adscritos a las oficinas.
- La custodia, administración y conservación de las imágenes de las cámaras de video a través de un proveedor de servicios, se mantiene.
- El proceso de mejora continua de los mecanismos establecidos para evitar que personas no autorizadas atiendan a los afiliados, permanece.
- Se realizaron cuatro pruebas al Plan de Continuidad del Negocio - BCP - que proporciona una respuesta a las posibles interrupciones o eventos que puedan afectar las instalaciones físicas, la infraestructura tecnológica, la información, o los procesos críticos del negocio en la entidad.
- El procedimiento de enrolamiento de afiliados a través del software identificación biométrica para evitar la suplantación y el fraude a los mismos, continúa.

## Reglas sobre actualización de software

- Se mantiene el proceso de mejora continua y gestión del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la catalogación de versiones del software en el ambiente de producción.
- Se continúa con el proceso de mejora continua y gestión del cumplimiento de los mecanismos, controles y formatos establecidos para la realización de pruebas con información confidencial y que garantizan la destrucción de dicha información, una vez concluidas las pruebas pertinentes.

- Sigue el proceso de mejora continua y gestión del cumplimiento de los procedimientos y controles para el paso de programas a producción.
- El proceso de documentación y actualización de la información de los servidores donde operan las aplicaciones en producción, se mantiene.
- Permanece el proceso de mejora continua y gestión del cumplimiento de los procedimientos, manuales, controles y protocolos de seguridad establecidos para la instalación de aplicativos nuevos y actualizaciones en los servidores respectivos.

#### Análisis de vulnerabilidades

- Continúa en producción y actualización el hardware de propósito específico para la gestión de la seguridad de la información.
- Se generaron dos informes consolidados de las vulnerabilidades encontradas y se hace seguimiento a los planes de acción correspondientes para remediarlas.
- Se realizaron los respectivos análisis diferenciales de vulnerabilidades con respecto a los inmediatamente anteriores.
- Las herramientas usadas en el análisis de vulnerabilidades están homologadas por el CVE (Common Vulnerabilities and Exposures).

#### 1.2.6 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

Durante el 2011 el Oficial de Cumplimiento, con el apoyo de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo monitoreó e informó a la Junta Directiva el comportamiento y los diferentes riesgos de Lavado de Activos a los que se encuentra expuesta la Entidad.

Se identificaron 14 riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, presentando un incremento con respecto a la matriz del 2010 del 55%, este aumento se deriva por la actualización de procesos y sus caracterizaciones.

<b>RIESGOS</b>		
<b>Bajo – Menor</b>	14	100.00%
<b>Moderado</b>	0	0.00%
<b>Alto</b>	0	0.00%
<b>Extremo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	14	100.00%

Tabla N° 4: Distribución Riesgos SARLAFT  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo

### 1.2.6.1 Perfil de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Con base en la información obtenida, en la valoración y medición de los riesgos identificados, se actualizó el modelo para la identificación del indicador del perfil de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo de CAPROVIMPO, consistente en la consolidación de los riesgos de cada proceso involucrado. El nivel de exposición inherente de la Entidad, se ubicó en zona moderada; luego de la Aplicación de los diferentes controles el nivel de riesgo residual de la Entidad se encuentra ubicado en un nivel **BAJO**.

La información generada por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, reporta trimestralmente a la Junta Directiva el resultado del monitoreo de los diferentes riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, que incluyen la comparación de los riesgos inherentes y residuales.

Durante el transcurso del año se analizaron las causas generadoras de los riesgos SARLAFT con el fin de controlarlas para evitar la materialización de estos, las cuales se encuentran en un nivel bajo.

<b>CAUSAS</b>		
<b>Bajo – Menor</b>	46	100.00%
<b>Moderado</b>	0	0.00%
<b>Alto</b>	0	0.00%
<b>Extremo</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	46	100.00%

Tabla N° 5: Distribución causas SARLAFT  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo

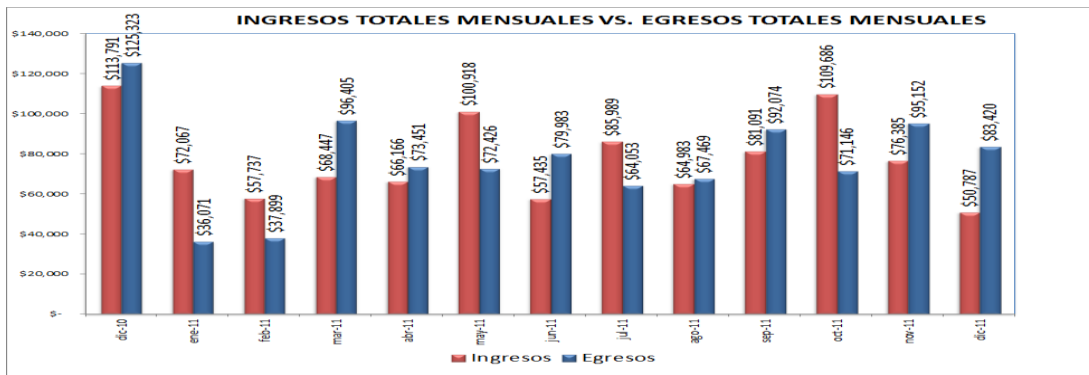
El Oficial de Cumplimiento realizó periódicamente la transmisión de los diferentes reportes a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), generando un análisis de operaciones inusuales y sospechosas.

Siguiendo los objetivos planteados para el 2011, el Oficial de Cumplimiento realizó la capacitación y evaluación a los funcionarios y terceros que tenían relación directa con los procesos de la Entidad.

### 1.2.7 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

Durante el 2011, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía monitoreó y ajustó su modelo interno de liquidez con el fin de generar mayor eficiencia en el flujo de efectivo y en la rentabilidad del portafolio de inversión.

En este sentido se revisó y ajustó las proyecciones de los ingresos, egresos y gastos de la Entidad a través de los aplicativos estadísticos (Crystal Ball, Ewwis), se revisó el flujo de caja diario y los límites establecidos en el Manual del SARL. En este contexto no se identificó incumplimiento de políticas o alertas tempranas que generaran posibles pérdidas debido a problemas de liquidez.



Grafica N° 5: Ingresos Vs Egresos mensuales  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo

#### 1.2.7.1 Cupos de emisor y contraparte

Se realizó el seguimiento a los saldos en cuentas bancarias durante el año de 2011, comparando el cupo máximo aprobado por la Junta Directiva y el saldo máximo en

cuentas bancarias. En este análisis no se observó ningún incumplimiento en las políticas establecidas por la entidad para tal efecto.

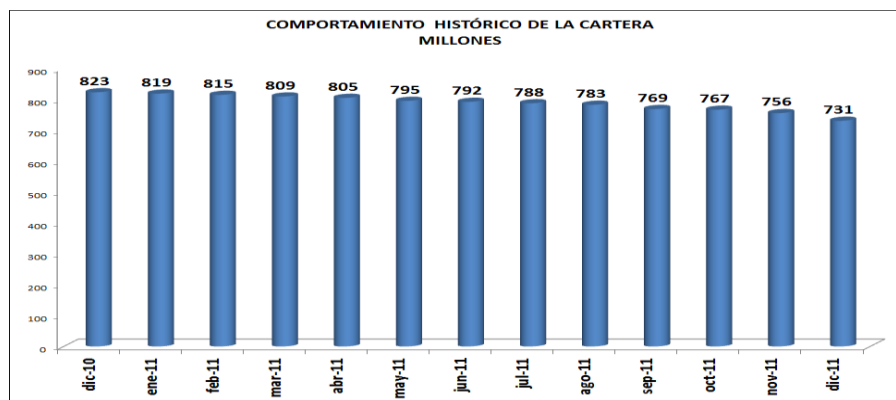
Mensualmente la Oficina asesora de gestión del Riesgo realizó un seguimiento a los cupos de emisor y contraparte aprobados por la Junta Directiva para los bancos con los cuales tenemos relaciones comerciales y rindió un informe dirigido al Comité de Riesgos, la Gerencia y la Junta Directiva.

ESTABLECIMIENTO	PUNTAJE	RANKING	CALIF. L.P	CALIF. C.P.	CUPO APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA (1 Nov. 2011 a 30 Abr. 2012)	VaR CUPO DEL MES DE ENERO 2012	DIFERENCIA ENTRE CUPO APROBADO Y VaR.
	TOTAL					Total	
55- BANCO FINANDINA S.A.	76.46	1	AA+	BRC1+	\$ 22,265,897,970	\$ 29,645,161,554	↑\$ 7,379,263,584
1- BANCO DE BOGOTÁ	71.38	2	AAA	BRC1+	\$ 229,065,870,600	\$ 231,166,946,400	↑\$ 2,101,075,800
8- SCOTIABANK COLOMBIA S.A	71.07	3	AAA	BRC1+	\$ 20,595,860,099	\$ 22,573,695,880	↑\$ 1,977,835,781
43- BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.	70.54	4	AAA	BRC1+	\$ 200,370,953,127	\$ 231,166,946,400	↑\$ 30,795,993,273
6- BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.	69.41	5	AAA	BRC1+	\$ 175,540,176,800	\$ 176,686,036,834	↑\$ 1,145,860,034
52- BANCAMIA	68.71	6	AA	BRC1	\$ 38,730,619,462	\$ 40,889,687,069	↑\$ 2,159,067,606
12- BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	66.14	7	AA+	BRC1+	\$ 85,216,840,485	\$ 90,459,272,432	↑\$ 5,242,431,947
2- BANCO POPULAR S.A.	65.95	8	AAA	BRC1+	\$ 225,709,356,321	\$ 224,854,533,407	↓\$ 854,822,914
53- BANCO WWB S.A.	64.63	9	AA-	DP1	\$ 63,560,391,397	\$ 58,758,334,988	↓\$ 4,802,056,409
13- BBVA COLOMBIA	62.78	10	AAA	BRC1+	\$ 229,065,870,600	\$ 231,166,946,400	↑\$ 2,101,075,800
7- BANCO COLOMBIA S.A.	61.24	11	AAA	BRC1+	\$ 229,065,870,600	\$ 231,166,946,400	↑\$ 2,101,075,800
14- HELM BANK	60.43	12	AA+	DP1+	\$ 109,075,283,489	\$ 139,741,985,504	↑\$ 30,666,702,016
23- OCCIDENTE	60.39	13	AAA	BRC1+	\$ 187,228,944,336	\$ 231,166,946,400	↑\$ 43,938,002,064
9- CITIBANK	60.20	14	AAA	DP1+	\$ 137,654,706,620	\$ 154,311,836,485	↑\$ 16,657,129,865
49- AV VILLAS	57.35	15	AAA	BRC1+	\$ 91,717,800,707	\$ 83,704,576,748	↓\$ 8,013,223,959
42- RED MULTIBANCA COLPATRIA S.A.	56.51	16	AA+	DP1+	\$ 84,471,628,972	\$ 136,982,709,631	↑\$ 52,511,080,659
57- BANCO PICHINCHA S.A.	54.91	17	AA+	BRC1+	\$ 10,578,097,454	\$ 16,709,631,700	↑\$ 6,131,534,246
51- BANCO PROCREDIT COLOMBIA	53.72	18	AA+	DP1+	\$ 4,137,994,780	\$ 3,351,731,551	↓\$ 786,263,229
39- DAVIVIENDA S.A.	53.40	19	AAA	BRC1+	\$ 229,065,870,600	\$ 231,166,946,400	↑\$ 2,101,075,800
56- BANCO FALABELLA	39.34	20	AA+	DP1+	\$ -	\$ -	\$ -
10- HSBC COLOMBIA S.A.	39.23	21	AAA	BRC1+	\$ -	\$ -	\$ -
30- BANCO CAJA SOCIAL BCSC	38.51	22	AA	BRC1	\$ -	\$ -	\$ -
54- BANCO COOMEVA S.A BANCOOMEVA	36.87	23	AA+	BRC1+	\$ -	\$ -	\$ -
<b>PUNTAJE MINIMO REQUERIDO</b>	<b>47.68</b>						

Tabla N° 6: Cupos de emisor y contraparte  
Fuente: Oficina Asesora del Riesgo

### 1.2.8 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

A pesar de no otorgar crédito la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en el 2011, continuo administrando los créditos otorgados en años anteriores, mediante su Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, realizando el monitoreo y seguimiento a los créditos que quedan vigentes, calculando el Índice de Cartera Crediticia (ICC), el Índice de Cartera Morosa (ICM), la matriz de transición y la evolución de los créditos. De igual manera realizó informes mensuales a la Junta Directiva sobre el estado de dichos créditos, la evolución de la recuperación de la cartera y los reportes establecidos en la normatividad.



Grafica N° 6: Comportamiento Histórico Cartera  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo

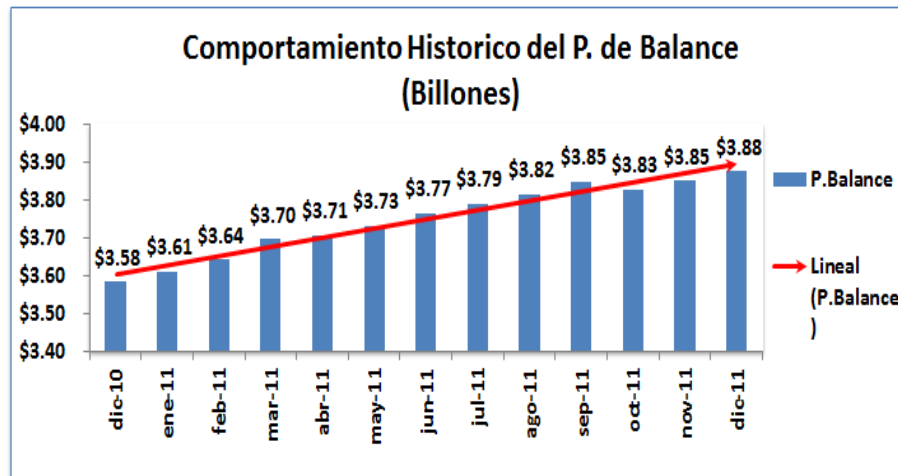
### 1.2.9 Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM)

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo durante el 2011, siguió con su objetivo de minimizar los riesgos de mercado sobre el portafolio de inversión. En este contexto, se realizó la valoración diaria del portafolio de inversión a precio de compra, a precio de mercado y el cálculo del Valor en Riesgo de Mercado (VAR), el cual está compuesto por Títulos del Tesoro Nacional (TES).

De igual manera, se analizaron y controlaron las operaciones de tesorería con el fin de mitigar e impedir el incumplimiento de políticas y límites establecidos en el manual, durante estas actividades en ningún momento de identificaron ruptura de límites.

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, realizó un informe diario y mensual, los cuales fueron reportados a la Alta Gerencia, el Comité de Riesgos y la Junta Directiva de la Entidad. En estos informes se detallan las diferentes actividades realizadas tanto por el Front Office como el Back Office.

Trimestralmente se realizó un análisis y se comparó los títulos que se encontraban reflejados en el aplicativo DIALOGO, contra la información reportada en el Deposito Central de Valores (DCV); en este análisis no se encontró ninguna diferencia entre ambos reportes.



Gráfica N° 7: Comportamiento Histórico del P. de Balance  
Fuente: Oficina Asesora de Gestión de Riesgo

La exposición al Riesgo de Mercado del portafolio de inversión de la Entidad, es mínima; lo anterior dado que los efectos por valoración del portafolio se encuentra controlado, ya que el 99.95% se encuentra clasificado como inversiones para mantener hasta el vencimiento.

El 0.05% de las inversiones restantes se encuentra clasificado como inversiones disponibles para la venta y negociables discriminadas de la siguiente manera: el 0.02% se encuentra en inversiones negociables en una cartera colectiva abierta en la Fiduciaria Skandia y el 0.03% restante corresponde a una acción disponible para la venta. Estas valoraciones al Riesgo de Mercado se realizan según lo establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.

### 1.2.9.1 Evaluación de las Inversiones

Las inversiones realizadas por la Entidad se evaluaron bajo los parámetros establecidos tanto por la Superintendencia Financiera de Colombia en sus capítulos I y XXI de la Circular Externa 100 de 1995 y los parámetros y lineamientos establecidos por la Junta Directiva de la Entidad; analizando la solvencia de las inversiones, la exposición a fluctuaciones del mercado de capitales y los riesgos implícitos de las operaciones Jurídicamente hablando.

Como resultado de dicho análisis, al 31 de diciembre de 2011 los riesgos antes mencionados fueron controlados y mitigados por la Entidad.



### 1.2.9.2 Riesgo de Solvencia

El riesgo de Solvencia (Default de pago) es mínimo, ya que el 99.95% de las inversiones se encuentran en papeles TES Clase B, en pesos y en UVR´S, lo que significa que nuestra principal contraparte es el Gobierno Nacional. Por otra parte analizando el puntaje otorgada por las calificadoras de riesgos Fiech, Moody's y Standard & Poor's del Gobierno Nacional y su capacidad de pago; se observa que la calificación de la deuda Colombiana se encuentra en grado de inversión; la expectativa a corto plazo es que esta calificación se mantenga.

### 1.2.9.3 Riesgo Jurídico

Dado la composición del portafolio, el tipo de emisor que lo compone, se concluye que las inversiones no presentan situaciones de orden legal que afecten la recuperación del mismo.

### 1.2.10 Modelo Estándar de Control Interno (MECI) – Componente Administración del Riesgo

Durante el 2011, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, siguió con el mejoramiento continuo del Sistema de Administración del Riesgo; de igual manera mantuvo la gestión integral de los procesos, atendiendo en todo momento los lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno.

En este sentido, se establecieron los Riesgo Estratégicos de la Entidad, integrados con los riesgos por procesos y por actividad, generando así una sola matriz de riesgos institucional, donde se puede detallar, aquellos puntos críticos y los controles que se tienen establecidos para tal fin.

Esta actividad se apoyó con el aplicativo VIGIA RIESGOS, que permitió monitorear, controlar y mitigar los riesgos operativos a que se ve expuesta la Entidad.

## 2. PROCESOS MISIONALES

### 2.1 SERVICIO AL AFILIADO

El proceso Servicio al Afiliado tiene como objetivo, brindar atención, orientación, protección y respeto a los consumidores financieros en relación con las solicitudes, trámites y servicios. Por lo anterior, durante la vigencia 2011, el proceso llevó a cabo actividades y estrategias que permitieron cumplir con las metas y logros propuestos, como es la gestión adelantada por los puntos de atención a nivel nacional y Bogotá,

atención del Contac Center, solicitudes de afiliación, Sistema de atención al Consumidor Financiero –SAC- , identificación biométrica, entre otras.

### 2.1.1 Desconcentración del Servicio – Puntos de Atención

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, continúa brindando bienestar y oportunidad a sus afiliados, facilitándoles el acceso a los servicios prestados mediante sus puntos de atención ubicados en las diferentes regionales.

Durante la vigencia 2011, se atendieron 138.474 afiliados en los puntos y 100.656 en la sede central, para un total de 239.130 afiliados atendidos en todo el país como se muestra a continuación:

<b>ATENCIONES ENERO A DICIEMBRE 2011</b>		
<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>No. ATENCIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cali	21.154	9%
Medellín	26.367	11%
Barranquilla	18.591	8%
Bucaramanga	16.258	7%
Ibagué	20.648	9%
Cartagena	16.985	7%
Bogotá Venecia	18.471	8%
<b>Total Atenciones Puntos</b>	<b>138.474</b>	<b>58%</b>
<b>Atenciones Bogotá Principal</b>	<b>100.656</b>	<b>42%</b>

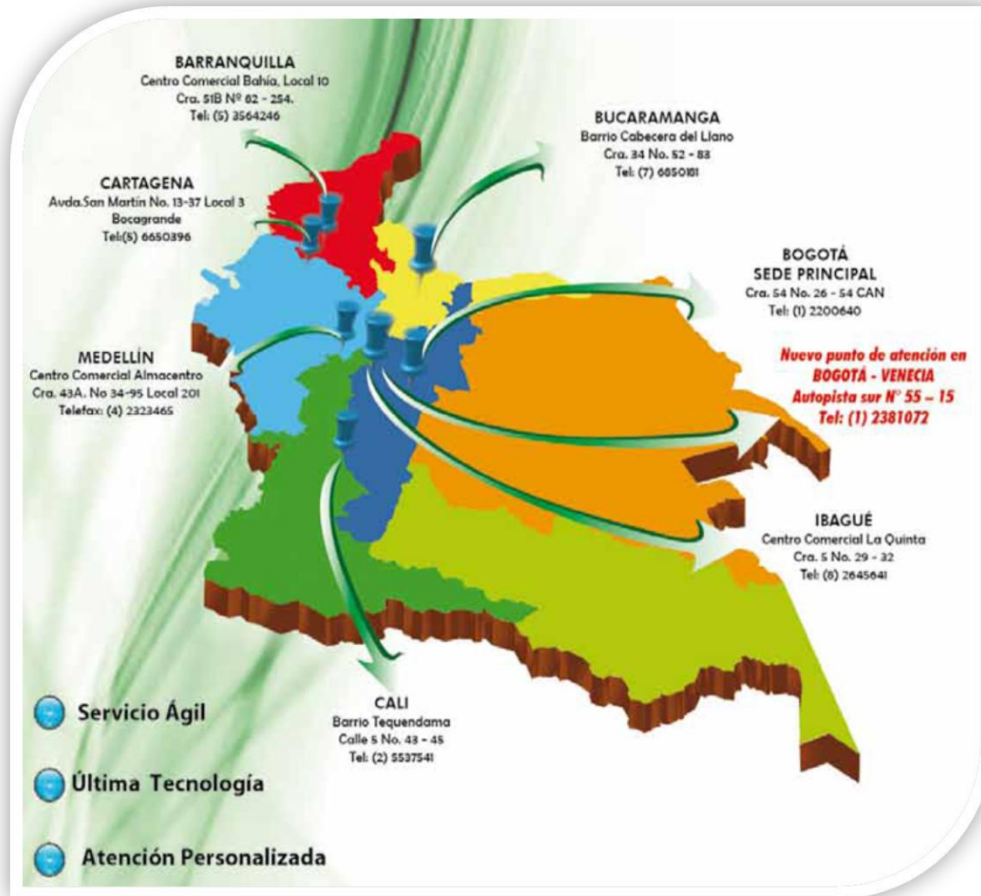
Tabla N° 7: Total Afiliados Atendidos  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

Con respecto a los puntos de atención el que más afluencia tuvo fue Medellín con 26.367 afiliados (11%), seguido de Cali con 21.154 (9%) e Ibagué con 20.648 (9%) respectivamente.

En la Sede Principal (Bogotá) se atendieron 100.656 Afiliados, lo cual representa el 42% de la atención a nivel nacional.

Es así, como la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha fortalecido la desconcentración del servicio con el objetivo de facilitarle al afiliado el acceso a los servicios que presta la Entidad en el territorio nacional, por tal razón, actualmente cuenta con puntos de atención en ciudades como Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Medellín, Cartagena, Bogotá y un Punto Alterno de Continuidad PAC, donde se tiene toda la infraestructura humana, logística y tecnológica para atender a nuestros afiliados y ser

punto de continuidad del negocio ante cualquier interrupción del servicio en la sede central.



Grafica N° 8: Puntos de Atención a Nivel Nacional  
Fuente: Proceso Mercadeo de Vivienda

### 2.1.2 Atención Contac Center

El contac center durante el período comprendido de enero a diciembre del 2011 tuvo una disponibilidad del **100%** y un **nivel de atención consolidado del 99.33%**. Lo anterior evidencia la calidad en la atención y servicio que brinda la Caja.

Se recibieron **203.061 llamadas**, de las cuales el 27.59% corresponden a llamadas **interactivas**, es decir auto atendidas por el IVR (Sistema de audio respuesta) del Contac Center. El 71.62% restante fueron asistidas por los asesores del contac center.

Se evidencia que en la clasificación de la tipología de contactos de atención se encuentran **58.302 llamadas por consultas generales** que representan un **24%**,

dentro de las cuales se atendieron consultas de estados de cuenta individual, estados de PQR y consultas de información de modelos de atención, entre otras.

En lo referente a los medios de **contacto virtual**, se atendieron **7.767 sesiones de chat** y se **respondieron 1.729 correos**. Se realizaron algunas actividades de soporte al proceso de Servicio al Afiliado con **2.310 llamadas salientes** o de Outbound.

### 2.1.3 Identificación Biométrica de Afiliados

El Grupo de Seguridad Documental, continuó con las visitas a las Unidades Militares y Escuelas de Formación a nivel Nacional, desarrollando sus actividades de identificación biométricas contempladas en el respectivo cronograma, así:

El proceso de identificación biométrica, consiste en el registro huellas, fotografía y escáner de firmas, adicionalmente el escaneo de la cédula de los afiliados en el sistema de información FENIX; proceso desarrollado en el período de enero a diciembre de 2011. Para el cumplimiento de esta iniciativa, se visitaron las unidades Militares y de Policía a nivel Nacional, previa elaboración del respectivo cronograma mensual, en coordinación con las oficinas de enlace, Líder Grupo de Mercadeo y Subgerencia de Operaciones y Servicio al Afiliado.

A continuación se muestra el número de visitas realizadas a las diferentes unidades de enero a diciembre de 2011.

FUERZA	TOTAL UNIDADES VISITADAS*
<b>Ejército Nacional</b>	23
<b>Policía Nacional</b>	30
<b>Armada</b>	7
<b>Fuerza Aérea</b>	4

Tabla N° 8: Total unidades visitadas identificación biométrica 2011  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

De acuerdo con lo ejecutado en el consolidado enero-diciembre de 2011, correspondiente al registro biométrico en el sistema de información; en las visitas a las diferentes unidades fue posible capturar 22.281 biometrías a los estudiantes y profesionales de las diferentes fuerzas.

<b>CONCEPTO</b>	<b>TOTAL BIOMETRIAS TOMADAS</b>
BIOMETRIAS (Estudiantes)	15,410
ACTUALIZACION BIOMETRICA	6,871
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>22,281</b>

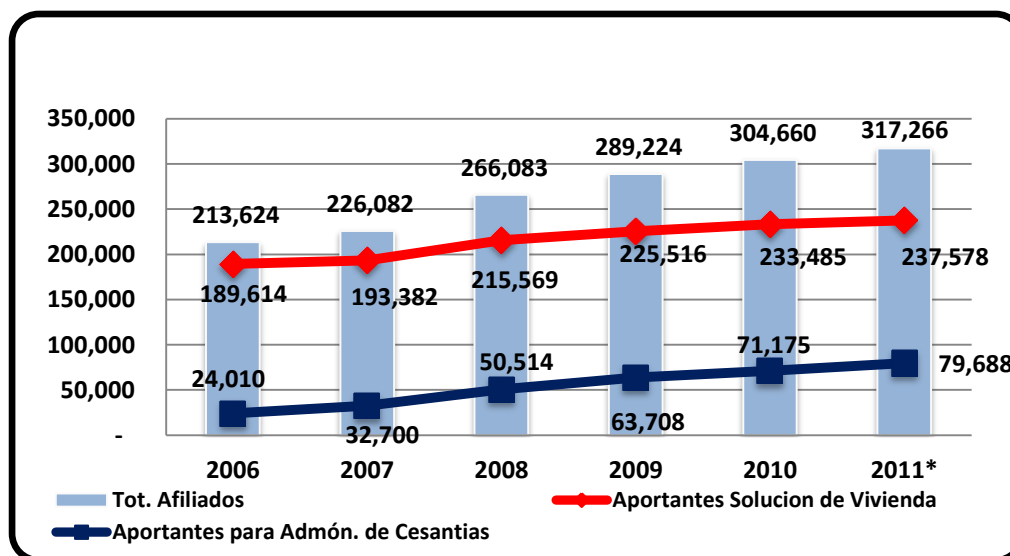
Tabla N° 9: Total biometrías tomadas 2011  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

Para llevar a cabo el registro biométrico de los afiliados, se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Cumplimiento del cronograma establecido en reuniones
- ✓ Coordinación eficaz con el enlace correspondiente
- ✓ Mantenimiento y revisión de equipos de computo
- ✓ Seguridad de los equipo y de la información
- ✓ Adecuación de puestos de trabajo en las unidades
- ✓ Entrega de base de datos biométricos
- ✓ Gestión y acompañamiento de los coordinadores y/o funcionarios de las oficinas de enlace de las fuerzas

#### 2.1.4 Población de Afiliados Aportantes

A diciembre de 2011, la Entidad registró un total de afiliados para Solución de Vivienda de 237.578, lo cual representa un incremento del 25% con respecto a la vigencia 2006 como se evidencia en la siguiente gráfica:



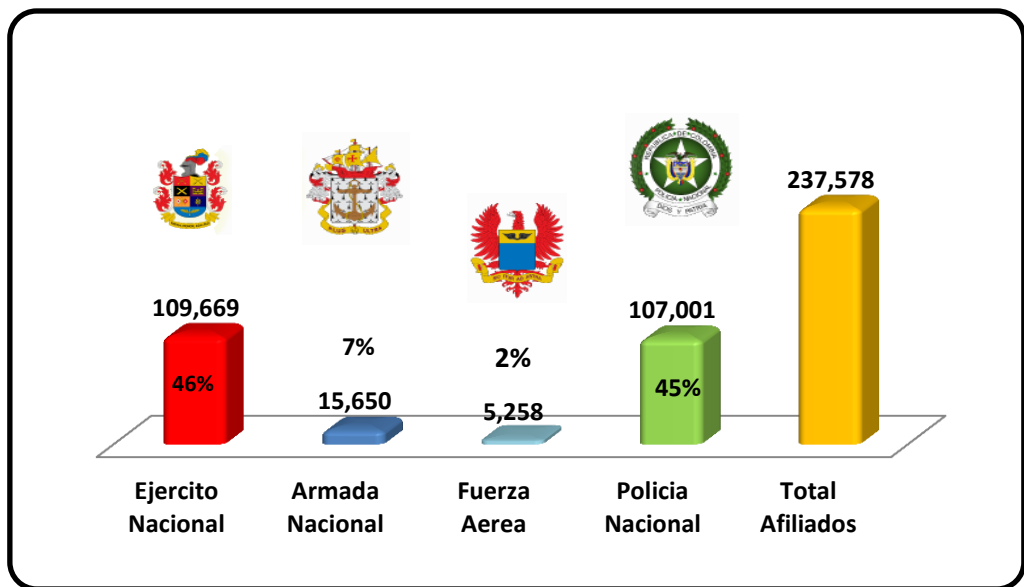
Gráfica N° 9: Total Afiliados Aportantes 2006-2011  
Fuente: Estadísticas OAPLA

A continuación se muestra el total de afiliados aportantes a solución de vivienda discriminados por fuerza y por categoría a diciembre del 2011.

**TOTAL AFILIADOS APORTANTES PARA SOLUCION DE VIVIENDA**

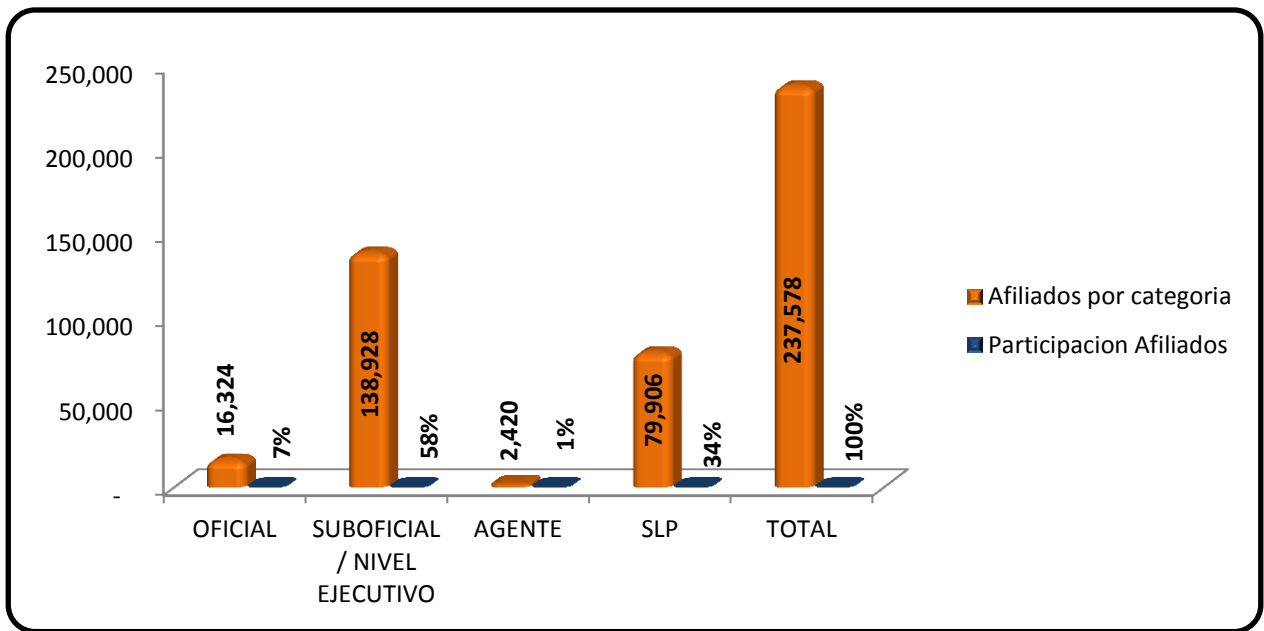
FUERZA/CATEGORIA	OFICIAL	SUBOFICIAL	NIVEL EJECUTIVO	AGENTE	SLP	TOTAL	%
GABINETE	65	70		15		150	0.1%
COMANDO	12	32		51		95	0.0%
EJERCITO	7,536	27,388		1,182	73,318	109,424	46.1%
ARMADA	1,743	6,975		344	6,588	15,650	6.6%
FUERZA AEREA	1,912	3,019		327		5,258	2.2%
POLICIA NACIONAL	5,056	376	101,068	501		107,001	45.0%
<b>TOTAL</b>	<b>16,324</b>	<b>37,860</b>	<b>101,068</b>	<b>2,420</b>	<b>79,906</b>	<b>237,578</b>	<b>100.0%</b>
%	6.9%	15.9%	42.5%	1.0%	33.6%	100.0%	

Tabla N° 10: Afiliados aportantes para solución de vivienda  
Fuente: Estadísticas OAPLA



Grafica N° 10: Total afiliados aportantes por Fuerza y categoría  
Fuente: Estadísticas OAPLA

Es de resaltar que en el Ejército Nacional se incluye el Comando y Gabinete, representando el mayor porcentaje de afiliados con un 49% de participación, seguido por la Policía Nacional con el 45% Armada Nacional el 7% y Fuerza Aérea 2%.

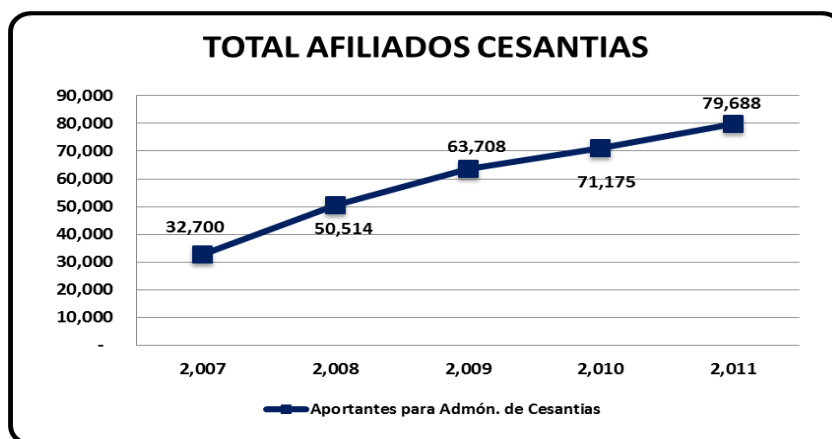


Grafica N° 11: Total de Afiliados por Categoría  
Fuente: Estadísticas OAPLA

Como lo muestra la gráfica N° 11, la categoría Suboficial representa el mayor porcentaje con el 58% de participación, seguido de la categoría Soldado Profesional con el 34%, Oficial con el 7% y Agente 1%.

Así mismo, durante la vigencia 2011 CAPROVIMPO manejó las cesantías de 79.688 miembros de la Fuerza Pública que ya realizaron su trámite de solución de vivienda una vez aplicado el subsidio, que con respecto a la vigencia anterior representa un incremento del 12%.

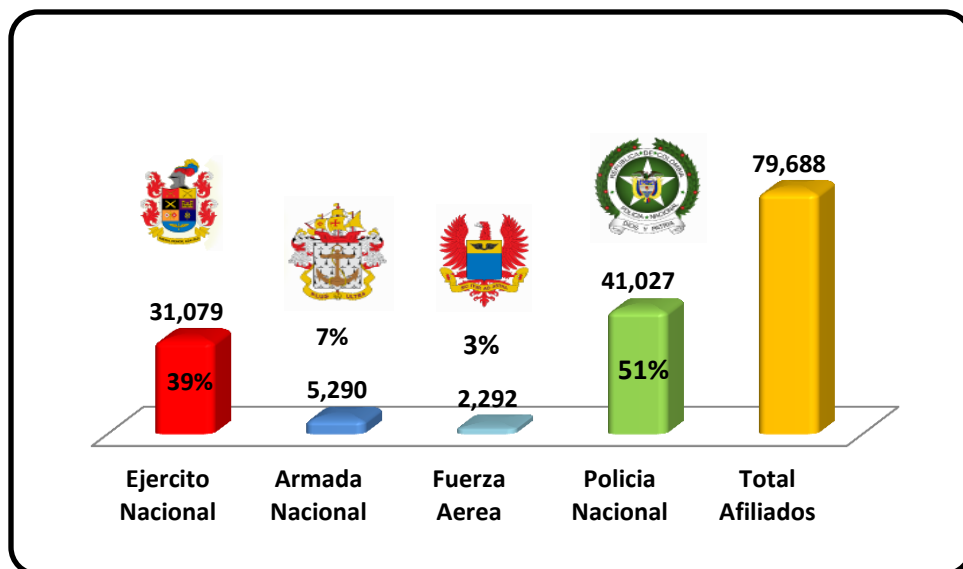
En la siguiente gráfica se observa la evolución de esta población durante los últimos cinco años.



Gráfica N° 12: Total afiliados Administración de Cesantías  
Fuente: Estadísticas OAPLA

En la gráfica No. 13 se observa el total de afiliados aportantes para el manejo de cesantías discriminado por fuerza, donde la Policía Nacional representa la mayor participación de afiliados con el 45% seguido del Ejército Nacional con el 39% de participación.





Grafica N° 13: Total afiliados Administración de Cesantías por Fuerza  
Fuente: Estadísticas OAPLA

Teniendo en cuenta los afiliados aportantes para solución de vivienda y administración de cesantías, la Entidad cuenta con un total de 317.266 afiliados, donde la mayor proporción se centra en solución de vivienda ya que obedece al cumplimiento del objeto de la Entidad.



Grafica N° 14: Total afiliados Aportantes por Fuerza  
Fuente: Estadísticas OAPLA

### 2.1.5 Sistema de Atención al Consumidor Financiero G-SAC

A partir del mes de enero del año 2011, se llevó a cabo la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, atendiendo lo establecido en la ley 1328 de 2009 donde se fijan los principios y reglas para la protección de los consumidores financieros.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero en CAPROVIMPO, busca consolidar una cultura de atención, respeto y servicio, la adopción de sistemas para el suministro de información adecuada, el fortalecimiento de los procedimientos para la atención de solicitudes y la protección de los derechos de los consumidores financieros en un ambiente de educación.

Para la vigencia 2011 se recibió un total de 22.402 solicitudes, de las cuales el 5% corresponde a quejas y reclamos y el 94.84% a otras solicitudes, siendo este el porcentaje mas alto.

TIPO DE SOLICITUD	ACUMULADO AÑO 2011 SAC					
	I TRIM 2011	II TRIM 2011	III TRIM 2011	IV TRIM 2011	TOTAL	%
<b>QUEJAS</b>	59	13	23	7	<b>102</b>	<b>0.46%</b>
<b>RECLAMOS</b>	269	223	300	203	<b>995</b>	<b>4.44%</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	9	13	23	13	<b>58</b>	<b>0.26%</b>
<b>OTRAS SOLICITUDES</b>	5,493	6,708	4,700	4,346	<b>21,247</b>	<b>94.84%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,830</b>	<b>6,957</b>	<b>5,046</b>	<b>4,569</b>	<b>22,402</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N° 11: Solicitudes SAC 2011  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, continúa fortaleciendo la prestación del servicio, brindando información veraz y oportuna al Consumidor Financiero sobre los requisitos, servicios y beneficios que presta la Entidad, con el fin de que reciban de manera clara, suficiente y oportuna las respuestas a cada una de las solicitudes y trámites que se presentan a través de los diferentes canales de atención.

## 2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES

A este proceso le corresponde administrar los aportes registrados en las cuentas individuales de los afiliados, de forma oportuna y confiable, en cuanto a su ingreso, registro de novedades y retiro de acuerdo con las solicitudes de los usuarios. Para tal fin, a 31 de diciembre de 2011, se realizaron los siguientes trámites, discriminados así:

A diciembre de 2011, se realizaron 7.549 trámites de primer pago de la siguiente manera:

CATEGORIA	EJERCITO	ARMADA	FAC	POLICIA	TOTAL
OFICIAL	329	65	86	275	<b>755</b>
SUBOFICIAL	613	276	157	4,025	<b>5,071</b>
AGENTE	138	34	21	194	<b>387</b>
SLP	1,245	91	-	-	<b>1,336</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,325</b>	<b>466</b>	<b>264</b>	<b>4,494</b>	<b>7,549</b>

Tabla N° 12: Trámites Primer Pago  
Fuente: Estadísticas OAPLA

### ✓ Pagos MASVI por Fuerza y Categoría

FUERZA	SOLICITUD	MONTO (millones de pesos)
ARMADA NACIONAL	102	3,328.07
EJERCITO NACIONAL	272	7,194.70
FUERZA AREA DE COLOMBIA	84	2,487.37
POLICIA NACIONAL	565	14,669.90
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.023</b>	<b>27,680.04</b>

CATEGORIA	SOLICITUD	MONTO (millones de pesos)
OFICIAL	245	9,178.69
SOLDADO PROFESIONAL	47	604.39
SUBOFICIAL	731	17,896.96
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.023</b>	<b>27,680.04</b>

Tabla N° 13: Pagos MASVI 2011  
Fuente: Proceso Administración de Aportes

Con respecto a los tramites, durante la vigencia 2011 se realizaron 49.055 que corresponden a pagos por bloqueo y/o embargo, extraordinarios, reintegro de la fuerza, solución y subsidio de vivienda, Masvi, devolución parcial de cesantías, entre otros.

En cuanto al Grupo de Embargo y Beneficiarios, creado exclusivamente para responder oportunamente los requerimientos de los juzgados y el manejo de las reafiliaciones y beneficiarios, se realizaron 688 bloqueos y/o embargos de cuentas, 577 desembargos y 1.974 pago y/o bloqueo de embargo y 1.149 afiliaciones.

#### ✓ Afiliados con ahorro voluntario

A 31 de diciembre de 2011, la entidad registró los siguientes afiliados con aporte voluntario:

<b>UNIDAD EJECUTORA</b>	<b>AFILIADOS QUE ESTAN APORTANDO 3%</b>	<b>AFILIADOS QUE ESTAN APORTANDO 2%</b>
POLICIA NACIONAL	29.289	10.092
FUERZAS MILITARES	25.559	5.841
SOLDADOS PROFESIONALES	23.734	5.841
PENSIONADOS FUERZAS MILITARES	234	-
<b>TOTAL</b>	<b>78.816</b>	<b>20.975</b>

Tabla N° 14: Afiliados con ahorro voluntario  
Fuente: Administración de Aportes

#### ✓ Afiliados 2011

Durante la vigencia 2011, ingresaron a la Caja 27,459 afiliados discriminados de la siguiente manera:

<b>UNIDAD EJECUTORA</b>	<b>Total</b>
ARMADA NACIONAL	1.443
CAJA DE RETIRO DE LAS FFMM	2
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA	18
CAJA SUELDOS DE RETIRO POLICIA	43
COMANDO GENERAL FFMM	44
DIRECCION GENERAL MARITIMA Y PORTUARIA	15
DIRECCION GENERAL SANIDAD ARMADA	16
DIRECCION GENERAL SANIDAD EJERCITO	65
DIRECCION GENERAL SANIDAD FUERZA AEREA	60
DIRECCION GENERAL SANIDAD MILITAR	5
DIRECCION SANIDAD POLICIA NACIONAL	3
EJERCITO NACIONAL DE COLOMBIA	3.017
FUERZA AEREA DE COLOMBIA	632
GABINETE	46
MINISTERIO DE DEFENSA	1
POLICIA NACIONAL	14.630
SOLDADOS ARMADA NACIONAL	438
SOLDADOS EJERCITO NACIONAL DE COLOMBIA	6.974
UNIDAD EJECUTORA	7
<b>Total general</b>	<b>27.459</b>

Tabla N° 15: Afiliados ingresados 2011  
Fuente: Fuente: Administración de Aportes

Durante la vigencia 2011, se realizó la impresión y distribución de 251.556 extractos, que contienen información de saldos de la cuenta de solución de vivienda y manejo de cesantías, se distribuyó el 100% de los extractos en todo el territorio nacional.

### **2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTIAS**

El proceso Administración de Cesantías se encarga de procesar el desembolso de las solicitudes de cesantías del personal de oficiales y nivel ejecutivo de la Policía Nacional, en forma oportuna y confiable.

A diciembre de 2011, se realizaron 11.922 devoluciones definitivas de cesantías y 10.998 devoluciones parciales de cesantías discriminadas en las siguientes modalidades:

<b>DEVOLUCION DEFINITIVA DE CESANTÍAS</b>	
<b>MODALIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Muerte del afiliado	318
Retiro de la institución	11.604
<b>Total</b>	<b>11.922</b>

Tabla N° 16: Devolución Cesantías Definitivas  
Fuente: Estadísticas OAPLA

<b>DEVOLUCION PARCIAL DE CESANTIAS</b>	
<b>MODALIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Compra de vivienda	956
Educación	475
Liberación Gravamen Hipotecario	47
Pago de impuestos que afecten el inmueble	1
Construcción y mejora de vivienda	9.519
<b>Total</b>	<b>10.998</b>

Tabla N° 17: Devolución Parcial de Cesantías  
Fuente: Estadísticas OAPLA

## **2.4 RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SUBSIDIOS Y APOYO FINANCIERO**

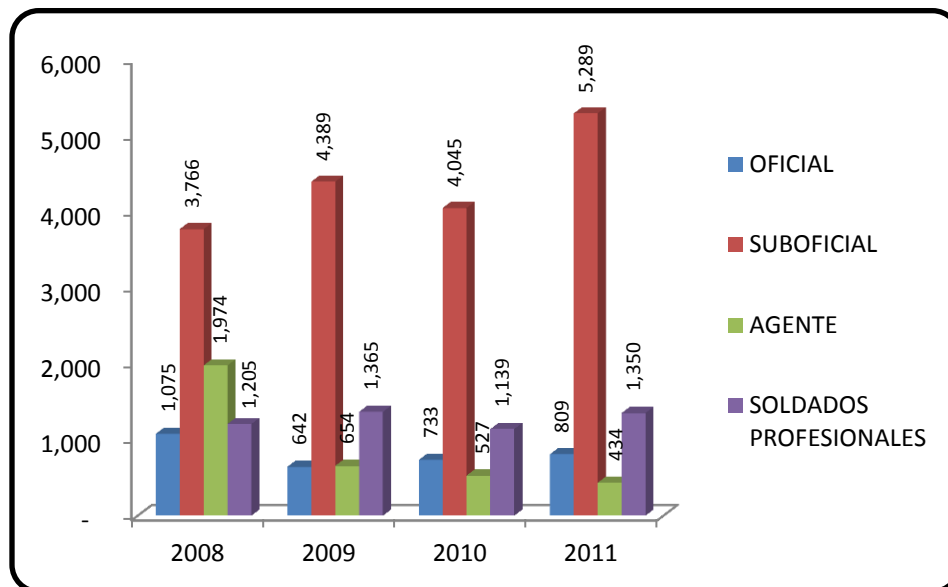
Este proceso se encarga de gestionar en forma oportuna la información operativa y financiera para el reconocimiento y pago de los subsidios.

Para la vigencia 2011, se otorgaron 7.882 subsidios de vivienda, presentándose un incremento del 22.3% con respecto al año 2010, es de anotar que la categoría suboficial representa la mayor participación en acceder a subsidios con el 67% donde la Policía Nacional es la que mayor tramites de subsidios realizó con un 59.5% de participación.

SUBSIDIOS POR FUERZA - ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011							
CONCEPTO	CATEGORIA	EJERCITO	ARMADA	FAC	POLICIA	CPVMPO	TOTAL
<b>SEGUNDO PAGO (SUBSIDIO DE VIVIENDA)</b>	OFICIAL	358	75	88	287	1	<b>809</b>
	SUBOFICIAL	664	276	152	4,196	1	<b>5,289</b>
	AGENTE	154	41	30	209	-	<b>434</b>
	SLP	1,254	96	-	-	-	<b>1,350</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>2,430</b>	<b>488</b>	<b>270</b>	<b>4,692</b>	<b>2</b>	<b>7,882</b>

Tabla N° 18: Acumulados subsidios por fuerza y categoría  
Fuente: Estadísticas OAPLA

Así mismo, en la grafica N° 15 se evidencia el comportamiento de los subsidios durante los años 2008 a 2011 clasificados por categoría.



Grafica N° 15: Comportamiento subsidios 2008-2011  
Fuente: Estadísticas OAPLA

## 2.4.1 Metas Presidenciales - SIGOB

De acuerdo con las metas establecidas por el Gobierno Nacional y teniendo en cuenta el seguimiento que el Departamento Nacional de Planeación – DNP realiza por medio del sistema de gestión y seguimiento a las metas del Gobierno Nacional SIGOB, a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía le fue asignada la meta de otorgar durante el cuatrienio 28.017 subsidios de Vivienda de Interés Social – VIS y para la vigencia 2011 un total de 5.115; con una ejecución a 31 de diciembre de 2011 del 138.3%, cumpliendo significativamente las metas trazadas en la locomotora de vivienda de que trata el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para todos”.

ESTADÍSTICAS DE SUBSIDIOS VIS			
META SIGOB			
DEL 07 DE AGOSTO DE 2010 AL 07 DE AGOSTO DE 2014			
PERIODO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
DEL 07 DE AGOSTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010	3,074	2,960	96.3%
<b>2011</b>	<b>5,115</b>	<b>7,073</b>	<b>138.3%</b>
<b>2012</b>	6,439		
<b>2013</b>	5,599		
<b>2014</b>	7,790		
<b>TOTAL</b>	<b>28,017</b>	<b>10,033</b>	<b>35.8%</b>

Tabla N° 19: Cumplimiento meta SIGOB  
Fuente: Estadísticas OAPLA

## 2.5 MERCADEO DE VIVIENDA

El proceso de Mercadeo de Vivienda se encarga de gestionar y mercadear modelos de atención, programas y proyectos inmobiliarios que permitan el acceso oportuno a la solución de vivienda de los afiliados y beneficiarios; así como, la imagen institucional y la información corporativa de CAPROVIMPO.



### 2.5.1 Grupo de Mercadeo

En cumplimiento al objetivo estratégico de ampliar la cobertura y fortalecer la prestación de servicios a nuestros afiliados a través de los diferentes modelos de atención de solución de vivienda, establecido en el Plan Estratégico Institucional 2011-2014 y con el propósito de acercar y brindar información oportuna y confiable a nuestros afiliados, la Entidad por medio del Grupo de Mercadeo de Vivienda formuló, ejecutó y realizó seguimiento a una serie de proyectos y actividades como son:

**Rendición de cuentas:** El 1 de abril del 2011, la Entidad realizó la presentación de rendición de cuentas del año 2010 en la ciudad de Barranquilla, con la asistencia de más de 400 afiliados, donde el Gerente General, Subgerentes y Jefes de Oficina informaron acerca de los principales logros obtenidos por la Entidad en temas relacionados con la planeación estratégica, cumplimiento de metas de atención, desconcentración del servicio, administración financiera, proyecto la Cordialidad entre otras.

Es así como la Entidad promueve mecanismos de participación como parte de la democratización y control social de la Administración Pública, que contribuye a fortalecer la participación y a generar confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

**Programa de Extensión de Servicios P.E.S:** A partir del segundo semestre de 2011, el personal que hace parte del P.E.S. realizó acercamiento con los afiliados a través de visitas en las diferentes unidades y batallones; obteniéndose un incremento del 45% con respecto al año anterior, de igual forma se incrementó en un 54% los afiliados atendidos por mes, y en un 26% las solicitudes de incremento de ahorro.

CONCEPTO	UNIDADES VISITADAS		AFILIADOS ATENDIDOS		SOLICITUDES INCREMENTO AHORRO	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
VALOR ANUAL	1.201	1.422	53.981	60.079	12.738	17.301
PROMEDIO MENSUAL	172	119	7.712	5.007	1.820	1.442

Tabla N° 20: Unidades y afiliados atendidos P.E.S  
Fuente: Proceso Promoción y Mercadeo

En cuanto a las oficinas de enlace se hizo más eficiente la gestión ya que en las visitas a las unidades, se incrementaron los afiliados atendidos.

UNIDADES VISITADAS		AFILIADOS ATENDIDOS	
2011	2010	2011	2010
221	543	154.065	70.714

Tabla N° 21: Consolidado Oficinas de Enlace  
Fuente: Proceso Promoción y Mercadeo

**Convenios:** Se firmó convenio con el Fondo Rotatoria de la Policía - FORPO, con el fin de facilitar a los afiliados el acceso a la línea de crédito en modalidad de libre inversión para solución de vivienda, este convenio brinda a los miembros de la Policía Nacional una alternativa con las tasas de interés mas bajas del mercado, 10.03% efectivo anual.

De igual manera CAPROVIMPO celebró un convenio con el Fondo Nacional del Ahorro – FNA, el cual les permite acceder a créditos hipotecarios con plazos y tasas preferenciales. Para tal efecto, a los afiliados se les permite vincularse únicamente a través del ahorro voluntario contractual con el Fondo, durante mínimo nueve (9) meses consecutivos, y así acceder al crédito hipotecario.

#### **Otras Actividades:**

- ✓ Se hizo presencia en todas las rendiciones de cuentas de la Policía Nacional, atendiendo más de 5.000 afiliados.
- ✓ Se inició una campaña para que los afiliados que cumplieron requisitos por 14 años, accedieran a su solución de vivienda, lo cual se reflejó en el cumplimiento de la meta
- ✓ Se modernizó la imagen institucional de la Entidad, a fin de causar recordación de marca y posicionamiento en cada uno de los eventos en los que participa la Entidad.
- ✓ En el Plan Anual de Mercadeo, paso de un porcentaje de ejecución del 91% en 2010 a un 97% en 2011.

#### **2.5.2 Promoción de Vivienda**

El grupo técnico de vivienda de acuerdo a sus funciones, se encargó de estudiar y seleccionar proyectos que cumplieran con las exigencias normativas, urbanísticas y ambientales necesarias para promocionar viviendas dignas y de calidad y así facilitar a

nuestros afiliados el acceso a una de solución de vivienda a través de los diferentes modelos de atención.

Por lo anterior, durante la vigencia 2011, fueron promocionados un promedio de 160 proyectos por trimestre, aprobando durante el año 75 proyectos nuevos y de esta manera logrando un incremento en los dos últimos trimestres, lo cual ayudó al aumento de adquisición de vivienda mediante el modelo MASVI.

Se realizó la depuración de las firmas constructoras, inmobiliarias y promotoras de vivienda inscritas en la Entidad, en cuanto a proyectos vigentes y disponibles y la actualización de la inscripción, pasando de un stock de 170 firmas a tan sólo 85, de acuerdo con las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se destacaron los proyectos de las Constructoras Colpatria en convenio con Inmopacífico, MS Constructores S.A. y Constructora Las Galias en cuanto a que los afiliados realizaron el mayor número de soluciones de vivienda en los proyectos construidos por dichas constructoras en las ciudades de Cali, Bogotá y Valledupar.

Se invitaron 70 constructoras nuevas de las cuales se recibió documentación de grandes firmas como son: Constructora Bolívar, Ospinas y Cía S.A., Fernando Mazuera, Tenco S.A., Coninsa Ramon H, entre otras.

Se logró un incremento en el número de firmas constructoras e inmobiliarias inscritas con respecto al año anterior. Se pasó de 171 a 223, con un incremento del 30% anual.

Fue promocionado un proyecto de una de las firmas constructoras que se encuentran inscritas en la Entidad, como es Proeza Constructores Ltda., a través del cual recibió el premio Obras Cemex 2011, en la categoría habitacional y se promocionan proyectos de la firma Integrar Constructores S.A., ganadora de la séptima versión del Premio Obras Cemex 2011 en la categoría Vivienda de Interés social.

### 2.5.3 Publicaciones Institucionales

En la vigencia 2011, el proceso de mercadeo de vivienda por medio del grupo de comunicaciones se encargó del manejo publicitario de medios institucionales y privados, redes sociales, portal web, impresos y comunicaciones internas, las cuales permitieron mantener informado al afiliado y grupos de interés acerca de los principales productos y servicios de la Entidad, de manera oportuna, veraz y confiable.

En cuanto a las publicaciones realizadas durante el año 2011 en los diferentes medios se resalta:

- ✓ Prensa: información relacionada con la apertura y resultados de la cuarta, quinta y sexta convocatoria del Fondo de Solidaridad, campaña publicitaria alerta por falsos convenios con la Entidad, publicidad subsidio para soldados, Ciudadela la Cordialidad, participación de la marca en publicación del CGFM, entre otros; información publicada en los principales diarios del país, El Tiempo, Herald, País, Vanguardia Liberal, El Colombiano, La Republica.
- ✓ Radio: se realizaron patrocinios institucionales acerca de las convocatorias del Fondo de Solidaridad, Modelos de Atención y los diferentes servicios que presta la Entidad en emisoras de la Policía Nacional, Ejército Nacional, Atlántico y se realizaron pautas en eventos como liga postobón – Futbol visitante, evento deportivo Copa América y torneo Esperanza de Toulón 2011, Copa América Argentina y Mundial Sub 20.
- ✓ Impresos: Se realizó la emisión y distribución a las diferentes unidades militares y de policía a nivel Nacional de la revista Notivivienda, boletín Afiliado al Día, Guía del Afiliado y Cartilla SAC.
- ✓ Campañas Institucionales: Se desarrolló el concepto gráfico y de contenido de las siguientes campañas que incluyen avisos, afiches, volantes, banners etc.:
  - \*Campaña de seguridad para los afiliados contra tramitadores “dónde está la bolita”
  - \*Campaña de certificación
  - \*Campaña de sensibilización principios éticos
  - \*Campaña medio ambiente, siembra de árboles
  - \*Campaña de promoción Feria Institucional
  - \*Campaña de mercadeo como “Divulga Nuestra Misión”
  - \*Aviso, pauta contra tramposos e inescrupulosos
  - \*Avisos para Soldados Profesionales e Infantes de Marina
- ✓ Redes Sociales: Publicaciones permanentes en las cuales se destaca la gestión institucional, participación en eventos y campañas institucionales en facebook, twiteer y you tube.

Es de resaltar, que en el año 2011 se creó el Comité Editorial, el cual tiene a su cargo la supervisión de los diferentes impresos que maneja la Entidad, se pautó en los principales eventos deportivos futbolísticos del año en el país, siendo estos los de mayor preferencia por nuestro afiliados y se obtuvo un crecimiento en las redes sociales de casi un 100% en el número de fans y seguidores a CAPROVIMPO.

#### 2.5.4 Ejecución de Metas por Modelo de Atención

Para la vigencia 2011, se establecieron metas por cada modelo de atención de acuerdo con lo establecido en la Plan Estratégico Institucional 2011-2014, aprobado previamente por la Junta Directiva de la Entidad y los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional.

Para el modelo M14 compuesto por un primer y segundo pago, se realizaron 7.882 tramites por un valor de \$522.357 millones, cumpliendo en un 134.6% la meta establecida para la vigencia.

Con respecto al modelo MASVI, se llevaron a cabo 1.023 tramites por valor de \$ 25.505 millones, alcanzando un cumplimiento en la meta del 68.2%.

Frente al modelo de atención a secuestrados, en el año 2011 se entregaron 4 soluciones de vivienda por valor de \$191 millones.

De igual manera la Entidad proyectó como meta que el 22% de soluciones, correspondieran a vivienda nueva, obteniéndose el 25.4% de lo establecido, esto con el objetivo de que el afiliado adquiera una vivienda digna, segura y de calidad lo cual impacta en el crecimiento económico del país y contribuye al cumplimiento de las metas que en materia de vivienda ha programado el Gobierno Nacional.

Es así, como para el año 2011 la Entidad tuvo una ejecución satisfactoria con las metas establecidas, gracias a la implementación de estrategias de mercadeo y atención al afiliado que permitieron dar a conocer los servicios de la Entidad, acercarse al afiliado, conocer sus necesidades de vivienda y optimizar los procesos y procedimientos de la organización para brindar un servicio con estándares de calidad.

A continuación se relacionan las metas y el cumplimiento para la vigencia 2011.




TRAMITES SOLUCION DE VIVIENDA				
MODELO		VIGENCIA 2011		
		META	EJECUCION	% EJECUCION
MODELO M14		5,858	7,882	134.6%
MASVI		1,500	1,023	68.2%
FONDO SOLIDARIDAD		1,450	973	67.1%
<b>TOTAL</b>		<b>8,808</b>	<b>9,878</b>	<b>112.1%</b>

Tabla N° 22: Ejecución metas 2011  
Fuente: Estadísticas OAPLA

#### 2.5.4.1 Fondo de Solidaridad

El modelo Fondo de Solidaridad tiene como objetivo otorgar una solución de vivienda a beneficiarios de afiliados fallecidos o a aquellos que por actos del servicio o fuera de él tenga alguna discapacidad psicofísica. Durante el año 2011 la Entidad llevó a cabo tres convocatorias (Cuarta, Quinta y Sexta) donde se adjudicaron 973 soluciones de vivienda, discriminadas de la siguiente manera:

CONVOCATORIAS FONDO DE SOLIDARIDAD 2011				
CONVOCATORIA	FECHA	POSTULADOS	BENEFICIARIOS	RESOLUCION
<b>Cuarta (4)</b>	17 de Enero a 11 de Junio de 2011	691	379	013 del 17 de enero de 2011
<b>Quinta (5)</b>	26 de julio a 30 de septiembre de 2011	602	361	387 del 25 de julio de 2011
<b>Sexta (6)</b>	18 de octubre al 12 diciembre del 2011	393	233	528 del 12 de octubre de 2011

Tabla N° 23: Convocatorias Fondo de Solidaridad  
Fuente: Proceso Mercadeo de Vivienda

<b>BENEFICIARIOS POR FUERZA</b>				
<b>FUERZA</b>	<b>4 CONVOCATORIA</b>	<b>5 CONVOCATORIA</b>	<b>6 CONVOCATORIA</b>	<b>TOTAL BENEFICIARIOS</b>
<b>Ejército Nacional</b>	280	264	175	719
<b>Policía Nacional</b>	82	88	53	223
<b>Armada Nacional</b>	16	9	4	29
<b>Fuerza Aérea</b>	1	0	1	2
<b>Total Beneficiarios</b>	379	361	233	973

Tabla N° 24: Beneficiarios Fondo de Solidaridad por Fuerza  
Fuente: Proceso Mercadeo de Vivienda

### 2.5.5 Proyecto Ciudadela "LA CORDIALIDAD"

Con la Implementación del Acuerdo 001 de 27 de Enero de 2011, la Entidad busca facilitar a los afiliados el acceso a vivienda y establecer puntos de relevancia para la prestación adecuada del Servicio.

Los proyectos tipo ciudadela es otro de los aspectos relevantes que forman parte del modelo de progreso y crecimiento de la Entidad, en busca de estrategias masivas que brinden soluciones de vivienda efectivas a nuestros afiliados. Es así, como se presenta la Ciudadela La Cordialidad, la primera de las tres que se proyectan en el país, en las cuales los afiliados podrán adquirir vivienda digna a través de convocatorias.

El Proyecto Ciudadela La Cordialidad, ubicado en la ciudad de Barranquilla, es una propuesta de vivienda estratégicamente situada en uno de los sectores con mayor proyección en el área urbana, con acceso a todos los servicios públicos domiciliarios, excelentes diseños urbanísticos, espacios y elementos funcionales para personas con discapacidad física.

CAPROVIMPO, de acuerdo con el alto grado de conocimiento de las necesidades, gustos y expectativas de sus afiliados en materia de vivienda, desarrollará un modelo de negocio que brindará grandes beneficios desde todo punto de vista:

- ✓ Económico, porque el proyecto no pretende generar utilidades para la Entidad, lo que permite reducir el costo de la vivienda.
- ✓ Vivienda a la medida de las condiciones financieras de cada afiliado.

- ✓ Financiero, utilización de los recursos que el afiliado posea en la Entidad, incluido el subsidio, así como de las grandes facilidades de obtención de crédito hipotecario a bajas tasas de interés con las entidades financieras con las que CAPROVIMPO tiene convenio.
- ✓ Inversión, zona con alto grado de desarrollo y de valorización.
- ✓ Recreación, extensas zonas verdes y zonas comunales.
- ✓ Para los afiliados, el valor de adquisición de la tierra es inferior a los precios del mercado.

Los proyectos de vivienda tipo ciudadela están dirigidos a los afiliados que pueden acceder a través del Modelo Tradicional 14 años, Modelo Anticipado de Solución de Vivienda MASVI, y para los beneficiarios del Fondo de Solidaridad y de Mecanismos Especiales de solución de vivienda. Inicialmente se tiene prevista la construcción de la primera etapa de la ciudadela, la cual beneficiará a más de 1000 familias de la Fuerzas Militares y de Policía Nacional.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de vivienda es uno de los factores integrados de la "Locomotora de Vivienda, para el crecimiento y la generación de empleo" los proyectos tipo ciudadela de CAPROVIMPO se constituyen en un importante vagón para el Gobierno Nacional y un factor decisivo en el cumplimiento de nuestra Misión y Visión, con lo cual pretendemos al 2014, entregar más de 42 mil soluciones de vivienda a los miembros de la Fuerza Pública y sus beneficiarios.

Se estima iniciar la construcción de este proyecto a finales del año 2012, lo cual permitirá en el 2013 entregar las primeras viviendas.

El Proyecto Tipo Ciudadela Región Caribe – La Cordialidad, ubicado en la ciudad de Barranquilla, pretende ofrecer a sus afiliados para solución de vivienda aproximadamente 6.000 soluciones de vivienda en una extensión de terreno de 63 hectáreas. Para su desarrollo, se han estructurado las siguientes fases:

- Planeación y diseño
- Convocatoria
- Construcción
- Escrituración

Dentro de los logros alcanzados en la ejecución del Proyecto Tipo Ciudadela Región Caribe – La Cordialidad, en su fase de Planeación y Diseño, se encuentran:

- ✓ Definición del alcance del proyecto
- ✓ Verificación de aspectos legales
- ✓ Elaboración de estudios técnicos preliminares



- ✓ Determinación de la estructura comercial interesados, destacándose como factores principales
- ✓ Adopción del Plan Parcial Cordialidad – Circunvalar

Este se constituye en el más grande logro alcanzado hasta el momento en el desarrollo del proyecto.

Por último, es de gran valor para nuestra Entidad pero principalmente para nuestros afiliados, que la Junta Directiva mediante el Acuerdo 03 de 2011, según sesión del día 29 de septiembre del 2011, presidida por la Doctora, Beatriz Uribe Botero - Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, acordó la gestión de terrenos por parte de la Entidad en aquellas regiones del territorio nacional donde sea necesaria atender la demanda y la oferta de vivienda sea escasa para el desarrollo de más Proyectos Tipo Ciudadela.

### **3. PROCESOS DE APOYO**

#### **3.1 GESTIÓN JURÍDICA**

El proceso de Gestión Jurídica tiene como objetivo brindar en forma oportuna y efectiva la asesoría jurídica, el soporte legal, la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad y realizar las investigaciones disciplinarias.

Para la vigencia 2011 se generaron importantes cambios normativos, entre ellos se destaca el Acuerdo 01 de 2011, con el cual se logró una mayor cobertura y facilidad de acceso a una solución de vivienda a los afiliados que podrán realizar a través de los diferentes modelos y figuras jurídicas. Igualmente, su implementación mediante las resoluciones 236 y 238 de 2011 que impactan los procedimientos en la Entidad.

De igual manera, se brindó acompañamiento en la proyección de los acuerdos: Acuerdo No. 03, referente a la ejecución de los proyectos tipo ciudadela, Acuerdo No. 04 "Por el cual se fija el valor de la solución de vivienda por categoría para los beneficiarios del Fondo de Solidaridad, para la vigencia 2012" y Acuerdo 05 que establece el valor para solución de vivienda MASVI, con el fin de asegurar la habitabilidad y dignidad de la vivienda.

Adicionalmente dentro del proceso de apoyo de Gestión Jurídica, se encuentra las actividades relacionadas con el ejercicio de la función disciplinaria, teniendo como subproceso adelantar las investigaciones disciplinarias; vale la pena resaltar que conforme a las competencias legalmente atribuidas, el desarrollo de funciones jurídicas y administrativas que le son de su resorte a esta unidad de Control Disciplinario Interno, se

cumplieron a cabalidad, a fin de garantizar la obediencia, disciplina, comportamiento ético, moralidad y la eficiencia de los servidores públicos, con el propósito de preservar los principios que guían la función administrativa y cumpliendo con los términos procesales en la evaluación de etapas y desarrollo de las actuaciones disciplinarias.

Para el cumplimiento de lo anterior, respecto de las competencias asignadas por Ley, le corresponde a esta unidad adelantar actuaciones administrativas, como son: Indagación Preliminar, investigación disciplinaria y fallo de primera instancia, respecto de los servidores y/o ex servidores públicos de la Entidad; esta competencia cubre a todos los servidores públicos de la entidad, cualquiera sea la naturaleza del cargo (empleados públicos y trabajadores oficiales así como empleados de libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa o provisionales) y cualquiera sea el nivel al cual corresponda el empleo, sin perjuicio de la estructura jerárquica que implica la garantía de la doble instancia y salvo las competencias propias de la Procuraduría General de la Nación y de otras autoridades, según lo dispuesto en la Constitución Política y en el mismo Código Disciplinario único.

En ese orden de ideas, en el año 2011, a manera de dato histórico es preciso anotar que esta unidad venía contando con el adelantamiento de 25 expedientes acumulados de periodos anteriores, como lo son, procesos que estaban impulsando desde el año 2007, 2008, 2009 y 2010.

Para la vigencia 2011 se recibieron quejas, informes, solicitudes de investigación allegadas y puestas en conocimiento de esta unidad para que se adelantaran las investigaciones a que haya lugar, así como el adelantamiento de investigaciones originadas en los traslados remitidos por la Procuraduría General de la Nación, para que sea esta dependencia quien adelante las actuaciones disciplinarias pertinentes y concordantes con el ámbito de su competencia, generándose así, la apertura de 27 expedientes nuevos para este 2011.

De acuerdo con lo anterior, de 52 expedientes vigentes al año 2011, y en el desarrollo del perfeccionamiento de las investigaciones adelantadas por esta unidad, se tomaron las decisiones que en derecho correspondían a fin de cumplir con las exigencias legales, que implican tomar decisiones, ya sea frente al archivo de indagaciones o investigaciones disciplinarias o frente a la formulación de pliego de cargos y fallos de primera instancia.

Con corte a Diciembre de 2011, se encuentran activos 21 expedientes, los cuales están en los siguientes escenarios:

- ✓ Etapa de indagación preliminar: catorce (14) expedientes activos,
- ✓ Etapa de investigación disciplinaria cinco (5) expedientes activos.
- ✓ Por aperturar (1) expediente activo.
- ✓ Remitido por competencia a otra Unidad de Control Disciplinario – Fuerza Aérea (1) expediente

## 3.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El proceso de Gestión del Talento Humano ha venido desarrollando a través de las iniciativas estratégicas fijadas para el año 2011, actividades como, ejecución de los planes de formación y capacitación, bienestar integral, procedimientos de selección, vinculación, remuneración salarial y logística para las comisiones del servicio, orientadas al crecimiento y fortalecimiento de las competencias profesionales, y calidad de vida laboral, permitiendo a la Entidad el mejoramiento continuo en sus procesos y servicios para el logro de los objetivos institucionales.

### **Cumplimiento Iniciativas**

De acuerdo con la Planeación Estratégica de la Entidad, expedición e implementación de la nueva normatividad y a los proyectos emprendidos en el año 2011, surgió la necesidad de crear nuevos Grupos Internos de Trabajo, a fin de establecer las diferentes funciones y roles, cambio que permitió generar una mayor alineación entre direccionamiento estratégico, perfiles y competencias requeridas en cada una de las dependencias de acuerdo con lo establecido en Resolución 0273 de 2011.

Conforme al Modelo de Gestión por Competencias, se realizó la evaluación de desempeño, con un resultado promedio 97.06, y la concertación de planes de mejoramiento por funcionario sirviendo de apoyo para definir las necesidades de capacitación y obtener datos para ajustar los objetivos y desempeño esperado respecto de las metas asignadas a cada proceso.

En el año 2011 dando continuidad al mejoramiento continuo de las competencias laborales, se impulsó el Plan de Capacitación, otorgando incentivos educativos relacionados con las funciones que desempeñan los servidores públicos acorde con el objeto y misión institucional.

Algunos de los programas cursados por los funcionarios son: maestrías en derecho administrativo, seguridad pública, derecho con profundización en derecho administrativo, gestión urbana, en talento humano y desarrollo organizacional; especializaciones en riesgos, derecho administrativo, gestión de riesgos financieros, revisoría fiscal, gerencia logística, gerencia financiera internacional, derecho de familia, gerencia y tecnologías de la información, gerencia de recursos humanos, servicios telemáticos, interconexión de redes, riesgos informáticos, mercadeo estratégico, gerencia de construcciones, gerencia pública, en desarrollo y evaluación de proyectos, gerencia de diseño; pregrado en comunicación social, ingeniería de sistemas, contaduría pública, ingeniería industrial y programas generales como diplomado de normas internacionales, curso de derecho laboral y seguridad social, actualización código contencioso administrativo, entre otros.

Así mismo, se realizaron programas interinstitucionales con el Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación y la Escuela Superior de Administración Pública, que han generado un impacto positivo en el fortalecimiento de las competencias, el desempeño y cumplimiento de las funciones asignadas a cada dependencia, permitiendo garantizar el logro de los objetivos institucionales.

También se desarrolló el Plan de Bienestar Integral, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida a partir de acciones tendientes a alcanzar la satisfacción y expectativas con la participación de todos los funcionarios, buscando así elevar sus niveles de eficiencia en su desempeño, mediante las siguientes actividades de carácter sociocultural, deportivas y de estímulos laborales.

- ✓ Programa de Salud Ocupacional: con respecto a medicina preventiva y de trabajo, se realizó la respectiva coordinación con medicina empresarial Cafam para los exámenes de ingreso a 39 funcionarios de planta, practicantes universidad militar, aprendices Sena, y retiro de 15 funcionarios, en área protegida se atendieron a 41 personas.

Es de resaltar que como actividad fundamental y con participación masiva de los funcionarios se realizó la semana de la salud, donde se practicaron 135 exámenes en medicina general, así mismo se llevo a cabo la jornada de vacunación de acuerdo con las recomendaciones a la enfermedad que afecta a la sociedad, y con mas caso de muerte especialmente en las mujeres del VPH participaron 60 mujeres, se realizó vacunación contra el tétano con el 20% de la participación, 23% vacuna fiebre amarilla, igualmente se realizaron exámenes en optometría, odontología y consultas con el nutricionista.

De igual manera, se realizó la actualización del Panorama de Riesgos 2011 y de la cartilla "Plan de emergencia", se llevó a cabo el simulacro de evacuación, se hizo entrega de los carnets de la ARP a todos los funcionarios, se hicieron 2 estudios de puesto de trabajo y el reporte de 8 accidentes de trabajo a funcionarios de la entidad y se eligieron los miembros del Comité Paritario de Salud Ocupacional "Copaso".

- ✓ Campañas de promoción y prevención: Los funcionarios y colaboradores asistieron a las campañas de promoción y prevención y actividades como obra de teatro, estrés laboral y pausas activas, masaje anti-estrés y del túnel del carpo, charla salud sexual y reproductiva, curso de yoga y charla de alcoholismo.
- ✓ Higiene y seguridad industrial; se realizaron las reuniones con el comité COPASO, capacitación a los nuevos integrantes y a los brigadistas.
- ✓ Plan de Gestión Ambiental: De acuerdo con el plan ambiental de la Entidad, se coordinó con la Oficina Asesora de Planeación las siguientes actividades; Campaña mente y energía positiva, día del medio ambiente y siembra de un

árbol, charla de gestión ambiental "Separación de la fuente y buen uso de materiales de reciclaje, mensajes ambientales en los desprendibles de pago que son publicados en la intranet.

Se realizaron diferentes campañas orientadas a interiorizar la cultura organizacional, dando a conocer los valores, principios y políticas de la Entidad, proceso que se realiza desde la vinculación del funcionario y se divulga por la intranet y sistemas de comunicación de la entidad de manera permanente, durante el año 2011 con la campaña mi "Caja una dosis de valores".

Adicional a cada uno de los programas descritos, la Entidad realizó la adecuación y organización de las oficinas, permitiendo mayor iluminación en cada uno de los puestos de trabajo lo que genera un ambiente adecuado y favorable para cada funcionario.

### **3.3 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA**

Durante la vigencia 2011, la Oficina Asesora Informática enfocó sus esfuerzos en dar sostenibilidad a la Plataforma Tecnológica, cumpliendo con los objetivos propuestos por la Entidad y mantener acorde con el avance tecnológico del país.

Se desarrollaron las actividades programadas en el Plan Estratégico de Tecnología e Información – PETI para la Fase IV, obteniendo como resultado, la culminación exitosa de esta.

De igual forma, dando continuidad al ciclo de vida de los Sistemas de Información y herramientas tecnológicas de CAPROVIMPO, se realizaron actividades de soporte, mantenimiento, capacitación y talleres prácticos, conforme a las actualizaciones funcionales y técnicas, lo que permitió incrementar la productividad en la gestión de los procesos de CAPROVIMPO, soportar de manera integral la operatividad de la Entidad y generar respuestas oportunas y confiables a los requerimientos y trámites realizados por los afiliados y usuarios internos.

En cumplimiento a la normatividad aplicable, se realizaron adecuaciones que permitieron a CAPROVIMPO, implementar mejoras e innovaciones a los diferentes Sistemas de Información, evidenciando la adaptabilidad de la infraestructura tecnológica de la Caja a los cambios del entorno que le impacten.

Por último y con fines de innovación y uso de tecnologías de punta, se logró la funcionalidad completa de los diferentes Sistemas de Información, en las últimas versiones de Sistemas operacionales y bases de datos a nivel de servidores y estaciones cliente.

Para lograr lo anterior se desarrollaron las siguientes estratégicas enfocadas en: 1. Ajustes Operativos Gestión de TI, 2. Sostenibilidad e Innovación Sistemas de Información y 3. Sostenibilidad e Innovación Infraestructura Tecnológica.

### 3.3.1 Ajustes Operativos Gestión de TI

La Oficina Asesora Informática, en busca de su mejoramiento continuo, durante el 2011 realizó ajustes a su modelo de gobierno de Tecnología de Información (TI), mediante la implementación de procedimientos y guías operativas, políticas de calidad en plataformas TI, dentro de la metodología ITIL1 versión 3 orientada siempre al servicio.

Analizar riesgos en Seguridad TI: Por medio del registro de interacciones e incidentes, ahora es posible identificar los puntos débiles dentro de las políticas de seguridad, verificando cuales son las necesidades de los usuarios finales, sin llegar a interferir con las mismas.

Gestión de interacciones, incidentes y problemas: Ahora es posible diferenciar entre las solicitudes, según el tipo de escalabilidad que éstas presentan, evitando mayores tiempos muertos en los servicios, y diferenciando las soluciones por especialización de roles.

Gestión de cambios: La nueva estructura de cambio, permite hacer seguimientos y control a los diferentes tipos de cambios, que impactan de manera directa a los servicios prestados por CAPROVIMPO, evitando riesgos en la aplicación de los mismos y teniendo históricos de todo el proceso realizado por este.

Centralización de la información: Al ser el único medio de contacto con el usuario final, se cuenta siempre con una base unificada, con un único centro de respuesta y seguimiento de los tickets abiertos, adicional a lo anterior, este tipo de soluciones permiten gestionar una base de datos de conocimiento, para mejorar la respuesta ante los servicios que se prestan.

Acceso vía web al usuario final: con la autenticación automática mediante conexión a la base de datos del Domino (LDAP)<sup>2</sup>, se evita la creación y recordación por parte de los usuarios de contraseñas adicionales a las del dominio.

---

<sup>1</sup> ITIL: es el enfoque más ampliamente aceptado para la gestión de servicios TI en el mundo. ITIL provides a cohesive set of best practice, drawn from the public and private sectors internationally. ITIL proporciona un conjunto coherente de mejores prácticas, extraídas de los sectores público y privado a nivel internacional. <http://www.itil-officialsite.com/>. (12 de 2007). <http://www.itil-officialsite.com/>. Recuperado el 9 de 2 de 2012, de <http://www.itil-officialsite.com/>

<sup>2</sup> LDAP son las siglas de Lightweight Directory Access Protocol (en español Protocolo Ligero de Acceso a Directorios) que hacen referencia a un protocolo a nivel de aplicación el cual permite el acceso a un servicio de directorio ordenado y distribuido para buscar diversa información en un entorno de red.

Análisis y trazabilidad de procesos de IT: Mejoramiento en los procedimientos mediante la implementación de mejores prácticas, análisis de problemas frecuentes e identificación de problemas repetitivos para su análisis directo.

Es importante mencionar, que en concordancia con las políticas institucionales relacionadas con la profesionalización de los recursos de la oficina, se realizaron capacitaciones a los funcionarios relacionadas con base de datos, administración de infraestructura, entre otras, fortaleciendo sus conocimientos para ser aplicados a CAPROVIMPO.

### 3.3.2 Sostenibilidad e Innovación Sistemas de Información

#### ✓ Sistema de información Suite Visión Empresarial –SVE

Este sistema permite gestionar de manera efectiva, eficiente e integral los planes estratégicos y de acción, que realiza los procesos de CAPROVIMPO, así mismo, permite monitorea los indicadores planteados.

Para asegurar su sostenibilidad se realizaron actividades de capacitación, afinamiento y mantenimiento de los componentes del sistema de información y por último se realizó la actualización a la versión 6.0.14, donde continuo con el mejoramiento en la gestión de los planes.

#### ✓ Sistema de Información V.I.G.I.A. - RIESGOS y Sistema de Monitoreo y Control de Operaciones – MyC

El Sistema de información permite verificar la efectividad de los controles alienados a minimizar los riesgos a través del registro y análisis SARO, SARC, SARM y SARLAFT de las diferentes dependencias de CAPROVIMPO, adicionalmente facilita el cumplimiento oportuno y apropiado a los requerimientos de Entes Externos de control, en esta materia.

De igual manera, permite que la gestión del riesgo sea realizada por cada uno de los dueños de proceso, asignando responsables sobre los controles que se aplica a cada evento de riesgo presentado, documentar la auditoría realizada a las actividades de control, valorar los riesgos del negocio y verificar el costo en el cual la entidad incurre para mitigar la materialización de los mismos.

En términos generales, V.I.G.I.A., integra a todas las áreas de la empresa y sus colaboradores en la cultura de la gestión y administración de riesgos.

Para asegurar su sostenibilidad se realizaron actividades de capacitación, afinamiento y mantenimiento de los componentes del sistema de información, realizando comprobaciones y seguimiento a las integraciones con los diferentes sistemas de información, con el fin de garantizar el reporte de las actividades sospechosas transaccionalmente en relación al movimiento de cuentas individuales y cesantías.

#### ✓ Sistema de Información Biométrica – FENIX Verificación

Sistema de Información para el enrolamiento, identificación y verificación de biometrías mediante el escaneo de cédula, firma digital, lector de huellas digitales e identificación de rostro de los afiliados y captura de los datos básicos del afiliado registrados en las fichas de identificación.

En este año se implementó en producción el sistema de identificación de afiliados realizando el proceso de Identificación y verificación de huella, rostro, firma y verificación de biométrico sobre documento, estas nuevas funcionalidades permiten la plena verificación de la identidad del afiliado de una forma segura y confiable buscando establecer seguridad a la información reduciendo la posibilidad de suplantaciones y fraudes.

#### ✓ Sistema de Información Gestión de Aportes y Afiliados GA2

Es una solución integrada que asegura una administración eficiente, confiable y oportuna de la información operativa y financiera relacionada con los afiliados, que permite a CAPROVIMPO, administrar la información, relación de cuentas individuales, gestionar y administrar las solicitudes y tramites que requieran con respecto a su vinculación con la Entidad.

Durante el 2011, este Sistema de Información soportó de manera adecuada la operación misional de la Entidad, permitiendo dar respuestas efectivas y confiables a los afiliados, así mismo, con los cambios generados por la nueva reglamentación aplicable, como el acuerdo 01 de 2011, se implementaron mejoras como: mayores controles a la entrega de subsidios, fortalecimiento del proceso de afiliación, fortalecimiento de los modelos de solución de vivienda mediante proyectos tipo ciudadela.

Con lo anterior, se evidencia que el sistema GA2 logro soportar los cambios presentados, basados en las necesidades del negocio, para así apoyar el cumplimiento de las metas propuestas, optimizando el funcionamiento del sistema y logrando que los procesos



ejecutados por los usuarios sean más sencillos, dando como resultado una reducción en el tiempo del trámite.

✓ Sistema de Información para el Registro Único de Constructoras Inmobiliaria y Vivienda RUCIV.

El sistema de información RUCIV permite a CAPROVIMPO realizar una administración adecuada de las constructoras, proyectos, tanto promocionados por la Caja como los no promocionados e inmuebles que son objeto de la solución de vivienda que nuestros afiliados deciden tomar, brindando información detallada de áreas, acabados, costos, ubicación, entre otros, con los que la Entidad realizaba análisis para establecer las preferencias de los afiliados, y así enfocar sus esfuerzos en dar mejores soluciones de vivienda que los beneficien.

Durante el 2011 se realizó la implementación del sistema de información RUCIV, y su respectivo proceso de estabilización, el cual encontró su mayor reto con la implementación de proyectos tipo ciudadela, con los cuales se busca brindar mejores soluciones de vivienda a los afiliados y fomentar la construcción en concordancia con la locomotora de vivienda fomentada por el Gobierno Nacional.

El sistema de información RUCIV ha demostrado su utilidad y beneficios, brindando información confiable y oportuna con la cual CAPROVIMPO ha mejorados sus procesos de toma de decisiones en pro de un mejor servicio a nuestros afiliados.

✓ Sistema de Gestión Documental - FOLIUM

El sistema de información de Gestión Documental (FOLIUM), "OFICINAS SIN PAPELES" el cual administra toda la información documental de la Entidad desde su recibo, creación o producción, trámite y consulta hasta la disposición final de forma física y virtual. Este sistema funciona por medio de usuarios contraseñas y perfiles de usuarios, de esta manera se garantiza la confiabilidad de la información, así como el control de acceso y reproducción de los documentos emitidos y/o recibidos por CAPROVIMPO.

FOLIUM es una herramienta técnicamente moderna que garantiza su no obsolescencia en un corto plazo. Esto se debe a que se comunica a través de servicios web con otras herramientas internas, por lo cual generar comunicación con otros sistemas es factible y rápidamente realizable (actualmente se cuenta con integración de FOLIUM con SAC – Sistema de Atención al Consumidor Financiero-, GA2 – Sistema para la Gestión de Aportes y Gestión de Afiliados – GPN Gestor de Procesos de Negocio).

Este sistema redujo al mínimo el uso del papel y fotocopias ya que los documentos viajan por la red, permitiendo dar trámite a aquellos provenientes de fuera de la entidad con

mayor agilidad y alimentar o complementar los generados internamente en diferentes áreas, de igual forma impartir instrucciones por parte de los funcionarios que los reciben y remiten, todo por medio del sistema.

Durante este año, para garantizar la sostenibilidad se realizaron actividades de soporte y mantenimiento a los diferentes componentes de los diferentes elementos que conforman esta solución tecnológica.

#### ✓ Sistema de Información para la Atención al Consumidor Financiero - SAC

SAC es un sistema de información que apoya el cumplimiento de las disposiciones dadas en la ley 1328 de 2009, el decreto reglamentario 2281 de junio de 2010 y la circular externa 015 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, que permite brindar información de manera adecuada, suficiente, clara, oportuna y veraz, sobre las quejas peticiones y reclamos interpuestas por los consumidores financieros, así mismo, permite identificar, medir controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

Para el 2011 el sistema de información cumplió su ciclo de estabilización y con su utilización se ha podido garantizar la debida información, atención y protección a los consumidores financieros, en los tiempos adecuados y con eficiencia, eficacia y confiabilidad, redundando en mejor servicio para nuestros afiliados

#### ✓ Sistema de Gestión Legal – ORION JURÍDICA – DISCIPLINARIO

Solución que permite suministrar información de forma oportuna y veraz a los diferentes organismos de control tanto internos como externos, controlando las gestiones realizadas por los distintos funcionarios que participan en la ejecución de los procesos judiciales, coactivos, disciplinarios y administrativos.

Como logros principales se diseñaron y automatizaron los procedimientos mediante el módulo de Workflow, asegurando que los términos legales e internos sean controlados mediante alarmas, lo que obliga al cumplimiento de los mismos. También se realizó actualización a la versión 9.0, permitiendo mejorar el rendimiento en tiempo de ejecución de tareas, acompañado de capacitación a los usuarios para la gestión del mismo.

#### ✓ Auditoria de Sistemas – SoluAudi

Permite facilitar y automatizar las actividades de control sobre diferentes Sistemas de Información, que soportan la operación sobre datos relacionales por medio de la utilización de la auditoría forense, ofreciendo un mayor control sobre los datos de los afiliados.

En su operación intervienen básicamente dos componentes, uno a nivel de base de datos, en el cual se almacena las definiciones realizadas por los usuarios y los rastros de auditoría en sí mismos, y otro componente de aplicación el cual permite a los usuarios realizar las definiciones respectivas y verificar los rastros generados.

Con la finalidad de brindar sostenibilidad y usabilidad a este producto se realizaron capacitaciones y talleres prácticos evidenciando el adecuado reporte de las novedades transaccionales auditadas o verificadas por la Oficina de Control Interno.

#### ✓ Sistema de Información Financiero y Administrativo - SEVEN

Sistema que permite integrar y optimizar todos los procesos y recursos de la organización y de su entorno financiero y administrativo, entregando información en tiempo real, de movimientos y transacciones por medio de reportes y consultas, haciendo cada vez más fácil la toma de decisiones y el conocimiento de la Entidad.

De igual manera, genera información requerida por los entes reguladores, en las condiciones y tiempos establecidos por los mismos, de forma correcta, exacta y acorde a las disposiciones vigentes en cada momento.

Como logros obtenidos, se tiene la implementación de alertas, que permiten realizar o tener control completo de la información ingresada; así mismo, cuenta con la funcionalidad completa en las últimas versiones del Sistema operacional y Bases de datos a nivel de servidores y estaciones cliente acorde con el avance tecnológico de la Entidad.

#### ✓ Sistema de Información de Administración de Talento Humano - KACTUS

Solución tecnológica que administra integralmente todas las áreas de recurso humanos de la Entidad, y gestiona a través de la interface KACTUS - SEVEN, los pagos que se requieren para los funcionarios de esta.

En este sistema se actualizaron las versiones de los diferentes programas que lo componen, de igual manera se reemplazó el Cajero KACTUS por SELF-SERVICE versión 12.5, la cual permite realizar una mejor gestión en los temas relacionados con evaluación de competencias y calificación de objetivos.

✓ [Sistema de Información Portafolio de Inversiones – Dialogo](#)

Solución tecnológica que permite optimizar y dinamizar el manejo de los recursos involucrados en el portafolio de inversiones, acorde a las políticas gubernamentales y el estricto cumplimiento a las disposiciones legales, emanadas por las entidades de vigilancia y control, en especial el cumplimiento de la siguiente normatividad entre otras: Circular Básica Contable 100, Circular Jurídica 007, la Circular Externa No. 038 de 2009 y Circular Externa 052 de 2007, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En este sistema se logró implementar la funcionalidad completa en las últimas versiones del Sistema operacional y Bases de datos a nivel de servidores y estaciones cliente, acorde con el avance tecnológico de la Entidad. De igual manera se actualizaron los registros de auditoria transaccional sobre las operaciones de este sistema de información.

✓ [Sistema de Información para Gestión de la Calidad – Isolucion](#)

Solución que permite integrar, implementar, automatizar y mantener los diferentes componentes requeridos para el Sistemas de Gestión de Calidad (ISO9001:2008 y NTCGP1000) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Se realizó actualización a la versión 3.5, donde se obtuvieron mejoras en los módulos de documentación, indicadores, mejoramiento, tareas y administración, generando que el Sistema de Información sea más parametrizable para el usuario con perfil de administrador.

✓ [Sistema de Gestión de Procesos producto GPN](#)

Este Sistema de información permite administrar los procesos estandarizados de la Entidad. Se encarga de hacer seguimiento y control de las diferentes actividades, identificar responsables, indicar cuál es la actividad siguiente y generar alarmas escalables según el nivel de cumplimiento de un proceso.

GPN permitió a CAPROVIMPO, unificar las diferentes actividades realizadas en los tramites de pagos solicitados por los afiliados, logrando que en una sola interfaz se consulte el tránsito de los mismos por la Entidad, garantizando la trazabilidad de los tramites al interior de CAPROVIMPO, para brindar información oportuna y confiable a los afiliados, reduciendo los tiempos de respuesta.

- ✓ Sistema de Service Desk y apoyo integral a la gestión operativa de TI - Service Manager, Business Availability Center, Site Scope, Network Node Manager y UCMDB, SolarWinds Orion

Sistema que gestiona los servicios de TI y de sus recursos, basada en el estándar internacional ITIL V3. Optimiza los procedimientos de tecnología reduciendo costos y tiempos en la atención y solución de fallas y/o necesidades del negocio, mediante la automatización de actividades.

Este sistema de monitoreo, permitió en tiempo real, verificar el estado de la plataforma tecnológica (Hardware, Software y Comunicaciones), permitiendo a la Oficina Asesora de Informática tomar decisiones de manera proactiva (evitando posibles inconvenientes) y reactiva (solucionando problemas a tiempo). Así mismo, monitoreó los índices de disponibilidad, capacidad de los servicios de TI y activos de información críticos relacionados, controlando su rendimiento y su comportamiento.

Se logró masificar el uso de la herramienta Service Manager, la cual tiene la capacidad de controlar y realizar seguimiento a los inconvenientes tecnológicos presentados por los usuarios, mediante la generación de interacciones, requerimientos, incidentes y cambios, permitiendo dar una solución acorde, a cada una de las necesidades de la Entidad.

El mantenimiento y monitoreo de los equipos activos de red, fue consolidado por medio de la herramienta de SolarWinds Orion, que contiene y actualiza la información en tiempo real, del estado de la red junto con sus dispositivos, permitiendo de esta forma reaccionar de manera oportuna ante un evento adverso en la red.

- ✓ Portal - Intranet

Esta solución permite, hacia el exterior de la Entidad, divulgar información a nuestros afiliados, con relación a los trámites y servicios, así como las últimas noticias de la Entidad a nivel nacional, de igual forma, la intranet da acceso a los funcionarios y colaboradores a los diferentes sistemas de información que se utilizan dentro de CAPROVIMPO, también permite asignar tareas dentro de cada dependencia.

Mediante una plataforma amigable, se ofrecen enlaces de interés y herramientas como el chat que permite una comunicación directa con nuestros afiliados, dando solución a sus inquietudes, así mismo permite la descarga del Formulario Único de Pago – FUP.

El portal institucional fue renovado en su diseño con una nueva versión, permitiendo a los afiliados encontrar de manera más rápida y fácil la información que es de mayor interés, así mismo, CAPROVIMPO cuenta con un 97% de cumplimiento frente a la estrategia Gobierno en Línea, ubicándola dentro de las cinco primeras entidades del sector defensa en este aspecto.

#### ✓ Bus de Integración Producto BizTalk

El bus de integración es una herramienta de orquestación de servicios, que facilita la colaboración e integración entre sistemas de información, la cual en 2011 permitió la unicidad en la metodología y uso de los servicios web, utilizados por las herramientas tecnológicas y sistemas de información propiedad de CAPROVIMPO, mejorando su desempeño al momento de la utilización de los servicios de integración ofrecidos por los mismos.

#### ✓ Inteligencia de Negocios – BI

Esta herramienta facilita el análisis de información, con el fin de permitir a las directivas tomar decisiones de una manera más rápida, para mejorar la productividad, eficiencia, eficacia y efectividad de CAPROVIMPO.

La herramienta permitió a las directivas institucionales, consultar información de manera oportuna, acerca de temas financieros y operativos, permitiendo que se tomen las medidas necesarias, de manera proactiva.

#### ✓ Sistema de Información Estadístico – SIE

El SIE realiza un inventario completo de estadísticas y reportes utilizados por las dependencias de la Entidad, en un solo lugar con el fin de facilitar el acceso y generación de este tipo de información, para el 2011 permitió la generación de estadísticas utilizadas por cada proceso, accediendo a la información de una manera centralizada, óptima, confiable y de acuerdo con las necesidades de cada usuario.

#### ✓ Herramienta de Modelamiento Estadístico Eviews – Cristal Ball

Permitieron a las dependencias de Riesgos y Tesorería, realizar análisis y modelamientos estadísticos, de acuerdo con las necesidades del negocio. Se realizó la adquisición de los derechos para actualización y uso de estas herramientas.

De igual forma, han permitido realizar el cálculo y proyección de los ingresos y egresos del flujo de caja, para la proyección del sistema de administración de riesgo de liquidez;

de igual manera, realizar el cálculo y proyección de los costos del Flujo de Caja, para la proyección del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, entre otros.

✓ **Plataforma de Información Financiera Bloomberg Professional**

La Entidad cuenta con el servicio de información Bloomberg Professional, el cual proporcionó la consulta en tiempo real de los precios y la información histórica de diferentes activos financieros, que se transan en el mercado nacional y mundial, cuenta además con herramientas para la elaboración de los análisis técnicos y de las tendencias del mercado en los diferentes activos.

### 3.3.3 Sostenibilidad e Innovación Infraestructura Tecnológica

De acuerdo con las actividades desarrolladas en el Plan Estratégico de Tecnología e Información – PETI, actualmente CAPROVIMPO posee un alto desarrollo tecnológico, que ha permitido transformar de manera radical la atención a nuestros Afiliados y la forma de ejecutar las tareas de nuestros funcionarios. Contamos con Sistemas de Información, que permiten a la Entidad centrar sus esfuerzos, automatizar los procesos y de esta manera mejorar tiempos de respuesta y la calidad en la atención. Así mismo, los usuarios han asimilado este cambio.

Este nuevo esquema de funcionamiento tecnológico de la Entidad, ha llevado a que la cantidad de transacciones que tienen que soportar los Sistemas de Información, se incrementa de manera significativa, lo que impacta directamente a la capacidad de respuesta de los mentados Sistemas. Conforme a lo anterior, se tomó la decisión de adquirir una nueva infraestructura física y mejorar la infraestructura lógica con la que contaba la Entidad.

Se realizó depuración de los servicios monitoreados por la suite BTO, en la cual se incluyeron los Sistemas de Información que impactan directamente los procesos de la Entidad, manteniendo de esta forma la constante supervisión y solucionando de manera oportuna inconvenientes con la Infraestructura Tecnológica.

Se adquirieron portátiles, dotando a los funcionarios de CAPROVIMPO de mejores herramientas para la realización de su trabajo. De igual manera, equipos de red SWITCH capa 3, los cuales aseguran estabilidad en la transmisión y recepción de los datos. A su vez fortalece la infraestructura de red actual, brindando de esta manera más estabilidad en las comunicaciones.

Debido al crecimiento lógico de los sistemas de información, los cuales deben estar soportados por infraestructura física, CAPROVIMPO adquirió 2 Enclosure's, permitiendo

aumentar la capacidad de servidores en producción. Igualmente se aumento la capacidad de almacenamiento.

Con el fin de aumentar la fiabilidad de la información, se realizó configuración de un segundo clúster de Base de Datos, mejorando su proceso lógico.

Se aumentó el ancho de banda al canal de internet, logrando mejor rendimiento para los usuarios que realizan transacciones en bancos y transmisión de información a paginas gubernamentales.

Consolidación de siete canales de comunicación, a los Puntos de Atención con su respectivo canal alterno. A su vez se habilitó y reconfiguró el canal hacia las fuerzas, segmentándolo físicamente de la red.

Actualización de versionamiento de Sistemas Operativos de Servidores a Windows Server 2008 R2 y el motor de base de datos a Microsoft SQL Server 2008 R2.

Migración de la plataforma de Sistema Operativo XP a Windows 7, asegurando de esta manera la capa de aplicación, incluye mejoras en su sistema de seguridad y a su vez soportados por la experiencia y la garantía de una de las empresas más grandes de Software a nivel Mundial (Microsoft).

## **3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

### **3.4.1 Subproceso Servicio Generales**

Este proceso tiene como objetivo administrar en forma efectiva y oportuna los bienes muebles e inmuebles de la Entidad y atender los requerimientos de servicios de apoyo para lograr la conformidad en la prestación del servicio, según las normas legales vigentes.

Es preciso indicar, que desde el mes de agosto de 2007 CAPROVIMPO acondicionó y dio apertura a nuevos puntos de atención en las ciudades de Medellín, Cali, Ibagué, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena y en la zona sur de la ciudad de Bogotá en el barrio Venecia que a su vez es el Punto Alterno de Continuidad del Negocio, los cuales brindan atención personalizada a nuestros afiliados, de esta manera se han reducido los costos de trámite, al evitar el desplazamiento de los afiliados hasta la Ciudad de Bogotá, logrando recibir o aclarar sus inquietudes en forma personalizada, en su ciudad de residencia o cerca a su área de estadía.



Durante el 2011, se amplió y adecuó el punto de atención ubicado en la ciudad de Cartagena, con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros afiliados en esta zona del país.

### **PUNTO DE ATENCION CARTAGENA**



Así mismo, en el mes de julio de 2011 se asume la administración integral del Punto Alterno en la ciudad de Bogotá en el barrio Venecia, diseñado para cumplir con dos funciones principales, la primera como Punto de Atención y la segunda como Punto Alterno de Continuidad de Negocio (PAC).

### **PUNTO ALTERNO BOGOTÁ**



Por otro lado y con el fin de brindar bienestar a los funcionarios de la Entidad en el desarrollo de sus actividades, se procedió a continuar con las adecuaciones en la Sede Principal así:

## AREA ADMINISTRATIVA

### ✓ Servicios Administrativos



### ✓ Contratación



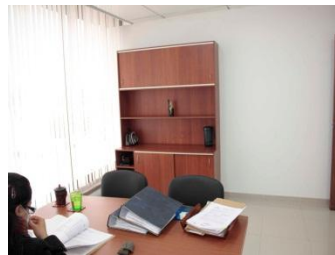
### ✓ Talento Humano



## PROMOCION Y MERCADEO



## FINANZAS



## RIESGOS



## JURIDICA



Lo anterior, se traduce en el gran compromiso y apoyo que brinda el subproceso de Servicios Generales para el logro de los objetivos institucionales.

De otra parte, es preciso indicar, que se contó con el apoyo de una firma especializada a fin de contribuir con la estrategia del Plan de Gestión Ambiental para la vigencia de 2011, con el objeto de clasificar el material reciclable generado dentro del proceso propio de funcionamiento de la Entidad un equivalente 8.207 Kilos de material, disponiendo del tratamiento requerido de los mismos, a cambio CAPROVIMPO recibe elementos de oficina. sin dejar entre sus prioridades el cumplimiento a las normas y políticas establecidas sobre la materia, entre otras directrices, se mantienen las siguientes instrucciones de carácter obligatorio:

### Utilización adecuada del papel

- ✓ La impresión de la documentación deberá hacerse por ambas caras, sin excepción
- ✓ En relación con el envío de memorandos o comunicados internos, utilizar en lo posible los medios electrónicos existentes en la Caja.

- ✓ La utilización adecuada de papel en el secado de las manos.

### **Utilización adecuada de la energía**

- ✓ A la terminación de las labores en la Entidad, se deberá apagar las luces de cada una de las dependencias.
- ✓ Las luces que en determinado momento no se estén utilizando, como puede ser baños u oficinas, en los cuales la luz natural es suficiente, deben ser apagadas.
- ✓ No dejar elementos conectados como son cargadores de celular, avantel, ipod, calculadoras, etc.

### **Utilización adecuada del agua**

- ✓ Racionalizar el uso del agua para las actividades habituales, como son el aseo de las oficinas y el uso de los baños.
- ✓ En lo posible utilizar el pocillo o vaso personal, para así evitar el uso de vasos plásticos o de cartón (desechables). Con el fin de coadyuvar en este sentido.
- ✓ Al botar la basura en la caneca de cada puesto de trabajo, no revolver elementos orgánicos con papel y en lo posible reciclar.

### **3.4.2 Almacén General**

Para la vigencia 2011, se realizó un cronograma de toma física de inventario aleatoria y periódica con el fin de mantener el inventario al día durante el año y para el cierre de vigencia; actividad que se llevó a cabo cumpliendo con el cronograma individualizado de activos fijos, teniendo al cierre de la vigencia los inventarios debidamente actualizados y soportados con un acta firmada por cada funcionario de la Entidad.

Durante el primer trimestre se tramitó el alquiler de una bodega en el municipio de Soacha, para trasladar todos los elementos reintegrados para dar de baja. En el tercer trimestre se gestiona el proceso de venta con el procedimiento de subasta con el Fondo Rotatorio de la Policía a través de un convenio interadministrativo.

### 3.4.3 Subproceso Contratación

Con el objetivo de Contratar oportunamente los bienes y servicios de acuerdo con las necesidades de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, de conformidad con la normatividad establecida, el Subproceso de Contratación en el transcurso del año 2011, contrató la prestación del servicio de diseño, configuración, instalación, mantenimiento y puesta en marcha de una solución de alta disponibilidad de los datos de la Entidad y el apoyo y soporte en el aseguramiento de la calidad a la fase IV del proyecto de modernización de la plataforma tecnológica – Promotec.

Así mismo, respecto a todos los esfuerzos realizados para llevar a término la modernización de la plataforma tecnológica y brindar la sostenibilidad e innovación, se contrató la actualización de los derechos de licenciamiento, soporte y mantenimiento del sistema de información gestión de aportes y afiliados GA2.

Continuando con la modernización de la Entidad, es de destacar la contratación para el apoyo y soporte en el desarrollo del programa de extensión de servicios – PES, como una herramienta de atención que posibilita y garantiza la intermediación e inmediatez con nuestros afiliados, en procura de garantizar su satisfacción referente a los servicios que presta la Entidad.

De igual manera, se contrató la prestación del servicio de apoyo en la estructuración por parte de CAPROVIMPO, de los componentes financieros, técnicos y jurídicos para el desarrollo del proyecto tipo ciudadela, denominado “LA CORDIALIDAD”, ubicado en la zona de expansión urbana en el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla (Atlántico).

Así mismo, se contrató el centro de atención e interacción (contact center) con los afiliados y el público en general para la generación de nuevos espacios y escenarios de comunicación y aproximación de la ciudadanía a la gestión de la información relacionada con los servicios y tramites que presta CAPROVIMPO.

Con el fin de atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos solicitados por los beneficiarios del Fondo de Solidaridad, se contrató la constitución de un encargo fiduciario de administración y pagos de los recursos del Fondo de Solidaridad, teniendo en cuenta que este modelo de atención incrementa el número de beneficiarios en cada convocatoria alrededor de un 34.2%, de igual forma, para ello se contrató el apoyo en la planeación, programación, estructuración, organización, verificación, soporte y supervisión de las actividades que se ejecuten en desarrollo del programa para la adjudicación de vivienda, en el marco de la ley 1305 de 2009, con recursos provenientes del fondo de solidaridad.

Por otra parte se han fortalecido los procesos de contratación que adelanta la Entidad, con la implementación y ajuste al Manual Interno de Contratación "MIC" y la Guía del Interventor y Supervisor del Contrato, dando estricto cumplimiento y aplicación a los principios de la función administrativa y otros, como son la Eficiencia, Transparencia, Economía, Responsabilidad, Debido Proceso, Buena Fé, Igualdad, Selección Objetiva, Moralidad, Publicidad, Contradicción, Celeridad, seguridad de la Información y Sinergia, incluyendo además disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública. (Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011).

#### 3.4.4 Subproceso Gestión Documental

**Digitalización de Documentos:** durante la vigencia 2011 se digitalizaron todos los radicados de entrada, radicados de salida, comprobantes de pago; adicionalmente se digitalizaron las siguientes series documentales:

- ✓ Historias laborales
- ✓ Contratos 2011
- ✓ Procesos disciplinarios internos
- ✓ Actas de comité de inversiones
- ✓ Informes de auditoria de control interno
- ✓ Actas de junta directiva
- ✓ Formato de viáticos
- ✓ Orden semanal
- ✓ Resoluciones 2011

Se digitalizaron 272 cajas referencia X-200 correspondiente a documentos producidos desde el 1 de Agosto de 2010 hasta el 31 de enero de 2011, aproximadamente corresponden a 27.000 comprobantes de pago y formularios únicos de pago en cumplimiento a una acción del Sistema Integrado de Gestión, respecto a que los documentos citados anteriormente deben contar con las respectivas firmas; esta labor fue finalizada el día 18 de marzo de 2011.

**Gestor Documental –Folium:** Se finalizó la implementación del sistema de información Folium, para lo cual fue necesario realizar visitas a cada una de las dependencias, con el fin de identificar necesidades y recomendaciones de mejoras al Gestor Documental, de esta manera se realizaron los siguientes ajustes y mejoras.

- ✓ Mejoras en el rendimiento y conexión del aplicativo
- ✓ Mejoras en las consultas por Nombre, CUD, Tema de radicación, fecha o por referencia

- ✓ Ajuste de campos de captura de datos y pantallazos
- ✓ Ajustes en temas y subtemas de radicación
- ✓ Ajuste en direccionamiento de radicados

**Tablas de Retención Documental:** El día 29 de Julio de 2011, se atendió la visita de verificación de la aplicación de las Tablas de Retención Documental por parte del Archivo General de la Nación. Como resultado se recibió una comunicación en la cual felicitan a CAPROVIMPO por ser una institución comprometida en la importancia de la función archivística como elemento fundamental en la eficacia, eficiencia, transparencia, celeridad y racionalidad en la gestión administrativa.

- ✓ Dentro del plan de renovación de la certificación de calidad ISO 9001, con fecha 5 de agosto de 2011, se realizó la auditoria al Subproceso de Gestión Documental por parte del ente certificador ICONTEC, en la cual se resaltó como aspecto favorable, la labor relacionada con el manejo del fondo documental acumulado y las tablas de retención documental que permiten que las áreas sean limpias organizadas y de fácil acceso para recuperar la documentación objeto de consulta.
- ✓ Desde el mes de septiembre a diciembre de 2011 se realizaron visitas de verificación de aplicación, tarea que finalizó con el ajuste y aprobación de las tablas de retención documental el día 22 de diciembre de 2011 en sesión ordinaria del comité de archivo.
- ✓ Se actualizó el manual de correspondencia y archivo de conformidad con los procedimientos vigentes y el sistema de información Folium, dicho manual fue aprobado mediante Resolución 691 del 23 de diciembre de 2011.
- ✓ Se realizó la instalación de 2 dos impresoras de sticker de radicación en cada punto de atención.

## 3.5 GESTIÓN FINANCIERA

Tiene como objetivo gestionar en forma oportuna y efectiva los recursos financieros, presupuestales, contables, la cartera y la realización de los pagos en cumplimiento a lo establecido en cada vigencia de la Entidad, el marco legal y de reportes establecidos.

### 3.5.1 Estructura del balance

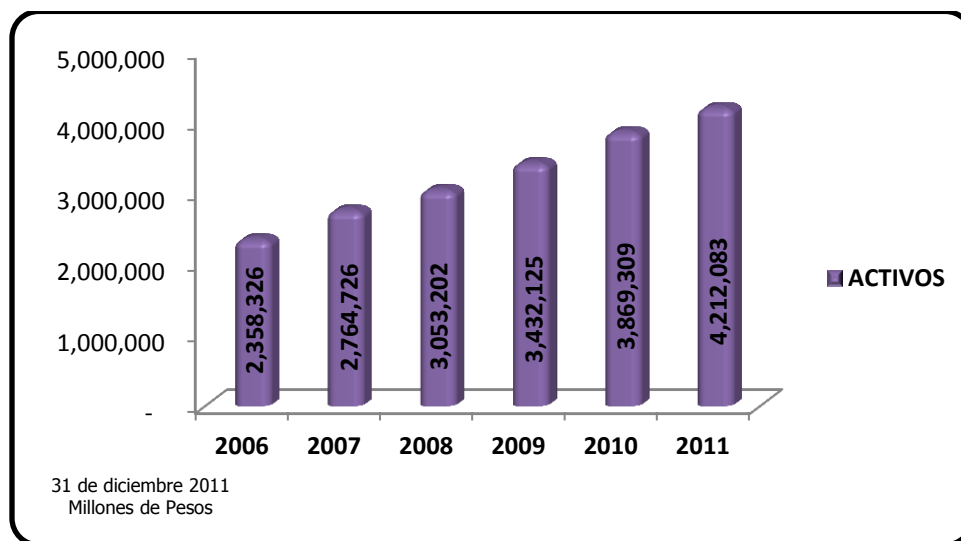


La estructura del balance a 31 de diciembre de 2011, es la siguiente:

**Activos:** A diciembre 31 de 2011, los activos de la Caja promotora de Vivienda Militar y de Policía ascienden a la suma de \$4.212.083 millones con una variación del 8.86% que equivale a \$342.774 millones con respecto al año 2010.

Dentro de los activos el más representativo corresponde al portafolio de inversiones que a 31 de diciembre de 2011, asciende a la suma de \$3.877.356 millones, con una variación de 8.16% frente al año 2010.

En la siguiente gráfica se observa la evolución del activo desde el año 2006, así:

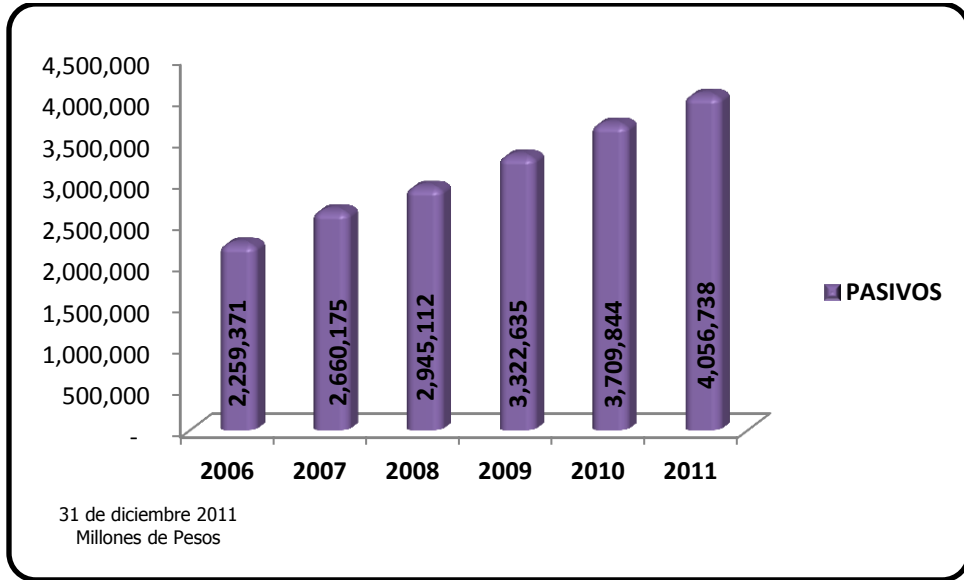


Gráfica N° 16: Evolución activo 2006-2011  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

**Pasivos:** A diciembre 31 de 2011, el pasivo de la Caja promotora de Vivienda Militar y de Policía ascienden a la suma de \$4.056.738 millones con una variación del 9.35% equivalente a \$346.893 millones, respecto al año 2010.

Dentro de los pasivos, la cuenta más representativa es la de depósitos y exigibilidades que corresponde a los recursos de las cuentas individuales de los afiliados, que a 31 de diciembre de 2011 asciende a \$3.143.568 millones, con una variación del 8.72% frente al año 2010.

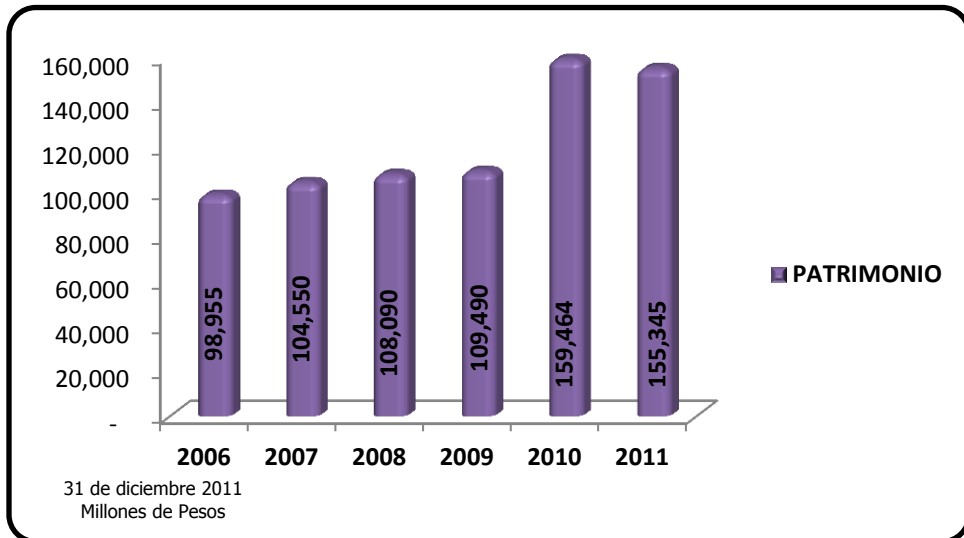
En la siguiente gráfica se observa la evolución del pasivo desde el año 2006, así:



Grafica N° 17: Evolución pasivo 2006-2011  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

**Patrimonio:** A diciembre 31 de 2011, el patrimonio de la Caja promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendió a \$155.345 millones, presentado una variación negativa del 2.58%, lo cual obedece al registro del impuesto de patrimonio como un menor valor de la cuenta revalorización de patrimonio.

En la siguiente gráfica se observa la evolución del patrimonio desde el año 2006, así:

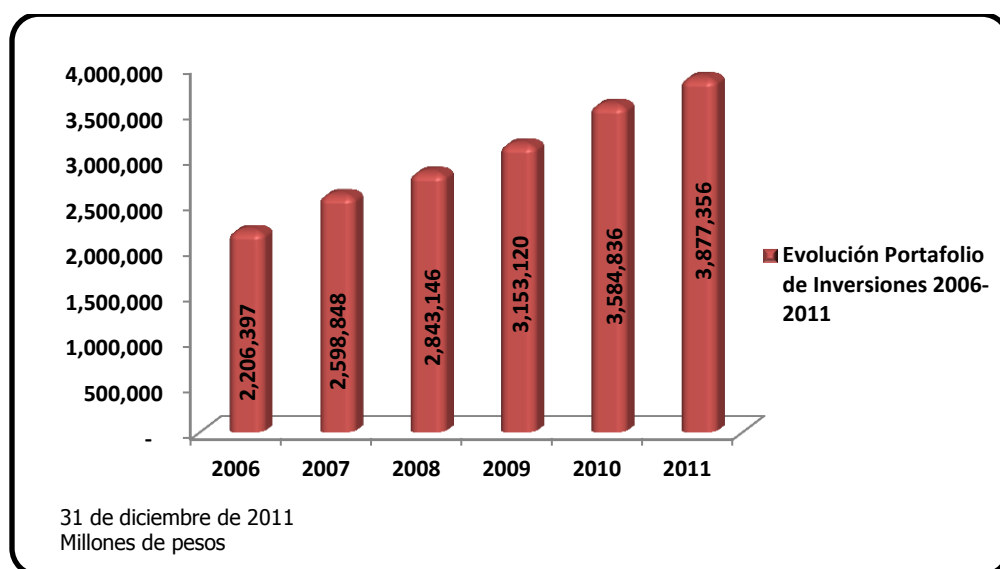


Grafica N° 18: Evolución del patrimonio 2006-2011  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

### 3.5.2 Portafolio de Inversiones

El portafolio de inversiones de CAPROVIMPO se administra en forma segura, eficiente y rentable, bajo criterios de transparencia, seguridad, solidez, liquidez, rentabilidad y en condiciones de mercado, siguiendo las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia y cumpliendo con las políticas del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado y de Liquidez.

El portafolio de inversiones de la Entidad pasó de \$3.584.836 millones en el año 2010 a \$3.877.356 millones en el año 2011, registrando un incremento del 8.16%. El portafolio de inversiones ha mantenido una tendencia ascendente, reflejando un crecimiento del 75.73% con un nivel mínimo de riesgo en los últimos seis años; como se puede observar en la siguiente gráfica:

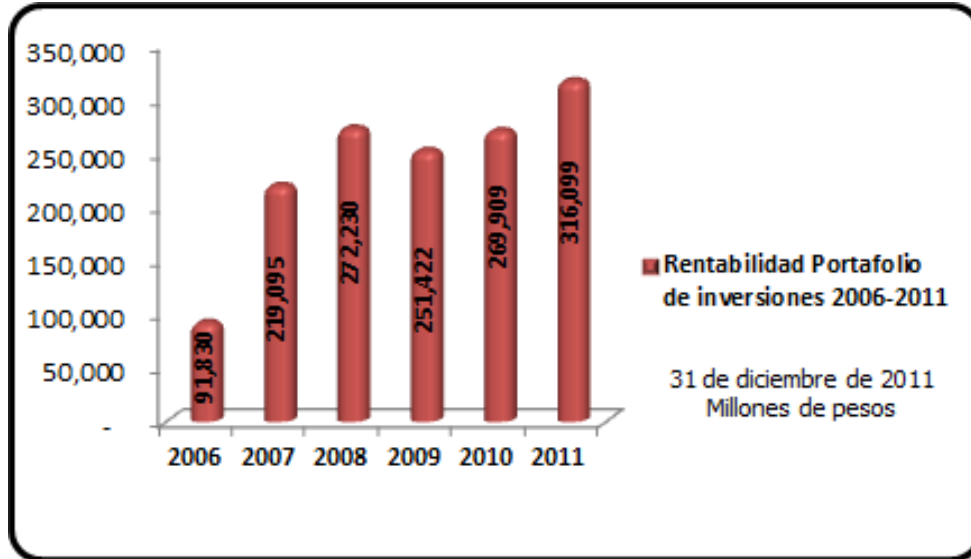


Grafica N° 19: Evolución Portafolio de Inversiones 2006-2011  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

Al cierre del año 2011, la rentabilidad promedio ponderada del portafolio de inversiones fue del 8.65% efectiva anual (EA) generando un spread versus IPC del 4.74% en términos efectivos.

El portafolio de inversiones está conformado de la siguiente manera: el 51.51% en títulos de tesorería TES clase B en tasa fija en pesos, el 48.44% en TES clase B tasa fija en UVR, el 0.03% en una acción de la Sociedad Servicios Postales Nacionales S. A. y el restante 0.02% en una Cartera Colectiva Multitrust con la Sociedad Fiduciaria Skandia S.A.

La utilidad en la valoración del portafolio de inversiones pasó de \$ 269.909 millones en el año 2010 a \$ 316.099 millones en el año 2011, con una variación del 17% que equivale a \$46.190 millones.



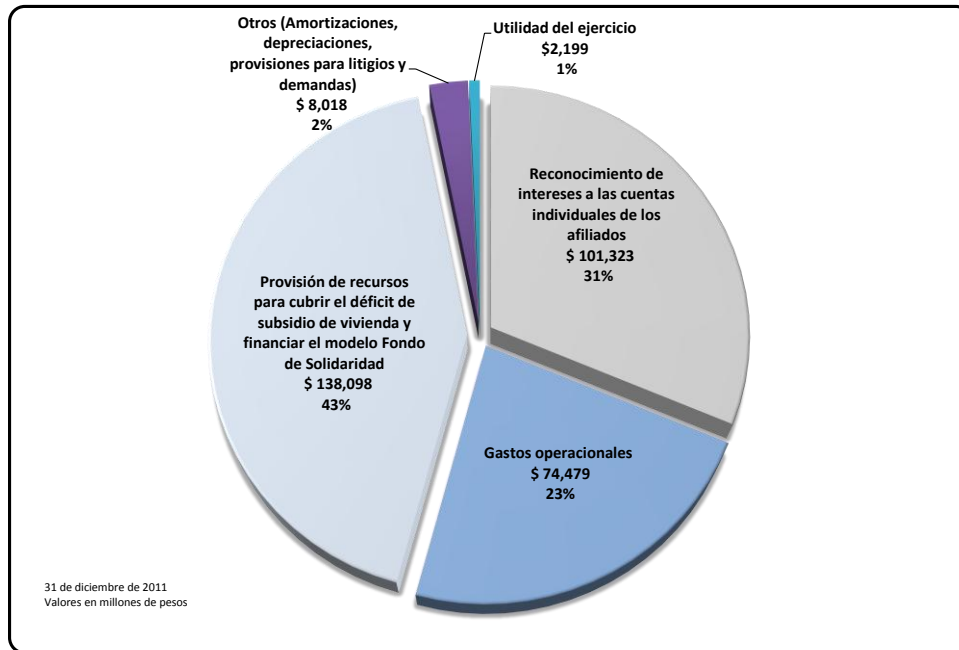
Años	2006	2007	2008	2009	2010	2011	ACUMULADA
<b>Rentabilidad Portafolio de inversiones 2006-2011</b>	91,830	219,095	272,230	251,422	269,909	316,099	1,420,585
<b>Participacion por año</b>	6%	15%	19%	18%	19%	22%	100%

Gráfica N° 20: Rentabilidad del portafolio 2006-2011  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

### 3.5.3 Estado de Resultados

#### Ingresos

Los ingresos operacionales para la vigencia 2011, ascienden a la suma de \$322.044 millones, donde la cuenta más representativa corresponde a los rendimientos financieros del portafolio de inversiones que pasó de \$ 269.909 millones en el año 2010 a \$ 316.099 millones en el año 2011, con una variación del 17.11% que equivale a \$46.190 millones.

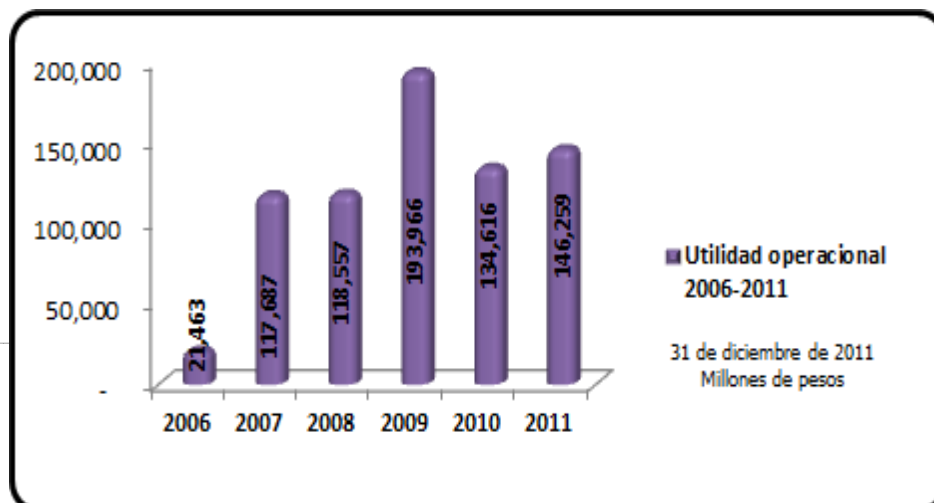


Grafica N° 21: Estado de resultados  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

## Gastos

**Reconocimiento de intereses a las cuentas individuales:** Durante la vigencia 2011, la Entidad reconoció intereses a las cuentas individuales de los afiliados por la suma de \$101.323 millones con una variación del 32,07% frente al año 2010, de acuerdo con la variación del índice de precios al consumidor (IPC), lo cual actualiza el poder adquisitivo de los afiliados y mejora la capacidad de compra para la solución de vivienda, superando la rentabilidad de una cuenta de ahorros.

**Utilidad operacional:** La utilidad operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones para el año 2011 asciende a la suma de \$146.259 millones con una variación del 8,93% con relación al año 2010 que fue de \$ 134.616 millones.

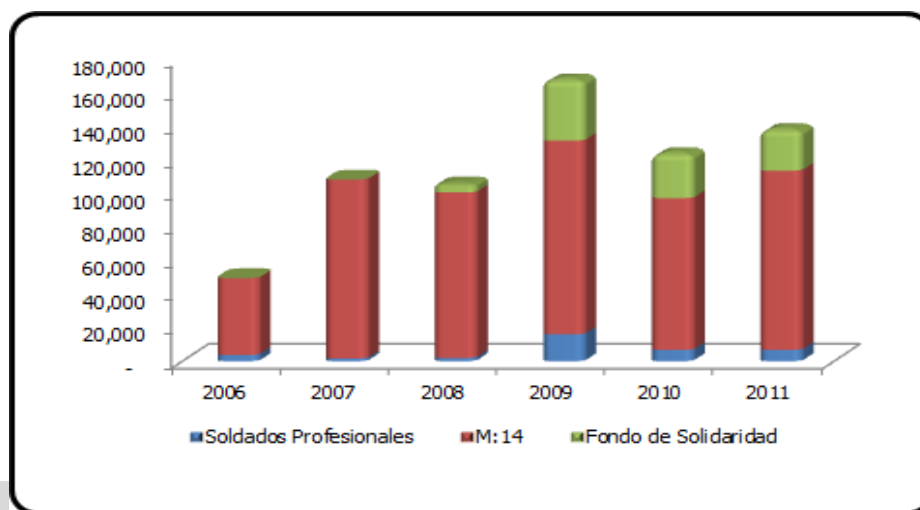


Años	2006	2007	2008	2009	2010	2011	ACUMULADA
Utilidad operacional 2006-2011	21,463	117,687	118,557	193,966	134,616	146,259	732,548
Participacion por año	3%	16%	16%	26%	18%	20%	100%

Grafica N° 22: Utilidad operacional  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

**Provisión de recursos para cubrir el déficit de subsidios de vivienda y financiar el modelo fondo de solidaridad:** CAPROVIMPO logró provisionar de la utilidad operacional del año 2011 la suma de \$138.098 millones para cubrir el déficit de recursos para el reconocimiento y pago de los subsidios de vivienda a los afiliados y la ejecución del modelo fondo de solidaridad, con una variación del 11.59% frente al año 2010 que fue de \$123.751 millones.

En los últimos 5 años la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ha provisionado la suma de \$693.047 millones, para cubrir el déficit de los subsidios de vivienda hasta el año 2015, y financiar la ejecución del fondo de solidaridad, como se observa en la siguiente gráfica:



Soldados Profesionales	3,673	1,616	1,924	15,998	6,633	6,723	36,567
M:14	45,814	106,637	98,662	115,482	90,587	106,845	564,027
Fondo de Solidaridad	-	-	5,115	36,277	26,531	24,530	92,453
Totales	49,487	108,253	105,701	167,757	123,751	138,098	693,047
Participacion por año	7%	16%	15%	24%	18%	20%	100%

Grafica N° 23: Provisiones subsidios y fondo de solidaridad  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

### 3.5.4 Ejecución Presupuestal

#### ✓ Presupuesto de Ingresos

Para la vigencia 2011, se programó un presupuesto de ingresos por la suma de \$979.361 millones más una disponibilidad inicial de \$395.969 millones para un total de \$1.375.330 millones, donde el recaudo de aportes de afiliados (cesantías, aportes y subsidio de vivienda) ascienden a la suma de \$646.516 millones, alcanzando una ejecución del 99.3%.

A 31 de diciembre de 2011, el recaudo de los ingresos registró la suma de \$888.555 millones alcanzando una ejecución del 90.7% frente al valor programado para la vigencia.

Los rendimientos financieros causados a 31 de Diciembre de 2011, ascienden a la suma de \$316.100 millones de pesos, de los cuales el 22.5% que equivale a la suma de \$71.177 millones de pesos fortalecieron la liquidez del flujo de caja y el 77.5% restante que asciende a la suma de \$224.923 millones de pesos fue reinvertido.

RUBRO	PRESUPUESTO	RECAUDOS	% DE EJECUCIÓN
<b>DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>395,969</b>		
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>960,363</b>	<b>883,373</b>	<b>92.0%</b>
APORTES AFILIADOS	651,214	646,516	99.3%
APORTES FONDO DE SOLIDARIDAD	2,607	2,301	88.3%
SUBSIDIOS DE VIVIENDA	157,197	161,176	102.5%
VENTA DE SERVICIOS	2,175	2,203	101.3%

RENDIMIENTOS FINANCIEROS	147,170	71,177	48.4%
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>998</b>	<b>155</b>	<b>15.6%</b>
<b>SUBTOTAL INGRESOS DE LA VIGENCIA</b>	<b>961,361</b>	<b>883,528</b>	<b>91.9%</b>
Aportes Fdo. de Solidaridad - Nación MDN	10,000	5,027	50.3%
Subsidios de Vivienda – Fonvivienda	8,000	0	0.0%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>979,361</b>	<b>888,555</b>	<b>90.7%</b>
<b>TOTAL INGRESOS MAS DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>1,375,330</b>		

Tabla N° 25: Ejecución presupuestal de ingresos  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

Por primera vez y gracias a las gestiones adelantadas por la Entidad, se logró que en presupuesto general de la Nación en cabeza del Ministerio de Defensa Nacional, se apropiaran recursos por la suma de \$5.000 millones para el Fondo de Solidaridad.

#### ✓ Presupuesto de Gastos y de Inversión

El presupuesto de gastos y de inversión para la vigencia 2011 asciende a la suma de \$1.259.086 millones, más una disponibilidad final de \$116.244 millones para un total de \$1.375.330 millones; al cierre de la vigencia, el presupuesto registró una ejecución del 70.1%, donde los gastos operacionales alcanzaron una ejecución del 64.8% y de inversión el 70.3%.

RUBRO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	% DE EJECUCIÓN
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>47,101</b>	<b>30,541</b>	<b>64.8%</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	23,807	22,801	95.8%
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	23,294	7,740	33.2%
<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN</b>	<b>1,211,985</b>	<b>852,464</b>	<b>70.3%</b>
<b>GASTOS DE LA VIGENCIA</b>	<b>1,259,086</b>	<b>883,005</b>	<b>70.1%</b>
DISPONIBILIDAD FINAL	116,244		
<b>GASTOS DE LA VIGENCIA MAS DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<b>1,375,330</b>		

Tabla N° 26 Ejecución presupuestal de gastos  
Fuente: Proceso Gestión Financiera

## 4. PROCESO EVALUACION

### 4.1 AUDITORIA Y CONTROL

El proceso de Auditoría y Control, tiene como objetivo verificar y evaluar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, dentro del marco legal y de reporte aplicable a la



Entidad para la mejora continua de los procesos, que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

Durante el año 2011, la Oficina de Control Interno realizó veintiún (21) auditorías integrales de gestión dentro de las cuales se encuentran los seguimientos realizados al Sistema de Administración de Riesgos de la Entidad y ocho (08) específicas, a todos los procesos misionales, de apoyo y estratégicos de la Entidad, para un total de veintinueve (29) auditorías; concordante con el programa de auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y presentado al Comité de Auditoría, el cual fue ajustado a los requerimientos de la Circular Externa 038 de 2009, de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente y de conformidad con lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009, e integrando el enfoque de dicha circular y en virtud del objeto de la Entidad, se incluyó entre otras, la evaluación a los Sistemas de Gestión de Riesgos, lo cual permitió levantar las acciones de mejora a través de los planes de mejoramiento por proceso.

Así mismo, se planearon y ejecutaron 14 (Catorce) auditorías internas de Calidad a cada uno de los procesos y una auditoría de seguimiento, basándose en la Norma ISO 9001:2008 y la Norma NTCGP 1000:2009, las cuales se evidencian en la renovación de las certificaciones, logrando resultados favorables en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos certificados por el ICONTEC.

De igual manera, la Oficina de Control Interno, como proceso permanente continua realizando los informes mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales, que se presentan a los diferentes entes de vigilancia y control, dentro de los plazos, parámetros y aspectos técnicos establecidos.

De acuerdo con los nuevos requerimientos, regulación y normatividad que ha surgido de los diferentes Entes de Control y Vigilancia, como Ministerio de Justicia y del Derecho (LITIGOB Decreto 1795 de 2007), Contraloría General de la República (SIRECI – Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes), Ministerio de Defensa Nacional (Circular 264 de 2011, en conjunto con la Directiva Permanente 011 de 2011, sobre la Gestión Precontractual, contractual y post contractual, Departamento Administrativo de la Función Pública (SIGEP – Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, Circular Externa 100:006 de 2010, la cual reglamentó el decreto 2842 de 2010) la Oficina de Control Interno ha estado a la vanguardia de todos los cambios normativos que involucran el Sistema de Control Interno. Teniendo en cuenta que las entidades encargadas de supervisar y vigilar las entidades nacionales y territoriales de la rama ejecutiva están actualizando sus plataformas tecnológicas, en cada una de ellas, la Oficina de Control Interno ha participado de manera activa en las capacitaciones ofrecidas por las entidades antes mencionadas, con el fin de realizar la transmisión en

línea de los diferentes informes requeridos por los mismos, dentro de los plazos establecidos, dando así cumplimiento a estos.

Se realizó acompañamiento, seguimiento y apoyo a la comisión de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular, realizada por la Contraloría General de la República. Con base en el concepto sobre la gestión, resultados, y la opinión sobre los Estados Contables, la Contraloría General de la República feneció la cuenta de la entidad por la vigencia correspondiente al año 2010.

De igual manera, se consolidó y realizó seguimiento a las siguientes actividades:

- ✓ Plan de mejoramiento Auditoría Contraloría General de la República vigencia 2010, realizándose el seguimiento y verificación de las acciones de las metas propuestas para subsanar las observaciones dejadas por el ente de control.
- ✓ Seguimiento a las acciones (preventivas, correctivas o de mejora), determinados por los procesos como resultado de las auditorías.

#### 4.1.1 Seguimiento a la implementación al SCI, de conformidad con la circular externa 038 de 2009

La Oficina de Control Interno continuó con el seguimiento permanente a la implementación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la Circular Externa 014 de 2009 "Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno" modificada por la Circular Externa 038 de 2009 emanada por la Superintendencia Financiera de Colombia, dicho seguimiento se efectuó a través de cada auditoría, verificando la adecuación del Sistema de Control Interno en cada uno de los procesos, lo cual permitió determinar las acciones correctivas, preventivas o de mejora, para la mejora continua en los procesos; cada una de estas acciones se plasman en un plan de mejoramiento, donde se plantean tareas a fin de subsanar las observaciones dejadas en los informes de las auditorías.

## 5. OTROS AVANCES DE GESTION

### 5.1 Primer beneficiario del Modelo para Atención a Secuestrados

El Soldado Profesional Josué Daniel Calvo Sánchez, quien fue retenido durante 11 meses por grupos al margen de la Ley, el pasado 20 de abril del 2009, se convirtió en el primer beneficiario del Modelo de Atención a Secuestrados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, CAPROVIMPO.

Para CAPROVIMPO, este es un hecho histórico ya que es una respuesta del Estado Colombiano, a aquellos héroes de la patria víctimas del secuestro y de la guerra, a manos de los grupos al margen de la Ley.

## 5.2 Primer Policía beneficiado del Modelo de Atención a Secuestrados

El Mayor Guillermo Javier Solórzano Julio, retenido durante 4 años por lo grupos al margen de la ley, es el primer miembro de la Policía Nacional en ser beneficiario del Modelo de Atención a Secuestrados de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, CAPROVIMPO.

## 5.3 Proceso de verificación del buen uso del Subsidio de Vivienda

Con el fin de velar por el óptimo manejo de dineros que entrega el Estado por concepto de subsidio de vivienda, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, está realizando la verificación del buen uso de este recurso por parte de los afiliados a la Entidad.

Esta labor se adelanta a través de visitas domiciliarias en las cuales, se verifica la existencia de los inmuebles adquiridos por los afiliados con el subsidio de vivienda y se cotejan las características de las viviendas.

El trámite se inicia con un oficio que la Entidad le hace llegar al afiliado a la última dirección registrada, se le avisa del procedimiento, fecha, hora, firma inmobiliaria y funcionarios que adelantarán la visita.

CAPROVIMPO, implantó este procedimiento en cumplimiento de las disposiciones legales del Gobierno Nacional, en relación con la obligación que tiene las entidades del Estado, de velar por el buen uso de los dineros públicos.

## 5.4 Campaña CAPROVIMPO contra defraudadores

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía inició una intensa campaña a nivel nacional, con el propósito de neutralizar toda intención de defraudación contra sus afiliados por parte de personas inescrupulosas.

En la sede principal de la Entidad y los diferentes puntos de atención e información, se brindará atención especializada a los afiliados que por alguna urgencia, quieren retirar los recursos de su cuenta individual, lo que ocasiona que pierdan su opción a un subsidio de vivienda. Estos afiliados, son fácilmente engañados por personas que le ofrecen adelantarle los desembolsos, pero terminan apropiándose de sus recursos.

## 5.5 CAPROVIMPO otorga reconocimientos

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, CAPROVIMPO, a través de la resolución 00325 del 28 de julio de 2010, otorgó la Medalla “Los Héroes de Colombia SÍ Tienen casa” como reconocimiento al Doctor Luis Guillermo Jaramillo Mejía, Viceministro de Defensa para el Grupo Social y Empresarial GSED, por su apoyo al Fondo de Solidaridad, al Señor Brigadier General Alberto José Mejía Ferrero, Comandante de la Cuarta Brigada por su respaldo a las campañas para el beneficio de los miembros del Ejército Nacional, heridos en combate, y al programa “Los Héroes SÍ Tienen casa”.

De otra parte, CAPROVIMPO también hizo un reconocimiento al Ingeniero Carlos Mario Vieco Álvarez, Gerente General de la Firma LORCA S.A.S, y al Ingeniero Gustavo Alberto Arroyave Maya, Subgerente General de la Firma LORCA S.A.S, por el aporte brindado al Fondo de Solidaridad.

## 5.6 CAPROVIMPO distinguido con la Orden de la Excelencia

El Gerente General Cr. (r) Rubén Darío Mestizo Reyes recibió la condecoración Orden de la Excelencia en grado civil, en representación de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, impuesta por la primera dama de la Nación, María Clemencia de Santos y el ex Ministro de Defensa, Rodrigo Rivera, en el día Internacional del Soldado y Policía Herido en combate.

En el evento de celebración de los veinticinco años de la Corporación General Gustavo Matamoros D’Costa, también le fue impuesta la medalla a miembros fundadores, miembros de la Junta Directiva y a distinguidos colaboradores, entre quienes se destacan el Dr. Pablo Gabriel Obregón Santo Domingo, presidente Fundación Mario Santo Domingo; Dr. Camilo Durán, presidente de Exxon Mobil y el Dr. Armando Zamora, Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, entre otros.

Durante la ceremonia el señor Ministro de la Defensa destacó el apoyo que CAPROVIMPO brinda a los Héroes de la Patria y a sus viudas, otorgándoles vivienda a través del Fondo de Solidaridad, como un apoyo del Estado a los miembros de las Fuerzas Militares y de Policía.

## 5.7 Visita Ciudad Verde Funcionarios CAPROVIMPO

Observar, conocer y aplicar la experiencia en beneficio de los futuros proyectos de la Entidad fue el fin de la visita realizada por las directivas y funcionarios de CAPROVIMPO al macroproyecto ciudad verde en el municipio de Soacha - Cundinamarca, en donde se recorrieron las 325 hectáreas de área de la ciudadela.

Con la presencia del señor Gerente, los Subgerentes de la Entidad, además de los asesores, los Profesionales Líderes, Líderes y los miembros del área de Promoción Mercadeo y Proyectos Especiales, visitaron cada una de las ofertas de vivienda que componen el más importante proyecto de vivienda de interés social del país.

## 5.8 Propiedad Intelectual y Derechos de autor

De acuerdo con el numeral 4 del artículo 1º de la Ley 603 de 2000, la Oficina Asesora de Informática verificó y certificó el cumplimiento de la Entidad frente a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, específicamente en lo relacionado con la legalidad del software instalado para su funcionamiento y la vigencia de las respectivas licencias.