

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

# CAPROVIMPO

BIENESTAR Y EXCELENCIA

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



## INFORME DE GERENCIA 2013

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA









MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

# CAPROVIMPO

BIENESTAR Y EXCELENCIA

 PROSPERIDAD  
PARA TODOS



## INFORME DE GERENCIA 2013

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA



Código No. 2992-1





# JUNTA DIRECTIVA

## PRINCIPALES:

Doctor

**JUAN CARLOS PINZÓN BUENO**

Ministro de Defensa Nacional

Doctor

**MAURICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA**

Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

**LUIS FELIPE HENAO CARDONA**

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Doctora

**TATYANA MARÍA OROZCO DE LA CRUZ**

Directora General del Departamento Nacional de Planeación

General

**LEONARDO ALFONSO BARRERO GORDILLO**

Comandante General de la Fuerzas Militares

General

**RODOLFO PALOMINO LÓPEZ**

Director de la Policía Nacional

Mayor

**PAULO CÉSAR FERRER RODRÍGUEZ**

Representante de los afiliados uniformados de las Fuerzas Militares

Intendente

**FRAYD SEGURA ROMERO**

Representante de los afiliados uniformados de la Policía Nacional

Doctor

**LUIS FERNANDO MORALES GARCÍA**

Representante de los afiliados civiles o no uniformados, vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional

## **DELEGADOS:**

General del Aire (RA)

**JOSÉ JAVIER PÉREZ MEJÍA**

Delegado del Ministro de Defensa Nacional

Doctor

**ÓSCAR WILLIAM VALERO ACOSTA**

Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público

Doctor

**JOSÉ ALEJANDRO BAYONA CHAPARRO**

Delegado de la Directora del Departamento Nacional de Planeación

Doctor

**ANDRÉS FELIPE RUBIANO PÁRAMO**

Delegado del Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

## **DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS 2013**

### **DIRECTIVOS:**

General (RA)

**LUIS FELIPE PAREDES CADENA**

Gerente General

Ingeniera Industrial

**KELLY CRISTINA SARMIENTO ESCORCIA**

Subgerente de Operaciones y Servicio al Afiliado

Contador Público

**JOSÉ ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA**

Subgerente Financiero

Administrador de Empresas

**RICARDO WILLIAM BENDECK ACEVEDO**

Subgerente Administrativo

## **EJECUTIVOS:**

Abogada

**FANNY TERESA RIVERA SANDOVAL**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Administradora de Empresas

**LINA MARÍA RENDÓN LOZANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ingeniero de Sistemas

**WILLIAM FERNANDO ALBARRACÍN BARRETO**

Jefe Oficina Asesora de Informática

Administradora de Empresas

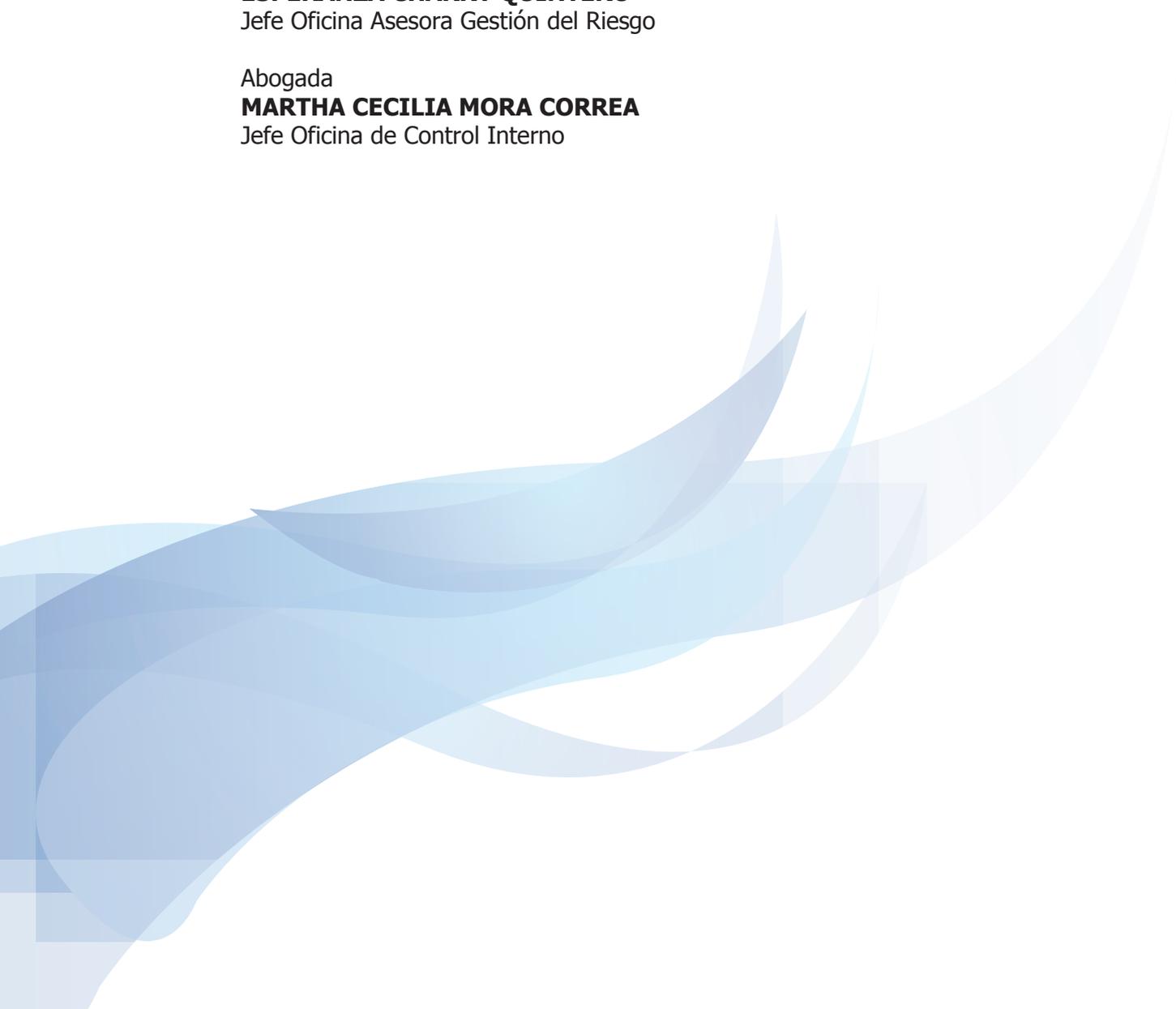
**ESPERANZA CHARRY QUINTERO**

Jefe Oficina Asesora Gestión del Riesgo

Abogada

**MARTHA CECILIA MORA CORREA**

Jefe Oficina de Control Interno



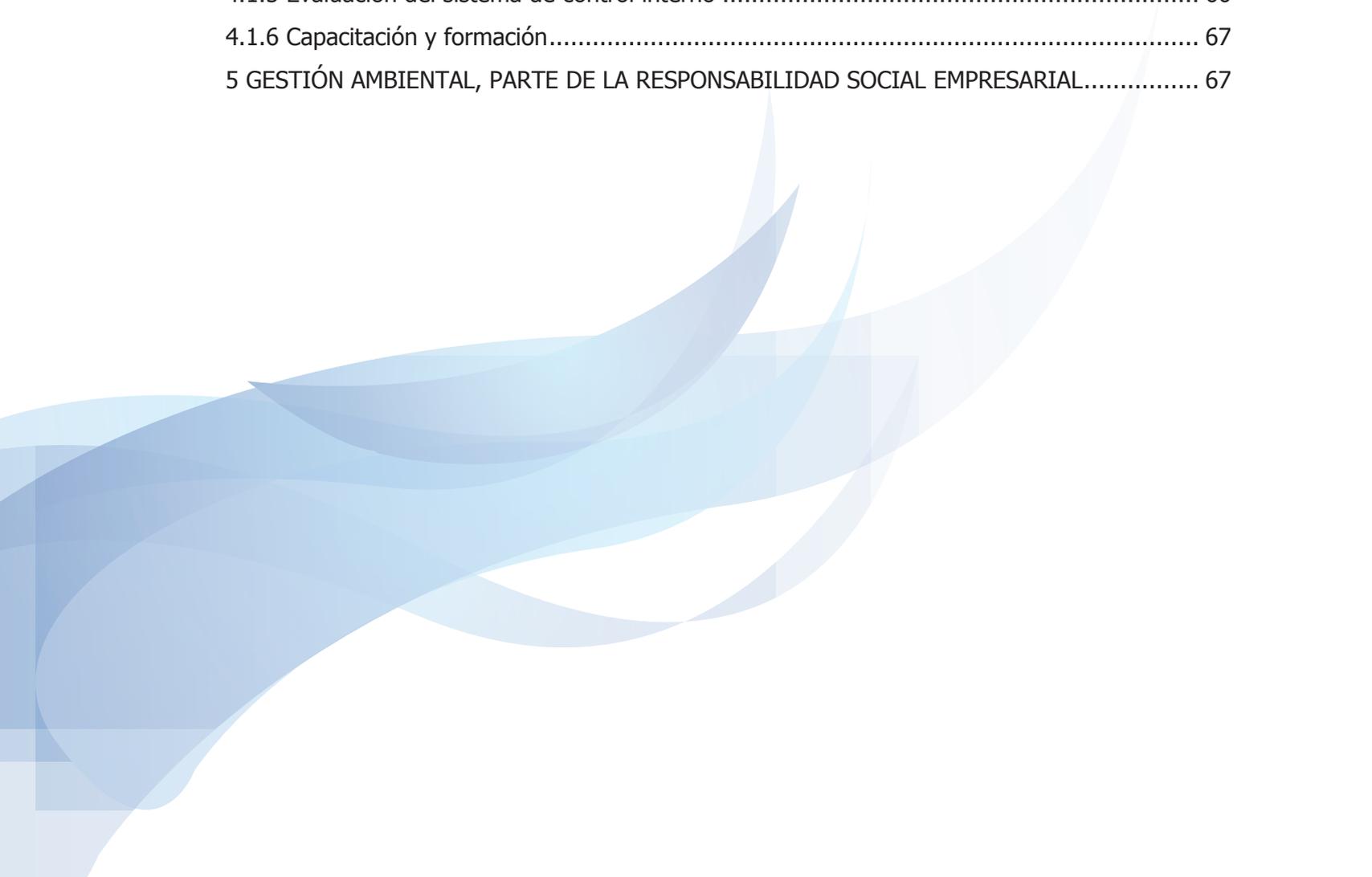


# ÍNDICE

1 PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	15
1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA .....	16
1.1.1 Planeación Estratégica.....	16
1.1.2 Modernización institucional .....	17
1.1.3 Índice global de satisfacción del afiliado.....	18
1.1.4 Mejora continua de los procesos .....	19
1.1.5 Otras actividades .....	21
1.2 GESTIÓN DEL RIESGO .....	22
1.2.1 Comité de Riesgos .....	22
1.2.2 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO) .....	22
1.2.3 Seguridad de la información .....	23
1.2.4 Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).....	23
1.2.5 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC).....	24
1.2.6 Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM) .....	24
1.2.7 Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL).....	24
1.2.8 Modelo Estándar de Control Interno -MECI – Componente Administración del Riesgo. ...	24
2 PROCESOS MISIONALES.....	25
2.1 SERVICIO AL AFILIADO .....	26
2.1.1 Puntos de atención .....	26
2.1.2 Centro de contacto al ciudadano .....	27
2.1.3 Población de afiliados aportantes .....	27
2.1.4 Seguridad documental.....	28
2.1.5 Estadística de los trámites realizados en la vigencia .....	29
2.1.6 Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC .....	30
2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES .....	31
2.2.1 Trámite oportuno de expedientes de aportes .....	31
2.2.2 Trámite de expedientes de aportes durante el año .....	31
2.2.3 Trámite de embargos.....	31

2.2.4 Trámites de beneficiarios.....	32
2.2.5 Solución de inconsistencias de cargue automático .....	32
2.2.6 Novedades.....	32
2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS .....	33
2.4 ADMINISTRACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES .....	34
2.5 MERCADEO DE VIVIENDA .....	34
2.5.1 Metas estratégicas de vivienda.....	35
2.5.2 Fondo de Solidaridad .....	36
2.5.3 Mercadeo.....	37
2.5.4 Proyecto Ciudadela .....	38
2.5.5 Informe Técnico de Vivienda.....	38
2.5.6 Comunicaciones.....	38
2.6 RECONOCIMIENTO DE SUBSIDIO Y APOYO FINANCIERO .....	42
3 PROCESOS DE APOYO .....	43
3.1 GESTIÓN JURÍDICA .....	44
3.2 GESTIÓN DISCIPLINARIA.....	44
3.3 INFORME DE GESTIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO .....	46
3.3.1 Selección y vinculación del personal .....	46
3.3.2 Plan de inducción.....	47
3.3.3 Gestión del desempeño .....	47
3.3.4 Plan de formación y capacitación .....	47
3.3.5 Plan de bienestar integral .....	48
3.3.6 Plan de salud ocupacional y seguridad industrial.....	49
3.3.7 Gestión de la cultura y el ambiente laboral.....	50
3.3.8 Clima organizacional .....	51
3.3.9 Gastos de personal .....	51
3.4 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA.....	52
3.4.1 Organización .....	52
3.4.2 Tecnología .....	52
3.4.3 Seguridad informática .....	52
3.4.4 Sistemas de Información .....	53
3.4.5 Renovación de infraestructura tecnológica .....	53

3.4.6 Información estadística .....	54
3.5 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN .....	54
3.6 GESTIÓN DOCUMENTAL .....	55
3.7 SERVICIOS GENERALES .....	56
3.8 PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA.....	57
3.8.1 Balance General.....	57
3.8.2 Estado de Resultados.....	59
3.8.3 Presupuesto de Ingresos .....	59
3.8.4 Presupuesto de Gastos y de Inversión .....	60
4 PROCESO DE EVALUACIÓN .....	61
4.1 AUDITORÍA Y CONTROL .....	62
4.1.1 Programa de auditorías .....	62
4.1.2 Informes entes internos y externos .....	62
4.1.3 Auditorías de la calidad .....	64
4.1.4 Planes de mejoramiento .....	65
4.1.5 Evaluación del sistema de control interno .....	66
4.1.6 Capacitación y formación.....	67
5 GESTIÓN AMBIENTAL, PARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	67



## GRÁFICAS

Gráfica N° 1: Índice de satisfacción .....	18
Gráfica N° 2: Promedio del desempeño del SIG .....	19
Gráfica N° 3: Documentos modificados del SIG.....	20
Gráfica N° 4: Total de afiliados aportantes por Fuerza .....	27
Gráfica N° 5: Atención de embargos .....	31
Gráfica N° 6: Trámite de embargos .....	32
Gráfica N° 7: Trámites de beneficiarios .....	32
Gráfica N° 8: Incremento de administración cesantías.....	33
Gráfica N° 9: Portafolio de Inversión.....	34
Gráfica N° 10: Ejecución metas de solución de vivienda .....	35
Gráfica N° 11: Viviendas entregadas por el Fondo Solidaridad.....	36
Gráfica N° 12: Afiliados atendidos por los enlaces .....	37
Gráfica N° 13: Redes sociales.....	39
Gráfica N° 14: Causas procesos disciplinarios .....	45
Gráfica N° 15: Causas apertura riesgos operativos .....	45
Gráfica N° 16: Ingreso de personal por proceso.....	46
Gráfica N° 17: Distribución plan de capacitación .....	47
Gráfica N° 18: Incentivos y programas generales.....	47
Gráfica N° 19: Plan de capacitación .....	48
Gráfica N° 20: Ejecución plan de bienestar .....	48
Gráfica N° 21: Gastos de personal .....	51
Gráfica N° 22: Evolución del activo .....	57
Gráfica N° 23: Evolución del pasivo .....	58
Gráfica N° 24: Evolución del patrimonio .....	58
Gráfica N° 25: Subsidios de vivienda.....	59
Gráfica N° 26: Auditorías ejecutadas por proceso – 2013.....	62
Gráfica N° 27: Número de informes reportados .....	63

## TABLAS

Tabla N° 1: Metas Estratégicas de Vivienda .....	17
Tabla N° 2: Estadísticas de acciones abiertas.....	19
Tabla N° 3: Riesgos Operativos .....	22
Tabla N° 4: Riesgos LA/FT .....	23
Tabla N° 5: Atención en los puntos.....	26
Tabla N° 6: Centro de Contacto al Ciudadano .....	27
Tabla N° 7: Trámites de la vigencia .....	30
Tabla N° 8: Solicitudes SAC .....	30
Tabla N° 9: Novedades enviadas a las unidades ejecutoras .....	32
Tabla N° 10: Cesantías tramitadas.....	33
Tabla N° 11: Trámites MASVI.....	35
Tabla N° 12: Convocatorias 2013 .....	36
Tabla N° 13: Giros de recursos.....	37
Tabla N° 14: Contratos liquidados .....	55
Tabla N° 15: Presupuesto de Ingresos.....	60
Tabla N° 16: Presupuesto gastos de inversión .....	60
Tabla N° 17: Tipos de informes presentados .....	63
Tabla N° 18: Consolidado avance metas del PMI.....	65

## ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1: Direccionamiento Estratégico .....	16
Ilustración N° 2: Flujo de seguridad informática.....	52





## INFORME DEL GERENTE

La Gerencia General se complace en presentar el informe de gestión del año 2013, en el que con gran satisfacción, podemos afirmar que gracias al apoyo de la Junta Directiva y el trabajo y compromiso de sus directivos, CAPROVIMPO está cumpliendo con excelencia su misión, es decir, la satisfacción plena del afiliado, logrando mantener su imagen institucional como una de las empresas del GSED que aporta al bienestar de sus afiliados.

Los logros de la vigencia 2013 han sido de alto nivel, y para alcanzarlos hemos

contado con un talento humano responsable, comprometido, capacitado, que actúa con valores y principios, poniendo su comportamiento ético superior al servicio de los hombres y las mujeres de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Dando continuidad a la optimización del servicio, al fortalecimiento de la plataforma estratégica y organizacional de la política sectorial de bienestar para la Fuerza Pública y, concretamente, en cumplimiento de las directrices del Plan Nacional de Desarrollo 2010 -2014 "Prosperidad para Todos", CAPROVIMPO definió en su plan estratégico institucional la meta de facilitar a sus afiliados el acceso a 40.786 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos.

Así las cosas, a 31 de diciembre de 2013, 34.280 afiliados habían accedido a su solución de vivienda, por un valor total de \$1'846.311 millones, con un nivel de cumplimiento del 84,05% de la meta prevista para el cuatrienio 2010-2014, tal como se evidencia en la página del Departamento Nacional de Planeación, en el Sistema Nacional de Evaluación y Resultados (SINERGIA), dentro del Sector Defensa, en el programa "Institucionalidad y bienestar del sector", en el indicador "Entregar soluciones de vivienda a personal de la Fuerza Pública".

En tal sentido, de acuerdo con el buen nivel de desempeño de sus modelos de atención de solución de vivienda, CAPROVIMPO podrá asegurar el cumplimiento de su meta al cierre del año 2014.

Asimismo, durante el año 2013, facilitamos a nuestros afiliados el acceso a 10.229 soluciones de vivienda, con un nivel de cumplimiento del 107,26% de la meta prevista de 9.537 unidades, así: por modelo M14, 6.713, por un valor de \$403.612 millones; a través del modelo anticipado



11



12

INFORME DE GERENCIA 2013

de solución de vivienda (MASVI) se tramitaron 2.416 unidades de vivienda, por un valor de \$64.974 millones, de las cuales 657 fueron trámites para adquisición de vivienda usada, según reglamentación expedida en julio de 2013, lo que demuestra que los afiliados la consideran una mejor opción para optar por dicho modelo; y por el Fondo de Solidaridad, de acuerdo con las postulaciones realizadas, resultaron beneficiados 1.100 afiliados, por un valor de \$45.960 millones.

Cabe resaltar que del total de viviendas de la vigencia 2013, 4.152 son nuevas, lo que corresponde al 40.6%, con lo cual la Entidad aporta al cumplimiento de las metas del Gobierno Nacional en materia de vivienda y de generación de empleo.

En nuestro propósito de prestar un mejor servicio, se ha reducido el tiempo global de respuesta a los diferentes trámites y servicios requeridos por nuestros afiliados, al pasar de 60 a 10 días, gracias al buen desempeño de los procesos.

En cuanto a la estructura financiera de CAPROVIMPO, a 31 de diciembre de 2013 su activo ascendía a la suma de \$5'030.391 millones, con una variación del 11%, que equivale a \$518.690 millones respecto al año 2012. Su pasivo ascendía a la suma de \$4'837.803 millones, con una variación del 11%, equivalente a \$498.823 millones respecto a diciembre del año 2012.

- Finalmente, su patrimonio ascendía a \$192.588 millones, presentando una variación positiva del 11% frente a diciembre del año 2012.

En el periodo comprendido entre diciembre de 2007 y diciembre de 2013, el portafolio de inversiones de la Entidad tuvo un crecimiento del 78,50%, al pasar de registrar un valor de \$2'598.848 millones en 2007, a registrar un valor de \$4'639.007 millones a diciembre de 2013. Con respecto al año 2012, el portafolio se incrementó en un 12,1%, equivalente a \$499.274 millones.

La utilidad operacional para el año 2013, antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones, ascendió a la suma de \$175.673 millones, con una variación del 7% con relación al año 2012, que fue de \$164.095 millones. De estos \$175.673 millones se provisionó la suma de \$168.494 millones para construir los subsidios de vivienda y financiar el modelo Fondo de Solidaridad. Desde el año 2006 hasta el 31 de diciembre de 2013 CAPROVIMPO provisionó la suma de \$1'022.609 millones.

Con la expedición de los Decretos 1900 y 1901 de 2013, por los cuales se modifican la estructura y planta de personal de CAPROVIMPO, culminó de manera exitosa el proyecto de reestructuración que a través del alineamiento organizacional y el enfoque de procesos busca el control de las operaciones misionales, que en un 70% se encontraban manejadas por personal de *outsourcing*.

Nuestro ente certificador, ICONTEC, realizó la auditoría conjunta de la calidad en las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000: 2009, alineadas con el MECI, con el fin de determinar la conveniencia del sistema integrado de gestión, dando como resultado el mantenimiento de la certificación.

De acuerdo con el numeral 4 del Artículo 1° de la Ley 603 de 2000, la Oficina Asesora Informática verificó 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.

La Entidad continuó con el seguimiento permanente a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en las Circulares 052 de 2007 y 038 de 2009, respecto a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información y la revisión y adecuación del sistema de control interno, respectivamente.

Es un compromiso, una premisa institucional, hacer que los Héroes de la Patria se sientan absolutamente satisfechos con nuestros servicios, cumpliéndoles el anhelo de obtener una vivienda para su familia, y continuar con nuestra filosofía de trabajo: "Edificar sueños con el corazón", con el propósito de coadyuvar a mejorar la calidad de vida de los miembros de la Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Cordialmente,



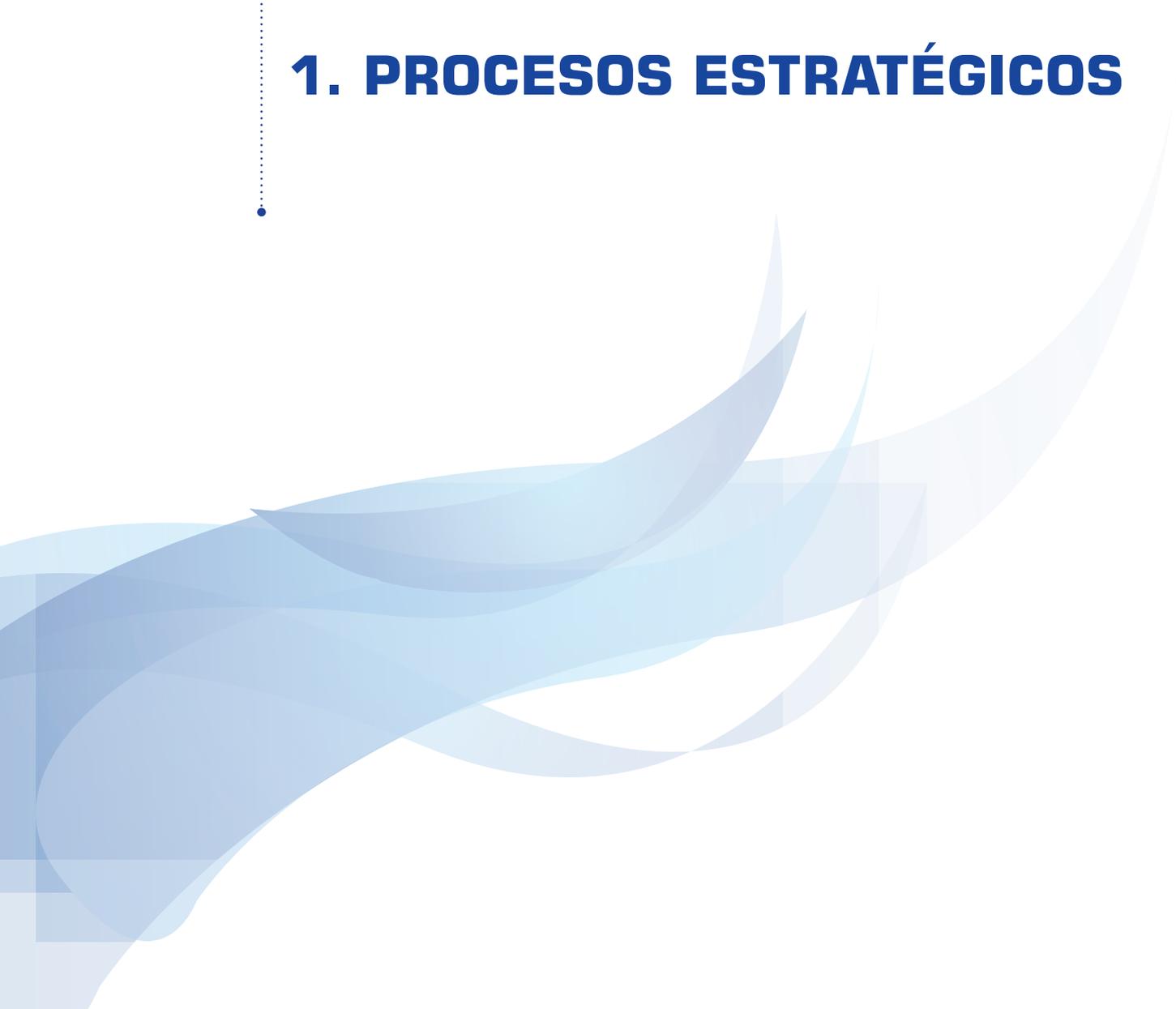
**General (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
**Gerente General de CAPROVIMPO**

Bogotá, marzo de 2014



13





**1. PROCESOS ESTRATÉGICOS**

## 1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

El proceso se enfoca en gestionar de manera eficiente y eficaz la planeación estratégica y la mejora continua de los procesos, de acuerdo con el direccionamiento estratégico y los objetivos institucionales. A continuación se citan los aspectos más relevantes:

### 1.1.1 Planeación Estratégica

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento de su misión, formula su planeación estratégica con las directrices del Gobierno Nacional contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo "*Prosperidad para Todos*", contribuyendo así a las metas del Gobierno Nacional.

Igualmente, el Viceministerio del Grupo Social Empresarial de la Defensa y Bienestar - GSED orienta y dirige sus empresas hacia el cumplimiento de las MEGAS. De acuerdo con lo anterior, la siguiente ilustración muestra el direccionamiento estratégico de CAPROVIMPO:

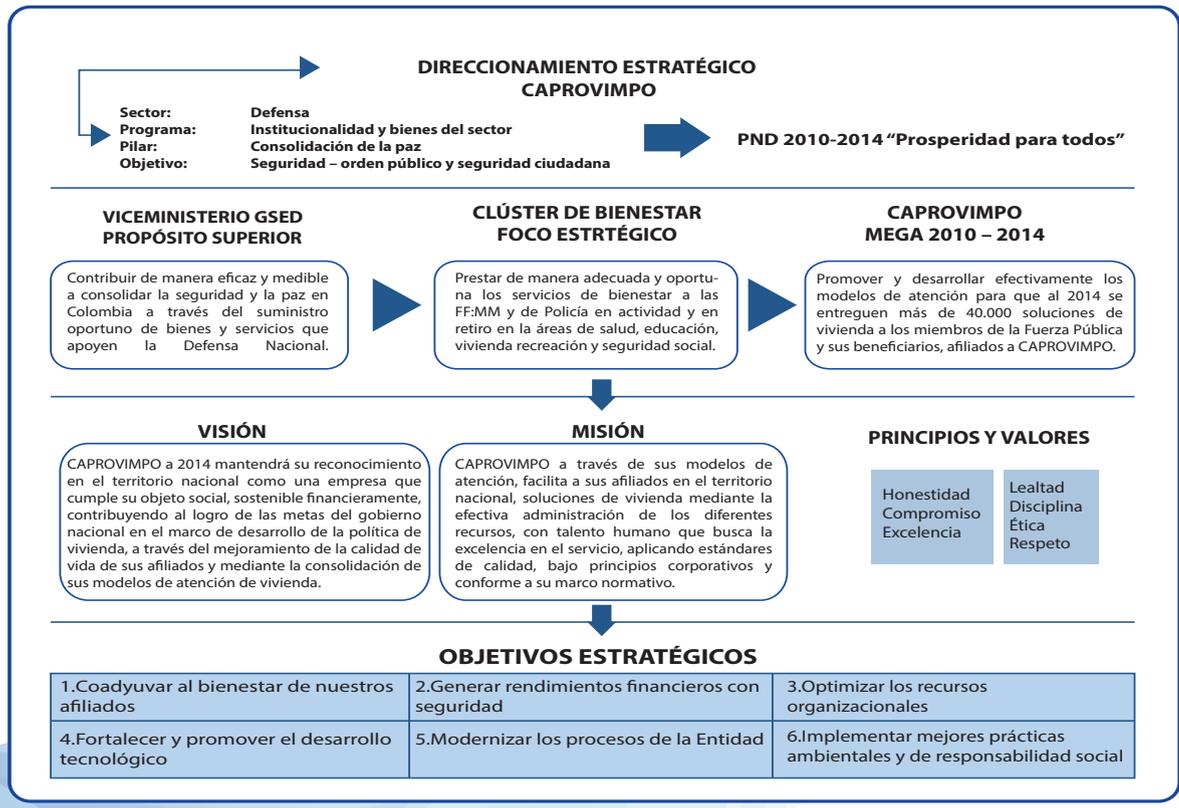


Ilustración N° 1: Direccionamiento Estratégico  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

#### 1.1.1.1 Cumplimiento Plan de Acción Institucional 2013

Durante la vigencia se realizaron el análisis, seguimiento y reporte de avances del Plan de Acción Institucional, y se comprobó que se logró un cumplimiento promedio del 98.40%, lo que

evidencia un buen nivel de alcance en las metas establecidas por cada uno de los indicadores estratégicos.

En la siguiente tabla se presenta el avance en la ejecución de las metas estratégicas de vivienda por modelo:

MODELO /AÑO	2011	2012	2013	2014	TOTAL
14 AÑOS - VIS	5.115	7.266	6.076	8.326	26.783
14 AÑOS - NO VIS	743	442	926	770	2.881
<b>TOTAL META 14 AÑOS</b>	<b>5.858</b>	<b>7.708</b>	<b>7.002</b>	<b>9.096</b>	<b>29.664</b>
MASVI	1.500	1.700	1.435	1.537	6.172
FONDO DE SOLIDARIDAD - MECANISMOS ESPECIALES	1.450	1.300	1.100	1.100	4.950
<b>TOTAL SOLUCIONES DE VIVIENDA</b>	<b>8.808</b>	<b>10.708</b>	<b>9.537</b>	<b>11.733</b>	<b>40.786</b>

Tabla N° 1: Metas Estratégicas de Vivienda  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### 1.1.1.2 Elaboración plan de acción institucional 2014

Se revisó el diagnóstico estratégico de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como marco de referencia para analizar el entorno, identificando las oportunidades y amenazas, así como sus fortalezas y debilidades, con el fin de definir las iniciativas estratégicas, que se materializan a través de acciones que serán desarrolladas por cada subgerencia, oficina y sus procesos a cargo.

Como resultado de las actividades realizadas, el día 30 de octubre de 2013 se presentó y aprobó en la sesión de Junta Directiva el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2014, el cual se constituye en documento rector para la formulación de planes de acción por proceso.

### 1.1.2 Modernización institucional

El proyecto de modernización de la Entidad surgió de la necesidad de separar funcionalmente la Subgerencia de Operaciones y Servicio al Afiliado, que tenía bajo su responsabilidad tres grandes roles generales, a saber: el primero, el manejo técnico de vivienda, el mercadeo y las comunicaciones; el segundo, la atención al afiliado, y, por último, lo relacionado con el manejo de las operaciones.

Otro aspecto importante que dio origen a la reestructuración fue el crecimiento de la población de afiliados desde diciembre de 2007 a diciembre de 2012, así: para el manejo de cesantías, al pasar de 32.700 a 90.987 y la de afiliados aportantes para solución de vivienda, que de 193.382 pasó a 230.291. De igual forma, a fin de desconcentrar el servicio, hoy se cuenta con nueve puntos de atención en diferentes regionales para facilitar a los afiliados el acceso a los trámites y servicios en su región. Asimismo, es importante destacar que se modificó la planta



17



18

de personal con el fin de tener el control de las operaciones misionales; anteriormente, el 75% de funcionarios que atendía los procesos misionales correspondía a *outsourcing*.

A continuación se describen las principales actividades desarrolladas que dieron origen a la reestructuración:

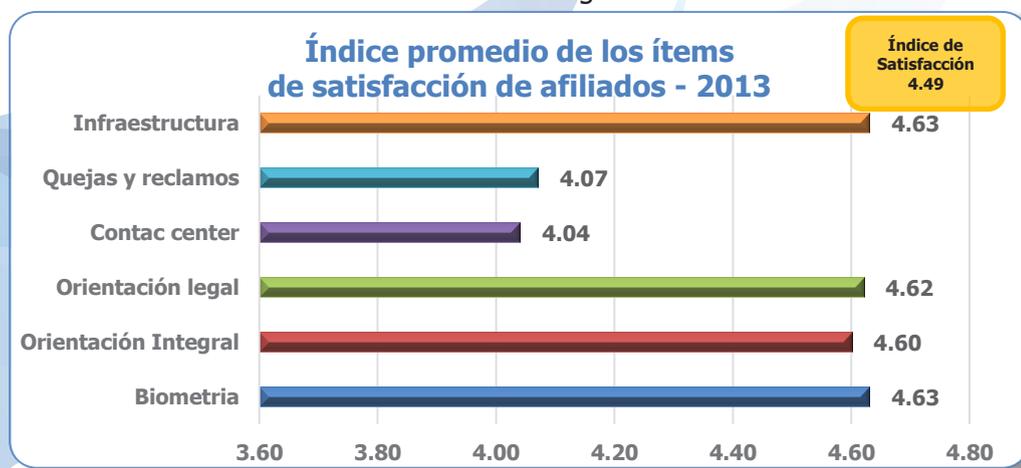
- Estudio y medición de cargas de trabajo
- Elaboración del estudio técnico, según lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
- Mesas de trabajo con los miembros de la Junta Directiva
- Mesas de trabajo con los funcionarios del DAFP, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar - GSED
- Elaboración de proyectos de decreto para modificar la estructura organizacional y la planta de personal
- Presentación a la Junta Directiva del anteproyecto de reestructuración, el cual fue aprobado por este órgano colegiado, dando vía libre para presentar ante el Gobierno Nacional los Decretos correspondientes.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se expidieron los Decretos 1900 y 1901 del 6 de septiembre de 2013, por los cuales se modificaron la estructura y la planta de personal.

Cabe resaltar que para la reestructuración de CAPROVIMPO se contó de manera permanente con la asesoría y el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, desde la estructuración del estudio técnico hasta el proceso de la selección de personal. Para el año 2014 se continuará con la gestión del cambio a fin de que el personal se comprometa con los ajustes estructurales y de procedimientos.

### 1.1.3 Índice global de satisfacción del afiliado

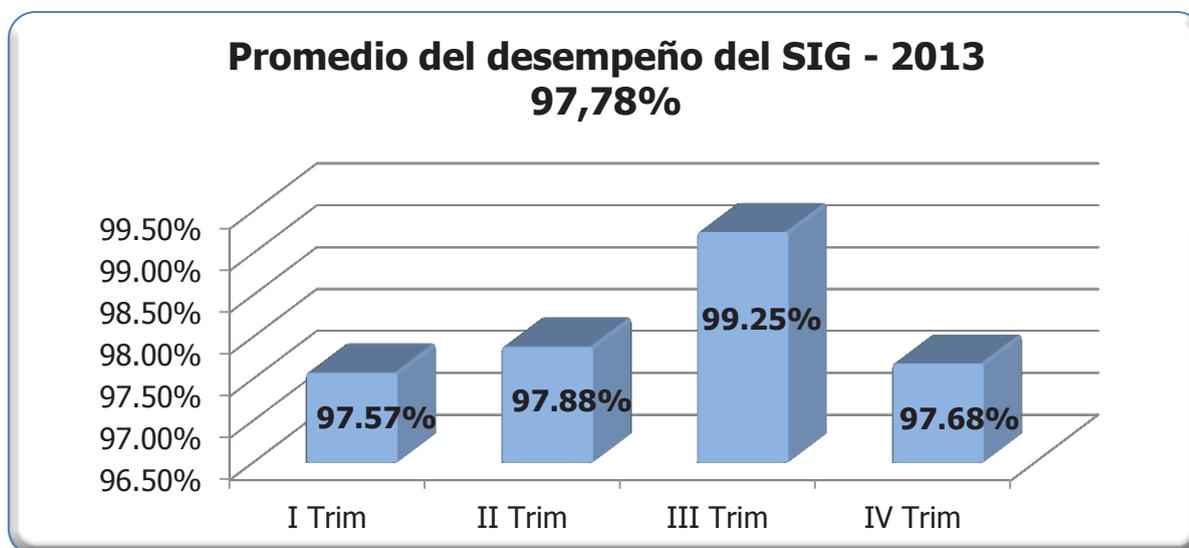
Durante el 2013, se realizó la medición del índice de satisfacción de los afiliados, a través de una firma externa especializada. De acuerdo con los resultados obtenidos en su segunda medición, se evidenció una mejora de la calificación promedio dada por los consumidores financieros de CAPROVIMPO, al alcanzar un 4,49 frente a la meta de cuatro puntos que se había definido. Los resultados se relacionan en la siguiente Gráfica:



Gráfica N° 1: Índice de satisfacción  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Informe DATEXCO

### 1.1.4 Mejora continua de los procesos

CAPROVIMPO realiza seguimiento periódico al desempeño de los procesos, y para la vigencia 2013, gracias a la gestión de cada uno de los líderes de los procesos, se alcanzó un cumplimiento del 97,78%, como se evidencia en la siguiente Gráfica:



Gráfica N° 2: Promedio del desempeño del SIG  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Igualmente, se hizo seguimiento a las acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, y con corte a diciembre se presentó el siguiente inventario:

Estadísticas de Acciones Abiertas Consolidado a Diciembre - 2013					
NO.	NOMBRE DEL PROCESO	ACCIONES			TOTAL ACCIONES
		CORRECTIVAS	PREVENTIVAS	MEJORA	
1	GESTIÓN ESTRATÉGICA	3	1	1	5
2	GESTIÓN DEL RIESGO			2	2
3	SERVICIO AL AFILIADO	2	1	1	4
4	ADMINISTRACIÓN DE APORTES				0
5	ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS				0
6	ADMINISTRACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES			1	1
7	MERCADEO DE VIVIENDA	1			1
8	RECONOCIMIENTO SUBSIDIO APOYO FINANCIERO				0
9	GESTIÓN JURÍDICA				0
10	GESTIÓN DISCIPLINARIA				0
11	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	2	2	5
12	GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA	4	1	1	6
13	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1			1
14	GESTIÓN DOCUMENTAL	1			1
15	SERVICIOS GENERALES	1			1
16	GESTIÓN FINANCIERA			1	1
17	AUDITORÍA Y CONTROL				0
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>28</b>

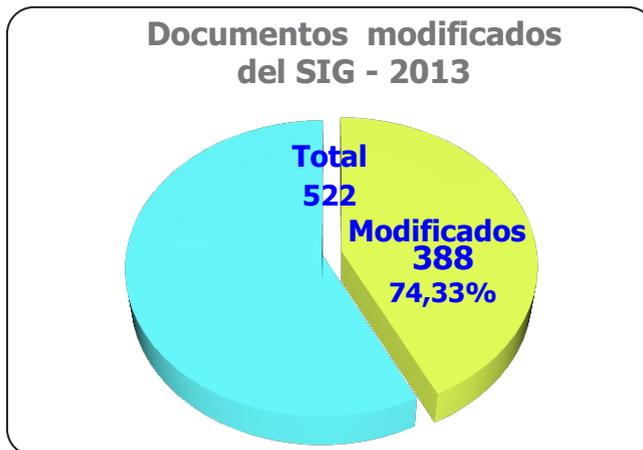
Tabla N° 2: Estadísticas de acciones abiertas  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación



### 1.1.4.1 Ejecución del plan de mantenimiento del SIG

Dentro del cumplimiento de las actividades programadas en 2013, se desarrollaron, entre otras, las siguientes:

- Seguimiento a los aspectos por mejorar descritos en las auditorías de la calidad
- Actualización permanente del listado maestro de documentos
- Actualización y revisión del manual del SIG
- Inducción del SIG a nuevos funcionarios



Lo anterior demuestra que la Entidad continuó trabajando en procura de prestar un mejor servicio a los afiliados, para lo cual realizó una revisión exhaustiva de los documentos (caracterizaciones, procedimientos, guías, formatos, etc.), con el fin de determinar su correcto uso, diligenciamiento y pertinencia. Como resultado de esto se modificaron 388 documentos, de un total de 522, lo que corresponde a un 74,33%.

Gráfica N° 3: Documentos modificados del SIG  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para la vigencia 2014, y conforme a los resultados de la reestructuración, se realizarán la verificación y los ajustes a los procesos, procedimientos y demás documentos del SIG.



Producto de la mejora continua de los procesos, en el mes de agosto el ICONTEC realizó la segunda auditoría de seguimiento, en la que se resaltó la debida estructuración de las políticas emitidas por la Alta Gerencia, el cumplimiento de las iniciativas estratégicas y la racionalización de trámites, lo que redundó en el avance de metas frente a la satisfacción del afiliado. Se concluyó que, en cumplimiento a las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y su alineación con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, el Sistema Integrado de Gestión de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía es eficaz, eficiente, efectivo, adecuado y conveniente.

### **1.1.5 Otras actividades**

#### **1.1.5.1 Presentación de informes**

Durante 2013 se rindieron los diferentes informes internos y externos, entre los que se destacan:

- Información del cumplimiento de metas estratégicas de vivienda indicador PISDP GSED
- Reporte mensual de vivienda nueva y usada al DNP
- Información de trámites de solución de vivienda para la Gerencia General
- Estadística mensual del total de afiliados aportantes por régimen, categoría y Fuerza
- Informe de valoración de subsidios de vivienda total afiliados
- Estadística mensual de MASVI, por cuotas
- Actualización tabla monto de subsidios y MASVI, por categoría
- Presentación mensual a la Junta Directiva del alcance de metas estratégicas de vivienda
- Seguimiento al Plan Estratégico Institucional - PEI
- Seguimiento al plan anticorrupción
- Reporte al FURAG según el modelo integrado de planeación y gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Formulación y avance del plan de gestión ambiental
- Memorias al Congreso
- Informe trimestral de subsidios de vivienda clasificados por departamentos

#### **1.1.5.2 Trámites en Línea SUIT 3.0**

Se validó e inscribió en la SUIT 3.0 del Departamento Administrativo de la Función Pública la información correspondiente a los nueve trámites inscritos registrados en la plataforma anterior.

De igual forma, se coordinó con la administradora de trámites para el sector Defensa del Departamento Administrativo de la Función Pública la revisión y validación de la información migrada del anterior SUIT a la nueva plataforma del SUIT 3.0. Como resultado de esta revisión se eliminaron documentos que por Decreto 019 no se deben exigir al ciudadano.

#### **1.1.5.3 Indicadores de gestión**

En el sistema de información dispuesto por la Entidad, se verificó y ajustó la configuración de las metas y los indicadores producto de la revisión hecha por la dirección del Sistema Integrado de Gestión. Igualmente, se configuró el BSC 2012. Para el tercer y cuarto trimestres, los líderes





de procesos registraron en el sistema de información dispuesto para tal fin la información relacionada con sus indicadores, según lineamientos impartidos por la Oficina Asesora de Planeación.

## 1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

CAPROVIMPO cuenta con una estructura de gestión del riesgo que cubre en su totalidad a la organización, con roles y responsabilidades claramente definidos, que le permiten administrar los riesgos operativos, de lavado de activos y financiación del terrorismo, de mercado, de crédito, de liquidez, Plan de Continuidad del Negocio y la seguridad de la información, enmarcados en políticas y procedimientos claramente definidos, lo que, gracias a una cultura establecida en la Entidad, permite minimizar pérdidas y maximizar oportunidades dentro de ésta.

Siguiendo los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con la seguridad de la información, CAPROVIMPO administra la **seguridad de la información** velando por el cumplimiento de las políticas y protegiendo los activos de la información de la Entidad contra posibles ataques informáticos, fuga de información, manipulación de datos y fallas en la disponibilidad de los servicios.

### 1.2.1 Comité de Riesgos

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos que sesiona de manera mensual, con el fin de observar el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Caja y analizar las diferentes recomendaciones que se presentarán a la Junta Directiva sobre el tema. Dicho Comité está integrado por un miembro de la Junta Directiva (Delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público), los Subgerentes de la Entidad y el Jefe de la Oficina Jurídica. Como invitada permanente asiste la Oficina de Control Interno. La secretaria técnica del Comité es la Jefe de la Oficina Asesora de Riesgos.

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

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los Riesgos Operativos, y en concordancia con la dinámica de CAPROVIMPO, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel moderado-menor, con una calificación de 8.34. Durante 2013 se realizó seguimiento a la metodología de evaluación de la efectividad de los controles para mitigar los riesgos operativos de la Entidad, esto es, que permitan evidenciar el funcionamiento oportuno, eficaz y eficiente de los controles. Se establecieron 53 tipos de controles.

		Riesgo residual actual	
		Riesgo operativo extremo	0
Riesgos operativos identificados	74	Riesgo operativo alto	6
		Riesgo operativo moderado	41
		Riesgo operativo menor	26
		Riesgo operativo bajo	1

Tabla N° 3: Riesgos Operativos  
Fuente: Oficina Asesora de Riesgos



### 1.2.2.1 Plan de continuidad del negocio

La Entidad tiene identificados los riesgos que pueden afectar la operación y las actividades a realizar cuando se presentan fallas, y también las alternativas de operación para regresar a la actividad normal. En 2013 se determinó qué información es crítica y cómo debe salvaguardarse; el plan se ha convertido en una herramienta de estabilidad y continuidad que aporta seguridad y prestigio a nuestra Entidad. Con la participación de los líderes de los procesos involucrados se realizaron tres simulacros que permitieron asegurar la continuidad del negocio, en razón a que se superaron las pruebas y se confirmaron la eficacia y la eficiencia del sistema.

### 1.2.3 Seguridad de la información

Durante 2013 se efectuó monitoreo permanente de la actividad de la Red en los diferentes protocolos y servicios que se prestan, para prevenir posibles inundaciones, eventos de denegación de servicios y tráfico de información no autorizada. De igual forma, como medida de control adicional, se realizó un control de inventarios de equipos de cómputo activos en la RED para un seguimiento desde la perspectiva de seguridad de la información, exclusivamente, con el fin de verificar cumplimientos legales y posibles equipos no autorizados.

Desde la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, y con el grupo de seguridad de la información, se realizó un monitoreo a los parámetros de la Circular externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, con referencia a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios.

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

Durante la vigencia de 2013, el Oficial de cumplimiento de CAPROVIMPO, junto con su equipo de trabajo y los líderes de los procesos involucrados, realizó actividades que permitieron fortalecer el control y monitoreo de los riesgos identificados, los cuales se distribuyeron tanto por segmentos como por procesos.

		Riesgo residual actual	
		Riesgo	Cantidad
Riesgos LA/FT identificados	13	Riesgo LA/FT extremo	0
		Riesgo LA/FT alto	0
		Riesgo LA/FT moderado	2
		Riesgo LA/FT menor	9
		Riesgo LA/FT bajo	2

Tabla N° 4: Riesgos LA/FT  
Fuente: Oficina Asesora de Riesgos

Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, y en concordancia con la dinámica de CAPROVIMPO, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel menor, con una calificación de 5.62. Se clasificaron los controles, de tal manera que los 13 controles identificados son de tipo preventivo, y cuatro de



estos, de tipo detectivo. Se realizó una revisión integral del procedimiento para el conocimiento del cliente, con el fin de determinar el cumplimiento de la norma en los procesos involucrados.

Se efectuó el monitoreo a las operaciones inusuales establecidas por la Entidad con el fin de evitar que esta sea utilizada como vehículo para la comisión del delito de lavado de activos y financiación del terrorismo, y, a la vez, entregar a la UIAF los reportes respectivos de las operaciones sospechosas.

#### **1.2.5 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)**

Durante 2013, CAPROVIMPO realizó el seguimiento al remanente de cartera pendiente de la actividad de crédito hipotecario que desarrolló en años anteriores. También, ejecutó el análisis mensual de emisor y contraparte que permite evaluar la solvencia de los bancos con los que se tiene relación comercial con el fin de evitar el riesgo de contraparte. Se realizaron los informes mensuales que se presentan a la Junta Directiva, el Comité de Riesgo y la Alta Gerencia.

#### **1.2.6 Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM)**

La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, dentro de su actividad, monitoreó las operaciones y controló diferentes aspectos de las negociaciones tales como niveles de atribuciones, condiciones pactadas, cumplimiento de límites y políticas, manteniendo en todo momento un nivel de riesgo bajo, con una rentabilidad deseada, conforme a las políticas de inversión de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía establecidas para este efecto.

De igual manera, se informó mensualmente a la Gerencia General, al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva sobre la posición del portafolio, el valor expuesto y las variaciones presentadas. También se hizo la valoración del portafolio de inversiones a través del modelo interno, calculando el Valor en Riesgo (VaR) mensual, realizando un seguimiento a cada uno de los títulos y analizando su comportamiento frente al mercado.

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

Los informes correspondientes al SARL fueron reportados diariamente a la Alta Dirección, y mensualmente a la Junta Directiva, como lo indica la normatividad, analizando el comportamiento de los saldos en bancos y la variación mensual de los mismos con respecto al riesgo de liquidez calculado mensualmente.

#### **1.2.8 Modelo Estándar de Control Interno -MECI – Componente Administración del Riesgo.**

Se identificaron nuevos riesgos, se continuó con el seguimiento, monitoreo y control de los riesgos existentes, lo que permitió evidenciar que el nivel de riesgos residual de la Entidad es bajo. Lo anterior se realizó teniendo en cuenta el instructivo del DAFP, así como los lineamientos del Gobierno Nacional. Para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", se elaboró y socializó con todos los funcionarios de la Entidad el mapa del plan anticorrupción, habiéndose identificado 18 riesgos, los cuales se encuentran monitoreados y controlados.



## **2. PROCESOS MISIONALES**



## 2.1 SERVICIO AL AFILIADO

Este proceso es el encargado de asesorar y orientar al afiliado respecto a los diferentes trámites y servicios a los que puede acceder.

### 2.1.1 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. Es por esto que durante la vigencia fiscal de 2013 fueron atendidos 326.364 afiliados, como se muestra a continuación:

Punto de atención	No. atenciones	Porcentaje
Barranquilla	24.368	7%
Bucaramanga	25.908	8%
Cali	33.451	10%
Cartagena	22.129	7%
Florencia	12.330	4%
Girardot	12.068	4%
Ibagué	20.162	6%
Medellín	40.193	12%
Venecia	30.486	9%
Atención en puntos	221.095	68%
Atención en sede principal	105.269	32%
<b>Total atenciones</b>	<b>326.364</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 5: Atención en los puntos  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado

- Es importante resaltar la aceptación y la demanda de servicios por parte de los afiliados en los puntos de atención, toda vez que se presenta una variación importante del 52,38% con respecto a la atención prestada en la sede principal.
- La Entidad evaluó la conveniencia y oportunidad de la adquisición de sedes propias de los puntos de atención, con mejores espacios y condiciones para nuestros afiliados.

## 2.1.2 Centro de contacto al ciudadano

CAPROVIMPO cuenta con un sistema de atención denominado Centro de Contacto al Ciudadano, con 19 asesores en línea que durante la vigencia 2013 atendieron la entrada de llamadas, correos electrónicos, buzón de mensajes y chat, brindando información, orientación y respuesta a las diferentes inquietudes y solicitudes realizadas, como puede observarse en la siguiente Tabla:

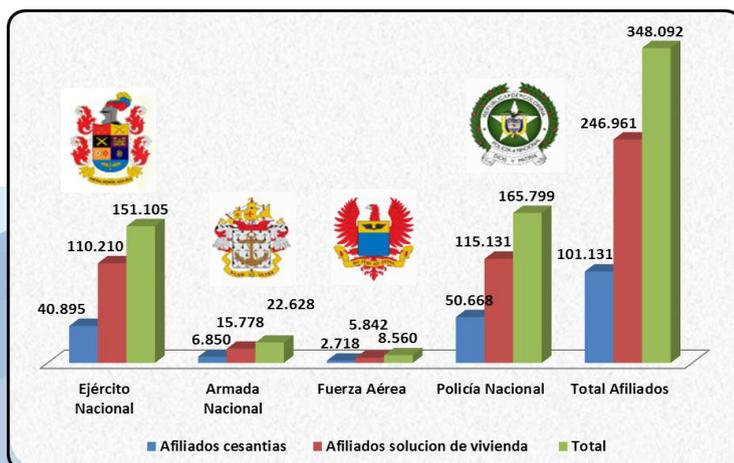
	Recibidos	Atendidos	% Atención	Abandonados
<b>Llamadas</b>	77.600	72.114	92%	5.486
<b>Correo</b>	3.363	3.318	99%	
<b>Buzón</b>	304	250	82%	
<b>Chat</b>	6.518	6.163	95%	355
<b>Total</b>	<b>87.785</b>	<b>81.845</b>		<b>5.841</b>

Tabla N° 6: Centro de Contacto al Ciudadano  
Fuente: Proceso Servicio al Afiliado GA2

## 2.1.3 Población de afiliados aportantes

A 31 de diciembre de 2013, la Entidad registró un incremento del 8,35% del total de afiliados para solución de vivienda y administración de cesantías, al pasar de 321.278 afiliados a diciembre de 2012 a 348.092 afiliados a diciembre de 2013, de los cuales 246.961 son aportantes para solución de vivienda.

Fuerza	2012	2013	Variación
Ejército Nacional	143.565	151.105	5,25%
Armada Nacional	21.748	22.628	4,05%
Fuerza Aérea	8.322	8.560	2,86%
Policía Nacional	147.643	165.799	12,30%
<b>Total Afiliados</b>	<b>321.278</b>	<b>348.092</b>	<b>8,35%</b>



El mayor porcentaje de participación de afiliados está representado por la Policía Nacional con un 47,6%, seguido por el Ejército Nacional con el 43,4%, incluidos el Comando General y el Gabinete; la Armada Nacional con el 6,5%, y la Fuerza Aérea con el 2,5%.

Gráfica N° 4: Total de afiliados aportantes por Fuerza  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

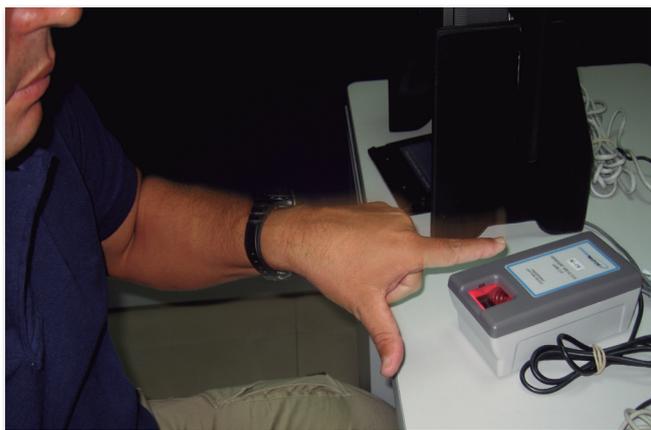


## 2.1.4 Seguridad documental

- **Identificación biométrica**

Durante 2013 se continuó con el proceso de identificación biométrica de los afiliados, consistente en el registro o captura de imágenes por medio de los dispositivos de escáner de firmas, huellas y fotografía, además del escaneo del documento de identificación válido, es decir, la cédula de ciudadanía de los afiliados, conforme a la normatividad vigente.

En razón a lo anterior, se visitaron las unidades militares y de Policía a nivel nacional, así como el Centro de Reclusión Militar (CRM), en coordinación con los oficiales de las Oficinas de Enlace de las diferentes Fuerzas y la Subgerencia de Operaciones y Servicio al Afiliado, realizándose 19.619 registros biométricos del personal de afiliados. Del mismo modo, se adelantó la revisión de 48.494 registros biométricos en cuanto a la calidad e idoneidad de los mismos, con el fin de enviar información en forma ágil y segura, fortaleciendo así los canales de comunicación para el envío de extractos.



- **Consulta Central de Información Financiera – CIFIN**

A fin de evitar la devolución de trámites por pagos rechazados y mitigar el riesgo de suplantaciones y fraudes por terceros, la Entidad celebró un contrato de prestación de servicios y acceso a soluciones especializadas de información y conocimiento en la gestión de riesgo crediticio con las que cuenta CIFIN para los consumidores financieros de CAPROVIMPO.

- **Superintendencia de Notariado y Registro**

Se firmó el acuerdo de servicios con la Superintendencia de Notariado y Registro para el acceso a la información de los certificados de libertad y tradición con datos en tiempo real, a través de la consulta al sistema de la Ventanilla Única de Registro, con el propósito de mitigar el riesgo de los afiliados, evitar certificados adulterados y posibles trámites que no cumplan con los requisitos de Ley para el proceso de compra o mejora de los inmuebles con las cesantías y para minimizar los tiempos de revisión de información.

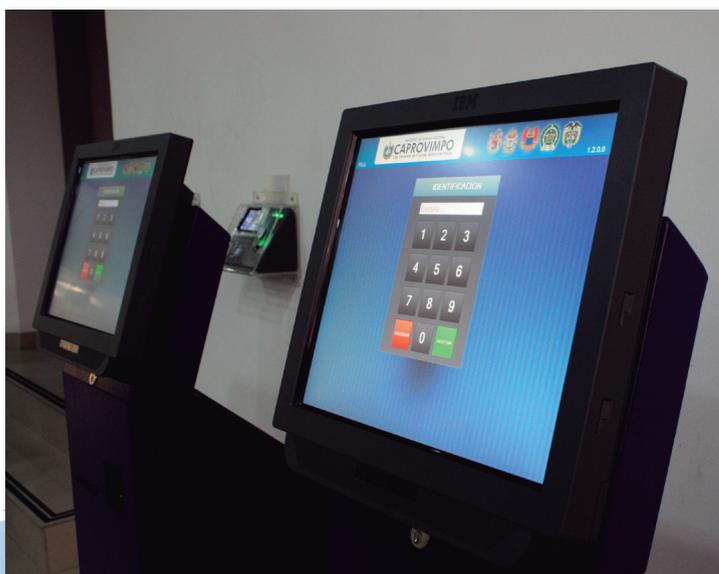
- **Confecámaras**

A través de la consulta del Registro Único Empresarial y Social – RUES de las Cámaras de Comercio se obtuvo la consulta gratuita para la verificación de los datos de los peritos evaluadores, certificados de existencia y representación de las diferentes personas jurídicas como constructoras e inmobiliarias, en atención a los requisitos por la inclusión de vivienda usada en el modelo MASVI.

- **Kioscos de información**

En cada uno de los puntos de atención y en la sede principal, la Entidad ha dispuesto kioscos, dispositivos que suministran a nuestros afiliados información de sus cuentas individuales y el estado de trámites solicitados ante la Entidad, lo que representa un beneficio pues le evita al usuario el desplazamiento desde su unidad militar o comando de Policía, además de que brinda la información obtenida a través de la lectura e identificación de la huella, sobre el cupo numérico de la cédula de ciudadanía, ofreciendo:

- Información de su cuenta individual para la solución de vivienda
- Información de su cuenta de administración de cesantías
- Estado de sus trámites ante CAPROVIMPO
- Certificado de pago



### 2.1.5 Estadística de los trámites realizados en la vigencia

A diciembre de 2013 se había realizado un total de 15.886 trámites, correspondientes a 6.757 primeros pagos, consistentes en el desembolso de los recursos contenidos en la cuenta individual; 6.713 subsidios; 2.416 MASVI. Los suboficiales y el nivel ejecutivo de la Policía Nacional tuvieron el más alto porcentaje de participación de trámites por los conceptos anteriormente anotados, seguidos por los soldados profesionales del Ejército Nacional.





CONCEPTO	Categoría	Ejército ( * )	Armada	FAC	Policía	CPVMPO	TOTAL
PRIMER PAGO	OFICIAL	146	80	96	276	-	598
	SUBOFICIAL / NIVEL EJECUTIVO	1.170	308	75	3.048	-	4.601
	AGENTE	5	1	1	46	-	53
	SLP	1.415	90	-	-	-	1.505
	<b>TOTAL</b>	<b>2.736</b>	<b>479</b>	<b>172</b>	<b>3.370</b>	<b>-</b>	<b>6.757</b>
SEGUNDO PAGO (SUBSIDIO DE VIVIENDA)	OFICIAL	146	82	89	259	-	576
	SUBOFICIAL / NIVEL EJECUTIVO	1.118	290	83	3.134	-	4.625
	AGENTE	4	3	2	53	-	62
	SLP	1.373	77	-	-	-	1.450
	<b>TOTAL</b>	<b>2.641</b>	<b>452</b>	<b>174</b>	<b>3.446</b>	<b>-</b>	<b>6.713</b>
MASVI	OFICIAL	181	31	50	138	-	400
	SUBOFICIAL / NIVEL EJECUTIVO	355	84	83	1.363	-	1.885
	AGENTE	1	-	-	1	-	2
	SLP	114	15	-	-	-	129
	<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>130</b>	<b>133</b>	<b>1.502</b>	<b>-</b>	<b>2.416</b>

Tabla N° 7: Trámites de la vigencia  
Fuente: Estadísticas – Oficina Asesora de Planeación

### 2.1.6 Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

La Entidad, a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, realiza el control de las solicitudes, el registro y el seguimiento, buscando siempre la adecuada atención de las mismas y respetando los tiempos de respuesta y el contenido.

En aras de dar estricto cumplimiento a las políticas que rigen el SAC, durante el año 2013 el proceso de Servicio del Afiliado – Atención al Consumidor Financiero SAC dictó capacitaciones a los funcionarios y/o contratistas de la Entidad en los diferentes puntos de atención, coadyuvando a la cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros. En lo transcurrido de la vigencia se atendieron 40.639 solicitudes, de las cuales el 0,7% correspondió a **quejas y reclamos**, y el 99,3%, a otras solicitudes.

Es importante tener en cuenta que, del total de sugerencias, el 61% corresponde a felicitaciones por el buen servicio, la orientación, atención y el respeto a los consumidores financieros.

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Certificación	4.234	10,42%
Consulta	2	0,00%
Petición	31.801	78,25%
Queja	38	0,09%
Reclamo	248	0,61%
Requerimiento	4.051	9,98%
Sugerencias	265	0,65%
<b>Total</b>	<b>40.639</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 8: Solicitudes SAC  
Fuente: Proceso de Servicio al Afiliado

## 2.2 ADMINISTRACIÓN DE APORTES

En lo que respecta al ejercicio de actividades desarrolladas en la vigencia 2013, los objetivos trazados se lograron con oportunidad, agilidad y estándares de calidad, lo que aumentó la satisfacción de los afiliados.

### 2.2.1 Trámite oportuno de expedientes de aportes

De conformidad con los lineamientos de la Gerencia General, y en cumplimiento a la planeación estratégica de la Entidad, se logró una disminución en los tiempos establecidos para el trámite de expedientes de aportes y subsidios, como se observa a continuación:

- ❖ Del 1 de enero al 30 de junio de 2013, cinco días
- ❖ Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013, cuatro días
- ❖ Del 1 de octubre de 2013 en adelante, tres días

### 2.2.2 Trámite de expedientes de aportes durante el año

De acuerdo con los expedientes recibidos en el proceso, ya sea radicados en la sede principal o en los diferentes puntos de atención, durante la vigencia 2013 se tramitaron 44,816 expedientes, de 45.203 ingresados al proceso, lo cual arroja un resultado del 99,14%.

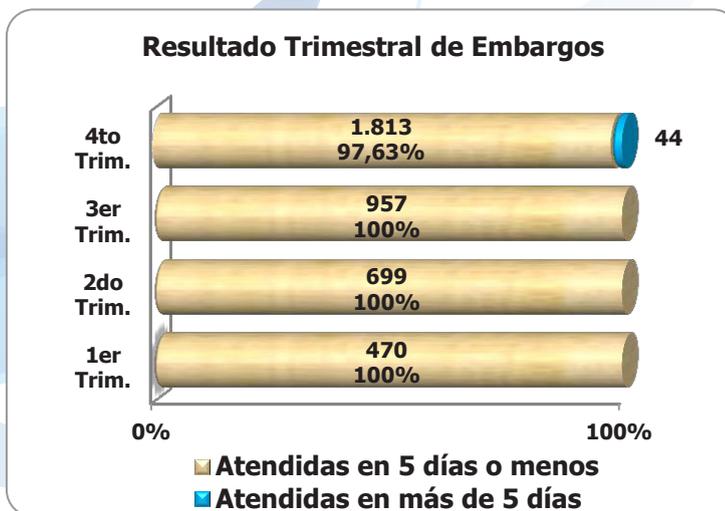
Es importante tener en cuenta que no todos los expedientes que ingresan al proceso pueden tramitarse, en razón a que algunos presentan inconsistencias y deben devolverse al Grupo de Servicio al Afiliado para su respectiva corrección.

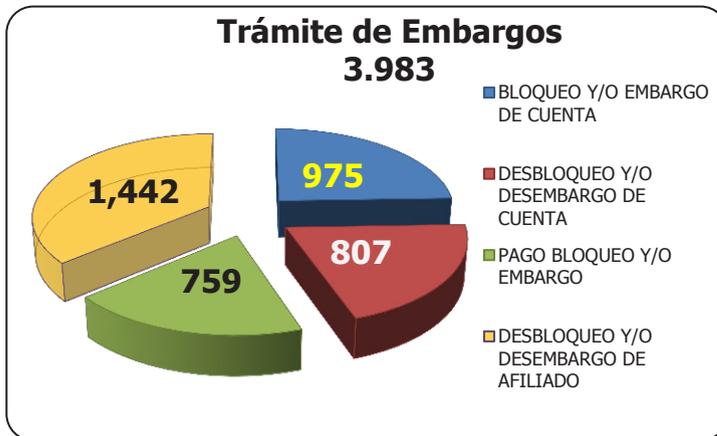
A continuación se presenta el informe de gestión del Grupo Beneficiarios y Embargos durante el año 2013, teniendo en cuenta el reporte generado a través del sistema GA2.

### 2.2.3 Trámite embargos

Basados en el indicador del plan de acción, donde se establece un máximo de cinco días para atender las solicitudes en materia de requerimientos judiciales, durante el año 2013 se atendieron un total de 3.983 solicitudes, discriminadas trimestralmente de la siguiente manera:

Gráfica N° 5: Atención de embargos  
Fuente: Sistema GA2





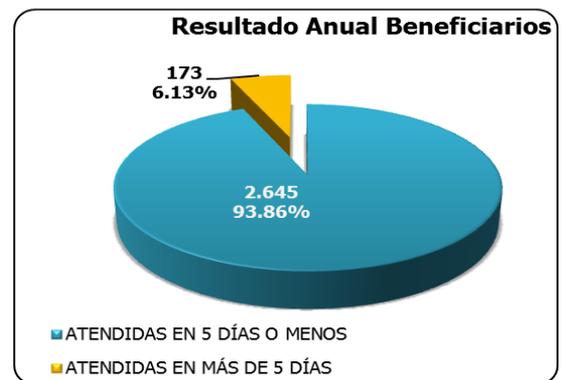
La presente gráfica muestra los tipos de movimientos de trámite de embargo durante la vigencia 2013, por un total de 3.983.

Gráfica N° 6: Trámite de embargos  
Fuente: Sistema GA2

#### 2.2.4 Trámites de beneficiarios

Previo al análisis jurídico realizado por la dependencia competente, y teniendo en cuenta el indicador formulado para la vigencia, el cual establece un máximo de cinco días para atender las solicitudes de afiliación, durante el año 2013 se atendió un total de 2.818 solicitudes, discriminadas trimestralmente así:

Gráfica N° 7: Trámites de beneficiarios  
Fuente: Sistema GA2



#### 2.2.5 Solución de inconsistencias de cargue automático

Resultado de las diferentes actividades continuas de control desarrolladas, al final de la vigencia se presentó un logro significativo de un 85,27% en la solución de inconsistencias en los cargues automáticos de las nóminas pendientes desde el año 2009 hasta el 2013, correspondiente a los ahorros obligatorios, retroactivos y voluntarios, cesantías y Fondo de Solidaridad, por un total de \$962 millones.

#### 2.2.6 Novedades

Para identificar aquellas novedades que han sido enviadas a las unidades ejecutoras y que a la fecha no han operado, el Grupo de Análisis de Cuentas y Novedades realizó la revisión de los archivos reportados desde el año 2010 hasta el 2013, encontrándose que 10.135 novedades no habían operado, por lo cual fueron enviadas nuevamente a las Unidades Ejecutoras respectivas para su operatividad, así:

UNIDAD EJECUTORA											
Soldados Ejército	Fuerzas Militares	Pensionados FFMM	Policía	Pensionados Policía	Soldados Armada	Gabinete	Cremil	Sanidad	Comando	Casur	TOTAL
4.603	2.247	1.380	652	533	466	76	52	50	46	30	<b>10.135</b>

Tabla N° 9: Novedades enviadas a las unidades ejecutoras  
Fuente: Sistema GA2

## 2.3 ADMINISTRACIÓN DE CESANTÍAS

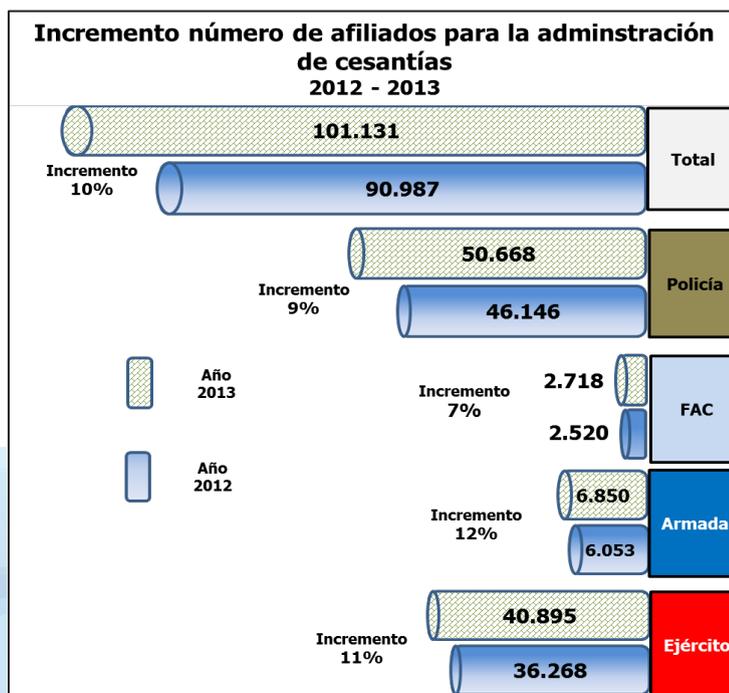
El proceso tramitó el desembolso de 32.431 solicitudes en un tiempo de tres días hábiles. La siguiente tabla presenta las modalidades por las cuales se gestionaron devoluciones de cesantías:

### Cesantías Tramitadas durante el año 2013

FUERZA	CESANTÍAS DEFINITIVAS		CESANTÍAS PARCIALES				
	POR RETIRO	POR MUERTE	COMPRA DE VIVIENDA	CONSTRUCCIÓN Y MEJORA DE VIVIENDA	EDUCACIÓN	LIBERACIÓN GRAVÁMEN HIPOTECARIO	PAGO BLOQUEO Y/O EMBARGO
Ejército	5.523	91	1.545	4.126	159	16	
Armada	487	6	344	1.132	85		
Fuerza Aérea	222	6	83	610	27		
Policía Nacional	4.087	170	2.080	6.844	470		4.318
<b>Total</b>	<b>10.319</b>	<b>273</b>	<b>4.052</b>	<b>12.712</b>	<b>741</b>	<b>16</b>	<b>4.318</b>

Tabla N° 10: Cesantías tramitadas  
Fuente: Sistema GA2

En la siguiente gráfica se puede observar que, con respecto al año 2012, el año 2013 presentó un crecimiento del 10% del total de afiliados para la administración de cesantías.



Gráfica N° 8: Incremento de administración cesantías  
Fuente: Estadísticas – Oficina Asesora de Planeación



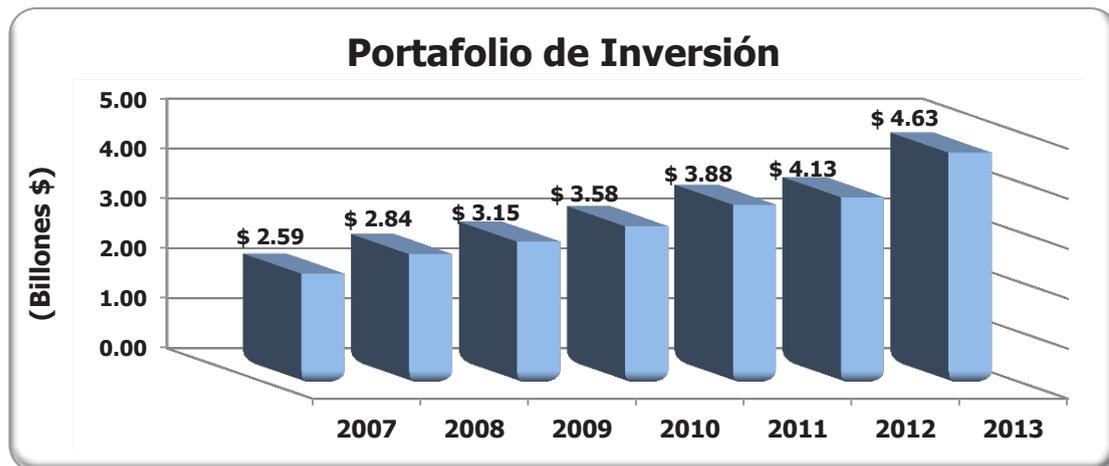
33



## 2.4 ADMINISTRACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES

El proceso de Administración del Portafolio de Inversiones tiene como objetivo principal administrar en forma oportuna, segura, eficiente y rentable el portafolio de inversiones de la Entidad, de acuerdo con el marco legal aplicable.

A 31 de diciembre de 2013, el portafolio de inversiones estaba compuesto en un 99,95% por Títulos de Tesorería TES, de los cuales un 50,54% correspondía a TES tasa fija en pesos, y un 49,42% correspondía a TES tasa fija en UVR's, logrando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos de seguridad, rentabilidad y liquidez.



Gráfica N° 9: Portafolio de Inversión  
Fuente: Gestión del Portafolio de Inversiones

En el periodo comprendido entre diciembre de 2007 y diciembre de 2013, el portafolio de inversiones de la Entidad tuvo un crecimiento del 78,50%, al pasar de registrar un valor de \$2'598.848 millones en 2007 a \$4'639.007 millones a diciembre de 2013. Con respecto al año 2012, el portafolio se incrementó en un 12,1%, equivalente a \$499.274 millones, al pasar de \$4'139.733 millones a \$4'639.007 millones.

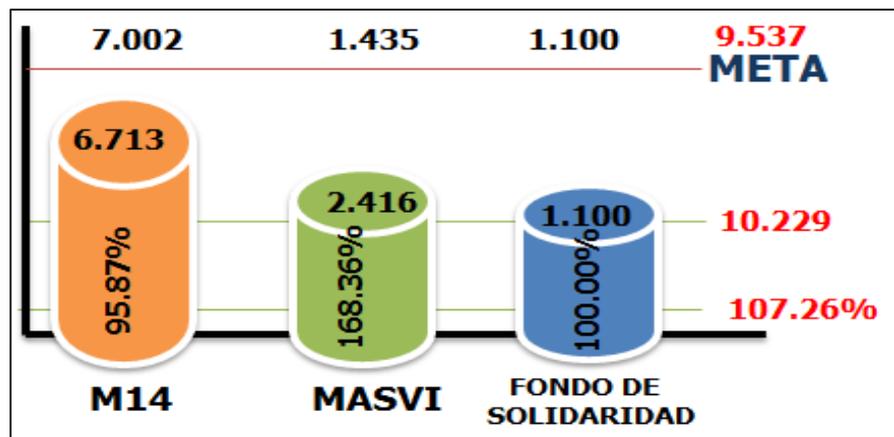
A diciembre 31 de 2013, la rentabilidad del portafolio de inversiones de la Entidad alcanzó el 6,74% e.a. frente al 7,77% e.a. al mismo corte del año anterior, presentando una disminución de 103 puntos básicos; esta disminución se explica por un menor valor del IPC, que pasó del 2,44% en diciembre de 2012 al 1,94% en diciembre de 2013, y la caída de las tasas. Para la vigencia 2013 se generó un spread en tasa (margen de intermediación) del 4,71%.

## 2.5 MERCADEO DE VIVIENDA

Las metas estratégicas de vivienda se cumplieron de manera satisfactoria, gracias al concurso de los responsables de su ejecución y al cumplimiento de las directrices emitidas por la Gerencia General.

## 2.5.1 Metas estratégicas de vivienda

A diciembre de 2013, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tramitó 10.229 soluciones de vivienda para sus afiliados, con un porcentaje de cumplimiento del 107.26% de la meta prevista para el año 2013, correspondiente a 9.537 unidades. A través del modelo M14 se tramitaron 6.713 soluciones de vivienda, por un valor de \$403.612 millones, con una ejecución del 95.87%, y a través del Modelo Anticipado de Solución de Vivienda – MASVI se tramitaron 2.416 soluciones de vivienda, por un valor de \$64.974 millones<sup>1</sup> con una ejecución del 168.36%, así:



Gráfica N° 10: Ejecución metas de solución de vivienda  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Estadísticas

Se destaca que mediante el Acuerdo 2 del 25 de abril de 2013 se reglamentaron las condiciones de acceso de los afiliados al Modelo Anticipado de Solución de Vivienda - MASVI - con la inclusión de vivienda usada; por lo tanto, de 2.416 trámites efectuados, 1.759 se realizaron para adquisición de vivienda nueva, y 657 para vivienda usada, como se muestra en la siguiente Tabla:

TIPO	CATEGORÍA	EJÉRCITO	ARMADA	FAC	POLICÍA	TOTAL	%
<b>VIVIENDA NUEVA</b>	OFICIAL	140	26	47	112	325	18,5%
	SUBOFICIAL	271	54	78	959	1.362	77,4%
	AGENTE	1	-	-	1	2	0,1%
	SLP	63	7	-	-	70	4,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>87</b>	<b>125</b>	<b>1.072</b>	<b>1.759</b>	<b>100,0%</b>
<b>PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL</b>		<b>73%</b>	<b>67%</b>	<b>94%</b>	<b>71%</b>	<b>73%</b>	
<b>VIVIENDA USADA</b>	OFICIAL	41	5	3	26	75	11,4%
	SUBOFICIAL	84	30	5	404	523	79,6%
	AGENTE					0	0,0%
	SLP	51	8			59	9,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>430</b>	<b>657</b>	<b>100,0%</b>
<b>PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL</b>		<b>27%</b>	<b>33%</b>	<b>1%</b>	<b>29%</b>	<b>27%</b>	
<b>TOTAL TRÁMITES MASVI - 2013</b>	OFICIAL	181	31	50	138	400	16,6%
	SUBOFICIAL	355	84	83	1363	1885	78,0%
	AGENTE	1	0	0	1	2	0,1%
	SLP	114	15	0	0	129	5,3%
	<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>130</b>	<b>133</b>	<b>1.502</b>	<b>2.416</b>	<b>100,0%</b>
<b>%</b>		<b>26,9%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,5%</b>	<b>62,2%</b>	<b>100,0%</b>	

Tabla N° 11: Trámites MASVI  
Fuente Estadísticas – Oficina Asesora de Planeación

<sup>1</sup> Incluye el trámite del valor total que ostenta el afiliado en su cuenta individual en el momento en que accede a este modelo de atención (ahorro, cesantías, intereses y excedentes financieros).



35

**36**

## 2.5.2 Fondo de Solidaridad

- El Fondo de Solidaridad, creado por el Artículo 9 de la Ley 973 de 2005, tiene como objetivo otorgar solución de vivienda a beneficiarios de afiliados fallecidos o a aquellos que por actos del servicio o fuera de él, tengan alguna discapacidad psicofísica.
- Con el objeto de cumplir la meta de 1.100 nuevos beneficiarios para la vigencia 2013, se realizaron dos convocatorias mediante las cuales se llegó a la cifra de 1.876 postulados para el proceso de otorgamiento de vivienda a través del modelo Fondo de Solidaridad y Proyectos Especiales de Solución de Vivienda, y se alcanzó el objetivo trazado, así:

Convocatoria	Beneficiarios	Resolución
Décima convocatoria Modelo Fondo de Solidaridad y octava Modelo Proyectos Especiales de Solución de Vivienda.	620	227 de 11 de junio de 2013
Décima primera convocatoria Modelo Fondo de Solidaridad y novena Modelo Proyectos Especiales de Solución de Vivienda.	480	528 de 04 de diciembre de 2013

Tabla N° 12: Convocatorias 2013

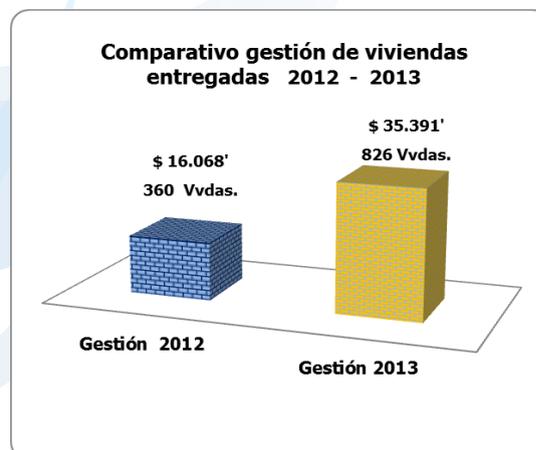
Fuente: Proceso de Mercadeo – Fondo de Solidaridad

- De conformidad con el proceso de otorgamiento de soluciones de vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad, en el año 2013 se llevó a cabo la entrega de 826 viviendas con acabados y adecuaciones para discapacidad, en Soacha, Cúcuta, Buga, Armenia y Espinal, a beneficiarios de las categorías Oficial, Suboficial o Nivel ejecutivo, Agente y Soldado Profesional, con una inversión de \$35.391 millones, en diez proyectos distintos.

Asimismo, se destaca que para la entrega de estas soluciones de vivienda se realizaron 12 ceremonias de reconocimiento a los beneficiarios del Fondo de Solidaridad, en las cuales, además de lo relacionado con la entrega material, se gestionó la escrituración de las viviendas, la logística de transporte, el hotel, la alimentación y se coordinó lo relacionado con la asistencia de los beneficiarios a dichas ceremonias.

Para la categoría Soldados y Agentes se logró la aprobación del incremento del valor de la vivienda para la vigencia 2014 por encima del IPC.

Las entregas de viviendas del año 2013 presentaron un aumento considerable en comparación con la vigencia anterior, mostrando un aumento de más del 129%, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica N° 11: Viviendas entregadas por el Fondo Solidaridad  
Fuente: Proceso de Mercadeo de Vivienda

- **Giro de recursos**

Mediante la modalidad de giro de recursos se facilitó el acceso a 344 soluciones de vivienda por valor de \$6.464 millones, como se muestra a continuación:

(Millones \$)

Año - 2013		
Categoría	Trámites de pago	Valor Desembolsado
Oficial	5	\$ 135
Suboficial – Nivel Ejecutivo	111	\$ 2.272
SLP – IMP - Agente	228	\$ 4.057
<b>Total general</b>	<b>344</b>	<b>\$ 6.464</b>

Tabla N° 13: Giros de recursos  
Fuente: Proceso de Mercadeo – Fondo de Solidaridad

- **Viviendas contratadas**

En el año 2013 se realizó la contratación de 809 viviendas por un valor de \$36.586 millones, en 14 proyectos del país.

### 2.5.3 Mercadeo

A mediados del año 2013, el grupo de promoción y mercadeo desarrolló la estrategia y realizó campañas del modelo MASVI, ahora también para vivienda usada. Se puede apreciar que se superó en un 68% la meta de 1435 soluciones de vivienda.

Por otra parte, se consiguió la primera donación de 2.580 elementos hecha por Philips Colombiana S.A.S al Fondo de Solidaridad, por un valor de más de \$44 millones. De estos elementos ya se han entregado 1.686 a los beneficiarios del Fondo de Solidaridad.

Asimismo, con el apoyo de las Oficinas de Enlace de la FFMM y de Policía, se logró un incremento del 22% en afiliados atendidos con respecto a 2012, y un 6% de Unidades Militares y de Policía visitadas.



Gráfica N° 12: Afiliados atendidos por los enlaces  
Fuente: Proceso de Mercadeo de Vivienda





#### 2.5.4 Proyecto Ciudadela

Durante la vigencia 2013 se logró la estructuración técnica, jurídica y financiera del proyecto tipo ciudadela La Cordialidad, a nivel de anteproyecto. El resultado obtenido dentro de ese proceso fue la definición de la composición urbanística del proyecto, es decir, las vías, zonas privadas, zonas de cesión, zonas verdes y de espacio público, los trazados de las redes de servicios públicos, los tipos de materiales que se utilizarán en su construcción, entre otros.

Desde el punto de vista de aprovechamiento del suelo en relación con su uso, establecido así en el Decreto de Adopción del Plan Parcial Cordialidad – Circunvalar, se obtuvo el diseño de las soluciones de vivienda que se pretende implantar allí: viviendas de tipo unifamiliar, multifamiliar y bifamiliar. Esta última tiene un diseño específico que la hace funcional para personas con discapacidad.

Se logró que la Curaduría Urbana No. 1 de Barranquilla expidiera la Licencia Urbanística, la cual se constituye en la autorización previa para ejecutar las obras de infraestructura en el predio donde se construirá el proyecto tipo ciudadela La Cordialidad, a través de las cuales se podrá dotar de servicios públicos domiciliarios las futuras edificaciones que allí se implanten.

- Conforme a lo citado anteriormente, resta adelantar los estudios técnicos, financieros y jurídicos de detalle de la ciudadela La Cordialidad, que permitan que la estructuración pase del nivel de anteproyecto logrado en 2013 a uno de proyecto final, generando así la documentación e información necesarias para poder adelantar la construcción de las viviendas, previa solicitud, aprobación y obtención de la licencia de construcción del proyecto y/o de la etapa.

#### 2.5.5 Informe Técnico de Vivienda

**Inscripción de firmas constructoras, inmobiliarias y promotoras de vivienda nueva y usada:** durante el año 2013 se realizaron cada mes el estudio y el análisis financiero de un promedio 60 constructoras, inmobiliarias y promotoras, de las cuales, para cierre de año, se mantuvieron inscritas y se ingresaron debidamente en el sistema 155.

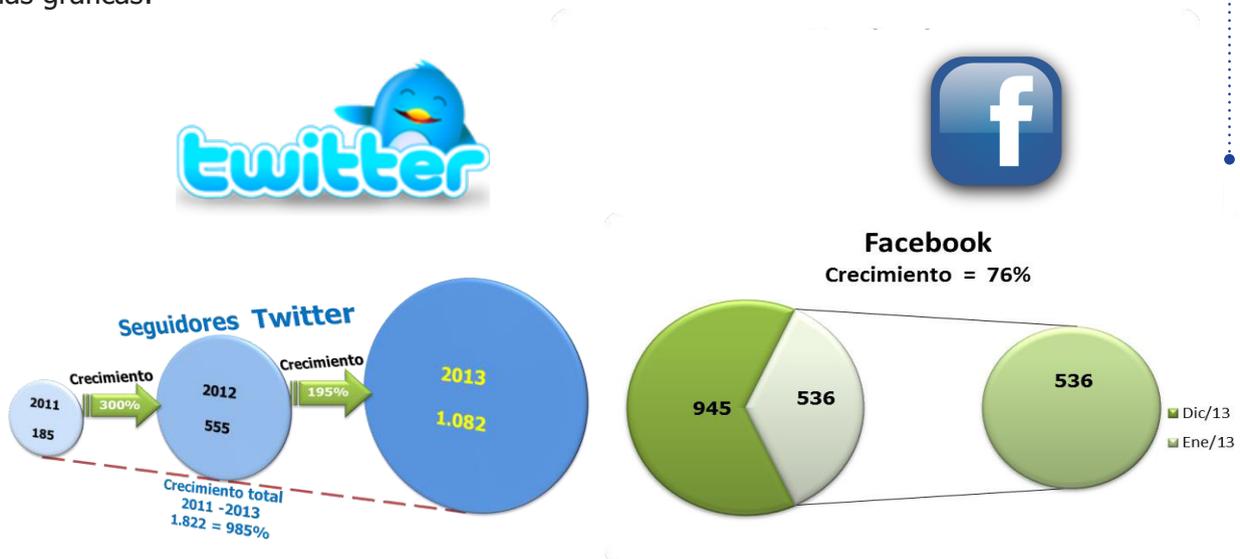
Igualmente, se hizo la verificación y el estudio de la documentación de un promedio de 33 proyectos trimestralmente para registro en la Entidad, de acuerdo con la normatividad y los procedimientos establecidos para el efecto, de los cuales se promocionó durante 2013 un promedio de 132, con un valor menor o igual a \$250 millones, y 17 proyectos en página web, con un valor mayor a los \$250 millones.

#### 2.5.6 Comunicaciones

El Grupo de Comunicaciones se encargó del manejo publicitario de medios institucionales y privados, redes sociales, página web, impresos y comunicaciones internas. Durante 2013 se destacaron las siguientes actividades:

- Actualización de la Intranet

- Rediseño y seguimiento del nuevo portal web CAPROVIMPO (ubicación links, contenidos, lineamientos de Gobierno en Línea)
- Implementación y aplicación de contenidos multimedia en el aplicativo SCALA, digiturno del primer piso y de los puntos de atención
- Realización de un video institucional
- Elaboración de los impresos institucionales tales como Revista Notivienda, Guía del Afiliado, Revista Institucional CAPROVIMPO, Boletín Afiliado al Día, Cartilla SAC y Boletín Nuestro Espacio CAPROVIMPO
- Se registraron crecimientos importantes en las redes sociales, como se puede observar en las gráficas:



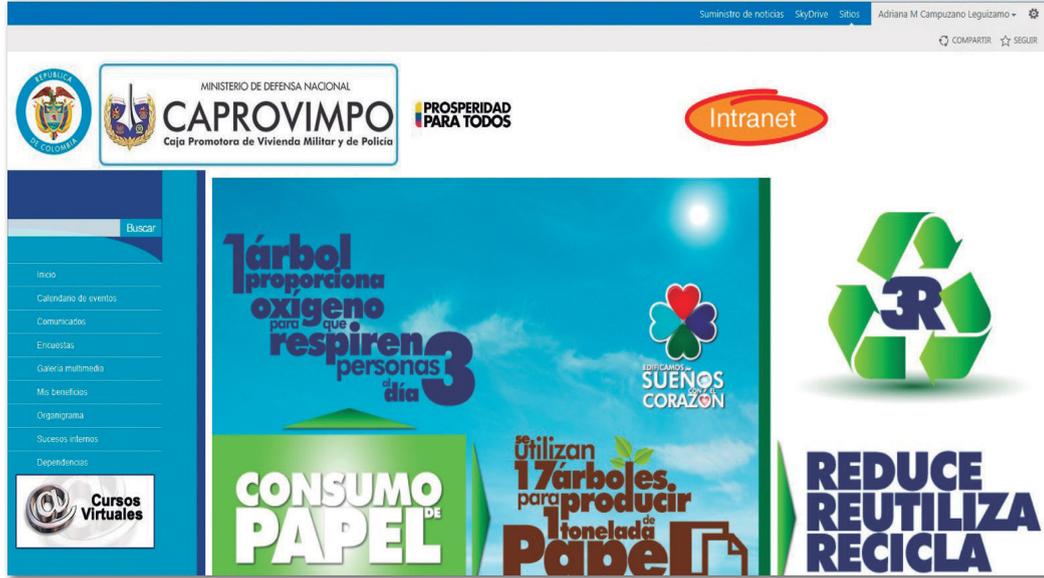
Gráfica N° 13: Redes sociales  
Fuente: Proceso de Mercadeo de Vivienda

**PROSPERIDAD PARA TODOS**  
**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**CAPROVIMPO**  
 Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía  
 BIENESTAR Y EXCELENCIA

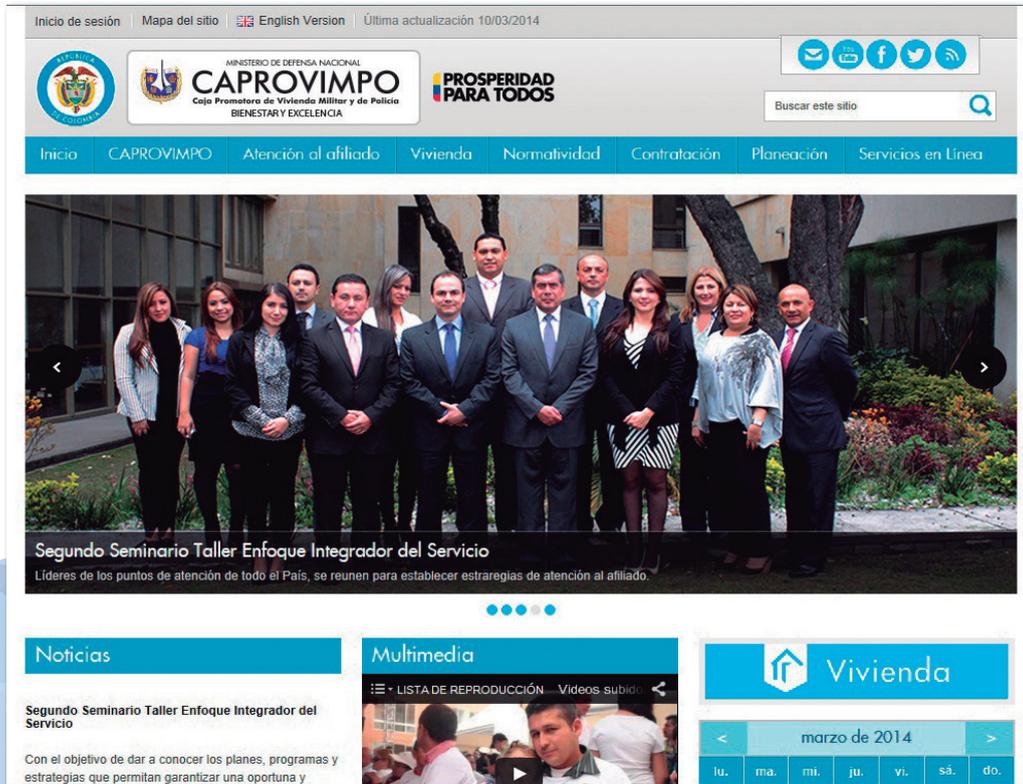
MÓDULO	TURNOS
17	650
2	100
8	20
10	50
5	150

[www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co)  
[youtube.com/caprovimpo](http://youtube.com/caprovimpo)  
[twitter.com/CAPROVIMPO](http://twitter.com/CAPROVIMPO)  
[facebook.com/Caprovimpo](http://facebook.com/Caprovimpo)

Aplicativo SCALA, digiturno del primer piso y de los puntos de atención



Actualización de la Intranet



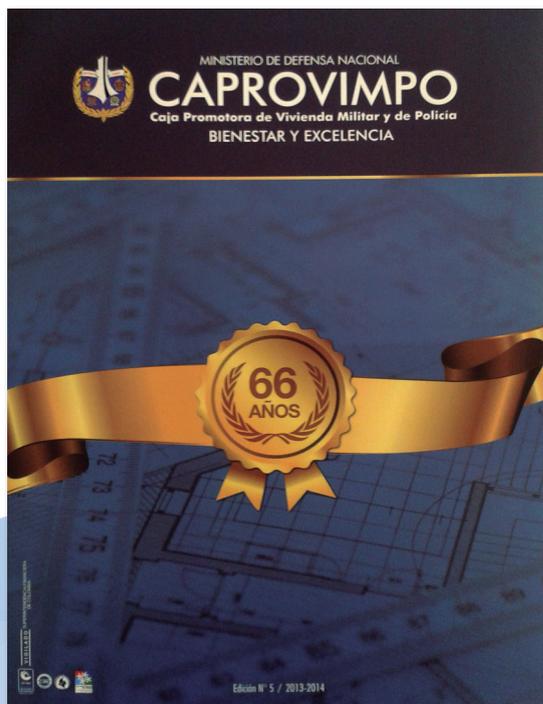
Rediseño Portal Web



Boletín "Nuestro Espacio CAPROVIMPO"



Guía del Afiliado



Revista Institucional

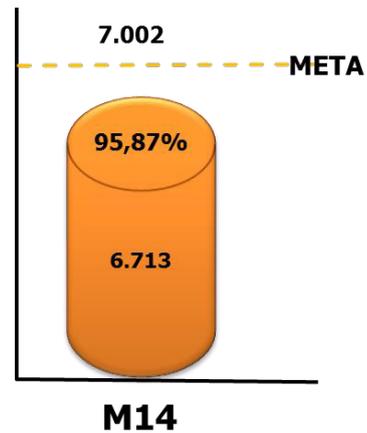


Revista Notivivienda



## 2.6 RECONOCIMIENTO DE SUBSIDIO Y APOYO FINANCIERO

En busca de prestar un mejor servicio a nuestros afiliados que han cumplido con los requisitos para el reconocimiento del subsidio, se disminuyó el tiempo del trámite de manera progresiva, logrando, al IV trimestre, realizarlo en tres días, lo que contribuyó a aumentar la satisfacción del afiliado y mejorar la imagen de la Entidad. Esta disminución del tiempo permitió tramitar en 2013 6,713 subsidios, equivalentes al 95,87% respecto a la meta de 7.002.



Subsidios para compra de vivienda





**3. PROCESOS DE APOYO**

### 3.1 GESTIÓN JURÍDICA

El proceso de apoyo de Gestión Jurídica asesoró y brindó en forma oportuna y efectiva la asesoría jurídica y el soporte legal y extrajudicial en defensa de la Entidad:

- Se hizo depuración de carpetas por gestión judicial en materia de procesos ejecutivos y se están solicitando conciliaciones prejudiciales tendientes a la reactivación de estos procesos.
- Se elaboró la guía de políticas y prevención del daño antijurídico de la Entidad y se expidió la Resolución No. 346 del 28 de agosto de 2013 "Por la cual se actualiza el reglamento del Comité de Conciliaciones y Defensa Judicial de CAPROVIMPO".
- Mediante seguimiento interno de la oficina Asesora Jurídica se determinaron la cantidad y el estado de los procesos a cargo de los abogados de la misma.
- Se unificaron criterios con el equipo de abogados para la defensa judicial de la Entidad.
- Se elaboró el instructivo para el seguimiento y control de los procesos judiciales por parte de los abogados y el Jefe de la Oficina.
- Durante la vigencia 2013 se sustanciaron 17 conceptos por temas tales como donaciones, inembargabilidad, levantamiento de cláusula resolutoria, escrituración a terceros y fondo de solidaridad.

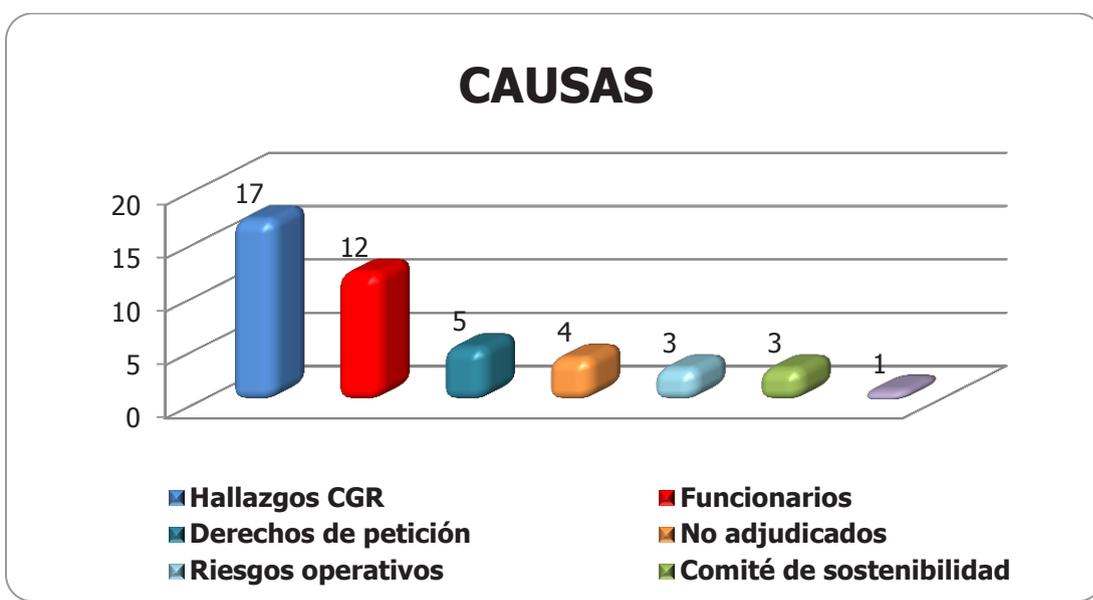
### 3.2 GESTIÓN DISCIPLINARIA

El proceso de Gestión Disciplinaria, cuyo objetivo es brindar en forma oportuna y efectiva la prestación del ejercicio de la función disciplinaria desde el punto de vista de la prevención de faltas y de intervención, investigando en primera o única instancia, en cumplimiento al marco legal aplicable, cumplió con el desarrollo e impulso de la ejecución de las funciones jurídicas y administrativas que le son de su resorte.

Esta Unidad ha tomado medidas para culturizar a los funcionarios y dependencias, recordándoles la importancia del cumplimiento de los términos, que procesalmente son de carácter PERENTORIO, a fin de proceder con las correspondientes calificaciones de los procesos disciplinarios dentro del término legal. Para la vigencia 2013 se evaluaron 54 procesos, cumpliendo con los términos procesales de diferentes actuaciones disciplinarias como:

- ✓ Calificación apertura de investigación disciplinaria
- ✓ Pliego de cargos
- ✓ Fallos: Absolutorio o Sancionatorio
- ✓ Archivo

Del mismo modo, se trabajó en la identificación de causas de procesos disciplinarios, a fin de prevenir la materialización de nuevas aperturas o hechos por estas mismas causas. Al cierre de vigencia se encontraban abiertos 45 procesos disciplinarios, generados por las siguientes causas:



Gráfica Nº 14: Causas procesos disciplinarios  
Fuente: Proceso de Gestión Disciplinaria

### CAUSAS DE APERTURAS POR RIESGOS OPERATIVOS



Gráfica Nº 15: Causas apertura riesgos operativos  
Fuente: Proceso de Gestión Disciplinaria

Se continuó con el mejoramiento del seguimiento y control de la ejecución de los planes, programas, proyectos y las acciones relacionados con la gestión y el autocontrol de las actividades propias de esta Unidad, en especial la calificación de los procesos disciplinarios en menos tiempo del establecido legalmente.



Se dictaron capacitaciones relacionadas con el propósito y las generalidades de la Ley 734 de 2002 al nuevo personal vinculado, a fin de contar con servidores públicos éticos, de altas capacidades técnicas y profesionales. De igual forma, se trabajó en estrategias para implementar actividades preventivas y represivas que fortalezcan la función pública, disminuyendo el riesgo de vulneración de la Ley.

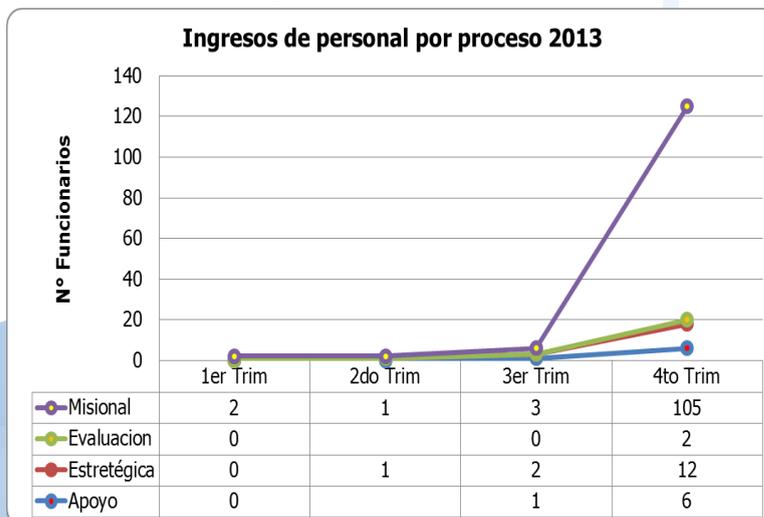
Los retos para el año 2014 constituyen un trabajo de insistencia en la prevención de faltas disciplinarias, enfocando las capacitaciones en los puntos críticos de riesgo, según el perfil, las competencias y el rol de los funcionarios capacitados y, consecuentemente con ello, seguir con el análisis de causas a fin de detectar en los procesos y en el personal posibles factores de riesgo que puedan llegar a tener incidencia disciplinaria, y, lo más importante, fomentar como base de la cultura organizacional los principios, los valores y el comportamiento ético superior en todas las actuaciones.

### 3.3 INFORME DE GESTIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO

Durante el año 2013, el Proceso de Talento Humano desarrolló sus actividades de conformidad con el Modelo de Gestión de Talento Humano basado en competencias, y el enfoque de los procesos de selección, vinculación e inducción, entre otros, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

#### 3.3.1 Selección y vinculación del personal

Con motivo de la expedición de los Decretos 1900 y 1901 de septiembre de 2013, a través de los cuales se modificaron la estructura organizacional y la planta de personal, se generó uno de los retos más grandes de los últimos años, al adelantarse una selección masiva, gestión orientada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



Gráfica N° 16: Ingreso de personal por proceso  
Fuente: Gestión del Talento Humano



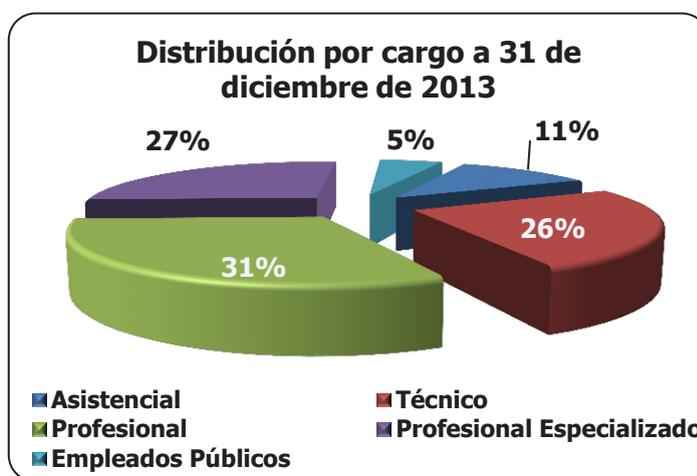
La reestructuración de la planta de personal permitió la vinculación de nuevos funcionarios, lo que se tradujo en el fortalecimiento de los procesos misionales, entre ellos los puntos de atención a nivel Nacional, a fin de brindar los servicios de la Entidad con personal directo, logrando una mayor eficiencia, control de la operación y la creación de empleos formales que, a su vez, generan un compromiso de dos vías: el funcionario con la institución, y esta, a su vez, se enfoca en la capacitación, el bienestar y desarrollo dentro de la organización.

### 3.3.2 Plan de inducción

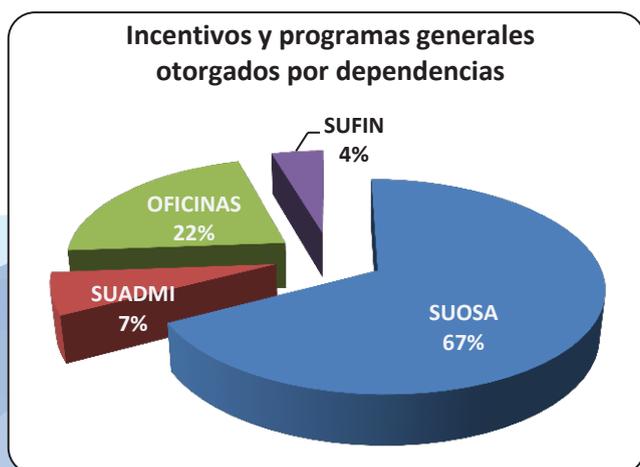
De conformidad con la vinculación de nuevos funcionarios, de practicantes y aprendices del SENA a la planta de personal se programaron 24 ciclos de inducción durante el año.

### 3.3.3 Gestión del desempeño

- La siguiente gráfica permite observar la distribución de la planta de personal por nivel, en donde se destaca que el 5% corresponde a empleados públicos de libre nombramiento y remoción y el 95% restante son trabajadores oficiales.



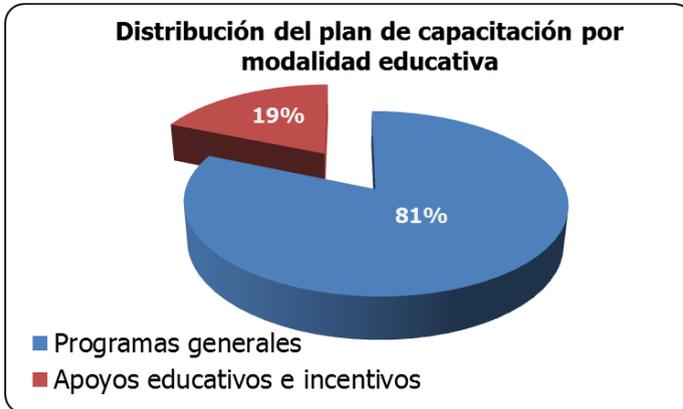
Gráfica N° 17: Distribución plan de capacitación  
Fuente: Gestión del Talento Humano



Gráfica N° 18: Incentivos y programas generales  
Fuente: Gestión del Talento Humano

### 3.3.4 Plan de formación y capacitación

De acuerdo con el Plan Estratégico de la Entidad, los planes y programas de las dependencias, y una vez identificadas las brechas individuales provenientes de la evaluación de desempeño, se formuló el plan de formación y capacitación, que se consolidó en dos aspectos: programas generales para el desempeño del trabajo individual o colectivo, y el plan de incentivos en pregrado, posgrado y maestrías.



Durante la vigencia 2013, la totalidad de los funcionarios se benefició con los distintos programas generales aplicables a la Caja.

Gráfica N° 19: Plan de capacitación  
Fuente: Gestión del Talento Humano

Por otra parte, se resalta que de manera semestral y de conformidad con el procedimiento establecido, se realizó la evaluación del desempeño en concordancia con las competencias establecidas para tal fin.

### 3.3.5 Plan de bienestar integral

Mediante el Plan de Bienestar se estableció un conjunto de programas y procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los funcionarios de la Entidad, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que propicien en el ambiente de trabajo condiciones que beneficien su desarrollo personal, la generación de actitudes favorables frente al servicio público, la cultura de servicio que privilegie la responsabilidad social, la ética administrativa y el mejoramiento continuo de la Entidad para el ejercicio de su función social. Asimismo, pretende elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del funcionario con el servicio de la Entidad.



Gráfica N° 20: Ejecución plan de bienestar  
Fuente: Gestión del Talento Humano

### 3.3.6 Plan de salud ocupacional y seguridad industrial

Durante la vigencia 2013 se llevaron a cabo los programas y las actividades establecidos en el programa de Salud Ocupacional tales como pausas activas, dirigidas a mejorar el estado de salud general y prevenir lesiones osteomusculares, vigilancia epidemiológica del ausentismo por enfermedad de interés ocupacional, análisis de riesgos a la salud y exámenes periódicos de salud para todo el personal.



PAUSAS ACTIVAS



**50**

<b>SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO</b>	Áreas protegidas: se brindó atención médica al personal que lo requirió en el año 2013, para un total de 38 funcionarios beneficiados.
	Exámenes médicos de ingreso y de retiro: se practicaron 150 exámenes médicos de ingreso, de acuerdo con la normatividad vigente.
	Según el cronograma de actividades, se ejecutaron las actividades programadas: pausas activas, capacitación al Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO, en temas como: reporte de accidentes de trabajo, investigación de accidentes de trabajo, inspecciones planeadas, capacitación a brigadistas en primeros auxilios, control del fuego, evacuación y rescate, actividades de promoción y prevención de la salud, y charlas a los funcionarios sobre el sistema general de riesgos laborales, actualización plan de emergencia y panorama de riesgos, capacitaciones, simulacro, riesgo psicolaboral, estudio de puestos de trabajo, desarrollados a través del programa PILO, programa de Prevención Integral de Lesiones Osteomusculares, y la semana de la salud.
<b>HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	Se llevaron a cabo mensualmente las reuniones de COPASO.
	Se realizó sensibilización en ergonomía y buenos hábitos en el puesto de trabajo.

### **3.3.7 Gestión de la cultura y el ambiente laboral**

La gestión de la cultura se realizó mediante campañas de sensibilización sobre las cuales se hizo énfasis en las reuniones mensuales presididas por el señor Gerente General que permitieron una comunicación organizacional efectiva, mecanismos de opinión y reflexión, principalmente en el fortalecimiento de las competencias y los valores, con énfasis en compromiso y plan de vida personal y profesional.

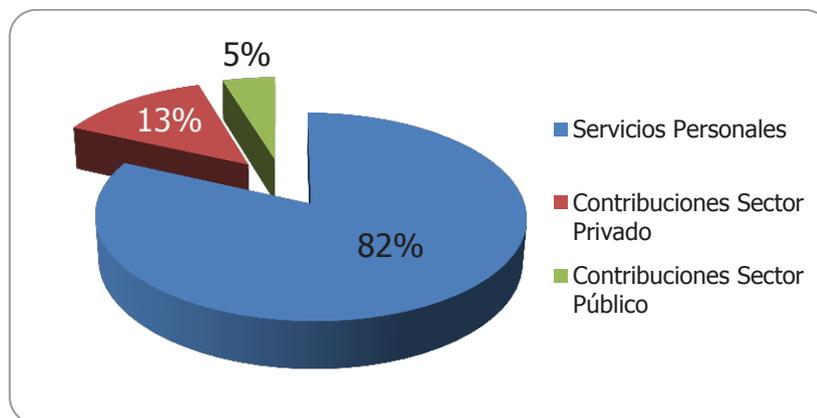
Se dictaron conferencias sobre valores institucionales, haciendo énfasis en el compromiso ético superior "Viviendo con responsabilidad", la comunicación asertiva y la filosofía del trabajo "Edificamos sueños con el corazón". Con el apoyo del Proceso de Mercadeo se diseñaron campañas de principios y valores, se elaboró el folleto Nuestro Espacio CAPROVIMPO; el Gerente General propició un día informativo al mes con todos los servidores públicos.

### 3.3.8 Clima organizacional

En el año 2013 se realizó la medición del clima organizacional, enfocándose en los siguientes ítems: orientación organizacional, imagen corporativa, comunicación estratégica, clientes externos, condiciones de trabajo, relaciones de equipo, profesionalismo y equilibrio, obteniendo de esta manera el 89% de puntuación general.

### 3.3.9 Gastos de personal

Para el año 2013 los gastos de personal ascendieron a la suma de \$11.157 millones, distribuidos en servicios personales, contribuciones de nómina sector privado y contribuciones de nómina sector público, con 264 funcionarios con corte a 31 de diciembre.



Gráfica N° 21: Gastos de personal  
Fuente: Proceso Gestión del Talento Humano

De acuerdo con el numeral 3 del Artículo 446 del Código de Comercio, los gastos en los que la Entidad incurrió durante el año 2013 por concepto de salarios, honorarios y viáticos para el personal Directivo de la Entidad, conformado por Gerente General, Subgerentes, Jefe de la Oficina de Control Interno y su Junta Directiva, ascendieron a la suma de \$684 millones.

Detalle	Millones \$
CAPROVIMPO	\$ 654
Honorarios Junta Directiva	\$ 30
<b>Total</b>	<b>\$684</b>



## 3.4 GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA

### 3.4.1 Organización

A nivel de organización, se mantuvieron los esquemas de seguridad, garantizando la protección de la información y el control del uso de Internet a nivel de dominio, controlando a nivel de los equipos de la Organización el uso de los dispositivos USB, aplicando políticas establecidas.

En la vigencia 2013 se realizaron pruebas del Plan de Continuidad de Negocio y se llevó a cabo el proceso de restauración de algunos sistemas críticos en el centro de cómputo alterno. De igual manera, se ejecutó el proceso de retorno de la información trabajada en el centro de cómputo alterno al centro de cómputo principal.

### 3.4.2 Tecnología

A nivel de tecnología, se gestionaron con los proveedores los componentes de software, asegurando que posean las actualizaciones de producto, actividad que es realizada de manera automática en las estaciones de trabajo de CAPROVIMPO, a través del servicio WSUS, mientras que en los servidores se realiza en forma manual y programada. Como tema de control, durante la vigencia 2013 se realizaron dos mantenimientos preventivos a los equipos de la Entidad.

Los procesos tienden a asegurar la disponibilidad de los servicios ofrecidos por Infraestructura; la medición se realiza a través de la herramienta SCOM, la cual permite monitorear los sistemas de información en temas de disponibilidad y capacidad.

### 3.4.3 Seguridad informática

Durante la vigencia 2013 se implementaron diferentes soluciones de seguridad informática como son:

- DLP: (Data Loss Prevention, por sus siglas en inglés), que es una solución de prevención de fuga de información.
- FIREWALL: (Cortafuegos), que es un dispositivo de control de acceso lógico.

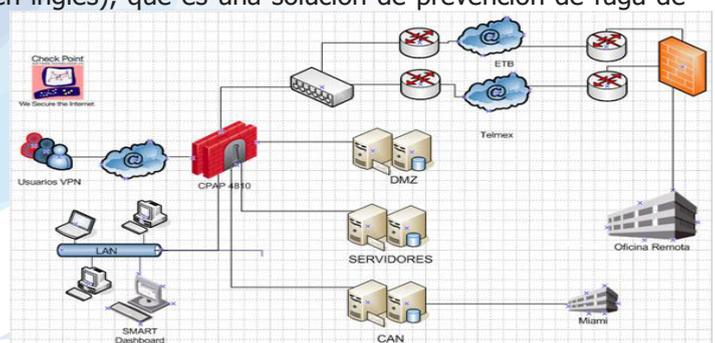


Ilustración N° 2: Flujo de seguridad informática  
Fuente: Gestión de Informática

- UTM: (Unified Threat Management, por sus siglas en inglés), que es un dispositivo que permite la gestión unificada de amenazas.

Con los dispositivos UTM se realizaron las instalaciones, configuraciones y la puesta en marcha de siete equipos Checkpoint 2210 en las ciudades de Cali, Medellín, B/quilla, B/manga, Ibagué, Cartagena y Bogotá (Venecia).

- IPS: (Intrusion Prevention System, por sus siglas en inglés), que es aquel que ejerce el control de acceso en una red informática para proteger contra ataques y abusos los sistemas computacionales.
- NAC: (Network Access Control, por sus siglas en inglés), es el que permite mitigar ataques de día cero, refuerzo de políticas de seguridad, administración de acceso e identidad.
- PGP: (Pretty Good Privacy, por sus siglas en inglés), es un Software de cifrado de archivos compartidos y cifrado de cualquier tipo de información que viaje a través de las redes Lan y Wan.

Asimismo, en cumplimiento a la Circular 052 de 2007, numeral 4.10, se realizó el aseguramiento de la plataforma tecnológica de CAPROVIMPO, para la prestación de nuevos servicios de acceso electrónico a través del portal.

#### **3.4.4 Sistemas de Información**

La gestión realizada con el grupo de sistemas de información apoya los servicios en el Portal Transaccional, lo cual permite agilizar los trámites y garantizar el acceso a múltiples servicios, evitando desplazamientos a nuestros afiliados y brindando información confiable y segura.

En el Sistema de Información de Aportes y Afiliados (GA2) se desarrollaron diversas actividades correspondientes al soporte y mantenimiento, con el fin de fortalecer su funcionalidad. En el sistema de información Folium se dio inicio a la implementación de los kioscos en la sede principal CAN, CENOP, y se continuó con la implementación en Tolemaida y Larandia.

#### **3.4.5 Renovación de infraestructura tecnológica**

Se realizaron las siguientes actividades con miras al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica:

- Se suministraron 206 equipos de cómputo con el fin de apoyar el proceso de reestructuración de la Entidad.
- Con el fin de mejorar la gestión de incidentes de la mesa de ayuda se encuentra en proceso de implementación la herramienta System Center Services Manager 2012, que será puesta en producción durante el primer trimestre de 2014, una vez se haya capacitado a los usuarios finales.
- Se realizaron los simulacros correspondientes al Plan de Continuidad del Negocio, dando así cumplimiento a lo estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia.





### 3.4.6 Información estadística

- La Oficina Asesora de Informática, dentro de la planeación de proyectos vs ejecución presupuestal y mediante el ajuste a los contratos y anexando a ellos el Acuerdo de Niveles de Servicio, logró un ahorro por \$1.283 millones en la adjudicación y modificación de proyectos de T.I., sumado a la mejora en la calidad de los servicios.
- En cuanto al **Apoyo en proyectos**, la Oficina ha velado por la correcta ejecución de los contratos a su cargo, cumpliendo con labores tanto de supervisores como de líderes técnicos y, a la vez, generando nuevas implementaciones y mejoras a la red de comunicaciones y a la infraestructura de la Entidad tales como segmentación de la red y consolidación del entorno de virtualización de los servidores. Se dio apoyo a 32 proyectos, se supervisaron 16 contratos.
- Para medir la disponibilidad de los canales de comunicación a nivel Lan y Wan, la Oficina Asesora de Informática **monitorea los canales de comunicación** por medio de la herramienta ORION, la cual permite medir los tiempos y alertar sobre una posible falla en la comunicación hacia los puntos de atención.
- Mediante la herramienta SCOM, la Oficina Asesora de Informática realizó el monitoreo sobre la **disponibilidad de los sistemas de información críticos**, dando cumplimiento así al plan de acción institucional y a los acuerdos de niveles de servicio.

### 3.5 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Durante la vigencia 2013 el Grupo de Contratación realizó contratos con personas naturales y jurídicas, bajo las modalidades de contratación directa, contratos inferiores a 100 SMLMV, solicitudes privadas de ofertas, solicitudes públicas de ofertas y convenios interadministrativos, a fin de brindar el soporte necesario para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

A continuación se destacan los aspectos más representativos del proceso:

- Modificación de la caracterización del proceso de Gestión de Contratación con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.
- Verificación de los documentos que se requieren para los procesos contractuales, ajustando los formatos y la tabla de retención documental del Proceso de Gestión de Contratación.
- Implementación de formatos de seguimiento y control del proceso de gestión de contratación.
- Se actualizó el Plan de Acción con el replanteamiento de los indicadores y se realizó un seguimiento exhaustivo a cada una de las variables que le apuntan al resultado y al cumplimiento de los mismos.



- Se redujo notablemente el tiempo de notificación a los supervisores de los contratos.
- Como parte de la administración por objetivos y del BSC, se implementó la actualización del Manual Interno de Contratación, el cual fue adoptado por la Gerencia General el 15 de noviembre de 2013.
- Se presentaron oportunamente los informes correspondientes a Plan de Acción, Austeridad, SIRECI, Plan de Contratación, entre otros.
- Se efectuaron los avances correspondientes al Plan de Mejoramiento por Procesos.
- Se actualizó la información de los contratistas de la Caja en la plataforma del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP.
- Se depuró el Plan de Contratación 2012 y se realizó el respectivo seguimiento con cada uno de los responsables.
- Con la participación de la Gerencia General, Subgerentes y Jefes de Oficina se consolidaron las necesidades de contratación para el 2014.
- Contratos Liquidados en la vigencia 2013: (comparativo vigencias 2012/2013).

<b>VIGENCIA</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>TOTAL</b>
Gestión Año 2012	17	42	6	0	<b>65</b>
Gestión Año 2013	5	20	83	12	<b>120</b>

Tabla N° 14: Contratos liquidados  
Fuente: Proceso Gestión de Contratación

### 3.6 GESTIÓN DOCUMENTAL

Como proceso de apoyo dentro del Sistema Integrado de Gestión de CAPROVIMPO se han gestionado las macroactividades, las tablas de retención documental, la administración, recepción, distribución, consulta y conservación final de los documentos. De acuerdo con lo anterior, a continuación se relacionan las actividades desarrolladas por dicho proceso en 2013.

- Mediante el sistema de información Folium se radicaron y distribuyeron 146.653 documentos recibidos, desde la ventanilla de correspondencia en la sede principal a las diferentes dependencias.
- Asimismo, por el sistema Folium, se radicaron y enviaron 94.595 documentos producidos por las diferentes dependencias de la Entidad.
- Digitalización de 1.222.330 imágenes.



56

- Gestión Documental ofreció el servicio de consulta y préstamo de documentos a los funcionarios de CAPROVIMPO, como custodio y responsable de la documentación del archivo central e histórico.
- De igual manera, se realizaron consultas especializadas conocidas como seguimientos, las cuales se refieren a búsqueda específica de la información, ya sea de un afiliado o un proyecto, entre otros, para así atender los requerimientos de los solicitantes. El consolidado de solicitudes de 2013 corresponde a un total de 5.885 consultas y seguimientos atendidos.
- Se efectuó la transferencia documental primaria, es decir, del archivo de gestión de las dependencias al archivo central. En 2013 se recibió un total de 137 cajas.
- Se tomaron las acciones correctivas y se realizaron las actividades relacionadas con el plan de mejoramiento del hallazgo de auditoría externa de calidad, mediante el acompañamiento y seguimiento a los procesos de la Entidad, correspondientes al manejo pertinente para subsanar la no conformidad detectada en 2013, dando como resultado el cierre de la misma una vez ICONTEC determinó la eficacia.
- En cuanto al gestor documental de la Entidad, se brindaron las capacitaciones pertinentes y se coordinaron con el proveedor los ajustes correspondientes.
- En cuanto a las Tablas de Retención Documental – TRD, se realizó la actualización y retroalimentación a 47 dependencias en la sede principal y los nueve puntos de atención.
- Se retroalimentó a todo el personal sobre el nuevo procedimiento y la guía correspondiente a la organización de archivos de gestión.

### 3.7 SERVICIOS GENERALES

Para la vigencia 2013 se brindó el apoyo y soporte correspondiente, dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), los cuales se condensan en las siguientes actividades:

- Se inició la instalación del ascensor para la sede principal, se remodelaron los baños y se inició la implementación del sistema de circuito cerrado de televisión CCTV.
- Del mismo modo, se continuó con la remodelación de la guardia, el auditorio y el sótano.
- En atención a las políticas de la Gerencia General, se logró la optimización de recursos, en especial los seguros y la papelería.
- Se cotejó el inventario de elementos de responsabilidad fiscal que cada funcionario y contratista de la Entidad tiene a su cargo, soportado con acta firmada y garantizando un inventario actualizado a cierre de vigencia, 31 de diciembre de 2013.

A diciembre 31 de 2013 el inventario general de activos fijos reflejó un total de 6.966 elementos relacionados en el inventario, por un valor equivalente a \$27.042 millones.

El inventario general de activos fijos a 31 de diciembre de 2013 se representa en:

DETALLE	Cantidad	Millones \$
Valor inventario general a 31 de diciembre de 2013		27.042
Variación mensual compra activos fijos		898
Elementos inventariados, administrados y custodiados	6.966	



### 3.8 PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

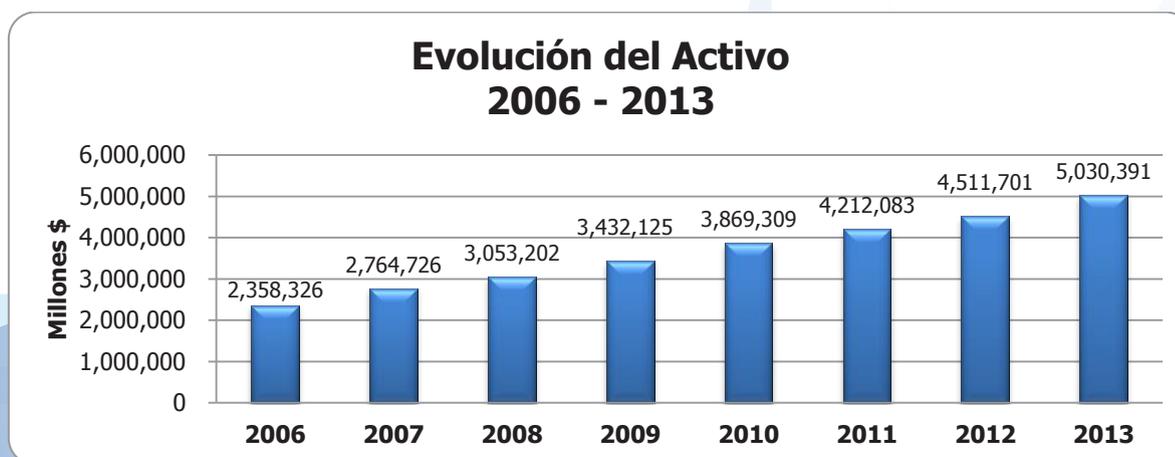
Las siguientes actividades se desarrollaron en razón a la gestión oportuna y efectiva de los recursos financieros, presupuestales, contables, la cartera hipotecaria y la realización de los pagos, en cumplimiento de lo establecido en la vigencia, así:

#### 3.8.1 Balance General

A 31 de diciembre de 2013 los Activos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendían a la suma de \$5.030.391 millones, con una variación del 11%, que equivale a \$518.690 millones respecto al año 2012, lo cual obedece principalmente a la gestión del portafolio de inversiones.

El activo más representativo es el portafolio de inversiones, que a 31 de diciembre de 2013 ascendía a la suma de \$4.639.007 millones, con una variación del 12% frente a diciembre del año 2012.

En la siguiente gráfica se puede observar la evolución de los activos desde el año 2006 hasta el año 2013, la cual representa un incremento del 113%.



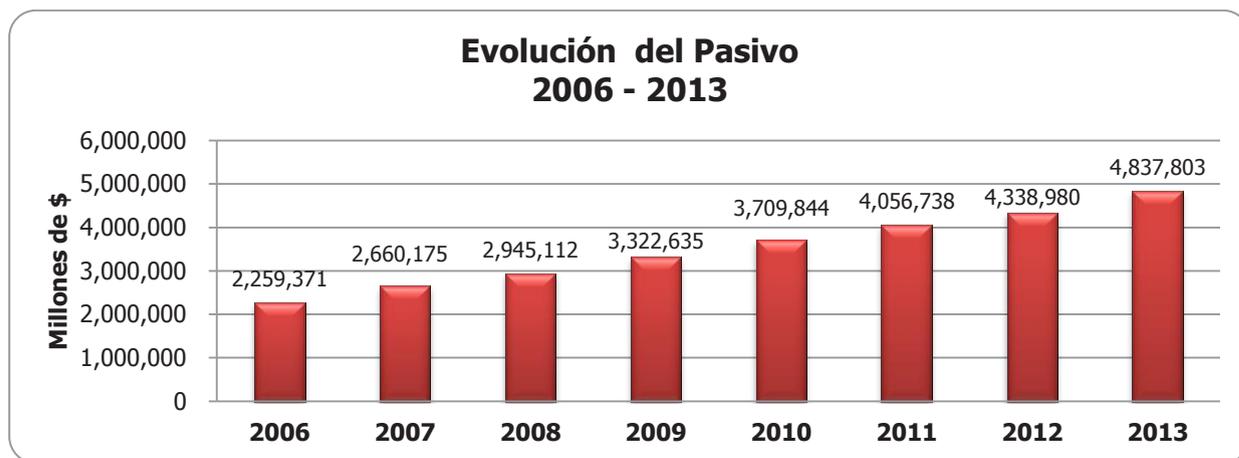
Gráfica N° 22: Evolución del activo  
Fuente: Gestión Financiera

A diciembre 31 de 2013 el pasivo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendía a la suma de \$4'837.803 millones, con una variación del 11%, equivalente a \$498.823 millones, respecto a diciembre del año 2012.



En el pasivo, 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 2013 ascendía a \$3'818.109 millones, con una variación del 11,7 % frente a diciembre del año 2012, lo cual obedece a aportes de nuevos afiliados y al reconocimiento de intereses a las cuentas individuales.

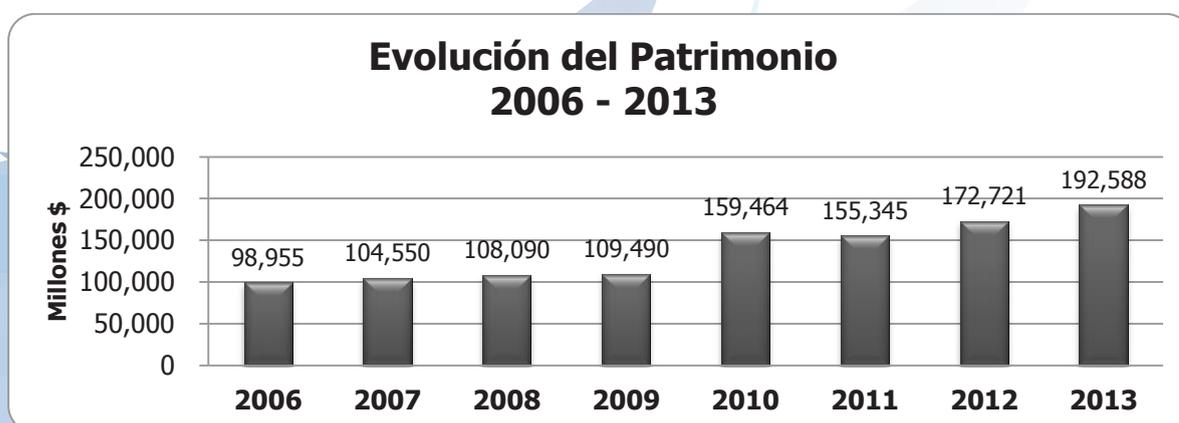
En la siguiente gráfica se puede observar la evolución de los pasivos desde el año 2006 al año 2013, la cual representa un incremento del 114%.



Gráfica N° 23: Evolución del pasivo  
Fuente: Gestión Financiera

A diciembre 31 de 2013, el patrimonio de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendía a \$192.588.millones, presentando una variación positiva del 11,5%, frente a diciembre del año 2012.

En la siguiente gráfica se puede observar la evolución del patrimonio desde el año 2006 al año 2013, la cual representa un incremento del 94,62% en lo corrido de los 8 años.



Gráfica N° 24: Evolución del patrimonio  
Fuente: Gestión Financiera



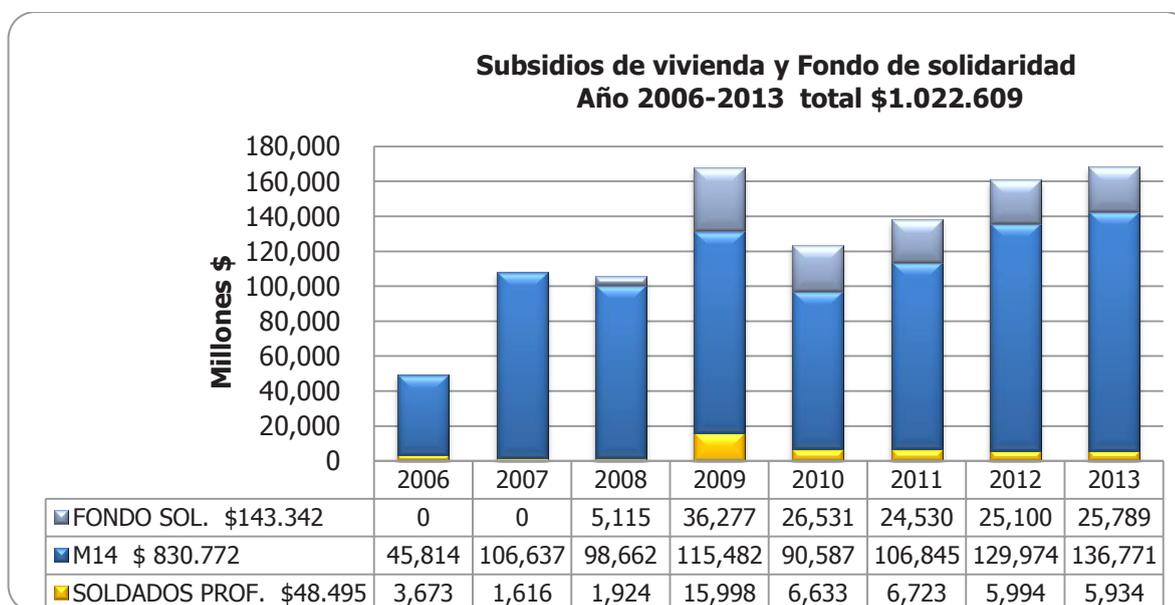
### 3.8.2 Estado de Resultados

**Ingresos:** de acuerdo con el estado de resultados, los ingresos operacionales a diciembre 31 de 2013 ascendían a la suma de \$297.851 millones, con una variación negativa del 7%, equivalente a \$22.850 millones, respecto a diciembre del año 2012.

**Gastos:** a 31 de diciembre de 2013, la Entidad reconoció intereses a las cuentas individuales de los afiliados por la suma de \$60.707 millones, de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), lo cual actualiza el poder adquisitivo de los aportes de los afiliados y mejora la capacidad de compra para la solución de vivienda.

**Utilidad operacional:** la utilidad operacional para el año 2013, antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones, ascendió a la suma de \$175.673 millones, con una variación del 7% con relación al año 2012, que fue de \$164.095 millones.

**Provisión de recursos:** de la utilidad operacional del año 2013 se provisionó la suma de \$168.494 millones para construir los subsidios de vivienda y financiar el modelo Fondo de Solidaridad. Desde el año 2006 hasta el 31 de diciembre de 2013 CAPROVIMPO ha logrado provisionar la suma de \$1.022.609 millones.



Gráfica N° 25: Subsidios de vivienda  
Fuente: Gestión Financiera

### 3.8.3 Presupuesto de Ingresos

Para la vigencia 2013 se programó un presupuesto de ingresos por la suma de \$1.019.616 millones, más una disponibilidad inicial de \$1.417.382 millones, para un total de \$2.436.998 millones, con una ejecución del 108.14%, equivalente a \$1.102.612 millones, como puede observarse en la siguiente tabla:

Millones \$

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO 2013	RECAUDOS A DICIEMBRE	% DE EJECUCIÓN
<b>DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>1,417,382</b>		
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>1,019,003</b>	<b>1,102,395</b>	<b>108</b>
APORTES AFILIADOS	744,255	849,880	114
APORTES FONDO DE SOLIDARIDAD	7,740	8,504	110
SUBSIDIOS DE VIVIENDA	178,011	199,554	112
VENTA DE SERVICIOS	2,350	2,510	107
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	86,647	*	48
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	<b>613</b>	<b>217</b>	<b>35</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,019,616</b>	<b>1,102,612</b>	<b>108</b>
<b>TOTAL INGRESOS MÁS DIPONIBILIDAD INICIAL</b>	<b>2,436,998</b>		

\* Los rendimientos financieros causados a 31-Dic-2013, ascienden a la suma de \$293.284 millones

Tabla N° 15: Presupuesto de Ingresos  
Fuente: Gestión Financiera

### 3.8.4 Presupuesto de Gastos y de Inversión

Para la vigencia 2013 se programó un presupuesto de gastos y de inversión por la suma de \$1.204.468 millones, más una disponibilidad final de \$1.232.430 millones, para un total de \$2.436.998 millones, con una ejecución del 91,13%, equivalente a \$1.097.670 millones, como puede observarse en la siguiente Tabla:

Millones \$

TOTAL EJECUCIÓN	PRESUPUESTO 2013	COMPROMISOS DICIEMBRE	% DE EJECUCIÓN
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>58,690</b>	<b>33,380</b>	<b>57</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	33,601	23,116	69
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	25,089	10,264	41
<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN</b>	<b>1,145,778</b>	<b>1,064,290</b>	<b>93</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>1,204,468</b>	<b>1,097,670</b>	<b>91</b>
DISPONIBILIDAD FINAL	1,232,530		
<b>TOTAL PRESUPUESTO MÁS DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<b>2,436,998</b>		

Tabla N° 16: Presupuesto gastos de inversión  
Fuente: Gestión Financiera

Cabe resaltar que, producto de la buena gestión y la eficiencia administrativa, se optimizaron recursos por más de \$21.000 millones.



**4. PROCESOS DE EVALUACIÓN**



## 4.1 AUDITORÍA Y CONTROL

La siguiente es la gestión de la Oficina de Control Interno en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013:

### 4.1.1 Programa de auditorías

Dentro del rol de evaluación, la Oficina de Control Interno realizó 48 Auditorías de Gestión durante la vigencia. Las auditorías se practicaron de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, y los resultados de las mismas fueron informados a la Gerencia General, al Comité de Auditoría, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y a los líderes de procesos. Estos resultados permitieron diseñar e implementar planes de mejoramiento por proceso que corrigieron desviaciones en los procesos de la Entidad identificadas por la OFCIN.

Las auditorías fueron programadas de acuerdo con el análisis y entendimiento del negocio, y la ejecución por procesos fue así:



Gráfica N° 26: Auditorías ejecutadas por proceso – 2013  
Fuente: Proceso de Evaluación y Control

### 4.1.2 Informes entes internos y externos

La Oficina de Control Interno es un componente dinamizador del Sistema de Control Interno; así las cosas, facilita los requerimientos de los entes externos y recibe la información que

reportan los procesos de la Entidad, con lo cual se verifica el rol de facilitar el flujo de información en CAPROVIMPO, interna y externamente.

En ese sentido, y conforme a la regulación expedida por los entes externos respecto de la forma como estas dependencias deben presentar la información, la Oficina de Control Interno preparó, evaluó y presentó durante la vigencia 2013, 114 informes, así:



Gráfica N° 27: Número de informes reportados  
Fuente: Proceso de Auditoría y Control

Asimismo, la Oficina de Control Interno cumplió un papel fundamental por cuanto sirvió como puente entre CAPROVIMPO y los entes externos, efectuando las verificaciones pertinentes a la información para garantizar la calidad de la misma y la seguridad razonable de las cifras.

MODALIDAD	ENTE DE CONTROL	NÚMERO DE INFORMES
Externo	Contaduría General de la Nación	1
Externo	Cámara de Representantes	1
Externo	Dirección Nacional de Derechos de Autor	1
Interno	Comité de Auditoría de CAPROVIMPO	2
Externo	Ministerio de Justicia y del Derecho	2
Externo	Departamento Administrativo de la Funcion Pública	4
Interno	Oficina Asesora de Planeación de CAPROVIMPO	5
Externo	Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa GSED	6
Externo	Página WEB de CAPROVIMPO	6
Externo	Presidencia de la República	6
Externo	Contraloría General de la República	7
Interno	Junta Directiva CAPROVIMPO	13
Interno	Gerencia General CAPROVIMPO	18
Externo	Ministerio de Defensa Nacional	30
Interno	Informe de Austeridad en el Gasto Mensual	12
<b>TOTAL INFORMES</b>		<b>114</b>

Tabla N° 17: Tipos de informes presentados  
Fuente: Oficina de Control Interno





### 4.1.3 Auditorías de la calidad

La Oficina de Control Interno planeó, diseñó, coordinó y ejecutó las auditorías internas primarias de calidad 2013 realizadas durante el mes de abril, cuyo objetivo fue evaluar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de CAPROVIMPO frente a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, basados en los criterios de auditoría tales como la normatividad vigente para cada proceso auditado, políticas y objetivos de calidad, caracterizaciones de procesos, procedimientos relacionados, riesgos, indicadores y planes de mejora.

En ese sentido, los procesos evaluados generaron acciones de mejora frente a no conformidades detectadas en las auditorías internas, las cuales fueron evaluadas en las auditorías llevadas a cabo durante el mes de julio de 2013 y coadyuvaron al fortalecimiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, gracias a la excelente labor realizada por los auditores internos en coordinación con el líder de auditoría, la OFCIN y la Representante de la Dirección del SIG, dando como resultado el mantenimiento de la certificación por parte del ICONTEC, basada en las normas ISO 9001:2008 - NTCGP 1000:2009, con vigencia hasta diciembre 18 del 2014.

- Durante 2013, la OFCIN solicitó capacitación a la Gerencia General y a la Subgerencia Administrativa-Grupo de Talento Humano, con el fin de formar nuevos auditores internos de la calidad y actualizar a los auditores vigentes de la misma.



Durante el cierre de la auditoria practicada, por el ICONTEC, el resultado fue positivo al no encontrarse no conformidades que afectaran el SIG.

#### 4.1.4 Planes de mejoramiento

- La Entidad cuenta con el Plan de Mejoramiento Institucional, el cual fue suscrito por la Entidad de acuerdo con los hallazgos formulados por la Contraloría General de la República como resultado de la Auditoría Gubernamental con enfoque integral, modalidad regular practicada a la vigencia 2011 por la Contraloría General de la República.
- Al respecto, durante el periodo informado, la Oficina de Control Interno realizó tres informes ejecutivos dirigidos a la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y a la Gerencia General, con los resultados de la evaluación y el seguimiento independiente a los hallazgos y las metas establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional.
- Con base en la información suministrada por las subgerencias y oficinas, y una vez verificado el avance de las metas del PMI respecto de la gestión que deben adelantar los responsables de subsanar estructuralmente los hallazgos bajo su responsabilidad, se presentaron los informes bajo la siguiente configuración:
  - Cuadro consolidado del estado de los hallazgos y sus metas
  - Evaluación de la OFCIN sobre el PMI a cargo de las Subgerencias y Jefes de Oficina
  - Instrucciones de la Gerencia
- El estado de los hallazgos, consolidado por subgerencias y oficinas asesoras a diciembre 31 de 2013 fue el siguiente:

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía														
Estado de avance y cumplimiento de las Metas del PMI – 2011														
A 31 de Diciembre de 2013														
CONSOLIDADO														
N°	Hallazgos <b>62</b>	MESES - 2013												Total Metas <b>105</b>
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Estado de Cumplimiento												Resumen		
Incumplió												3%	3	
Cumplió												97%	102	
Total Metas												100%	105	

Tabla N° 18: Consolidado avance metas del PMI.  
Fuente: Oficina de Control Interno





- Plan de Mejoramiento por Procesos: estos planes de mejoramiento se determinaron a través de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que son objeto de gestión y seguimiento hasta su consecución final, con asignación de responsables, fechas y actividades a desarrollar, con el fin de garantizar el mantenimiento, mejoramiento y la consolidación del Sistema de Control Interno.

En ese sentido, y como resultado de las diferentes Auditorías de Gestión realizadas, la OFCIN llevó a cabo la verificación de los avances logrados por los diferentes procesos respecto de las metas concertadas en los Planes de Mejoramiento por Proceso (PMP), con el fin de garantizar la efectividad del Sistema de Control Interno, avances que se presentaron ante el Comité de Auditoría, la Gerencia General y el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Adicionalmente, la OFCIN adelantó la parametrización de la herramienta tecnológica Visión Empresarial con el fin de registrar y monitorear de manera óptima los Planes de Mejoramiento Institucional y por procesos de la Entidad.

#### **4.1.5 Evaluación del sistema de control interno**

- Durante la vigencia 2013 el control interno de la Entidad se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, y ajustados según los preceptos normativos de la Circular Externa 038 de 2009 e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de la Entidad.

Durante la vigencia 2013 la OFCIN emitió tres informes pormenorizados de la evaluación del SCI, los cuales comprenden los siguientes componentes:

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| • Ambiente de Control          | • Sistemas de Información                       |
| • Direccionamiento Estratégico | • Autoevaluación                                |
| • Administración de Riesgos    | • Evaluación Independiente                      |
| • Actividades de Control       | • Estado General del Sistema de Control Interno |
| • Información                  | • Recomendaciones                               |
| • Comunicación Pública         |   |

Como resultado de esta evaluación, la OFCIN concluyó que el estado general del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía tiene adecuadamente estructurados los componentes de Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluación Independiente, consolidados en el interior de la organización.

Se le hizo seguimiento y monitoreo a la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera aplicables a CAPROVIMPO.

La Gerencia General, como política permanente, continúa promoviendo, impulsando y motivando todas las actividades necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.1.6 Capacitación y formación

Durante la vigencia 2013, en cumplimiento del rol establecido en el numeral IV del Artículo 3 del decreto 1537 de 2001, "Fomento de la cultura de control", la Oficina de Control Interno capacitó y formó durante 14 sesiones a los integrantes del Comité de Auditoría, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, a auditores internos, funcionarios y contratistas de la Entidad en temas relacionados con:

- Metodología, estructuración y presentación de auditorías de gestión
- Metodología y actualización del Manual de Auditoría
- Sensibilización del Sistema de Control Interno
- Funciones y responsabilidades del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
- Sensibilización "Autocontrol, un camino al mejoramiento continuo"
- Prevención y Control de Riesgos desde el rol de la OFCIN.

La Oficina de Control Interno contó con la participación de funcionarios y contratistas de la Entidad en la capacitación virtual "Autocontrol, un camino al mejoramiento continuo", de la cual recibieron numerosas reflexiones, entre la cuales se encuentran las siguientes:

- "El mejoramiento continuo es una filosofía de vida enmarcada en una actitud positiva y permanente para hacer las cosas bien".
- "Si bien el éxito comienza con el compromiso individual, llegar a la meta y mantener la excelencia se logra con el compromiso de todos. Recuerde: 'Individualmente somos parte del mundo, UNIDOS somos el mundo'".
- "Muestra a quienes te rodean el respeto, la ayuda y la solidaridad que esperas te muestren a ti en el momento que lo requieras."

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno capacitó a 94 funcionarios incorporados a la planta de personal de la Entidad como producto de la reestructuración aprobada por los decretos 1900 y 1901 de 6 de septiembre de 2013. La evaluación del aseguramiento efectivo de la capacitación en Sistema de Control Interno arrojó una calificación promedio de 8.21 puntos. Por otro lado, el cumplimiento del indicador "desarrollo plan de capacitación y formación" alcanzó un resultado del 117% para la vigencia informada.

Así las cosas, las capacitaciones permitieron fortalecer a funcionarios y miembros de la Honorable Junta Directiva de CAPROVIMPO en roles y responsabilidades del sistema de Control Interno, dentro del marco legal aplicable a la Entidad, impactando positivamente la mejora continua de los procesos y coadyuvando al logro de los objetivos institucionales.

## 5 GESTIÓN AMBIENTAL, PARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Como parte de su responsabilidad social empresaria y en cumplimiento de la planeación estratégica y la política ambiental, CAPROVIMPO para el 2013, contribuyó con la protección del medio ambiente, sensibilizando y capacitando a sus funcionarios, haciendo énfasis en la adopción de buenas prácticas ambientales.



A continuación se resaltan las principales actividades desarrolladas:

- ✓ Formulación del Plan de Gestión Ambiental 2013, acorde a los lineamientos del Plan Estratégico Sectorial de Gestión Ambiental 2012 -2014.
- ✓ Se adelantaron actividades lúdicas de capacitación y socialización en las diferentes dependencias.
- ✓ A través de la Cámara de Comercio de Bogotá, se brindó capacitación a un equipo interdisciplinario de funcionarios, en conceptos generales de responsabilidad social, sobre los cuales las empresas pueden incursionar.
- ✓ El proceso de servicios generales observó el cumplimiento en los diferentes procesos de contratación la aplicabilidad de la implementación, de la relación de riesgos ambientales, la exigencia de los documentos técnicos y certificaciones correspondientes, para dar cumplimiento a los lineamientos dispuestos en Gestión Ambiental y Plan Ambiental.
- ✓ Se llevó a cabo sensibilización haciendo alusión a la importancia del ahorro de papel, energía, agua y manejo de residuos a través de la intranet.

- ✓ Se adelantó la remodelación de los baños con el fin de adecuarlos a un sistema inteligente de ahorro hídrico.
- ✓ Se continúa con las campañas dirigidas a los funcionarios y contratistas, sobre la importancia de la reutilización del papel y adecuado almacenamiento para su posterior reciclaje, dando cumplimiento al indicador del plan de gestión ambiental de recolectar el material reciclable.



- ✓ En atención a los buenos resultados, la Caja Promotora de Vivienda Militar de Policía, continúa con el contrato de permuta, con la empresa Fibras Nacionales, especializada en procesos de compra, recolección, selección y comercialización de papel reciclado, a quienes se les suministra el papel reciclado, y fibras nacionales, entrega implementos además de las canecas de colores, bolsas del color pertinente a fin de recolectar correctamente los diferentes materiales reciclables e incentivando las buenas prácticas ambientales.











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