

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
BIENESTAR Y EXCELENCIA

INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2014



¡Edificamos sueños con el Corazón!

Sede principal Bogotá: Cr 54 No. 26 - 54 CAN

Teléfono: (1) 220 06 40 | Bogotá D.C.

Correo electrónico: contactenos@caprovimpo.gov.co

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	6
1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA	6
1.1.1 Planeación estratégica.....	6
1.1.2 Plan de Acción Institucional 2014	6
1.1.3 Planeación estratégica 2015-2018	7
1.1.4 Índice global de satisfacción del afiliado.....	7
1.1.5 Mejora continua y desempeño de los procesos	8
1.1.6 Avance implementación MECI	9
1.1.7 Otras actividades	9
1.2 GESTIÓN DEL RIESGO	10
1.2.1 Política de Riesgos	10
1.2.2 Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).....	10
1.2.3 Sistema de administración de riesgo operativo - SARO.....	11
1.2.4 Plan de continuidad del negocio	11
1.2.5 Seguridad de la información	11
1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA	11
1.3.1 Organización	11
1.3.2 Tecnología	12
1.3.3 Seguridad informática	12
1.3.4 Sistemas de información.....	12
1.3.5 Renovación de la infraestructura tecnológica.....	13
1.3.6 Puntos de atención	13
1.3.7 Otras actividades	14
1.4 GESTIÓN JURÍDICA	14
2. PROCESOS MISIONALES.....	15
2.1 MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	15
2.1.1 Fondo de Solidaridad	16
2.1.2 Giro de recursos	16
2.1.3 Convocatorias Fondo de Solidaridad	16

2.1.4 Viviendas contratadas	17
2.1.5 Proyectos Fondo de Solidaridad	17
2.1.6 Proyectos de infraestructura física interna.....	17
2.1.7 Proyecto ciudadela La Cordialidad	18
2.1.8 Metas estratégicas de vivienda 2014	18
2.2 MERCADEO Y COMUNICACIONES	19
2.2.1 Interacciones en redes sociales.....	19
2.3 IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE.....	20
2.3.1 Puntos de atención	20
2.3.2 Población de afiliados aportantes	20
2.3.3 Trámite oportuno de expedientes de aportes	21
2.3.4 Gestión de afiliaciones.....	21
2.3.5 Centro de Contacto al Ciudadano	22
2.3.6 Proyectos en curso.....	22
2.4 ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS.....	24
2.4.1 Cuentas Individuales	24
2.4.2 Administración de Cesantías	25
2.4.3 Envío de extractos	25
2.5 GESTIÓN DEL SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC.....	26
2.5.1 Atención solicitudes SAC.....	26
2.5.2 Quejas y reclamos	26
2.6 GESTIÓN TESORERIA	27
2.6.1 Portafolio de inversión.....	27
2.7 GESTIÓN FINANCIERA.....	28
2.7.1 Balance general	28
2.7.2 Estado de resultados.....	29
2.7.3 Presupuesto de ingresos.....	30
2.7.4 Presupuesto de gastos y de inversión	31
3. PROCESOS DE APOYO	32
3.1 GESTIÓN TALENTO HUMANO	32
3.1.1 Bienestar	32
3.1.2 Salud ocupacional y gestión ambiental.....	33
3.1.3 Plan de formación y capacitación	33

3.1.4 Pasivo pensional	33
3.1.5 Evaluación por competencias	34
3.2 GESTIÓN CONTRATACIÓN	34
3.3 GESTIÓN DOCUMENTAL	35
3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	35
3.5 GESTIÓN DISCIPLINARIA.....	36
4. PROCESO DE EVALUACIÓN	37
4.1 AUDITORÍA Y CONTROL	37
4.1.1 Programa de auditorías	37
4.1.2 Informes entes internos y externos	37
4.1.3 Auditorías de la calidad	37
4.1.4 Planes de mejoramiento	38
4.1.5 Capacitación y formación.....	38
4.1.6 Sistema de control interno.....	39

PRESENTACIÓN

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, como empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, ha instituido dentro de su objeto social facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia, mediante la realización o promoción de operaciones inmobiliarias, de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados, además con el desarrollo de sus actividades técnicas, financieras y crediticias. Adicionalmente, acorde a las disposiciones del Gobierno Nacional, administra las cesantías del personal de la Fuerza Pública.

En cumplimiento de la Mega, CAPROVIMPO ha estructurado su planeación estratégica con fundamento en el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 "*Prosperidad para Todos*", el Plan Estratégico Sectorial 2011-2014 del Ministerio de Defensa, y en el objetivo de "*Fortalecer la Institucionalidad y el Bienestar del Sector Defensa y Seguridad Nacional*". Lo anterior, en línea con las metas del Gobierno Nacional que busca impulsar programas de vivienda propia.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2482 de 2013, la Entidad alineó su Planeación Institucional con las siguientes políticas de desarrollo administrativo, adoptadas por el Gobierno Nacional: a) Gestión Misional y de Gobierno, b) Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, c) Gestión del Talento Humano d) Eficiencia Administrativa y e) Gestión Financiera.

Teniendo en cuenta que los Decretos 1900 y 1901 de 6 de septiembre de 2013, modificaron la estructura y planta de personal, la Entidad reorientó su mapa de procesos en concordancia con el nuevo organigrama, dando como resultado la reorganización de los métodos de trabajo a fin de contar con procesos proactivos, eficientes, creativos y flexibles, movidos por un equipo humano competente; respondiendo a las necesidades de innovación, calidad, servicio y oportunidad, que demandan los afiliados y el entorno de la Entidad.

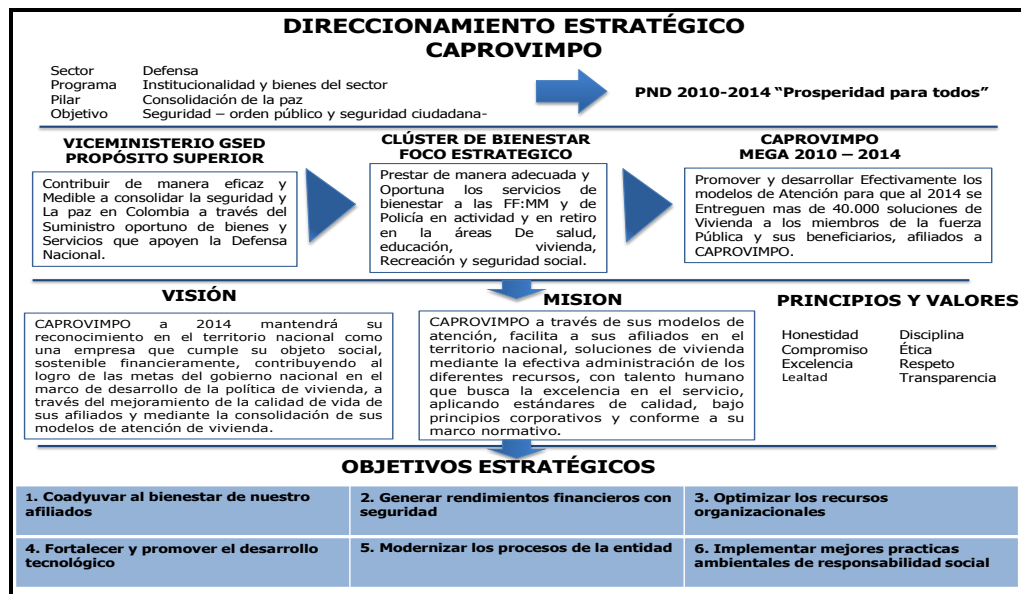
1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Proceso orientado a formular y divulgar la planeación estratégica, coordinando su desarrollo e implementación a través de planes, programas y proyectos soportados en herramientas metodológicas, de control y seguimiento que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

1.1.1 Planeación estratégica

En cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "*Prosperidad para Todos*", y en apoyo a la consecución de las metas definidas en el mismo Plan, CAPROVIMPO ha definido su planeación estratégica, como herramienta administrativa que contribuya al logro de los objetivos institucionales. De igual forma, la Entidad como parte del Clúster "*Bienestar*", dentro del Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED, contribuye al objetivo estratégico corporativo: "*Dirigir y orientar las empresas del GSED hacia la competitividad y productividad.*"



*Ilustración No. 1: Direccionamiento estratégico
Fuente: Oficina Asesora de Planeación*

1.1.2 Plan de Acción Institucional 2014

De acuerdo con el análisis y evaluación de los indicadores estratégicos del plan de acción, a junio de 2014 se logró un resultado del 95.82%, con un nivel de cumplimiento del 100%, de la meta prevista, resultado del buen nivel de desempeño de los diferentes procesos, especialmente los misionales, y el alcance de las metas estratégicas de vivienda, como se muestra en la siguiente tabla:

MODELO	AÑO 2014			META DEL PERIODO 2011-2014		
	META	EJECUCIÓN	%	META	EJECUCIÓN	%
VIS	8.326	3.213	38.59%	26.783	26.390	98.53%
NO VIS	770	400	51.95%	2.881	2.762	95.87%
TOTAL MODELO M 14	9.096	3.613	39.72%	29.664	29.152	98.27%
MASVI	1.537	2.372	154.33%	6.172	7.449	120.69%
FONDO DE SOLIDARIDAD / MECANISMOS ESPECIALES	1.100	643	58.45%	4.950	4.307	87.01%
TOTAL META	11.733	6.628	56.49%	40.786	40.908	100.30%

Tabla No. 1: Soluciones de vivienda tramitadas a 30 de junio de 2014

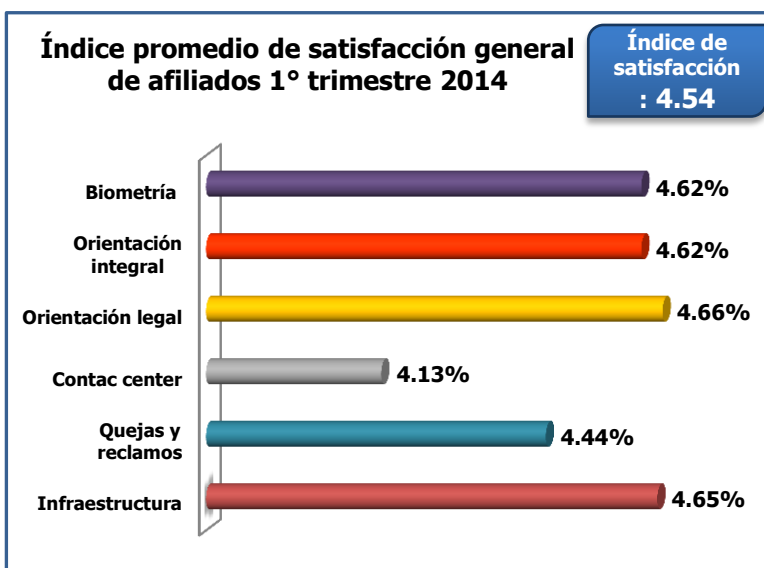
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1.1.3 Planeación estratégica 2015-2018

En respuesta a los lineamientos del GSED y las políticas de la Gerencia General, la Oficina Asesora de Planeación, ha venido liderando con la participación de las diferentes dependencias las actividades encaminadas a formular el Plan Estratégico 2015-2018, y el Plan de Acción Institucional, entre las que se destacan las siguientes:

- Revisión y ajuste del direccionamiento estratégico, adecuándose la Misión y Visión.
- Formulación propuesta Mega, orientada en entregar al 2018 más de 60.000 soluciones de vivienda por los diferentes modelos de atención.
- Definición unidades estratégicas de negocio.
- Revisión y ajuste objetivos estratégicos.
- Propuesta de incitativas estratégicas.
- Proyección presupuestal para la ejecución de las iniciativas estratégicas.
- Inicio revisión y ajuste indicadores estratégicos.

1.1.4 Índice global de satisfacción del afiliado



De manera periódica a nivel nacional una firma externa especializada, realiza medición del índice de satisfacción, con respecto a los diferentes trámites y servicios que los afiliados pueden gestionar en CAPROVIMPO. Para lo anterior, se tiene establecido como meta obtener una calificación de 4 puntos, y en las dos últimas mediciones se ha obtenido un promedio general de 4.54, superando la meta prevista, evidenciándose la mejora continua en la prestación del servicio, como se observa en la gráfica No. 1

Gráfica No 1: Índice de satisfacción del afiliado

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Estudio Datexco

1.1.5 Mejora continua y desempeño de los procesos

Teniendo en cuenta el mapa de procesos implementado en CAPROVIMPO, al corte del primer semestre se obtuvo un desempeño promedio del 98.60%, en donde los procesos estratégicos obtuvieron un 98.26% de cumplimiento, los misionales el 99.42%, los de apoyo 97.48% y el de evaluación 100%.



Ilustración No. 3: Mapa de procesos
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Cabe resaltar, que los procesos son gestionados de conformidad con los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, y cada líder de proceso reporta periódicamente sus avances a la Oficina Asesora de Planeación.

Igualmente, se ha efectuado la actualización del listado maestro de documentos de cada proceso, que a su vez, ha originado análisis y ajustes en aspectos relevantes dentro de ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), en cada una de las caracterizaciones.

Producto del análisis hecho por cada líder de proceso respecto a sus indicadores, así como de las auditorías internas, se han registrado y gestionado en el sistema de información dispuesto para tal fin 56 acciones en total, entre las que se encuentran correctivas, preventivas y de mejora.

Como parte de la preparación de la auditoría para la renovación de la certificación que llevará a cabo en el mes de septiembre el ICONTEC, se han venido desarrollando actividades de sensibilización de los elementos del Sistema Integrado de Gestión - SIG. Igualmente, la Oficina Asesora de Planeación ha dispuesto un equipo de facilitadores quienes de manera integral brindan asesoría y acompañamiento a los líderes de los procesos, para que de manera conjunta se implementen y documenten los cambios necesarios dentro del sistema.

1.1.6 Avance implementación MECI



En cumplimiento del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, "Por el cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI", en el mes de junio de 2014 se desarrolló la primera fase: conocimiento en un 100%; en ella se destacan actividades de asignación del líder de la dirección y equipo MECI, realización de cronograma general, conceptualización, profundización y sensibilización para todos los funcionarios de la Entidad, según las etapas descritas en la gráfica:

Ilustración No. 4: Plan actualización del MECI
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

1.1.7 Otras actividades

A continuación se relacionan otras actividades relevantes desarrolladas por el proceso durante el periodo informado:

- Coordinación en el desarrollo de la rendición de cuentas sobre la gestión 2013.
- Informe cumplimiento metas de atención de solución de vivienda, con destino a la Junta Directiva de la Entidad.
- Elaboración y reporte trimestral del indicador estratégico PISDP, y reporte de información estratégica al GSED del alcance de metas de vivienda, con una ejecución del 56.49%.
- Reporte de subsidios de vivienda nueva y/o usada a nivel municipio, con destino al Departamento Nacional de Planeación, Presidencia de la República y Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Información y consolidación general de estadísticas, y proyección mensual del costo de subsidio de vivienda, requerido en la actualización del modelo financiero de la Entidad.
- Elaboración informe SISTEDA.
- Elaboración anteproyecto de presupuesto de ingresos, para la vigencia 2015 (Ahorro, cesantías, fondo de solidaridad y cesantías de afiliados con solución de vivienda).
- Elaboración de informe memorias al Congreso, según lineamientos del GSED.
- Consolidación y elaboración de informe de gerencia 2013.
- Capacitación a los líderes de los puntos de atención en temas de: direccionamiento estratégico, Sistema Integrado de Gestión, actualización del MECI 2014, formulación planes

de acción – taller práctico con el ejecutivo de la firma PENSEMOS – Sistema de Información VISIÓN EMPRESARIAL, en desarrollo del seminario taller de servicio.

- Ajuste, parametrización y cargue de Indicadores de Gestión en el Sistema de Información dispuesto para tal fin.

1.2 GESTIÓN DEL RIESGO

Administra y gestiona conjuntamente con los funcionarios de la Entidad, en forma oportuna y efectiva, el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto, la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; asimismo, vela por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

En relación con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), CAPROVIMPO tiene definido dentro de su estructura roles y responsabilidades, que permiten una adecuada administración de los riesgos de liquidez, de cartera, de mercado, de lavado de activos y de financiación del terrorismo, Plan de Continuidad del Negocio (PCN), la seguridad de la información y MECI, fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, a fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en la Entidad.

1.2.1 Política de Riesgos

CAPROVIMPO cuenta con una Política de Riesgos documentada e implementada, en la cual se define el marco para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear la gestión integral de los riesgos que generan vulnerabilidad en los procesos. La Política se orienta a reducir el nivel de incertidumbre que pueda afectar las operaciones de la Entidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2.2 Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT)

Identificados siete (7) niveles de riesgos para la Entidad, segmentados por los factores de riesgo (cliente/usuario, producto, canal de distribución y jurisdicciones).

Total Riesgos SARLAFT Identificados	7	Riesgo Residual Actual	
		Riesgo LA/FT Extremo	0
Riesgo LA/FT Alto	0		
Riesgo LA/FT Moderado	2		
Riesgo LA/FT Menor	3		
Riesgo LA/FT Bajo	2		

Tabla No. 2: Riesgos SARLAFT

Fuente: Oficina Asesora de Gestión del Riesgo

De acuerdo a los controles establecidos por la Entidad a fin de prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel menor con una calificación de 5.62.

1.2.3 Sistema de administración de riesgo operativo - SARO

Durante el semestre informado se realizó el estudio a los riesgos operativos asociados a cada proceso. La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo junto con los líderes de cada proceso revisó la matriz de riesgos, causas y controles implementados, solicitando ajustes correspondientes, e implementando nuevos controles en algunos casos. Por tanto, se mantiene un total de 74 riesgos operativos identificados para la Entidad.

1.2.4 Plan de continuidad del negocio

El objetivo del plan es definir acciones necesarias para responder de forma adecuada ante posibles fallas, así como las alternativas de operación para retornar a las actividades propias del negocio, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre el mismo. En este sentido, se han mantenido en ejecución las actividades propias del plan; como son: revisión y análisis de los documentos y su impacto en el negocio (BIA), definición de estrategias para la recuperación, y se realizaron los primeros simulacros técnicos, obteniendo un 95% de resultado en las pruebas.

1.2.5 Seguridad de la información

Se distinguen dos propósitos de protección; la seguridad de la información y la protección de datos, orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional y fomentar las buenas prácticas, además de asegurar la continuidad del negocio, minimizar el riesgo y maximizar el retorno de inversiones y oportunidades de la Entidad.

En cumplimiento de lo anterior, el Grupo de Seguridad de la Información de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo monitorea mediante las diversas herramientas, posibles firmas maliciosas o comportamientos no estándar en toda la infraestructura especialmente del segmento de servidores. Además, se continúa con aplicación de la Circular Externa 052 de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la ejecución de operaciones.

1.3 GESTIÓN INFORMÁTICA

El proceso se encarga de garantizar la disponibilidad, confiabilidad y oportunidad de los recursos tecnológicos y sistemas de información, así como de gestionar proyectos que consoliden una plataforma tecnológica integral y sostenible que soporte los procesos de la Entidad, en cumplimiento al marco legal aplicable.

1.3.1 Organización

La Oficina Asesora de Informática (OAINF) continuó durante el primer semestre de 2014 con los esquemas de seguridad garantizando la protección de la información, efectuó el análisis de riesgos aplicables a los procesos del sistema de gestión de la seguridad de la información:

Gestión Informática, Administración Cuentas Individuales y Cesantías, Gestión del SAC, Gestión de Tesorería y Gestión de Finanzas.

Asimismo, se realizó la implementación y puesta en marcha al sitio alterno con la réplica de los sistemas de información críticos para la operación definidos por CAPROVIMPO, con un RPO¹ de 15 minutos y TPO² de media hora que se encuentran dentro de lo acordado. Este sistema provee copias de seguridad de los datos considerados críticos para el negocio y su disposición de recuperación en caso de desastre o pérdida de datos. Se implementaron nueve (9) procedimientos para el gobierno y administración de las TI, formalizados en el sistema de gestión de calidad y subidos en ISOLUCION, alineados a la Norma ISO27001 e ISO20000.

1.3.2 Tecnología

Se mejoró el servicio de mesa de ayuda con la implementación de la herramienta System Center *Service Manager*, permitiendo el control y seguimiento de los incidentes y requerimientos de primer y segundo nivel, con ello se mide la atención y respuesta a las solicitudes técnicas de los usuarios, logrando mejorar en un alto porcentaje el servicio de soporte técnico al personal de usuarios. A su vez, se adelantó la ejecución de escaneo de vulnerabilidades sobre los activos que hacen parte del alcance (servidores y dispositivos de comunicación).

1.3.3 Seguridad informática

Se realizó el pre-diseño de red segura, lo cual permitió mejorar y asegurar todo el perímetro de la plataforma tecnológica de la Entidad.

Además, fueron definidos cincuenta (50) activos de información divididos en los cinco (5) procesos, aplicando los lineamientos establecidos en la Norma ISO 27005:2008.

1.3.4 Sistemas de información

- Se instaló el portal transaccional con los servicios de consulta e impresión de estados de cuenta y consulta de trámites con el objeto de suministrar información confiable y segura, garantizando el acceso a múltiples servicios y evitando desplazamientos a nuestros afiliados
- Se consolidó la gestión de la fábrica de software, permitiendo tomar el control de los aplicativos inhouse, garantizando la atención oportuna de 270 incidentes, el cierre de año 2013, los cargues de aportes y cesantías y las conciliaciones mensuales, entre otros.
- Se efectuaron mejoras en los sistemas de información: ORION, SOLUAUDI, FENIX 3 y Kioscos V.2 de la sede principal.

¹ Por sus siglas en inglés RPO: Objetivo de punto de recuperación, define la pérdida de datos máxima tolerable que se acepta ante una situación de desastre.

² Por sus siglas en inglés TPO: Tiempo de tolerancia objetivo.

- Se avanzó en forma importante en el entendimiento y desarrollo de los requerimientos que mayor impacto tienen en la estabilización de la calidad de datos, estos son: cargue estándar de nóminas, generación automática de novedades para unidades ejecutoras, optimización gestión de cuotas por categoría, y maestro de datos básicos del afiliado.
- La primera convocatoria del Fondo de Solidaridad del 2014, contó con un sistema que fue ajustado a la medida, permitiendo el cumplimiento del proceso en forma exitosa.
- Desde el punto de vista de análisis estratégico de información se apoyó al área de atención al afiliado, para la generación de información consolidada, permitiendo evidenciar las mejoras presentadas en los tiempos de atención a los afiliados.

1.3.5 Renovación de la infraestructura tecnológica

- Instalación de dos (2) Router³ para comunicación efectiva entre CAN-ORTEZAL, así como un canal de comunicaciones de 15 mbps, como complemento al plan de continuidad del negocio, infraestructura que ha permitido realizar la replicación de los sistemas de información y bases de datos críticos, desde el data center principal hacia el alterno.
- Renovación del licenciamiento del software Microsoft, mediante la modalidad de software assurance y se complementó con la adquisición de software nuevo, dando cobertura hasta el 30 de Junio de la vigencia 2016.
- Implementación de 206 equipos de cómputo, realizando la configuración de acuerdo a las necesidades de la Caja, reasignación de equipos que se encontraban en arrendamiento, depuración de inventarios, y se solicitó la baja de aquellos que quedaron fuera de servicio.
- Revisión de servidores SAN que se encuentran en proceso de implementación para ambiente de pruebas, se aprovisionaron 5 servidores para portal transaccional, incluyendo ajustes de seguridad informática.
- Se realizó mantenimiento a toda la infraestructura de TI.

1.3.6 Puntos de atención

Se realizaron las visitas, soporte y asistencia técnica a los puntos de atención, estableciéndose necesidades técnicas, relacionadas con suministro, mantenimiento, configuración e instalación de equipos de tecnología, como se describe en la tabla No. 7.

Además, se realizó la revisión de permisos y accesos informáticos de los usuarios de acuerdo a perfiles, soporte en sitio por demanda de acuerdo a necesidades, permitiendo una atención más dinámica y eficaz, y el diseño de red LAN y traslado de los enlaces de red de datos, y entrada en operación para los puntos nuevos de Cali y Barranquilla.

³ Dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red.

PUNTOS DE ATENCION	Instalación y configuración Dispositivos escáner en Red	Equipos renovados PC	Implementación IRIS	Mantenimiento UTM (Seguridad perimetral)
Barranquilla	1	4	1	1
Cartagena	1	4	1	1
Medellín	2	4	1	1
Bucaramanga	1	1	1	1
Cali	2	2	1	1
Ibagué	1	1	1	1
Florencia	1	1	1	-
Venecia	1	1	1	1

Tabla No. 3: Visitas técnicas efectuadas
Fuente: Oficina Asesora de Informática

1.3.7 Otras actividades

Implementación y mejora de la seguridad informática e infraestructura de la Entidad, tales como: pruebas para cambiar de protocolo IPv4 a IPv6, implementación CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración), que corresponde a un sitio centralizado donde se conjugan todos los componentes de un sistema de información, bien sea hardware, software, etc.

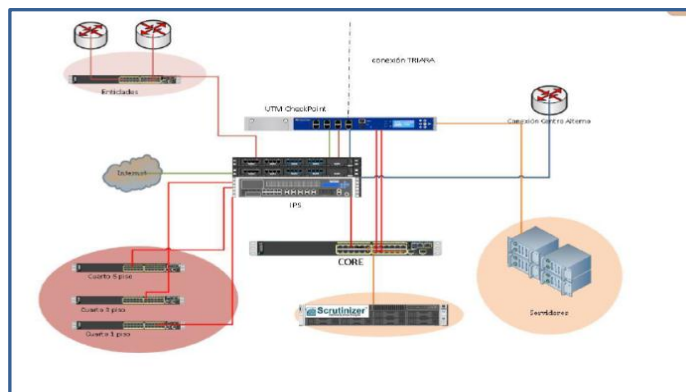


Ilustración No. 5: Red propuesta
Fuente: Oficina Asesora de Informática

Mediante la herramienta de monitoreo de la disponibilidad de los servicios de base de datos y servicios que soportan los sistemas de información críticos, como son: Dialogo, Digiturno, Fenix, Folium, GA2, Intranet, Kactus, SAC, Seven, Soluaudi y Vigia, se ha logrado el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios, requeridos en Circular Externa 052 de 2007.

1.4 GESTIÓN JURÍDICA

El objetivo del proceso es brindar en forma oportuna y acertada la asesoría jurídica, el soporte legal, la defensa judicial y extrajudicial de la Entidad, propendiendo por la aplicación de la normatividad vigente en cada uno de los procesos.

En cumplimiento de las actividades de defensa judicial, igualmente se han adelantado las conciliaciones prejudiciales, emitiendo conceptos jurídicos, monitoreando, analizando y seleccionando la normatividad interna y externa.

Resultado de la gestión jurídica se obtuvieron 19 fallos a favor de CAPROVIMPO en procesos cuyas pretensiones sumaban \$1.410.259.237 y se cumplieron el 100% de las metas de eficiencia y eficacia establecidas respecto de las acciones de tutelas.

Asimismo, se relacionan otras actividades relevantes durante el semestre:

- Con fundamento en la Circular 03 de 2014 de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE, relacionada con la prevención del daño antijurídico, la Oficina Asesora Jurídica ha liderado la gestión para que dentro de los procesos de la Entidad se realice la identificación de las causas generadoras de este daño a fin de establecer nuevas políticas de prevención.
- Elaboración de la cartilla normativa de CAPROVIMPO, como guía de consulta, sencilla, útil y productiva en el desarrollo de las actividades de los funcionarios de la Entidad.
- Emisión de los conceptos jurídicos solicitados por dependencias internas y entes externos, en temas de: reconocimiento del subsidio de vivienda, desembolso de cesantías, aplicación de Ley de Garantías, viabilidad proyecto La Cordialidad, afiliaciones, leasing habitacional y Fondo de Solidaridad.
- Se realizó el seguimiento y verificación a la actividad legislativa y jurisprudencial, identificando principales cambios normativos e interpretativos de las altas cortes, que sumadas a diferentes capacitaciones han fortaleciendo las estrategias de defensa institucional. Adicionalmente se monitoreó permanentemente el normograma institucional, a fin de verificar su actualización frente a las normas vigentes aplicables.

Resultado de la ejecución de las actividades antes descritas, CAPROVIMPO cuenta con el respaldo a clientes internos y externos, servicios de calidad y eficiencia, efectiva defensa institucional y representación judicial y extrajudicial.

2. PROCESOS MISIONALES

2.1 MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS

Proceso enfocado a desarrollar modelos de solución de vivienda, atendiendo las necesidades de los afiliados de la Entidad, monitoreando su desempeño, aplicabilidad y aceptación, con el fin de proponer mejoras o innovación en los medios o canales de atención. A su vez, se encarga de administrar el registro de constructoras y proyectos inmobiliarios a nivel nacional.

2.1.1 Fondo de Solidaridad

Creado mediante Artículo 9 de la Ley 973 de 2005, con el fin de conceder soluciones de vivienda a beneficiarios de afiliados fallecidos, o al personal con alguna discapacidad psicofísica por actos propios del servicio. Dentro de este grupo, en el primer trimestre de 2014 se entregaron 33 viviendas, y en el segundo trimestre 91, aportando un total en el semestre de 124 soluciones de vivienda, con una inversión de \$5.651.609621, según lo muestran las siguientes tablas:

PROYECTO	CIUDAD	TIPO	FECHA	CANT	VALOR VIVIENDA	VALOR TOTAL
CAMELIA BASICAS	SOACHA	3	17 DE MARZO DE 2014	3	\$ 41.363.086,00	\$ 124.089.258,00
CAMELIA DISC.				1	\$ 45.499.395,00	\$ 45.499.395,00
CAMELIA BASICAS	SOACHA	3	19 DE MARZO DE 2014	2	\$ 41.363.086,00	\$ 82.726.172,00
MONTELLANOS SAMANES	BUGA	3	1 DE ABRIL DE 2014	27	\$ 41.363.086,28	\$ 1.116.803.329,56
TOTAL VIVIENDAS ENTREGADAS I TRIMESTRE 2014				33		\$1.369.118.154,56

Tabla No. 4: Viviendas entregadas 1º semestre 2014

Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

PROYECTO	CIUDAD	TIPO	FECHA	CANT	VALOR VIVIENDA	VALOR TOTAL
LOS HÉROES II	ESPINAL	3	15 DE ABRIL DE 2014	23	\$ 42.300.000,00	\$ 972.900.000,00
LOS ESTORAQUES - BÁSICAS	CÚCUTA	3	7 DE MAYO DE 2014	27	\$ 41.511.086,00	\$ 1.120.799.322,00
LOS ESTORAQUES - DISC.				6	\$ 45.624.395,00	\$ 273.746.370,00
ALTAS TORRES DE CLARET	CÚCUTA	2	7 DE MAYO DE 2014	9	\$ 58.200.000,00	\$ 523.800.000,00
MONTELLANO SAMANES	BUGA	3	14 DE MAYO DE 2014	9	\$ 41.363.086,28	\$ 372.267.776,52
LOS ESTORAQUES DISC	CÚCUTA	3	29 DE MAYO	1	\$ 45.624.395,00	\$ 45.624.395,00
LOS ESTORAQUES BAS.				5	\$ 41.511.086,00	\$ 207.555.430,00
ALTAS TORRES DE CLARET	CÚCUTA	2	29 DE MAYO	1	\$ 58.200.000,00	\$ 58.200.000,00
ALAMEDA SAN RAFAEL	ZIPAQUIRÁ	1	30 DE MAYO	8	\$ 78.109.000,00	\$ 624.872.000,00
MONTELLANO SAMANES	BUGA	3	19 DE JUNIO DE 2014	2	\$ 41.363.086,28	\$ 82.726.172,56
TOTAL VIVIENDAS ENTREGADAS - II TRIMESTRE 2014				91		\$4.282.491.466,08

Tabla No. 5: Viviendas entregadas 2º semestre 2014

Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

2.1.2 Giro de recursos

Se continuó con la entrega de soluciones de vivienda mediante el mecanismo de solución "Giro de recursos", facilitando el acceso a 156 soluciones de vivienda; destinados a compra de vivienda, liberación de gravamen hipotecario, construcción sobre lote propio y mejora de vivienda.

2.1.3 Convocatorias Fondo de Solidaridad

Para la vigencia 2014, se tiene proyectada la meta de otorgar 1.100 viviendas con cargo al Fondo de Solidaridad, por lo tanto, en avance de esta meta, se estructuró y organizó la apertura de la décima segunda (12ª) convocatoria para el otorgamiento de soluciones de vivienda, y la novena (9ª) mediante el modelo proyectos y mecanismos especiales de solución de vivienda. Los resultados fueron dados a conocer a través de la expedición de la Resolución 266 del 24 de junio de 2014, favoreciendo a 643 nuevos beneficiarios, como se muestra en la siguiente tabla:

FUERZA/ CATEGORÍA	OFICIAL	SUBOFICIAL/ NIVEL EJEC.	SOLDADO/A GENTE	TOTAL POR FUERZA	%
EJÉRCITO	12	37	448	497	77%
POLICÍA NACIONAL	6	123		129	20%
ARMADA NACIONAL	0	5	10	15	2%
FUERZA AÉREA	1	1	0	2	0,31%
TOTAL POR CATEGORÍA	19	166	458	643	100%

Tabla No.6: Resultados convocatoria por fuerza y categoría

Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

2.1.4 Viviendas contratadas

La entrega estuvo determinada por la Ley de Garantías, que se cumplió en el primer semestre de la vigencia informada, así las cosas, se obtuvo la contratación de 891 viviendas, por un valor de \$38.289.159.967, según la siguiente distribución:

CONSTRUCTORA	PROYECTO	CIUDAD	TIPO	No. VVDAS	VALOR VIVIENDA	VALOR CONTRATADO
VINDICO S.A.S	TORRES DE SANTA ANA	SOACHA - C/MARCA	2	17	\$58,247,711.00	\$990,211,087.00
AVINTIA COLOMBIA S.A.S	CANTARANA	USME - BOGOTA	3	800	\$42,649,000.00	\$34,119,200,000.00
MATISSE S.A.S	VILLA ROCIO	PASTO - NARIÑO	3	50	\$42,160,000.00	\$2,108,000,000.00
				4	\$46,160,000.00	\$184,640,000.00
CHARSER S.A.S	MIRADOR DE PEKIN	FUSA - CUND.	3	20	\$44,355,444.00	\$887,108,880.00
TOTAL VIVIENDAS CONTRATADAS				891		\$38,289,159,967.00

Tabla No. 7: Viviendas contratadas

Fuente: Subgerencia de Vivienda y Proyectos

2.1.5 Proyectos Fondo de Solidaridad

En el primer trimestre de 2014 se estructuraron 943 viviendas tipo 3 para la categoría soldado/agente de policía, por un valor total de \$40.251.448.880, y en el segundo trimestre: 20 viviendas tipo 2 para la categoría Suboficial, por valor de \$1.180.000.000.

2.1.6 Proyectos de infraestructura física interna

- **Auditorio:** Inaugurado el día 11 de junio, con el nombre de Francisco José de Caldas, dentro de los actos programados para la celebración de 67º aniversario de CAPROVIMPO.



- **Remodelación del sótano:** Adecuación de las áreas de Gestión Documental y Almacén, ejecutadas en un lapso menor a dos (2) meses, incluyeron: instalación de pisos, cielo raso, puestos de trabajo, cableado para red y salidas de energía normal y regulada. A su vez, se remodelaron las áreas para el personal de aseo y vigilancia, conductores y comedor.

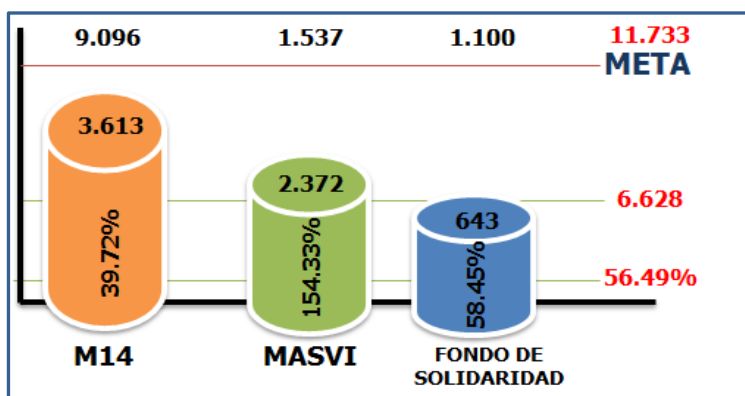


2.1.7 Proyecto ciudadela La Cordialidad

Con el fin de beneficiar a los afiliados de CAPROVIMPO, se llevó a cabo la estructuración del proyecto tipo ciudadela La Cordialidad, ubicado en la ciudad de Barraquilla, para su posterior ejecución y en tal sentido con corte al primer semestre del 2014, se tienen los siguientes avances:

- Seguimiento al cumplimiento del cronograma establecido en la vigencia 2014.
- Entrega de la estructuración técnica, jurídica y financiera del proyecto final.
- En proceso de verificación los productos asociados al proyecto.
- Elaboración de estudios previos para la ejecución del proyecto.
- Publicación oficial del Decreto 0347 de 2014, "Por el cual se modifica el Decreto 1046, mediante el cual se adoptó el Plan Parcial Cordialidad – Circunvalar".
- Gestiones con Entidades Gubernamentales, para obtención de la licencia de construcción para la etapa I del proyecto.

2.1.8 Metas estratégicas de vivienda 2014



A continuación se presentan la ejecución de metas estratégicas de vivienda de la vigencia 2014 por modelos de atención:

Gráfica No. 2: Soluciones de vivienda a junio de 2014
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En sesión de Junta Directiva del mes de diciembre de 2013, se aprobaron recursos para el MASVI por valor de \$81.000 millones, correspondientes a 3.000 viviendas, de las cuales a junio, se tramitaron 2.372 unidades por un valor de \$64.753 millones, correspondientes al 79.07%.

2.2 MERCADEO Y COMUNICACIONES

Su propósito es promocionar y divulgar los modelos, programas y proyectos inmobiliarios que permitan el acceso oportuno a la solución de vivienda de los afiliados y beneficiarios; así como, la imagen institucional y la información corporativa de CAPROVIMPO.

Durante el primer semestre de 2014 en el proceso se destacan las siguientes actividades

- Vinculación link de CAPROVIMPO, a las páginas web de Agencia Logística, CASUR, CREMIL, INDUMIL, Sociedad Hotelera Tequendama S.A., Fuerza Aérea Colombiana, Escuela Superior de Guerra y Ejército Nacional.
- Audiencia pública rendición de cuentas de la gestión desarrollada por la Entidad durante el 2013, evento que tuvo lugar en el Club Militar el día 4 de abril, haciendo extensiva la invitación de participación, a través de un diario de amplia circulación, redes sociales, portal web y otros.
- Promoción en medios publicitarios de las campañas correspondientes a los modelos de atención, con la finalidad de promocionar y apoyar la gestión en el avance de las metas estratégicas de vivienda.



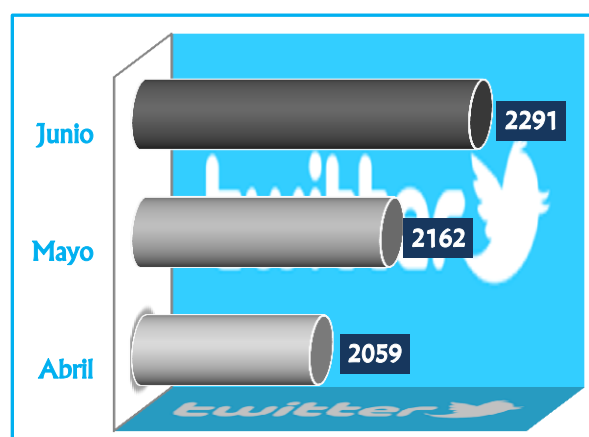
- Cubrimiento en las entregas de vivienda que la Entidad realizó con cargo al Fondo de Solidaridad, en las ciudades de: El Espinal (16 de abril), Cúcuta (7 de mayo) y Zipaquirá (30 de mayo)

2.2.1 Interacciones en redes sociales

Como resultado de las estrategias realizadas para generar *awareness*, se registraron crecimientos significativos en las siguientes redes sociales:



Gráfica No. 3: Seguidores redes sociales
Fuente: Área Mercadeo y Promoción



2.3 IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE

El objetivo de este proceso es el de atender en forma oportuna y confiable los requerimientos de información, realizar la identificación, gestionar las solicitudes de afiliación y trámites de los afiliados y beneficiarios, con fundamento en los requisitos establecidos y la conformación de los expedientes de pago.

2.3.1 Puntos de atención

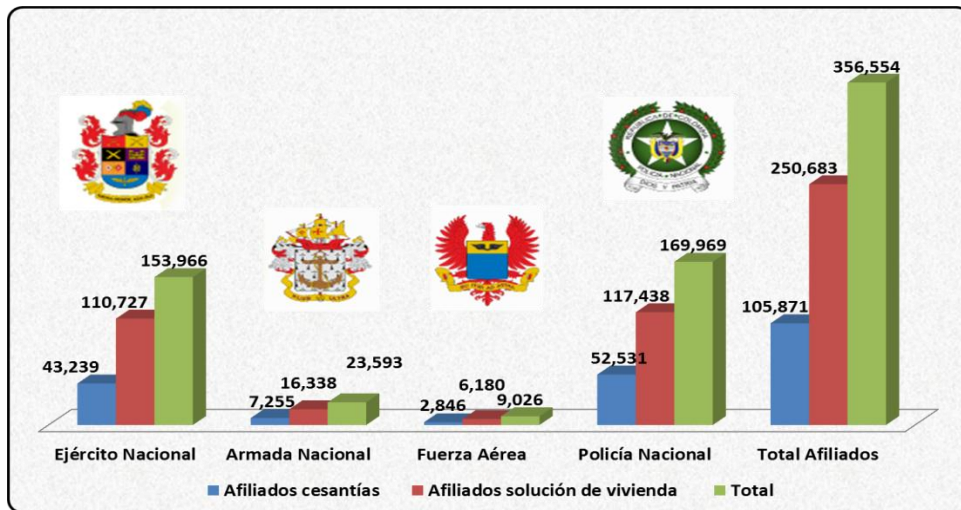
PUNTOS DE ATENCIÓN	No. ATENCIONES	%
Florencia	7.254	5%
Cartagena	9.515	6%
Ibagué	10.073	6%
Barranquilla	10.115	7%
Bucaramanga	14.480	9%
Venecia	16.369	11%
Medellín	17.480	11%
Cali	19.622	13%
TOTAL PUNTOS	104.908	67.50%
Sede Principal	50.569	32.50%
TOTAL ATENCIONES	155.477	100%

Tabla No. 8: Atención en puntos
Fuente: Área de Atención al Afiliado

La Entidad, en contribución al bienestar de sus afiliados continúa garantizando procesos más ágiles con calidad, brindando bienestar y oportunidad, por ello tiene dispuesto puntos de atención a nivel nacional. En lo corrido del primer semestre de 2014 fueron atendidos 155.477 afiliados, como se relaciona en la tabla No. 7

2.3.2 Población de afiliados aportantes

A 30 de junio de 2014, CAPROVIMPO registró 356.554 afiliados, de los cuales 250.683 son aportantes para solución de vivienda y 105.871 a los que se les administra las cesantías, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 4: Afiliados aportantes por fuerza
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

2.3.3 Trámite oportuno de expedientes de aportes

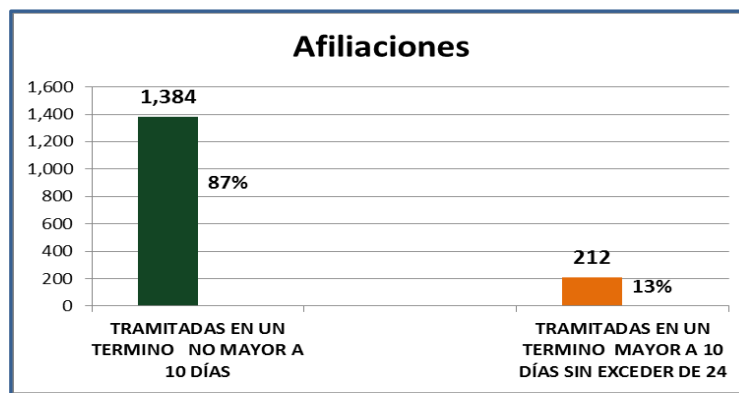
En el primer semestre de 2014 los objetivos proyectados se cumplieron en términos de oportunidad, calidad y agilidad, en este sentido, es satisfactorio informar que de los **31.021** expedientes de pago y devolución de aportes, 28.227 fueron procesados en un término igual o inferior a diez (10) días, equivalente al 90.99%, lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto en el Plan de Acción Institucional – PAI.



Gráfica No. 5: Tiempo global en los trámites
Fuente: Área Atención al Afiliado

2.3.4 Gestión de afiliaciones

Durante el periodo reportado, se procesó un total de 1.596 solicitudes de afiliación, de las cuales 1.384 se tramitaron en un tiempo inferior a diez (10) días, con un resultado del 87% de cumplimiento, con respecto a la meta establecida del 90%. Es de anotar, que se viene adelantando el seguimiento semanal al cumplimiento en los tiempos establecidos, siendo relevante destacar que la unificación y empalme de las funciones de los Grupos de Afiliaciones y Beneficiarios, de conformidad con la implementación de le restructuración de la Caja.



Gráfica No. 6: Afiliaciones
Fuente: Área Atención al Afiliado

2.3.5 Centro de Contacto al Ciudadano

MEDIOS	RECIBIDOS	ATENDIDOS	% ATENCIÓN	ABANDONADOS
Llamadas	97.709	95.559	98%	2,150
Correo	970	970	100%	0
Redes	410	410	100%	0
Chat	0	0	0	0
TOTAL	99.089	96.930	98%	2.150

Tabla No. 9: Centro de Contacto al Ciudadano
Fuente: Grupo Aseguramiento del Servicio

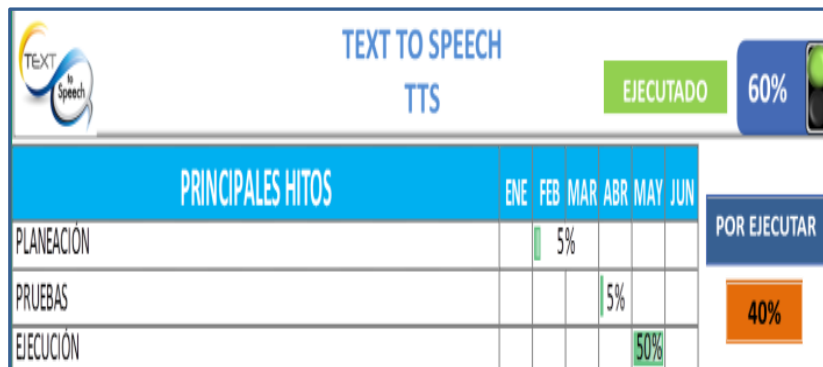
Durante el semestre el Centro de Contacto al Ciudadano atendió 96.930 afiliados, como se muestra en la tabla No. 8

2.3.6 Proyectos en curso

- **Adecuación punto móvil:** Con el objetivo acercar los servicios de CAPROVIMPO a las diferentes Unidades Militares y de Policía del país; se viene adelantando las gestiones tendientes a la apertura de un nuevo punto móvil, que dispondrá de información ágil y oportuna a los afiliados en los sitios estratégicos de operaciones.

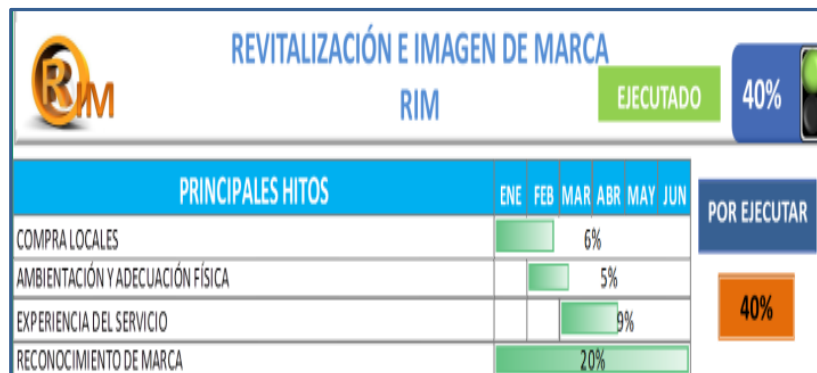


- **Implementación nuevas herramientas tecnológicas:** El uso de las herramientas tecnológicas es cada vez más importante y reviste mayor importancia para el mercado competitivo, es por ello, que CAPROVIMPO ha implementado con gran éxito la herramienta on-line *Text to Speech*, que ofrece servicios y aplicaciones en la transformación de texto a audio, enviando mensajes a nuestros afiliados, destacándose dentro de las campañas realizadas bienvenida a la Entidad para nuevos afiliados, promoción del modelo M14, aniversario 67 de la Entidad, entre otras.



Gráfica No. 7: Implementación Text to Speech
Fuente: Área Atención al Afiliado

- **Revitalización e imagen de marca:** Como uno de los proyectos bandera de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones, a cargo del Área de Atención al Afiliado, se dio inicio a la revitalización e imagen de marca, a través de la contratación del estudio de imagen de marca resultado de ello, se ha producido el manual de identidad de marca y se han gestionado aspectos jurídicos para su implementación. De conformidad con lo anterior, se dio inicio a la adecuación de los puntos de atención de Cali, Barranquilla y Bogotá, buscando implementar colores institucionales, imágenes, estilos y diseños.



Gráfica No. 8: Revitalización e imagen de marca
Fuente: Área Atención al Afiliado

- **Desarrollo de seminarios:** Durante el primer semestre de 2014, se realizaron tres (3) seminarios de Líderes de Puntos de Atención como iniciativa de la academia del servicio de la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones. Cada seminario tuvo un enfoque específico, por ello el primero se denominó "Desafíos del Servicio", el segundo "Enfoque Integrador del Servicio" y el tercero "Humanización del Servicio", facilitando al personal capacitado el reconocimiento de la dimensión humana como factor diferencial en la prestación de un óptimo servicio a nuestros afiliados.

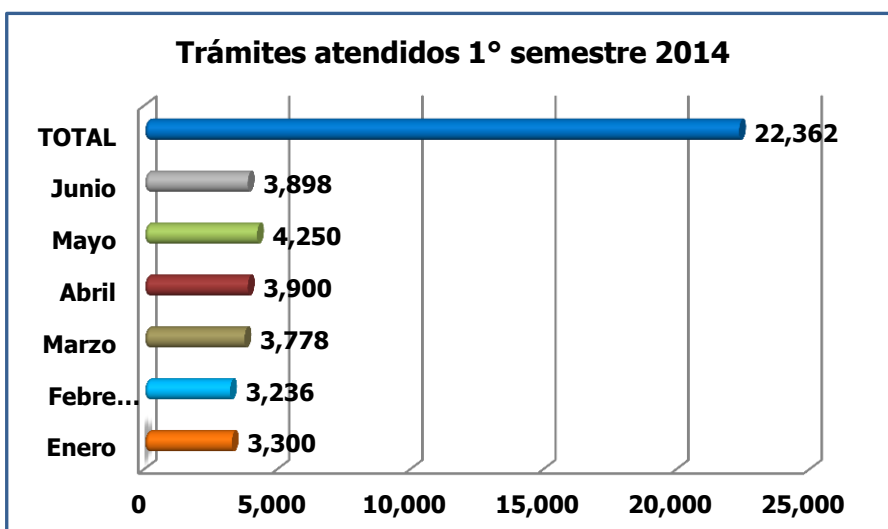


- **Implementación metodología de trabajo cero errores:** La metodología busca disminuir los errores e inconsistencias en los trámites, a través de la socialización semanal de los mismos con todos los funcionarios de la sede principal y puntos de atención a nivel nacional, las capacitaciones permanentes y la unificación de criterios jurídicos y conceptuales.

2.4 ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTÍAS

Encargado de administrar los aportes de las cuentas individuales de forma oportuna y confiable, para contribuir al bienestar de los afiliados.

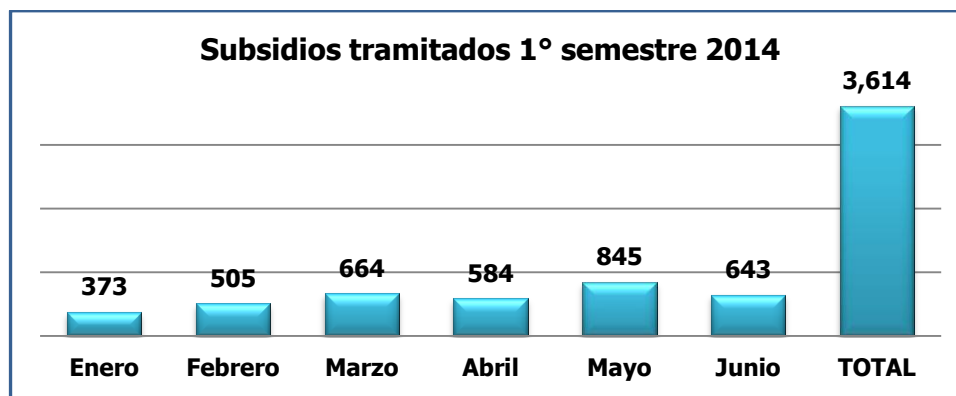
2.4.1 Cuentas Individuales



Entre enero a junio de 2014 se registraron **22.362** trámites a los afiliados, relacionados con solución de vivienda primer pago, segundo pago, Masvi, desafiliaciones entre otros; en cumplimiento de procedimientos establecidos para el grupo de administración de Cuentas Individuales.

Gráfica No. 9: Trámites atendidos
Fuente: Área de Operaciones

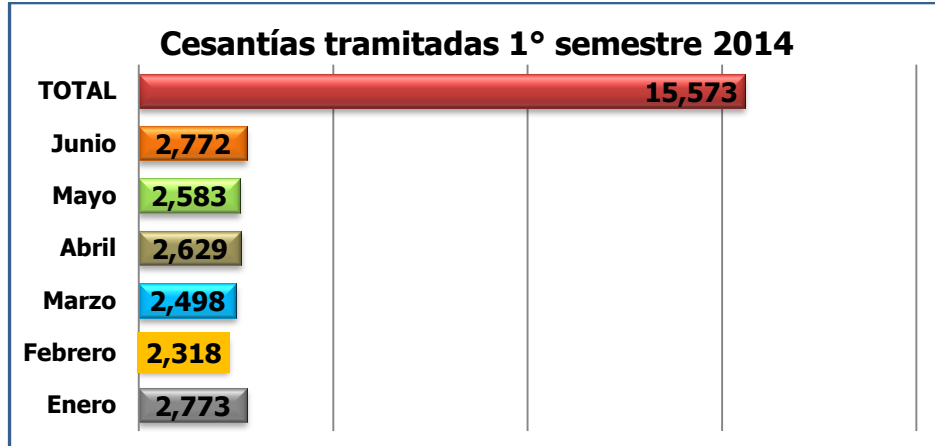
En cuanto a subsidios de vivienda durante el semestre se entregaron **3.614** subsidios de vivienda, como se detalla en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 10: Trámites atendidos
Fuente: Área de Operaciones

2.4.2 Administración de Cesantías

Como se relaciona en la siguiente gráfica, en el primer semestre de 2014 se atendieron **15.573** trámites de cesantías parciales y/o definitivas, por concepto de retiro de la institución, muerte del afiliado, educación, liberación de gravamen hipotecario, compra de vivienda, construcción y/o mejora de vivienda.

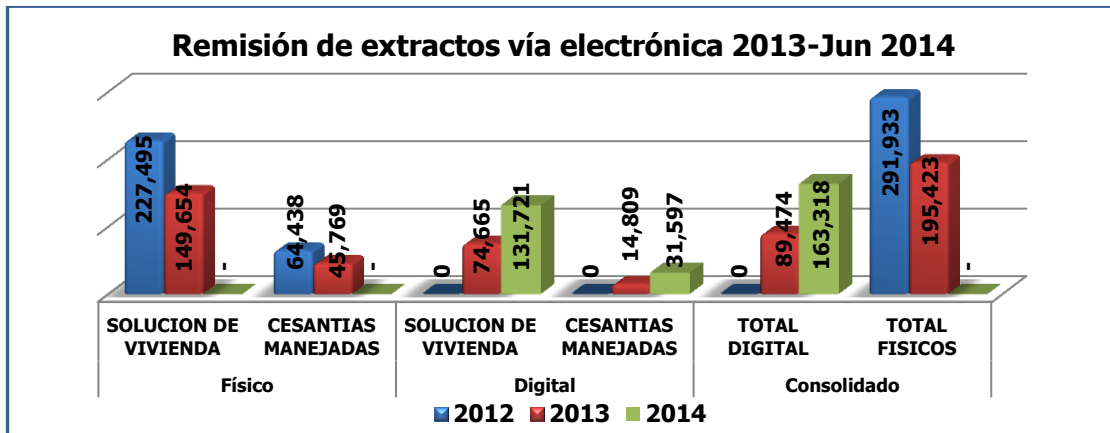


Gráfica No. 11: Desembolso de cesantías 1º semestre 2014
Fuente: Área de Operaciones

De las 15.573 solicitudes tramitadas durante el semestre, 10.519 corresponden a cesantías parciales, siendo la construcción y mejora de vivienda la solicitud más considerada en esta clasificación, y 5.054 se relacionan con solicitudes definitivas, en las cuales, el mayor número son por razones de retiro de la Entidad.

2.4.3 Envío de extractos

A 30 de junio se remitieron **163.318** extractos vía electrónica previa autorización de los afiliados, de los cuales 131.721 corresponden a solución de vivienda y 31.597 a cesantías manejadas. Se presentó un aumento en esta actividad, toda vez, que en el 2013, se registraron 89.474 envíos, y al primer semestre de 2014 se presentan 163.318 envíos.



Gráfica No. 12: Extractos vía electrónica
Fuente: Área de Operaciones

2.5 GESTIÓN DEL SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC

Su propósito está dirigido a tramitar de fondo las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de CAPROVIMPO y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable.

2.5.1 Atención solicitudes SAC

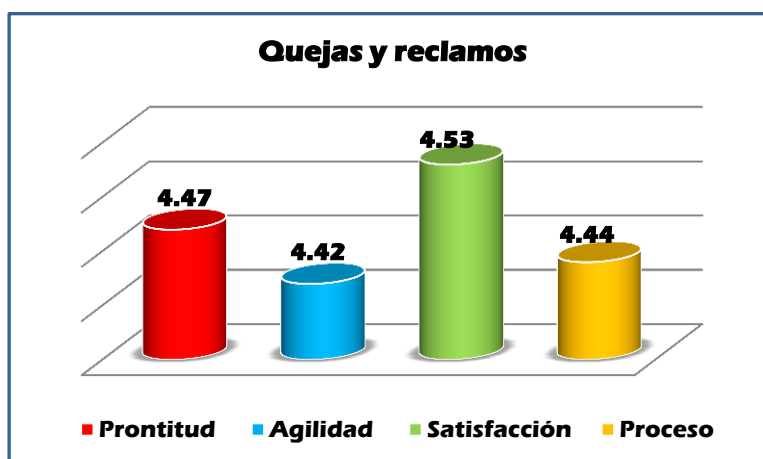
En cumplimiento de los procedimientos para la atención efectiva de las peticiones, quejas y reclamos, en el primer semestre de 2014 se recibieron **8.261** solicitudes radicadas por el consumidor financiero en la Entidad; de las cuales el 95.2% fueron atendidas oportunamente, según la información de la tabla.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Recurso de reposición	1	0.01%
Certificación	123	1.49%
Consulta	1185	14.34%
Modificación	3646	44.14%
Queja	11	0.13%
Reclamo	126	1.53%
Requerimiento	169	2.05%
Sugerencia	134	1.62%
Información General	2.866	34.69%
TOTAL	8.261	100%

Tabla No. 10: Solicitudes SAC
Fuente: Área Sistema Atención al Consumidor Financiero

2.5.2 Quejas y reclamos

En la gráfica se detalla el resultado del estudio de satisfacción realizado por la firma DATEXCO, para el primer trimestre de 2014, contempladas las variables de: prontitud en la atención a quejas o reclamos, agilidad en la respuesta de quejas o reclamos y la satisfacción con la solución de quejas o reclamos, arrojando una calificación promedio de 4.44 puntos



Gráfica No. 13: Servicios quejas y reclamos
Fuente: Área Sistema Atención al Consumidor Financiero - Datexco

Por otra parte, y en cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, se adelantaron las siguientes actividades relacionadas con la educación financiera:

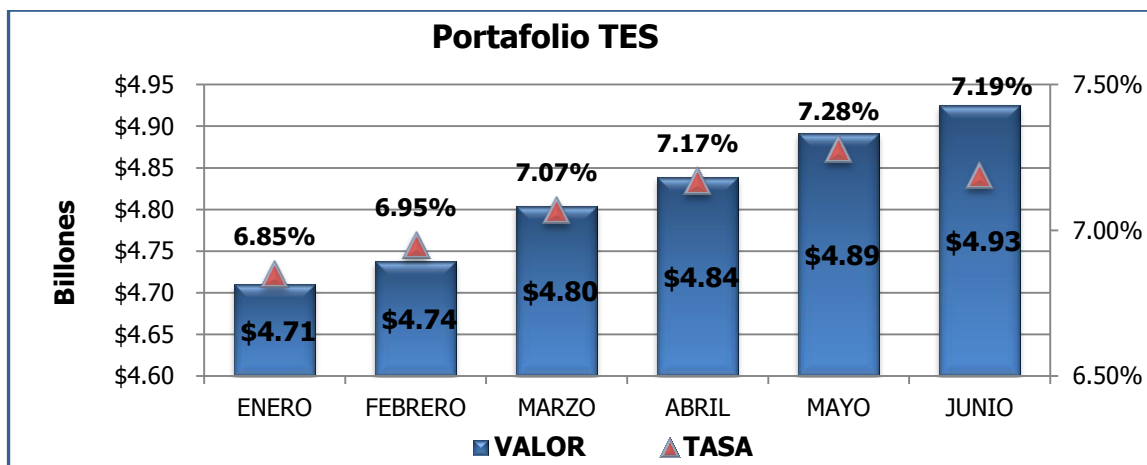
- Difusión información de servicios Entidad.
- Capacitación consumidores financieros y funcionarios Entidad.
- Capacitación por parte del Defensor del Consumidor Financiero Entidad.
- Participación Feria Nacional Servicio al Ciudadano Junio de 2014

2.6 GESTIÓN TESORERÍA

El proceso tiene por finalidad administrar de forma oportuna, segura, eficiente y rentable los activos que conforman el portafolio de inversiones; así mismo, gestionar el disponible de acuerdo a las necesidades de pago de la Entidad.

2.6.1 Portafolio de inversión

Con corte al 30 de junio de 2014 el portafolio de títulos de tesorería TES se encuentra compuesto en un 99.95% por títulos de tesorería TES, de los cuales un 49.99% corresponde a TES tasa fija en pesos, y un 50.01% a TES tasa fija en UVR.



Gráfica No. 14: Portafolio TES
Fuente: Área de Tesorería

El portafolio de inversiones de la Entidad en el periodo comprendido entre enero a junio de 2014, ha tenido un crecimiento del 5% equivalente a \$215 mil millones, al pasar de \$4.70 billones a \$4.92 billones, resultado de la valoración del portafolio y las operaciones de inversión realizadas a lo largo de la presente vigencia.

La rentabilidad del portafolio se incrementó en 34 puntos básicos, al pasar del 6.85% en enero de 2014 al 7.19% al cierre del mes de junio de 2014, según el comportamiento positivo de la variación del IPC, que ha pasado del 2.13% en enero al 2.79% en junio de 2014.

Al cierre del primer semestre de 2014 se logró un margen de intermediación sobre el 4.28%, manteniendo una brecha entre la rentabilidad generada por el portafolio de inversiones frente al rendimiento que se reconoce en las cuentas individuales de los afiliados.

2.7 GESTIÓN FINANCIERA

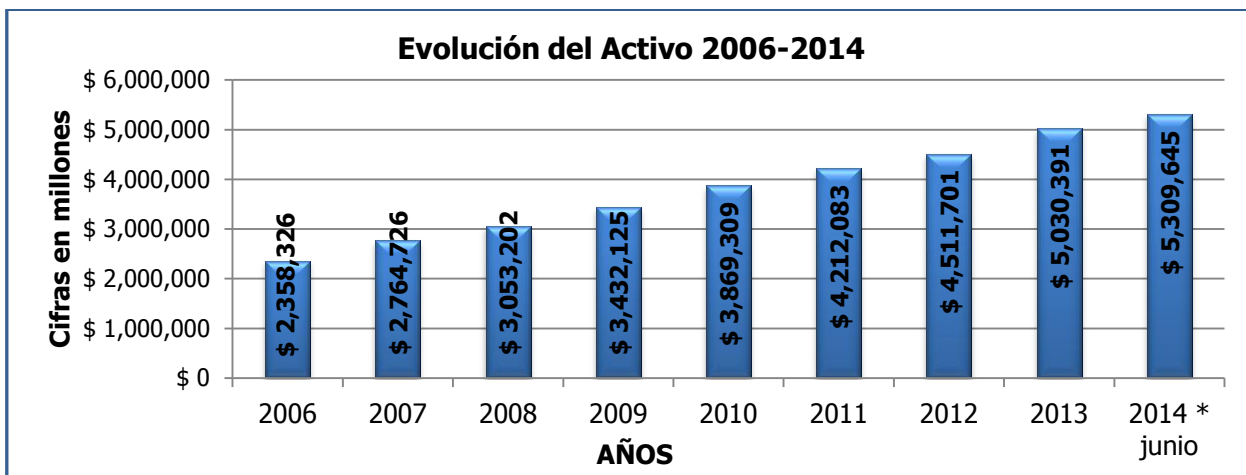
Tiene por objeto gestionar en forma oportuna y efectiva los recursos financieros, presupuestales, cartera hipotecaria, cancelación de condiciones resolutorias, los registros contables y reportes establecidos.

Las siguientes actividades se han desarrollado en razón a la gestión oportuna y efectiva de los recursos financieros, presupuestales, contables y la cartera hipotecaria, en cumplimiento de lo establecido en la vigencia.

2.7.1 Balance general

A 30 de junio de 2014, el total de activos equivale a \$5.309.645 millones, con una variación del 10% respecto al mismo periodo del año anterior. El activo más representativo para la Entidad son las inversiones en títulos TES; a junio de 2014, el valor del portafolio asciende a \$4.926.685 millones, con una variación del 11% respecto al mismo periodo del año anterior, lo cual obedece a la gestión de activos y a las inversiones por excedentes de liquidez, que en lo corrido del año suman \$100.000 millones.

En la siguiente gráfica se puede observar la evolución de los activos desde el año 2006 hasta junio de 2014:

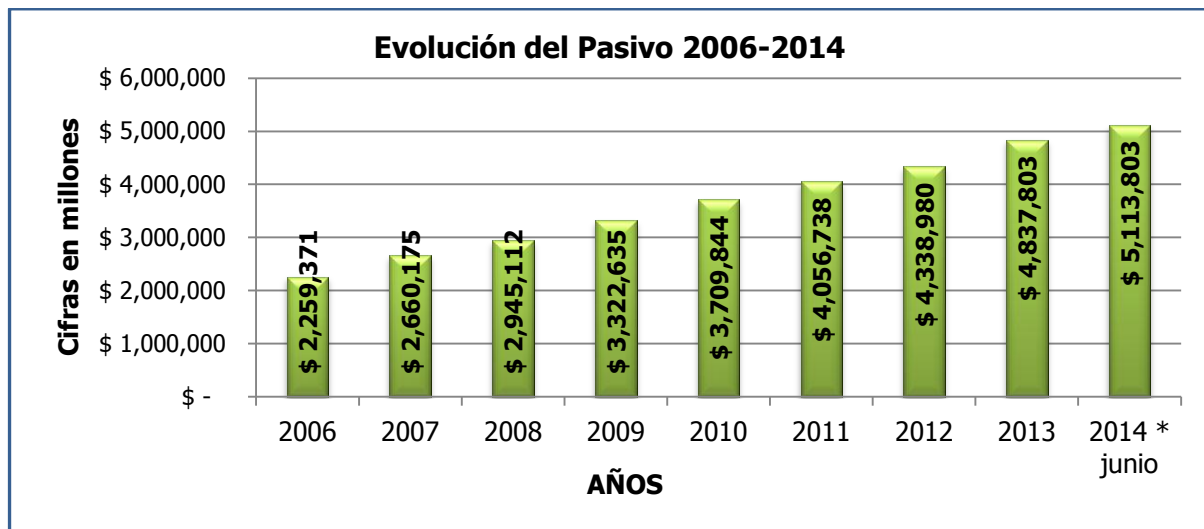


Gráfica No. 15: Evolución del activo
Fuente: Área de Finanzas

A junio de 2014 el pasivo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía ascendió a la suma de \$5´113.803 millones, con una variación del 10% respecto al mismo periodo del año anterior.

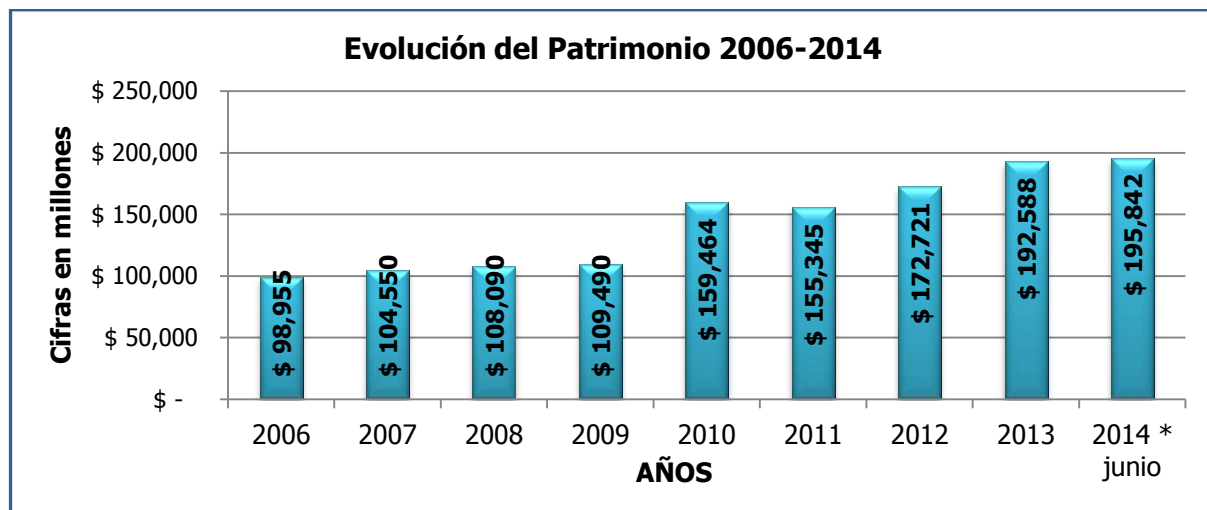
Con relación al pasivo, la cuenta más representativa pertenece a las depósitos y exigibilidades, que corresponde a los recursos de las cuentas individuales de los afiliados, a 30 de junio de 2014 ascendió a \$3´992.251 millones, con una variación del 9% frente a junio de 2013.

La evolución de los pasivos desde el año 2006 hasta junio de 2014, se relaciona en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 16: Evolución del pasivo
Fuente: Área de Finanzas

A junio 30 de 2014 el patrimonio de CAPROVIMPO ascendió a la suma de \$195.842 millones, presentando una variación positiva del 12% frente a junio de 2013, como se puede observar en la siguiente gráfica.



Gráfica No. 17: Evolución del patrimonio
Fuente: Área de Finanzas

2.7.2 Estado de resultados

Ingresos operacionales directos: Registra los rendimientos del portafolio de inversión y cuentas de ahorro por valor de \$190.997 millones, con una variación del 20% respecto al mismo periodo del año anterior, resultado del comportamiento del IPC y la gestión del portafolio.

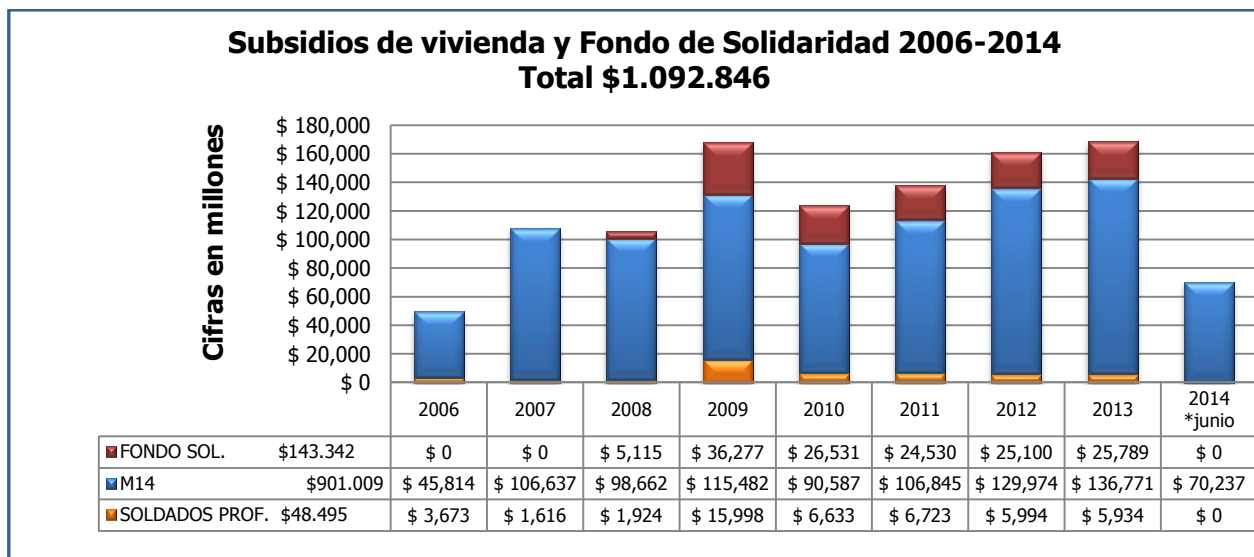
Gastos operacionales directos: Intereses reconocidos a las cuentas individuales de los afiliados con la variación del IPC, por valor de \$90.610 millones. (IPC acumulado de enero a junio de 2014 2.57%, para el mismo periodo del año 2013 1.73%).

Gastos operacionales: Disminución del 16%, pasando de \$31.683 millones en el año 2013 a \$26.725 millones en el año 2014, en cumplimiento de la política de maximizar recursos bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

La utilidad operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones, a junio 30 de 2014 ascendió a la suma de \$73.680 millones, con una variación del 1% con relación al mismo periodo de 2014.

Provisión de recursos: De la utilidad operacional a junio de 2014, se ha provisionado la suma de \$70.237 millones para construir subsidios de vivienda.

En la siguiente gráfica se observa la evolución en la provisión de subsidios desde el 2006 hasta junio de 2014.



Gráfica No. 18: Subsidios de vivienda
Fuente: Área de Finanzas

2.7.3 Presupuesto de ingresos

El presupuesto de ingresos programado para la vigencia 2014, asciende a la suma de \$1.059.491 millones, con una ejecución del 53%, que equivale a \$558.035 millones, así:

Ingresos operacionales: Generados por los aportes afiliados (ahorros y cesantías), Fondo de Solidaridad, subsidio de vivienda, venta de servicios, rendimientos financieros y otros ingresos operacionales.

Con corte al mes de junio se registra una ejecución del 53%, que equivale a un recaudo de \$556.645 millones, como resultado de la coordinación que se realiza con cada una de las unidades ejecutoras, llegando así al porcentaje esperado para el primer semestre, como se indica en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	PPTO 2014	Millones \$	
		RECAUDOS A JUNIO	% DE EJECUCIÓN
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 513.505	-	-
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 1.058.848	\$ 556.645	53%
Aportes afiliados	\$ 798.225	\$ 450.366	56%
Aportes Fondo de Solidaridad	\$ 7.557	\$ 6.388	85%
Subsidio de vivienda	\$ 189.303	\$ 96.691	51%
Venta de servicios	\$ 2.455	\$ 1.248	51%
Rendimientos financieros	\$ 61.308	\$ 1.953	3%
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 643	\$ 1.390	216%
TOTAL INGRESOS	\$ 1.059.491	\$ 558.035	53%
TOTAL INGRESOS MAS DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 1.572.996	-	-

Tabla No. 11: Presupuesto de ingresos
Fuente: Área de Finanzas

2.7.4 Presupuesto de gastos y de inversión

Gastos de Operación y Servicios: El valor programado asciende a \$20.444 millones, de los cuales \$12.048 millones corresponden al rubro de sentencias, que no ha sido ejecutado, teniendo en cuenta la gestión de la Oficina Jurídica que ha evitado condenas en contra de la Entidad, razón por la cual el rubro registra una ejecución del 17%.

Presupuesto de Inversión: Programado \$1.265.922 millones, de los cuales \$1.056.423 millones, corresponden a las apropiaciones para la solución de vivienda (ahorros, cesantías, subsidios de vivienda y MASVI), alcanzando una ejecución del 46%, como se muestra en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	PPTO 2014	Millones \$	
		RECAUDOS A JUNIO	% DE EJECUCIÓN
GASTOS OPERACIONALES	\$ 55.017	\$ 17.891	33%
Gastos Administrativos	\$ 34.573	\$ 14.336	41%
Gastos de operación y servicios	\$ 20.444	\$ 3.555	17%
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	\$ 1.265.922	\$ 587.636	46%
TOTAL PPTO DE GASTOS Y DE INVERSIÓN	\$ 1.320.939	\$ 605.528	46%
DISPONIBILIDAD FINAL	\$ 252.057	-	-
TOTAL PPTO + DISPONIBILIDAD FINAL	\$ 1.572.996	-	-

Tabla No. 12: Presupuesto gastos de inversión
Fuente: Área de Finanzas

3. PROCESOS DE APOYO

3.1 GESTIÓN TALENTO HUMANO

Contribuye a gestionar de manera integral el talento humano, de acuerdo con las competencias requeridas por la Entidad, facilitando las condiciones laborales necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el primer semestre de 2014 el proceso se ha orientado tanto al cumplimiento de su objetivo, como al logro y aporte de los objetivos estratégicos delegados por la alta Gerencia. Cabe resaltar, que de conformidad con la reestructuración se pasó de 143 a 282 funcionarios.

3.1.1 Bienestar

Entre los eventos se destaca la celebración del aniversario No. 67 de la Entidad, realizado con la participación especial del señor Ministro de Defensa, Juan Carlos Pinzón Bueno, y otros altos mandos de las Fuerzas Militares y de Policía. En el evento se condecoró por el aporte, gestión y años de servicio a los señores exgerentes con el máximo reconocimiento de la Medalla "CAPROVIMPO"

Con relación al mejoramiento de las condiciones laborales y el clima organizacional, se les brinda a los funcionarios un refrigerio diario, decoración del ambiente de trabajo, y se otorga un reconocimiento a los empleados del mes, por su excelente desempeño en la Entidad.



Igualmente, se han gestionado alianzas estratégicas con entidades como CAFAM, Club Militar, Sociedad Hotelera Tequendama, entre otras, para el desarrollo de eventos, programas y campañas, orientados a mejorar el bienestar y clima laboral dentro de la Caja.

3.1.2 Salud ocupacional y gestión ambiental

Continuidad del programa de pausas activas para la prevención de enfermedades asociadas al ritmo de trabajo. La Entidad cuenta con un grupo de brigadistas capacitados en el Plan Maestro de Emergencias, y formación en primeros auxilios.

En el marco de la gestión ambiental se promovieron campañas de ahorro de agua y papel a nuestros funcionarios, concientizando sobre la importancia de tan vitales recursos, en un entorno cambiante por el cambio climático. Aprovechando las celebraciones del día del agua, la tierra y el árbol; se adelantaron campañas educativas como: "ahorre agua" y "cuidemos nuestro planeta – reciclaje".

3.1.3 Plan de formación y capacitación

En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, se desarrollaron capacitaciones en temas de: auditoria interna, indicadores de gestión, modelaje financiero, servicio al cliente, entre otros, permitiendo fortalecer y desarrollar competencias y brindar un mejor servicio a los afiliados.

En relación al plan de incentivos y estímulos, fueron beneficiados siete (7) funcionarios de la Entidad.

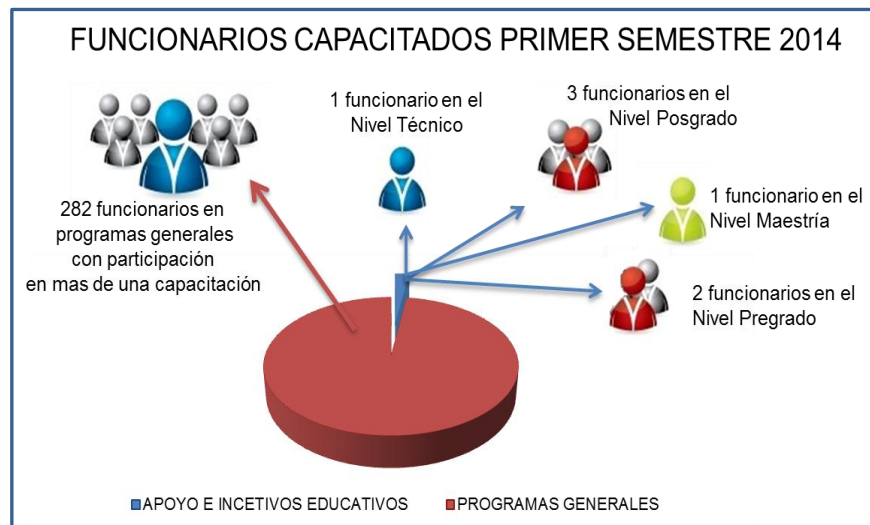


Ilustración No. 6: Funcionarios capacitados 1º semestre 2014
Fuente: Área de Talento Humano

3.1.4 Pasivo pensional

En 2014 CAPROVIMPO es la primera Entidad del sector defensa en realizar la conmutación de sus pensionados con COLPENSIONES, a través de la Resolución 222 del 3 de junio de 2014, los pagos correspondientes se efectuarán en el mes de septiembre por parte de COLPENSIONES.

3.1.5 Evaluación por competencias

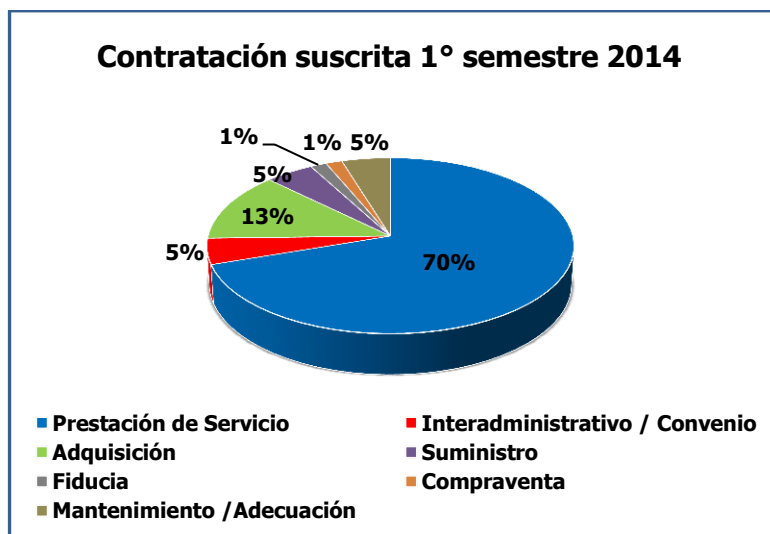
Conforme a la actualización del modelo de gestión humana por competencias, durante este semestre se realizó la concertación de objetivos necesarios para un procedimiento de evaluación adecuado y la parametrización en el sistema de información KACTUS, permitiendo brindar información oportuna respecto a la evaluación y retroalimentación a cada uno de los funcionarios.

3.2 GESTIÓN CONTRATACIÓN

Proceso orientado a gestionar oportunamente la contratación de los bienes y servicios de acuerdo con las necesidades de los procesos, en cumplimiento de la normatividad establecida.

Durante el primer semestre del 2014 el Área de Contratación suscribió 63 contratos con personas naturales y jurídicas; 48 bajo la modalidad de contratación directa y 15 procesos de solicitud pública de ofertas, teniendo en cuenta el acatamiento de la Ley de Garantías que rigió durante los periodos electorales.

La contratación suscrita en el periodo informado correspondió a la distribución como se presenta en la gráfica No. 19.



Gráfica No. 19: Contratación suscrita
Fuente: Área Contratación

Dentro de los aspectos más representativos durante el periodo se destacan los siguientes:

- Cumplimiento del 60.78% de los procesos programados en el plan de contratación, durante el primer semestre.
- Con respecto a la ejecución presupuestal, la gestión contractual del Área permitió una disminución significativa del 38% frente a los recursos contemplados en dicho plan.

- Frente a las necesidades de cada dependencia, el equipo humano del proceso ha orientado y acompañado los procesos a fin de garantizar la correcta y oportuna adquisición y/o contratación de bienes y servicios en la Entidad.

3.3 GESTIÓN DOCUMENTAL

Proceso dirigido a gestionar en forma segura y confiable la documentación producida por la Entidad y las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, garantizando su custodia y conservación.

En procura de la racionalización y control en la producción documental, y en atención a los procedimientos, trámites administrativos, flujos documentales y la racionalización del consumo de papel, se relacionan las siguientes actividades y propuestas que contribuyen al mejoramiento del proceso dentro de la Entidad:

- Seguimiento al proceso de digitalización de los documentos, como herramienta que permita ayudar a que la disposición de documentos, para agilizar el trámite y evitar el envío y manipulación de documentos originales.
- En el marco de la iniciativa cero papel, se han adelantado avances en la implementación de la estrategia; identificando factores claves en la fase de diagnóstico de la misma.
- En línea con la iniciativa anterior, se hace necesario la adquisición de un sistema de gestión documental, que permita modelar los procesos teniendo un control del flujo documental, en beneficio de una acertada normalización en los procedimientos para el recibo, radicación y distribución de la correspondencia y documentación mediante la utilización de sistemas eficientes que favorezcan el proceso de gestión documental.

3.4 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Proceso encargado de administrar en forma eficaz los bienes muebles e inmuebles y atender oportunamente los requerimientos logísticos de los procesos de la Entidad, con el fin de brindar el apoyo para su funcionamiento.

Dentro de las actividades relevantes del proceso, en el primer semestre se relacionan las siguientes:

- **Ahorro de recursos hídricos:** Se realizaron campañas para el buen uso de recursos en cumplimiento a las metas establecidas por el GSED, contempladas en el Plan de Gestión Ambiental.

- **Mantenimientos, servicios y reparaciones locativas:** Con miras de propiciar un ambiente de trabajo óptimo para todo el personal que labora en CAPROVIMPO, mantener en buenas condiciones las instalaciones y prevenir el deterioro de las mismas, el Área de Servicios Administrativos atendió durante el primer semestre las necesidades originadas por las diferentes dependencias.
- **Ascensor:** Instalación e inauguración de un moderno ascensor OTIS de última, con capacidad de 10 personas.



3.5 GESTIÓN DISCIPLINARIA

La finalidad de la gestión disciplinaria 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, acordes al marco legal aplicable. En este sentido el proceso relaciona las siguientes actividades desarrolladas en el primer semestre:

- **Actividades de intervención:** En garantía del buen desempeño de los servidores públicos, con miras al cumplimiento de la función pública, la Unidad de Control Disciplinario de la Entidad, ejecutó dentro del primer semestre las actividades de intervención relacionadas con: providencias, diligencias y demás actuaciones procesales, con un cumplimiento del 93% en proporción a las programadas.
- **Solicitudes probatorias ejecutadas:** De las 93 solicitudes recibidas durante el periodo informado, 82 tuvieron respuesta oportuna, logrando un cumplimiento del 97% de la meta establecida.
- **Función preventiva:** Consecuentes con esta función, la Unidad de Control Disciplinario Interno en el primer semestre desarrollo tres (3) tipos de actividades conforme lo programado su cronograma:

Capacitación Ley 734 de 2002: Los servidores públicos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía fueron capacitados en el Código Único Disciplinario, (28, 29 de mayo, y 3 de junio), a su vez, se capacitó al nuevo personal que ingresó a la Entidad.

Campañas con temas de interés disciplinario: Se desarrolló la campaña denominada "Requisitos para la debida presentación de informes para investigación disciplinaria y/o por hechos que deba conocer la unidad de control disciplinario interno de la CPVMP".

Tips informativos de interés disciplinario: Difusión permanente por medio del correo institucional información relevante al cumplimiento del horario laboral y otras responsabilidades dentro de la Entidad.

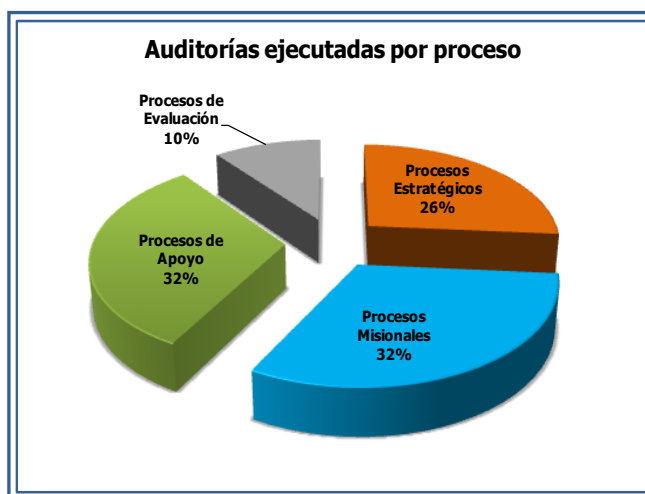
4. PROCESO DE EVALUACIÓN

4.1 AUDITORÍA Y CONTROL

Responsable de evaluar y realizar seguimiento independiente al Sistema de Control Interno, a través del desarrollo de auditorías e informes, mediante seguimientos y reportes, dentro del marco legal aplicable a la Entidad para la mejora continua de los procesos, con el fin de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

4.1.1 Programa de auditorías

De acuerdo con su rol de evaluación, la Oficina de Control Interno desarrolló 20 Auditorías durante el primer semestre de 2014, entre las cuales se encuentra una auditoría no programada a Cuentas Individuales y las auditorías internas primarias de la calidad. Los resultados fueron reportados a la Gerencia General, el Comité de Auditoría y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, así como a los líderes de los procesos auditados.



Gráfica No. 20: Auditorías por proceso 1º semestre 2014
Fuente: Oficina de Control Interno

4.1.2 Informes entes internos y externos

Durante el semestre, se cumplió con el reporte de 31 informes a entes de control externos, entre los que se encuentran: Presidencia de la República, Contraloría General de la República, Ministerio de defensa Nacional, GSED, entre otros.

Respecto informes internos, se presentaron 20 requeridos por: la Junta Directiva, Gerencia General, Oficina Asesora de Planeación, entre otras.

4.1.3 Auditorías de la calidad

La Oficina de Control Interno planeó, diseñó, coordinó y ejecutó dos (2) auditorías internas primarias de la calidad 2014 realizadas durante el mes de abril, con el 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: normatividad vigente para cada proceso auditado, políticas y objetivos de la calidad, caracterizaciones de procesos, procedimientos relacionados, riesgos, indicadores y planes de mejora.

De igual forma, durante el mes de junio de 2014 se inició el desarrollo de las auditorías internas secundarias de la calidad 2014, cuya finalización se programó para el mes de julio de 2014.

4.1.4 Planes de mejoramiento

Seguimiento efectivo del PMI Vigencia 2011, por cuanto en el informe final de auditoría de la Contraloría General de la República a la vigencia 2013 se destacó esta actividad, que a lo largo de más de un año y medio se gestionó con cada uno de los Subgerentes, Jefes de Oficina y Líderes de Proceso la metodología diseñada por la OFCIN, obteniendo un cumplimiento del 99,04%, es decir, de las 105 metas se cumplieron 104, beneficiando al fenecimiento de la cuenta fiscal, como se ilustra en la siguiente tabla:

CONSOLIDADO												
Hallazgos 62	MESES 2014											Total metas 105
	1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12	
Estado de Cumplimiento						Resumen						
Incumplió						1%						1
Cumplió						99%						104
Total Metas						100%						105

Tabla No. 13: Resultado consolidado PMI – CGR Vigencia 2011
Fuente: Unidad de Control Disciplinario

- En relación al Plan de Mejoramiento Institucional, la Contraloría General de la República adelantó auditoría para la vigencia 2013, concluyendo entre otras, una opinión limpia sin salvedades a los estados financieros, con una calificación final de gestión ponderada del 91,4%.
- La OFCIN, llevó a cabo la verificación de los avances efectuados 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 son motivo de presentación ante el Comité de Auditoría, Gerencia General y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
- Por otra parte, se viene adelantando la parametrización de los planes, en un sistema de información que permitirá registrar y monitorear de manera óptima y oportuna los planes de mejoramiento y por procesos de la Entidad.

4.1.5 Capacitación y formación

En cumplimiento del rol de "Fomento de cultura de control", establecido en el Artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, la Oficina de Control Interno ha desarrollado en lo corrido del primer semestre de 2014 las capacitaciones al equipo interno de trabajo y a los funcionarios de la Entidad.

4.1.6 Sistema de Control Interno

Durante el 1º semestre de 2014 la Oficina de Control Interno emitió el informe pormenorizado de la evaluación del SCI, del periodo comprendido entre el 13 de noviembre de 2013 al 12 de marzo de 2014, destacando algunas conclusiones:

CAPROVIMPO, 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 al interior de la organización.

Adicionalmente, en cumplimiento al Decreto 943 de 2014 *"Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI"*, la Entidad viene desarrollando las etapas correspondientes a la implementación del nuevo MECI, en este sentido, la Oficina de Control Interno ha participado dentro de su rol de acompañamiento.

Como resultado de la gestión de la OFCIN durante el 1º semestre de 2014 se evidencia un adecuado Sistema de Control Interno, donde se tienen estructurados los componentes de Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluación Independiente, consolidados al interior de la organización.

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.