



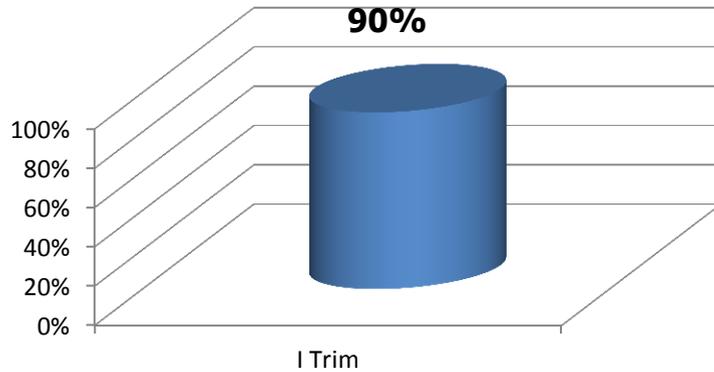
CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

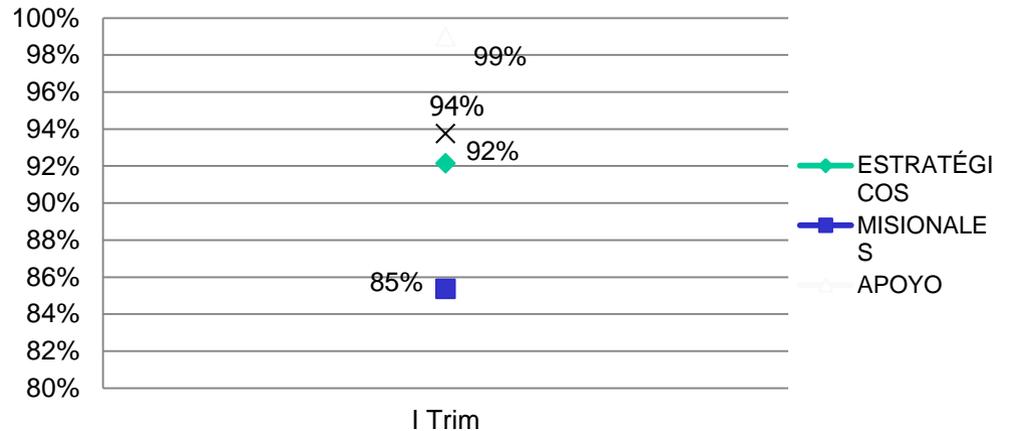


MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN I – TRIMESTRE DE 2012

INDICE GENERAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - 2012

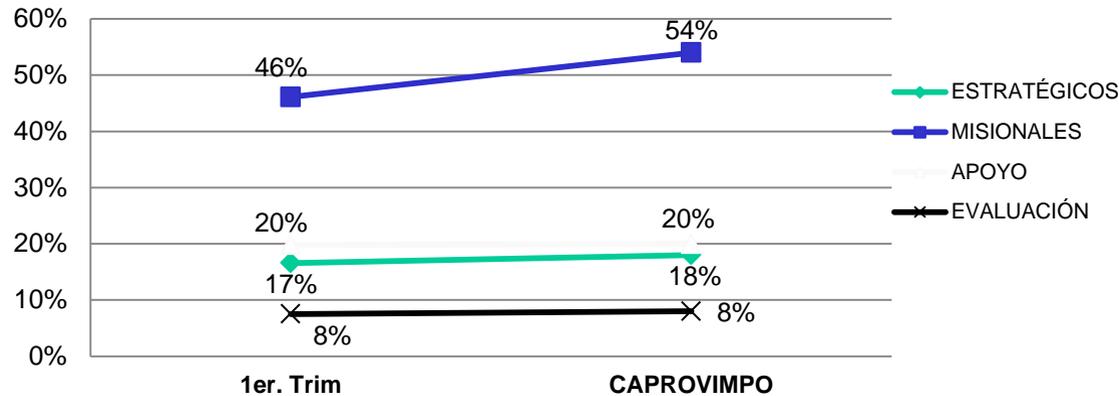


INDICADORES POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - 2012



La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía de acuerdo a las acciones implementadas en los procesos, al Primer Trimestre alcanzó la meta establecida en el 2012 del 90%, debido a los ajustes direccionados a la seguridad de la información respecto a los trámites para la solución de vivienda y devolución de cesantías.

RESULTADO DE LA PONDERACION POR TIPO DE PROCESOS



Es relevante destacar que no obstante a que una vez analizadas todas y cada una de las premisas en la planeación de mejora de los procesos que van de cara al afiliado, los cuales buscan proteger y salvaguardar sus intereses con un servicio de calidad, al Primer Trimestre no se alcanzó la meta deseada de los procesos misionales en tanto se estabiliza la dinámica de las nuevas disposiciones administrativas.

MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RESUMEN DEL 1er. TRIMESTRE DE 2012

%								
ESTRATÉGICOS	R	18%	GESTIÓN ESTRATÉGICA	9%			GESTIÓN DEL RIESGO	9%
	V	17%		8%			9%	
		92%	92%		87%			98%
MISIONALES	R	54%	SERVICIO AL AFILIADO	9%	ADMÓN. APORTES	9%	ADMÓN CESANTÍAS	9%
	V	46%		8%		8%		9%
		85%		84%		86%		100%
			ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES	9%	MERCADEO DE VIVIENDA	9%	RECONOCIMIENTO SUBSIDIO	9%
				9%		6%		7%
	85%		100%		67%		75%	
APOYO	R	20%	ADMÓN FINANCIERA	4%	GESTIÓN TALENTO HUMANO	4%	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4%
	V	20%		4%		4%		4%
		99%		100%		100%		99%
			GESTIÓN JURÍDICA	4%			GESTIÓN INFORMÁTICA	4%
			4%				4%	
	99%		96%				100%	
EVALUACIÓN	R	8%	AUDITORÍA Y CONTROL	8%				
	V	8%		8%				
		94%		94%				
TOTAL	R	100%						
	V	90%		META: $x > 90%$				

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA
MATRIZ DE MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
1er. TRIMESTRE DE 2011

ÍNDICE GENERAL

90%

PROCESOS ESTRATÉGICOS

E S T R A T É G I C O S	17%	GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%		
		8%		
		Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador
		Índice Global de Satisfacción del Afiliado	Calificación de la Encuesta	EFFECTIVIDAD
		Promedio del Desempeño del SIG	% Promedio del Resultado de los Procesos	EFICACIA
		Resultado Plan de Acción Institucional - PAI 2012	% Promedio de Cumplimiento	EFICACIA
		Índice de Control de Acciones	(Nº AP+AM / Total Acciones (AP,AC,AM) * 100%	EFICACIA
	Educación Ambiental	(Funcionarios capacitados) / (Total funcionarios) * 100%	EFICACIA	
	18%			
				92%
				87%

		GESTIÓN DEL RIESGO 9%		
		9%		
	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
	Riesgos Identificados	(Riesgos Menores, Bajos / Total de Riesgos) * 100%	EFICACIA	89%
	Planes de Acción sobre Riesgos	(Total Acciones abiertas / Total Riesgos Moderados, altos y extremos) * 100%	EFICACIA	100%
	Capacitación Seguridad de la Información	(Nº de Funcionarios Capacitados / Nº de Funcionarios Vinculados) * 100%	EFICACIA	100%
	Capacitación SARLAFT	(Nº de Funcionarios Capacitados / Nº de Funcionarios Vinculados) * 100%	EFICACIA	100%
	Validación Plan de Continuidad del Negocio	Total actividades verificadas / Total actividades a verificar)*100%	EFICACIA	100%
				98%



PROCESOS MISIONALES

8%		9%	
SERVICIO AL AFILIADO			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Avance ampliación canales de Atención e Información	% de Avance ampliación canales de Atención e Información	EFFECTIVIDAD	100%
Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad	(Nº Total de Quejas y Reclamos/Total de Solicitudes Presentadas)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Avance Programa Integral de Educación Financiera - PIEF	% de avance programa de instrucción y educación financiera	EFFECTIVIDAD	40%
Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes	(Nº de Expedientes Tramitados en 20 Días o Menos / Total de Expedientes Tramitados en el Periodo)*100	EFFECTIVIDAD	68%
Resultado de la revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Servicio al Afiliado	(Nº de expedientes revisados, calificados y aprobados en 7 días hábiles o menos / Total de expedientes recibidos en el periodo)*100	EFICIENCIA	80%
Producto No Conforme de Servicio Al Afiliado	(Nº de Producto No Conforme /Total de Expedientes Recibidos en el Periodo)*100%	EFICACIA	100%
Avance estrategias implementadas dirigidas a disminuir el nivel de desafiliación	% de Avance estrategias implementadas desafiliación	EFFECTIVIDAD	
Avance ejecución Sistema de Identificación de afiliados - SIA	% de Avance de ejecución SIA	EFFECTIVIDAD	100%
			84%

8%		9%	
ADMN. DE APORTES			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes	(Nº Expedientes de aportes Procesados en 5 Días o Menos / Nº Total de Expedientes de aportes procesados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	47%
Control Producto Nº Conforme (CPNC) de Aportes	(Expedientes de Aportes Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Aportes Procesados en el Periodo) * 100%	EFICACIA	100%
Solicitudes de Embargos Tramitadas Oportunamente	(Nº Solicitudes Tramitadas en 8 Días o Menos / Nº Total de Solicitudes Tramitadas) * 100%	EFICIENCIA	98%
Novedades	Nº de Novedades Procesadas y Enviadas / Total Solicitudes Recibidas	EFICACIA	100%
			86%

9%			
ADMN CESANTIAS 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tpo de Indicador	Resultado
Control Producto Nº Conforme (CPNC) de Cesantías	(Expedientes de Cesantías Rechazados por Pagaduría / Expedientes Tramitados en el Periodo) * 100%.	EFICACIA	100%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de NIVEL EJECUTIVO PONAL	(Nº de Expedientes de Cesantías Procesados en 15 Días Hábiles o Menos / Nº Total de Expedientes de Cesantías Recibidos) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de FFMM y PONAL (No incluye NE)	(Nº de Expedientes de Cesantías Procesados en 5 Días Hábiles o Menos / Nº Total de Expedientes de Cesantías Recibidos) * 100%	EFFECTIVIDAD	Abril
			100%



PROCESOS MISIONALES

9% ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Recursos en el Disponible	(Saldo Promedio Mensual Cuentas de Ahorro / (3 * Var de Liquidez))	EFICIENCIA	100%
Composición del Portafolio de Inversiones	(Valor Títulos AAA / Valor Total Títulos Constituidos) * 100	EFICIENCIA	100%
Rentabilidad Efectiva Anual	Tasa Promedio Ponderada de Rentabilidad	EFICIENCIA	100%
Gestión de Activos y Pasivos - GAP	(Tasa de Rendimiento del Portafolio de Inversiones - Tasa de Rendimiento de las Cuentas Individuales) * 100	EFICIENCIA	100%
Conciliación Valoración del Portafolio de Inversiones	(Valor Total Portafolio de Inversiones / Valor Total Inversiones en Balance General) * 100%	EFICACIA	100%
			100%

7% RECÓNO. PAGO SUBSIDIO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios	(Nº Expedientes de subsidios Procesados en 5 Días o Menos / Nº Total de Expedientes de subsidios Procesados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	49%
Control Producto Nº Conforme (CPNC) de Subsidios	(Expedientes de Subsidios Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Subsidios Procesados en el Periodo) * 100%	EFICACIA	100%
			75%

6% PROMOCIÓN Y MERCADEO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)	(Soluciones de Vivienda Modelos de atención) / Meta Soluciones de Vivienda)* 100	EFFECTIVIDAD	53%
M14 Subsidios	(Nº de subsidios tramitados / Meta de subsidios a entregar)* 100	EFFECTIVIDAD	56%
Soluciones de vivienda a través del MASVI	(Nº de viviendas adquiridas por los afiliados a través del MASVI/ Meta de afiliados que adquirieran vivienda a través del MASVI)* 100	EFFECTIVIDAD	92%
Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad	(Nº de viviendas adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad / Meta de viviendas a adjudicar con cargo al Fondo de Solidaridad)* 100	EFFECTIVIDAD	0%
Adquisición de vivienda Nueva	(Nº de viviendas nuevas adquiridas por los afiliados por M14, Masvi y Fondo de Solidaridad) / (Meta Vivienda Nueva)* 100	EFFECTIVIDAD	53%
Producto No conforme Mercadeo de Vivienda	(Nº producto No conforme / Nº de firmas inscritas y proyectos promocionados) * 100	EFICACIA	100%
Subsidios régimen Actual	(Nº de subsidios entregados régimen actual / Meta de subsidios a entregar régimen actual)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Subsidios régimen Anteriores	(Nº de subsidios entregados regímenes anteriores / Meta de subsidios a entregar regímenes anteriores)* 100	EFFECTIVIDAD	52%
Avance de eventos de control social	% de Avance eventos de control social	EFICACIA	SEMESTRAL
Avance ejecución de desarrollo de Terrenos	% de Avance de desarrollo de Terrenos	EFFECTIVIDAD	SEMESTRAL
Avance ejecución Proyectos de Crear Comunidad	% de Avance de ejecución de proyectos de Crear comunidad	EFFECTIVIDAD	SEMESTRAL
Avance Programa de Extensión de Servicios	% de Avance de ejecución del Programa de extensión de servicios	EFFECTIVIDAD	100%
Avance ejecución Plan de Comunicaciones	% de Avance de ejecución del Plan de Comunicaciones	EFFECTIVIDAD	SEMESTRAL
Avance ejecución Proyecto Inversión Inmobiliaria	% de Avance Proyecto Inversión Inmobiliaria	EFICACIA	SEMESTRAL
			67%

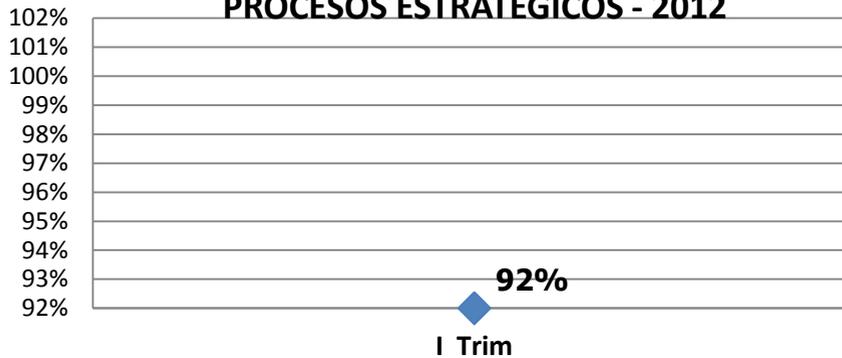
PROCESOS DE APOYO

4%				4%			
GESTIÓN JURÍDICA 4%				GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Oportunidad de respuestas a Tutelas	Respuestas Oportunas a tutelas / Total Tutelas Recibidas * 100	EFICACIA	100%	Avance PETI Sostenibilidad	% de Avance PETI Sostenibilidad	EFICACIA	SEMESTRAL
Efectividad de respuestas a Tutelas	Fallos a Favor / Total fallos Recibidas * 100	EFFECTIVIDAD	85%	Resultado a Requerimientos de Software	(Requerimientos de Software Solucionados / Requerimientos de Software Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales	Respuestas Oportunas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales / Total Actuaciones judiciales y extrajudiciales recibidas * 100	EFICACIA	100%	Disponibilidad de Canales Virtuales	(Porcentaje Disponible de los Canales / Porcentaje Total Disponible de los Canales) * 100%	EFICACIA	100%
Actividades Evacuadas en un periodo de tiempo (IAE) Control Disciplinario	Total actividades Cumplidas / Total de Actividades Programadas * 100	EFICACIA	100%	Avance alistamiento Certificación Calidad ISO 27000	% de Avance alistamiento Certificación Calidad ISO 27000	EFICACIA	SEMESTRAL
			96%				100%

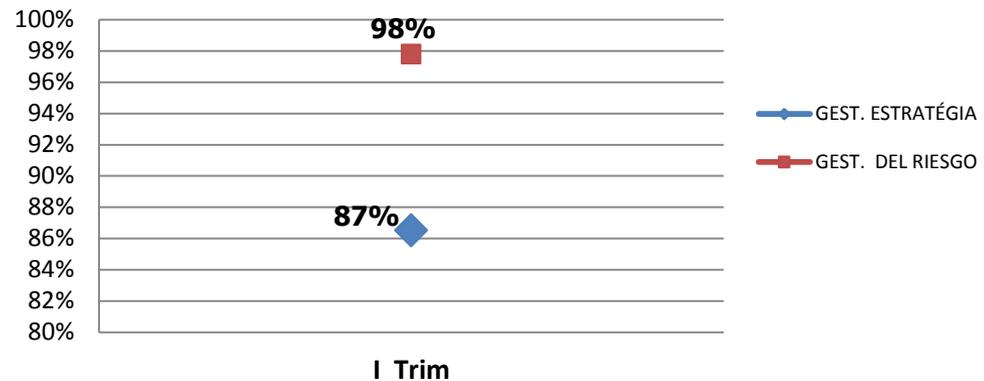
PROCESO DE EVALUACIÓN

P R O C E S O D E E V A L U A C I Ó N	8%	8%			
	8%	AUDITORÍA Y CONTROL 8%			
		Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
		Evaluar el desempeño de los Auditores Internos de la Entidad	Puntaje promedio de evaluación de Auditores	EFICACIA	ANUAL
		Resultado programa de auditorias	Número de auditorias realizadas/Número de auditorias programadas * 100	EFICACIA	88%
Resultado programa de Informes a Entes de Control Internos y externos	Informes presentados / Informes establecidos * 100	EFICACIA	100%		
				94%	
	94%				

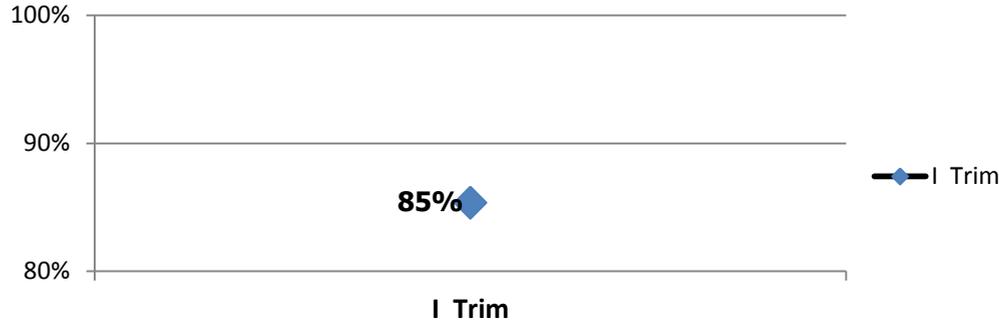
**TENDENCIA TOTAL
PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2012**



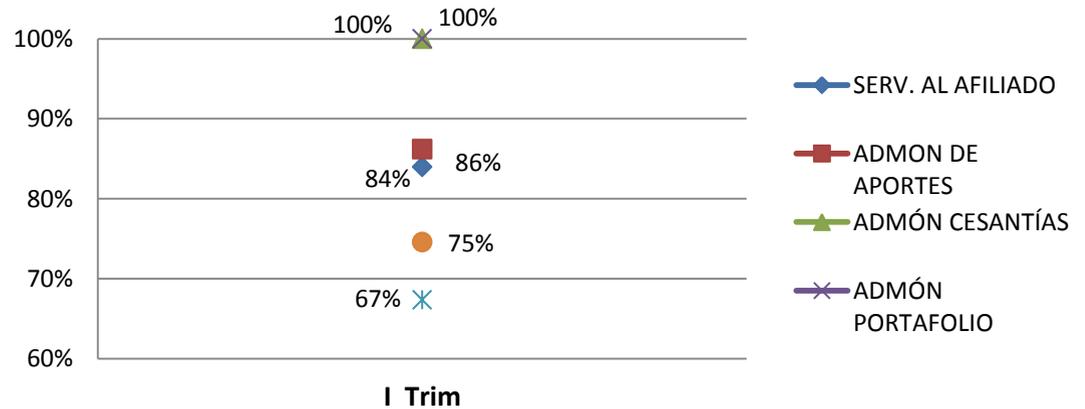
**TENDENCIA INDICADORES POR CADA UNO DE DE
LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS**



TENDENCIA PROCESOS MISIONALES - 2012



TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS MISIONALES - 2012



PROCESOS MISIONALES

Los Procesos Misionales en relación al 54% del porcentaje de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, obtuvieron el 82% de cumplimiento, en razón a que los siguientes indicadores no alcanzaron los resultados esperados:

SERVICIO AL AFIADO

Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes: Durante el primer trimestre de 2012 se tramitaron 5.226 expedientes de los cuales se tomo como muestra aleatoria el 80%, dando como resultado de este porcentaje 4.181 expedientes según esta cifra se tramitaron en 20 días hábiles o menos, 2.827 expedientes que cumplieron el tiempo global arrojando un porcentaje de 67.62%.

ADMINISTRACIÓN DE APORTES

Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes: Durante el I trimestre de 2012, se recibieron 3.664 expedientes, de los cuales se tramitaron 1.721 en 5 o menos días, obteniendo un resultado del 46,97% del 90% proyectado.

Solicitudes de Embargos Tramitadas Oportunamente: Durante el período, se recibieron 690 solicitudes, de las cuales se tramitaron 675 dentro del tiempo establecido, logrando un resultado del 97,83%, del 100% programado.

PROCESOS MISIONALES

RECONOCIMIENTO SUBSIDIDO Y APOYO FINANCIERO

Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de Subsidios: Durante el Primer Trim. de 2012, se tramitaron 686 subsidios en el tiempo establecido, de 1.396 recibidos en el periodo, lo cual arroja un resultado del 49,14%, de una meta del 90%.

PROMOCIÓN Y MERCADEO

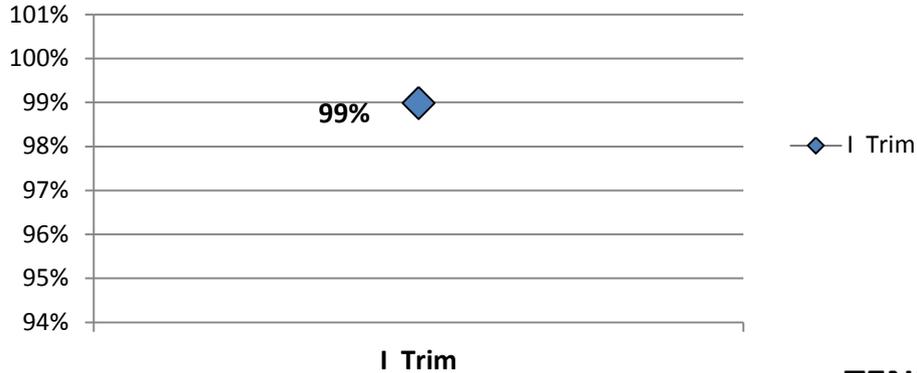
Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos): En atención a la Resolución No. 006 del 12-Ene-2012, por la cual se suprime los tramites por correo y se hace exigible la presentación personal de los trámites, además de tener al día la biometría, lo que impactó el número de solicitudes tramitadas, mientras se realizaba la divulgación de la misma y se adoptaba el cambio por parte de los afiliados, por lo que se obtuvo un resultado del 53.3% del 100% programado para el trimestre.

M14 Subsidio: Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, tan solo obtuvo el 56% al Primer Trim. de los subsidios tramitados del 100% programado.

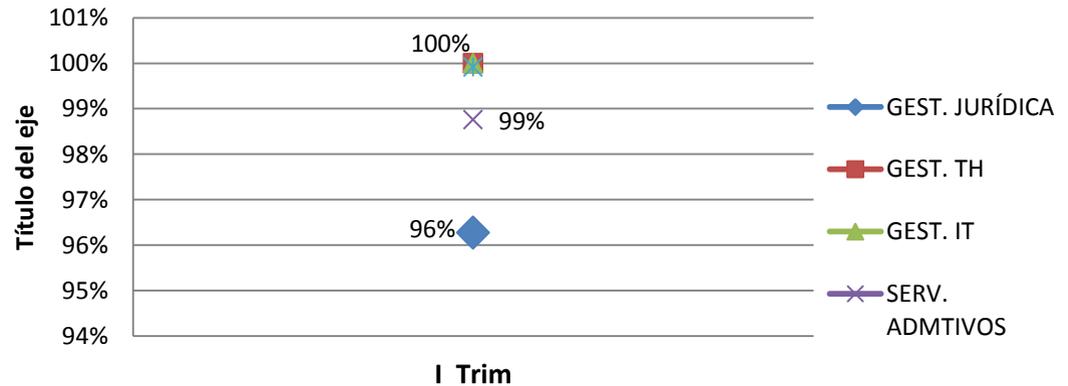
Adquisición de vivienda nueva: Del total programado al Primer Trimestre de 759 soluciones de vivienda nuevas, se entregaron 402 que corresponden al 53%, teniendo en cuenta las consideraciones las Resolución 006 del 12-Ene-2012.

Subsidios Régimen Anteriores: Del total programado en el trimestre se alcanzó el 52% de entrega de subsidios en observancia de la Resolución 006 del 12-Ene-2012.

COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO - 2012



TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DE APOYO - 2012



PROCESOS DE APOYO

Los Procesos Apoyo, obtuvieron el 99% de resultado, en relación a la ponderación establecida del 20% de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de las metas establecidas.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

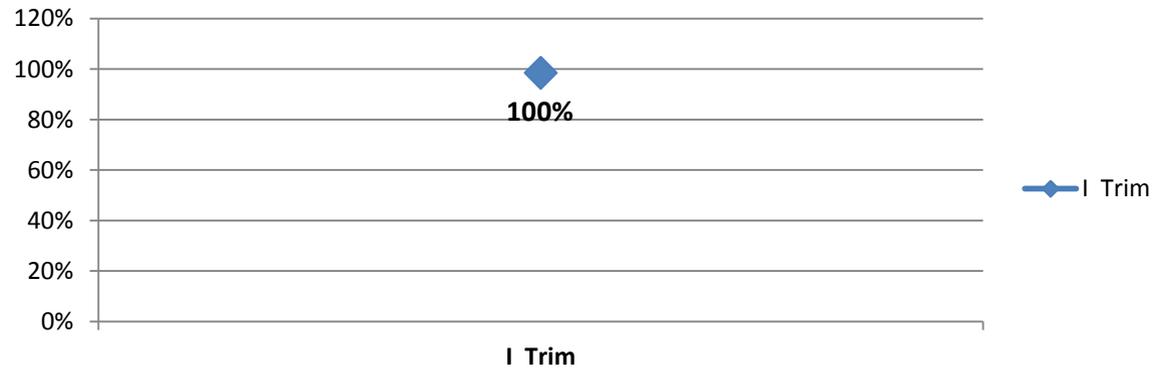
CONTRATOS

Evaluación Final Consolidada de Proveedores: Durante el primer trimestre de 2012 se presentaron un total de 17 evaluaciones finales, obteniendo un promedio de calificación de 93.8, donde se puede evidenciar el buen desempeño de los contratistas de la Entidad en criterios como calidad, cumplimiento de plazos, oportunidad en respuesta a requerimientos y cumplimiento en radicación de facturas.

GESTIÓN JURÍDICA

Efectividad de respuestas a Tutelas: En el primer trimestre se recibieron 114 fallos de los cuales 97 son a favor y 17 en contra, encontrándose que dentro de los fallos en contra 11 son tutelados por derecho fundamental de petición.

COMPORTAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN - AUDITORIA Y CONTROL 2012

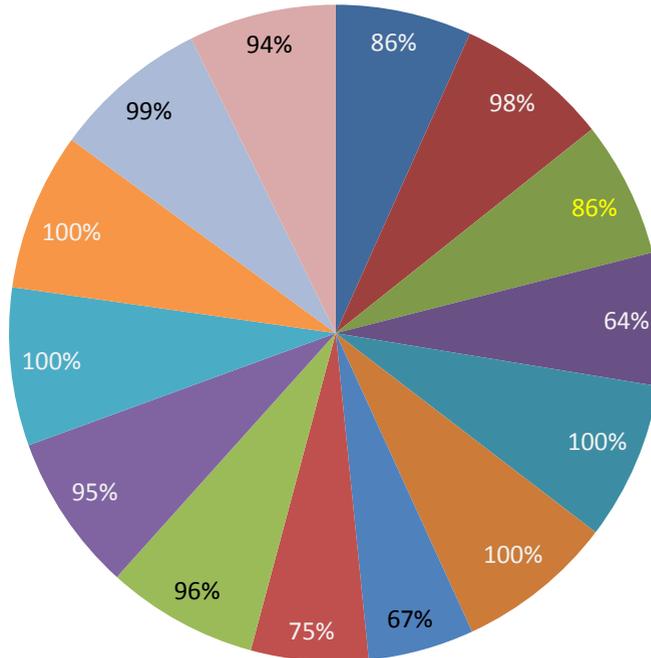


PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL

El 94% de resultado obtuvo el Proceso de Evaluación y Control, en relación a la ponderación establecida del 8% de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de las metas establecidas.

Resultado programa de auditorias : En el primer trimestre se recibieron 114 fallos de los cuales 97 son a favor y 17 en contra, encontrándose que dentro de los fallos en contra 11 son tutelados por derecho fundamental de petición.

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y
DE POLICÍA
DESEMPEÑO PROCESOS
1er. TRIMESTRE DE 2012**



- GESTIÓN ESTRATÉGICA
- GESTIÓN DEL RIESGO
- ADMÓN DE APORTES
- SERVICIO AL AFILIADO
- ADMÓN CESANTÍAS
- ADMÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES
- MERCADEO DE VIVIENDA
- RECONOCIMIENTO PAGO SUBSIDIO Y APOYO FINANCIERO
- GESTIÓN JURÍDICA
- GESTIÓN FINANCIERA
- GESTIÓN TALENTO HUMANO
- GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA
- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- AUDITORÍA Y CONTROL

CONCLUSIONES

Los resultados alcanzados al cierre del Primer Trimestre, según el reporte de los indicadores por parte de cada líder de proceso, evidencia el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, que no obstante al grado de compromiso de los funcionarios se obtuvo un resultado del 90% en el Sistema Integrado de Gestión.

Si bien es cierto que no se alcanzó un mayor resultado, si se incremento el grado de seguridad en los trámites, exigiéndose la presentación personal y tener al día la biometría (huellas dactilares, escaneo de la firma y del documento de identificación).

Sin embargo, para las próximas mediciones se espera un mejor desempeño de los indicadores, mientras se realiza la divulgación de las acciones tomadas y se adopta el cambio por parte de los afiliados.