

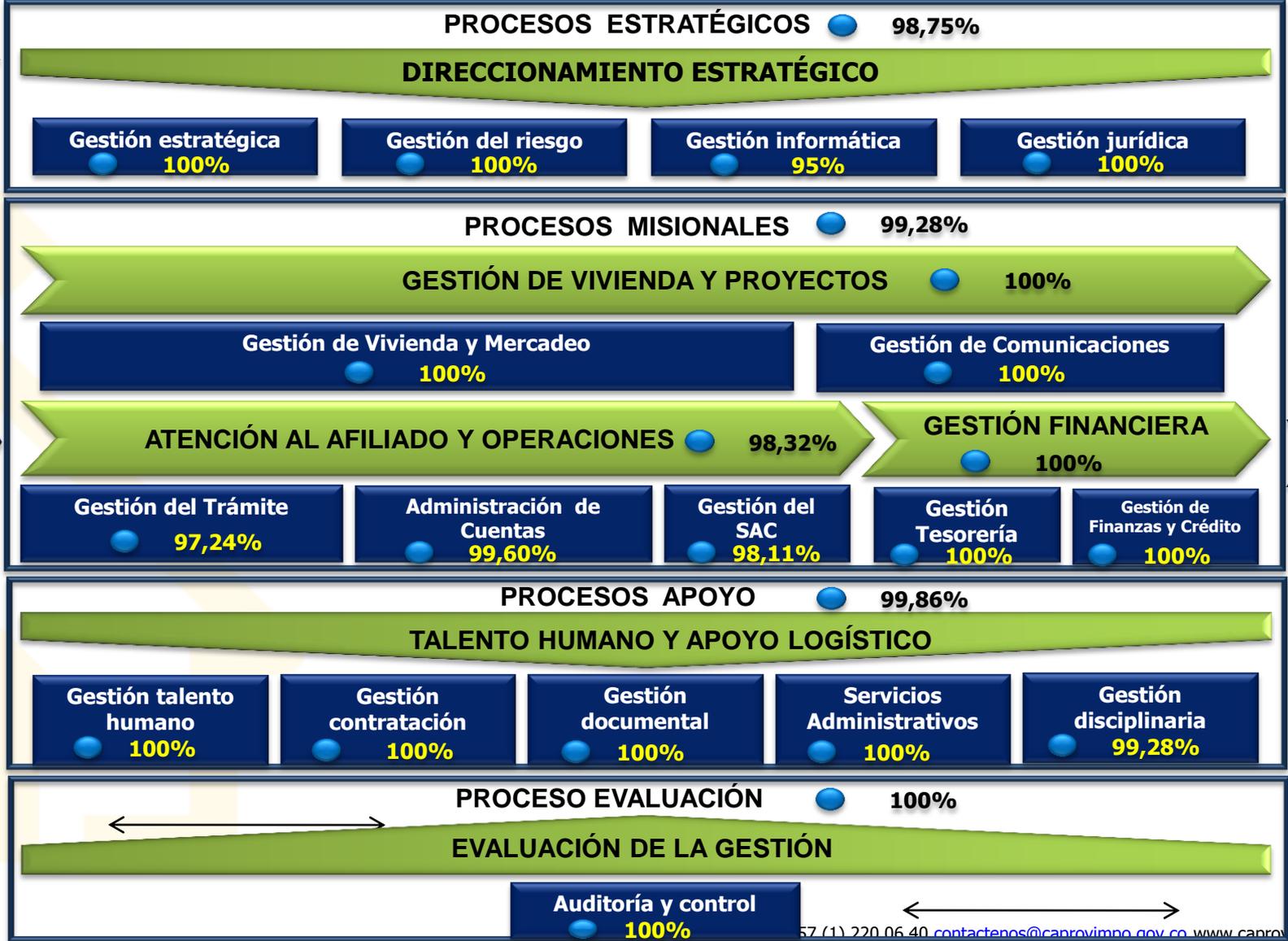
**INFORME DE RESULTADOS
MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN
I TRIMESTRE 2015**



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 MERCADERO | 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% |
| GESTIÓN DE COMUNICACIONES | Informes de visitas conformes | Trimestral | 100,00% | 5,00% |
| | 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% |

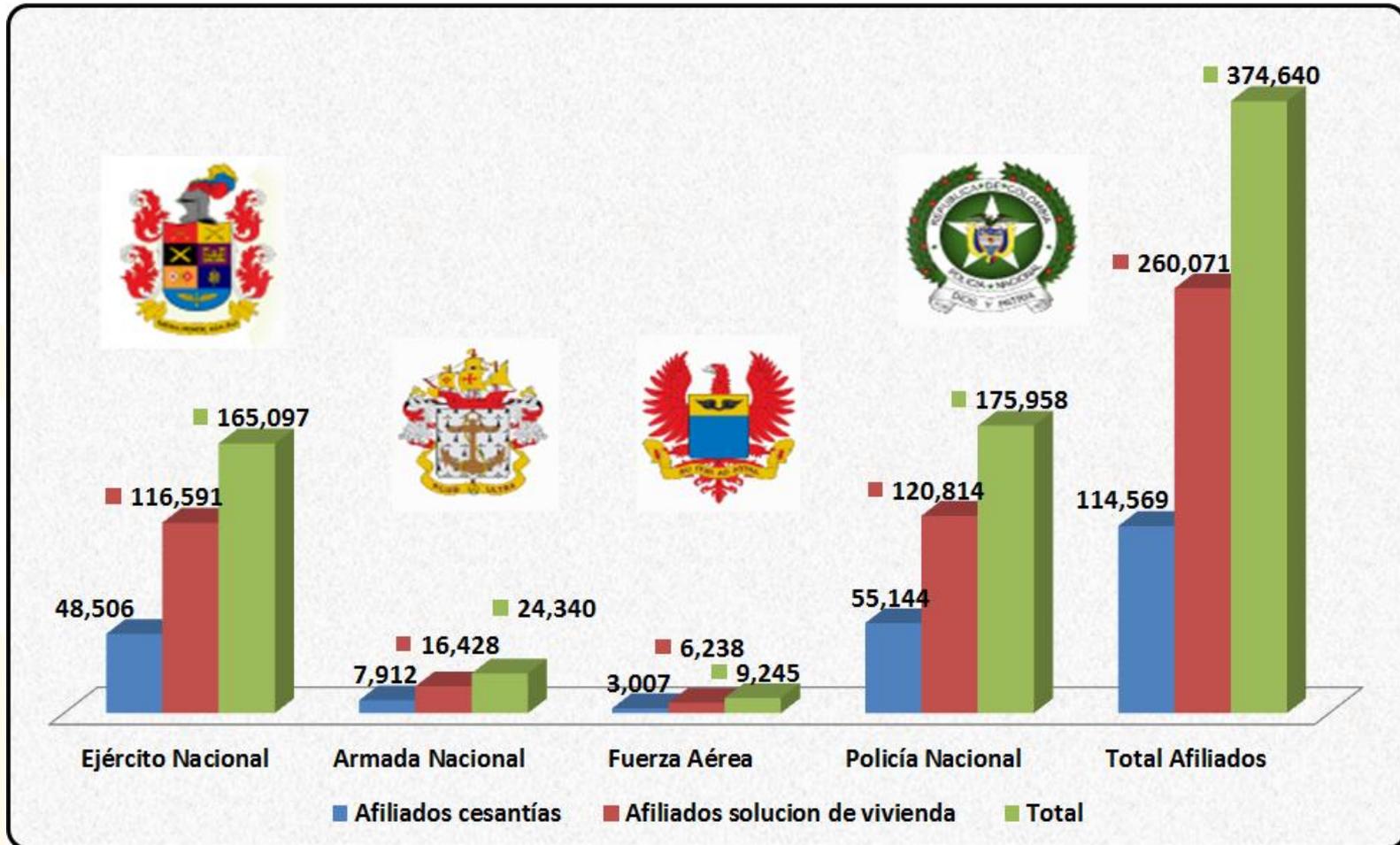
Macroproceso
Talento Humano y Apoyo Logístico 99,86%

| 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%

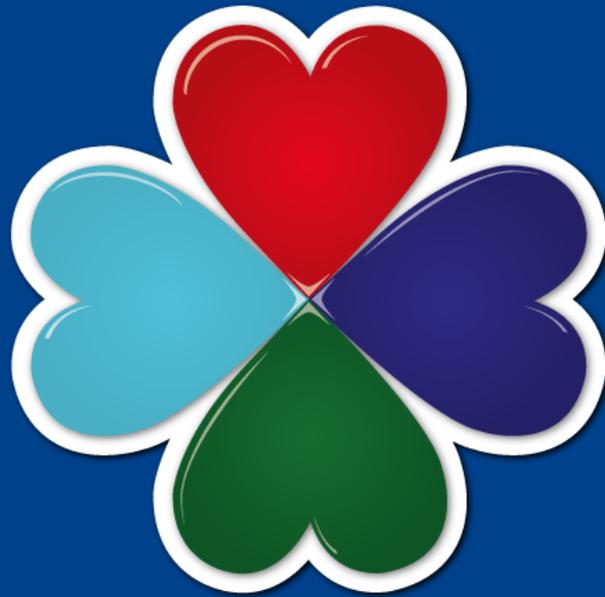
CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD 99,70%

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

