

**INFORME DE RESULTADOS
MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN
I TRIMESTRE 2015**



CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 99,37%

REQUISITOS DEL AFILIADO

SATISFACCIÓN DEL AFILIADO





Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Oportunidad en la gestión de acciones	Trimestral	100,00%	70%
	Seguimiento al cumplimiento Plan de acción institucional - PAI	Trimestral	99,25%	95%
	Promedio del Desempeño del SIG	Trimestral	99,37%	95%
	Modernización del SIG	Trimestral	100,00%	32,70%
	Seguimiento ejecución presupuestal asociada al PAI	Trimestral	100,00%	100%
GESTIÓN DEL RIESGO	Buenas prácticas implementadas en ISO 27001	Trimestral	100,00%	14%
	Porcentaje de actualización sistemas de riesgos	Trimestral	100,00%	28%
	Plan de Continuidad del Negocio	Trimestral	100,00%	95%
	Cumplimiento políticas de riesgo	Trimestral	100,00%	100%
GESTIÓN INFORMÁTICA	Avance automatización de requerimientos	Trimestral	83,33%	27,27%
	Avance PETI	Trimestral	100,00%	16,67%
	Cumplimiento requisitos de la norma ISO 27001	Trimestral	100,00%	6,06%
	Disponibilidad de la plataforma tecnologica de TI	Trimestral	100,00%	6,06%
	Atención de los incidentes reportados en la mesa de ayuda	Trimestral	100,00%	6,06%
	Desarrollo del maestro único de datos	Trimestral	100,00%	25,00%
	Implementación tic para servicio (año 2015-90%)	Trimestral	66,67%	5,26%
	Implementación tic para gobierno abierto (año 2015-90%)	Trimestral	100,00%	1,75%
	Implementación tic para la gestion (año 2015-25%)	Trimestral	100,00%	12,80%
	Implementación tic para la seguridad y privacidad de la información (año 2015-40%)	Trimestral	100,00%	5,26%
GESTIÓN JURÍDICA	Oportunidad de respuestas a tutelas	Trimestral	100,00%	100,00%
	Eficacia de respuestas a Tutelas	Trimestral	100,00%	70,00%
	Actividades fortalecimiento de la Gestión jurídica	Trimestral	100,00%	18,42%
	Prevención del Daño Antijurídico	Trimestral	100,00%	16,67%

Macroproceso
Gestión de Vivienda y Proyectos 100%

Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
GESTIÓN DE VIVIENDA Y MERCADEO	Soluciones de Vivienda (Vivienda 14, 8, Leasing y Heroes)	Trimestral	100,00%	2.899
	Soluciones de vivienda 14 - Subsidios	Trimestral	100,00%	1.513
	Soluciones de Vivienda 8	Trimestral	100,00%	1.386
	Adquisición de vivienda nueva	Trimestral	100,00%	655
	Avance proyecto Ciudadela la Cordialidad	Trimestral	100,00%	10%
	Avance estructuración Proyecto Ciudadela Jamundí	Trimestral	100,00%	20,00%
	Seguimiento Plan de Mercadeo	Trimestral	100,00%	25,58%
	Análisis estudio de mercado inmobiliario	Trimestral	100,00%	100,00%
	Convenios constructoras, promotoras e inmobiliarias	Trimestral	100,00%	100,00%
	PNC Inscripción de firmas	Trimestral	100,00%	0,00%
Informes de visitas conformes	Trimestral	100,00%	5,00%	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	Reputación institucional	Trimestral	100,00%	15,00%
	Cumplimiento y ejecución campañas internas	Trimestral	100,00%	25,00%
	Cumplimiento y ejecución campañas externas	Trimestral	100,00%	26,67%
	Efectividad campañas	Trimestral	100,00%	20,00%
	Cumplimiento plan de comunicaciones	Trimestral	100,00%	20,30%
	Rendición de cuentas y participación ciudadana	Trimestral	100,00%	66,67%

Macroproceso
Atención al Afiliado y operaciones 98,32%

Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
GESTIÓN DEL TRÁMITE	Porcentaje de desconcentración	Trimestral	86,20%	70,00%
	Disminución de quejas por atención en el Centro de Atención al Ciudadano	Trimestral	100%	<=1%
	Índice de satisfacción del afiliado frente al Centro de Contacto al Ciudadano	Trimestral	100,00%	4
	Índice de satisfacción al afiliado	Trimestral	100,00%	4
	Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes para pago	Trimestral	96,80%	90,00%
	Oportunidad en la aprobación de los expedientes para pago	Trimestral	89,41%	90,00%
	Tiempo de Afiliaciones	Trimestral	100,00%	90,00%
	Trámites efectivos solución de vivienda	Trimestral	100,00%	7,00%
	Identificación de afiliados	Trimestral	100,00%	100,00%
Producto No Conforme	Trimestral	100,00%	<=1%	



Macroproceso
Atención al Afiliado y operaciones 98,32%

Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de aportes y subsidios	Trimestral	97,88%	100,00%
	Oportunidad en el tiempo de trámite de cesantías	Trimestral	98,67%	100,00%
	Oportunidad Tramite de novedades	Trimestral	100,00%	100,00%
	Solicitudes de Tramite requerimientos judiciales atendidos oportunamente	Trimestral	99,81%	100,00%
	Actualizacion Base de Datos	Trimestral	100,00%	15,00%
	Control del PNC de Aportes y subsidios	Trimestral	100,00%	<=1%
	Control del PNC de Cesantias	Trimestral	100,00%	<=1%
	Control del PNC de las Ordenes de recaudo	Trimestral	100,00%	<=1%
	Control del PNC de solicitudes de novedades	Trimestral	100,00%	<=5%
GESTIÓN DEL SAC	Consumidores Financieros Capacitados	Trimestral	100,00%	90,00%
	% Desarrollo programa Educación Financiera	Trimestral	100,00%	38,10%
	% Unificación Criterios	Trimestral	100,00%	25,00%
	Resultados Encuesta de satisfaccion	Trimestral	86,80%	4
	% Producto no conforme Gestión SAC	Trimestral	100,00%	1,00%
	% Oportunidad elaboración respuestas	Trimestral	100,00%	95,00%
	% Quejas y reclamos	Trimestral	100,00%	3,00%

Macroproceso
Gestión Financiera 100%

Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
GESTIÓN DE TESORERÍA	Tiempo de pago	Trimestral	100,00%	90,00%
	TIR Promedio ponderada del portafolio de inversiones	Trimestral	100,00%	>=IPC+3
GESTIÓN DE FINANZAS Y CRÉDITO	Consecución de recursos con destino al Fondo de Solidaridad	Anual	100,00%	100,00%
	Margen Operacional	Trimestral	100,00%	5,00%
	Eficiencia administrativa	Trimestral	100,00%	1,75%
	Ejecución Presupuestal de Ingresos	Trimestral	100,00%	24,00%
	Ejecución Presupuestal de Gastos	Trimestral	100,00%	15,00%
	Gestión incremento de subsidios (Informe)	Trimestral	100,00%	1
	Provisión de recursos (Millones)	Trimestral	100,00%	2.500
	Porcentaje de avance actividades cronograma adopción NIIF	Trimestral	100,00%	25,00%

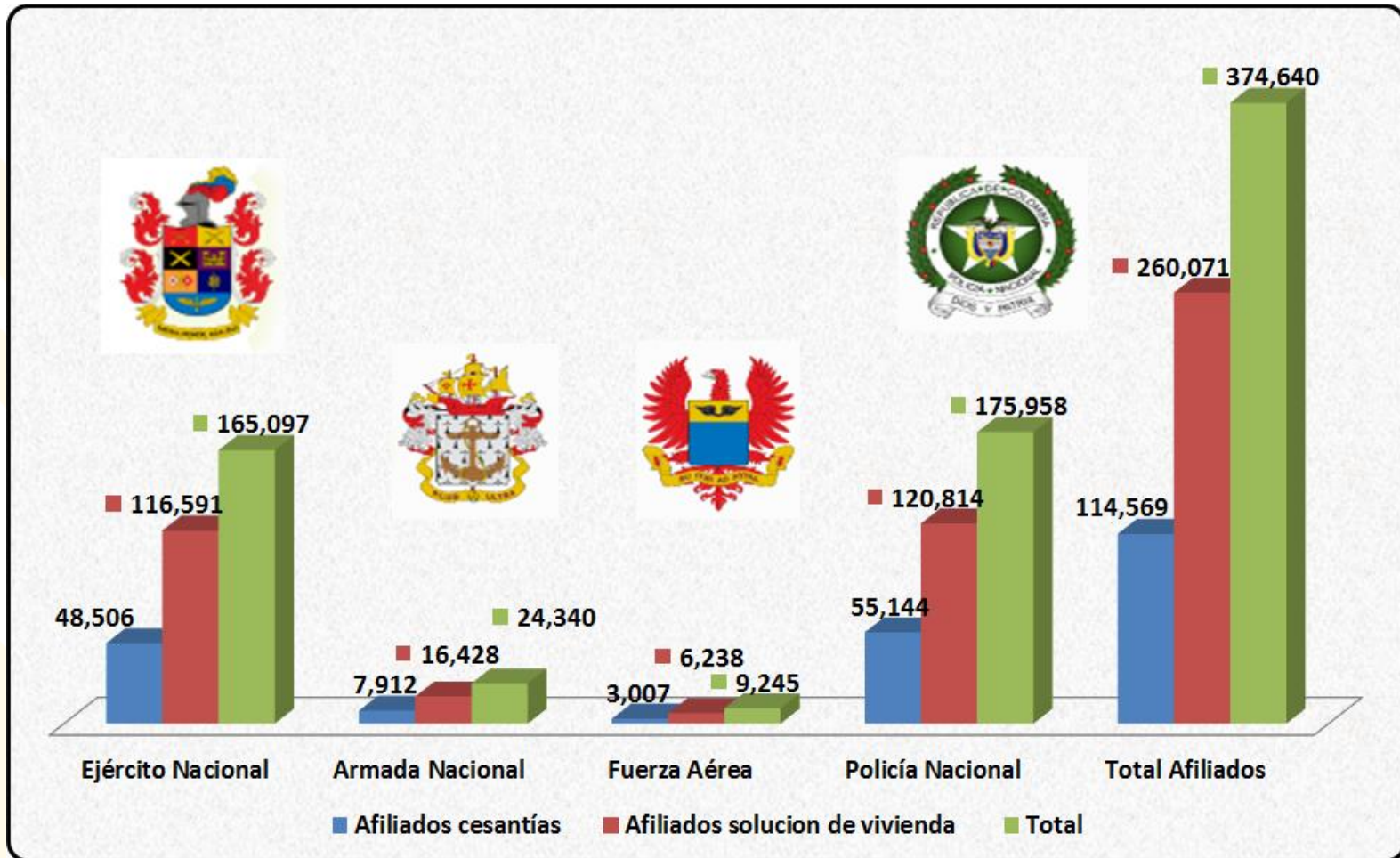
Macroproceso
Talento Humano y Apoyo Logístico 99,86%

Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Impacto del Plan de Bienestar	Trimestral	100,00%	85,00%
	Desarrollo del Plan de Bienestar	Trimestral	100,00%	18,00%
	Cobertura Plan de Formación y Capacitación	Trimestral	100,00%	24,82%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Oportunidad en la contratación	Trimestral	100,00%	100,00%
	Oportunidad en la notificación a supervisores	Trimestral	100,00%	100,00%
	Evaluación final consolidada de proveedores	Trimestral	100,00%	70
	Evaluación de proveedores estratégicos	Trimestral	100,00%	90
GESTIÓN DOCUMENTAL	Avance implementación estrategia cero papel	Trimestral	100,00%	24,49%
	Seguimiento digitalización de documentos de entrada	Trimestral	100,00%	<=1%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Atención de requerimientos	Trimestral	100,00%	100,00%
	Vabrización de activos	Trimestral	100,00%	100,00%
	Cumplimiento de la ejecución Plan de mantenimiento	Trimestral	100,00%	24,00%
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Actuaciones procesales	Trimestral	100,00%	100%
	Oportunidad en las actividades probatorias	Trimestral	98,55%	90%

Macroproceso
Evaluación de la Gestión 100%


Nombre del Proceso	Indicador	Frecuencia	Cumplimiento	Meta I Trim
AUDITORÍA Y CONTROL	Oportunidad en el cumplimiento del Programa de Auditorías	Trimestral	100,00%	16,22%
	Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional	Trimestral	100,00%	0,00%
	Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol	Trimestral	100,00%	25,00%

Total afiliados aportantes




31-Mar-2015


Viviendas I Trimestre 2015

- Vivienda proyectadas: 1.513 **119%**
- Viviendas entregadas : 1.795 


VIVIENDA 14

- Vivienda proyectadas: 1.386 **122%**
- Viviendas entregadas : 1.685 


VIVIENDA 8

- Vivienda proyectadas: ---- 
- Viviendas entregadas : ----

VIVIENDA LEASING

- Vivienda proyectadas: ---- 
- Viviendas entregadas : ----

HÉROES

- Total vivienda proyectadas: 2.899 **120%**
- Total viviendas entregadas : 3.480 

Cumplimiento Objetivos y Política de Calidad



1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados, mediante soluciones de vivienda.
98,39%



4. Fortalecer y Promover el desarrollo Tecnológico
96,97%



2. Generar Rendimientos financieros con seguridad
100%



5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad
100%



3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano.
99,91%

CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD 99,70%

Conclusiones

- ✓ Cabe destacar que la Entidad viene cumpliendo con su cometido misional de soluciones de vivienda, al haber otorgado 3.480 de 2.849 soluciones de vivienda proyectadas, equivalente al 120%.
- ✓ Para el primer trimestre del año 2015 se logró una desconcentración del servicio de 60% correspondiente a 56.004 afiliados atendidos sin incluir la sede principal, sobre el total afiliados atendidos en el periodo que corresponde a 92.815, incumpliendo la meta prevista.
- ✓ De igual forma se procesaron 14.567 trámites de los cuales 12.691 equivalentes al 87% fueron procesados y pagados efectivamente en 7 días hábiles o menos, indicando el incumplimiento de la meta, el 13% equivalente a 1.876 trámites quedaron por fuera del tiempo establecido toda vez que presentaron novedades que debían ser subsanadas por los afiliados y que afectaron el tiempo del trámite.
- ✓ Se llevo acabo la Rendición de Cuentas del año 2014, en el que se explico los resultados, avances y proyectos que se ha realizado, con la participación del cuerpo directivo de la Entidad y la asistencia de afiliados de cada una de las fuerzas.
- ✓ Durante el primer trimestre de 2015, el comportamiento del IPC ha sido al alza, lo que influye de manera directa en la utilidad debido a que el reconocimiento de intereses a las cuentas individuales ha sido mayor y por ello el margen operacional tiene a ser mas bajo.

- ✓ Es de señalar que se viene cumpliendo con las campañas internas y externas, para la prestación del buen servicio que se debe brindar a los afiliados por parte de los funcionarios de la Entidad, así como la publicación de proyectos en la revista Notiivivienda y de los folletos que explican y relacionan los requisitos para la solución de vivienda a través de los modelos de solución de vivienda.
- ✓ En cuanto al desarrollo de proyectos apoyados en las TIC'S, no se ejecuto la actividad correspondiente al Sistema Integrado de PQR con un peso de 15% del total de las actividades planteadas para el periodo en cuanto a los componentes de gobierno en línea, no obstante el haberse emprendido varios frentes queriendo abarcar cada uno de los temas, obteniendo un 66.67% en el cumplimiento.
- ✓ En atención a la meta establecida para el periodo del indicador del Avance Automatización de requerimientos alcanzo 83,33% de cumplimiento, respecto a la meta proyectado en el periodo del 27,27%.

(plantilla final)



EDIFICAMOS ~
SUENOS
CON / EL
CORAZON

