



**CAPROVIMPO**

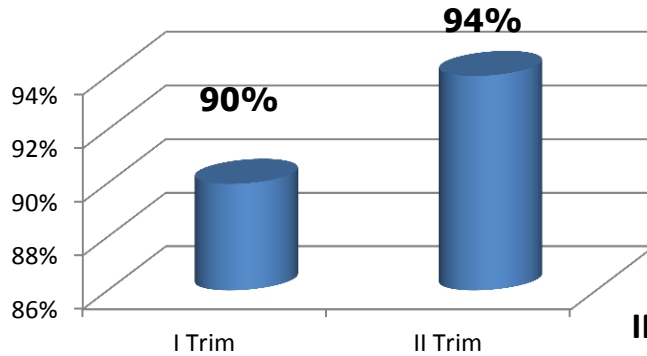
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



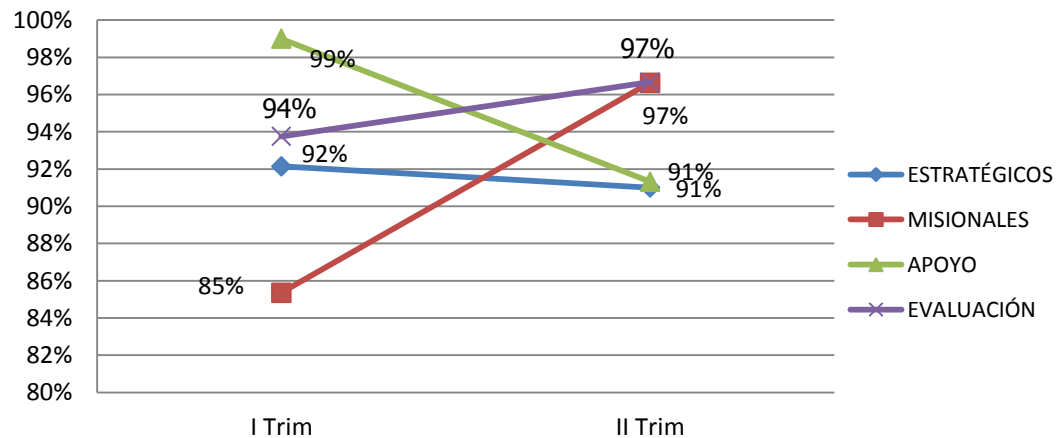
64  
AÑOS  
2014  
94

# **MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN II – TRIMESTRE DE 2012**

**INDICE GENERAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - 2012**

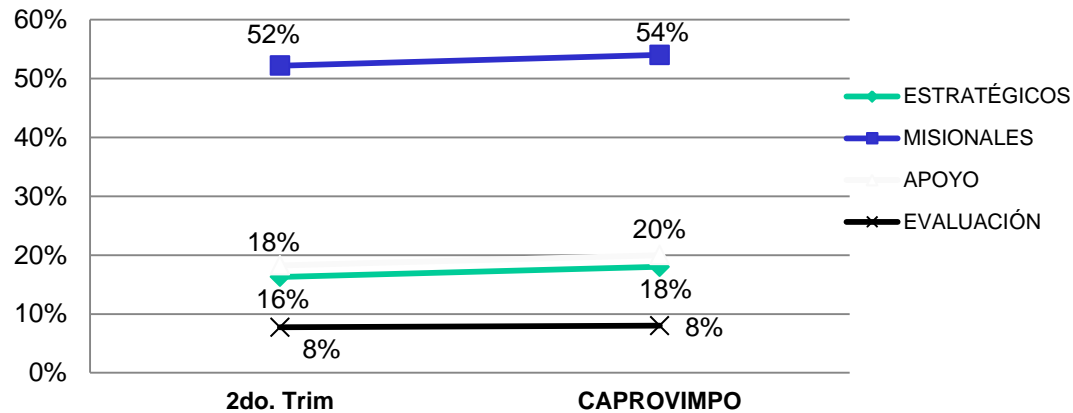


**INDICADORES POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - 2012**



En atención al seguimiento de las actividades encaminadas al cumplimiento de las metas establecidas al segundo trimestre de 2012 a fin de alcanzar los objetivos estratégicos, se ajustaron algunos procedimientos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo prestar un mejor y mayor servicio a nuestros consumidores financieros, superando el Índice General establecido de 90% en un 4%.

## RESULTADO DE LA PONDERACION POR TIPO DE PROCESOS



No obstante a que se ha venido estabilizando la atención de los tramites para la solución de vivienda y devolución de cesantías, por los ajustes direccionados a la seguridad de la información, aún continua bajos los porcentajes de la meta ponderada establecida en cada macro proceso.

## MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RESUMEN DEL 2do. TRIMESTRE DE 2012

%			
<b>ESTRATÉGICOS</b>	R	18%	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%</b>
	V	16%	8%
		91%	87%
<b>MISIONALES</b>	R	54%	<b>SERVICIO AL AFILIADO 9%</b>
	V	52%	9%
		97%	97%
			<b>ADMÓN. APORTES 9%</b>
			9%
			99%
<b>APOYO</b>	R	20%	<b>ADMÓN FINANCIERA 4%</b>
	V	18%	4%
		91%	97%
<b>EVALUACIÓN</b>	R	8%	<b>AUDITORÍA Y CONTROL 8%</b>
	V	8%	8%
		97%	97%
<b>TOTAL</b>	R	100%	
	V	94%	<b>META: x=&gt;90%</b>

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
**MATRIZ DE MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**  
**2o. TRIMESTRE DE 2011**

ÍNDICE GENERAL

94%

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**

E S T R A T É G I C O S	16%	8%			
	18%	GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%			
		Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
		Índice Global de Satisfacción del Afiliado	Calificación de la Encuesta	EFFECTIVIDAD	100%
		Promedio del Desempeño del SIG	% Promedio del Resultado de los Procesos	EFICACIA	94%
		Resultado Plan de Acción Institucional - PAI 2012	% Promedio de Cumplimiento	EFICACIA	98%
Índice de Control de Acciones	(Nº AP+AM / Total Acciones (AP,AC,AM) * 100%	EFICACIA	54%		
Educación Ambiental	(Funcionarios capacitados) / (Total funcionarios) * 100%	EFICACIA	90%		
	91%	87%			

8%			
GESTIÓN DEL RIESGO 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	90%
Capacitación SARLAFT	(Nº de Funcionarios Capacitados / Nº de Funcionarios Vinculados) * 100%	EFICACIA	90%
Validación Plan de Continuidad del Negocio	Total actividades verificadas / Total actividades a verificar)*100%	EFICACIA	100%
			94%



## PROCESOS MISIONALES

SERVICIO AL AFILIADO 9%			
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	100%
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	88%
Cumplimiento 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	88%
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	100%
Avance ejecución Sistema de Identificación de afiliados - SIA	% de Avance de ejecución SIA	EFFECTIVIDAD	100%
			97%

ADMÓN. DE APORTES 9%			
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	98%
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	100%
Novedades	Nº de Novedades Procesadas y Enviadas / Total Solicitudes Recibidas	EFICACIA	100%
			99%

ADMÓN CESANTÍAS 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	99%
			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%

9%			
RECONO. 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	91%
Control Producto Nº Conforme (CPNC) de Subsidios	(Expedientes de Subsidios Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Subsidios Procesados en el Periodo) * 100%	EFICACIA	100%
			96%

8%			
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	100%
M14 Subsidios	(Nº de subsidios tramitados / Meta de subsidios a entregar)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda a través del MASVI	(Nº de viviendas adquiridas por los afiliados a través del MASVI/ Meta de afiliados que adquieran vivienda a través del MASVI)* 100	EFFECTIVIDAD	66%
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	100%
Adquisición de vivienda Nueva	(Nº de viviendas nuevas adquiridas por los afiliados por M14, Masvi y Fondo de Solidaridad) / (Meta Vivienda Nueva)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
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	88%
Avance de eventos de control social	% de Avance eventos de control social	EFICACIA	100%
Avance ejecución de desarrollo de Terrenos	% de Avance de desarrollo de Terrenos	EFFECTIVIDAD	100%
Avance ejecución Proyectos de Crear Comunidad	% de Avance de ejecución de proyectos de Crear comunidad	EFFECTIVIDAD	75%
Avance Programa de Extensión de Servicios	% de Avance de ejecución del Programa de extensión de servicios	EFFECTIVIDAD	50%
Avance ejecución Plan de Comunicaciones	% de Avance de ejecución del Plan de Comunicaciones	EFFECTIVIDAD	64%
			88%





## PROCESOS DE APOYO

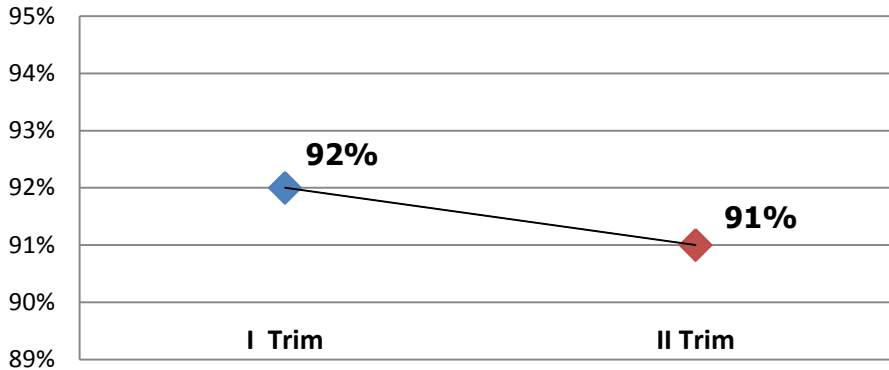
3%			
GESTIÓN JURÍDICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Oportunidad de respuestas a Tutelas	Respuestas Oportunas a tutelas / Total Tutelas Recibidas * 100	EFICACIA	100%
Efectividad de respuestas a Tutelas	Fallos a Favor / Total fallos Recibidas * 100	EFFECTIVIDAD	73%
Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales	Respuestas Oportunas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales / Total Actuaciones judiciales y extrajudiciales recibidas * 100	EFICACIA	100%
Actividades Evacuadas en un periodo de tiempo (IAE) Control Disciplinario	Total actividades Cumplidas / Total de Actividades Programadas * 100	EFICACIA	73%
			<b>87%</b>

3%			
GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Avance PETI Sostenibilidad	% de Avance PETI Sostenibilidad	EFICACIA	53%
Resultado a Requerimientos de Software	(Requerimientos de Software Solucionados / Requerimientos de Software Aprobados) * 100%	EFICACIA	98%
Disponibilidad de Canales Virtuales	(Porcentaje Disponible de los Canales / Porcentaje Total Disponible de los Canales) * 100%	EFICACIA	97%
Avance alistamiento Certificación Calidad ISO 27000	% de Avance alistamiento Certificación Calidad ISO 27000	EFICACIA	56%
			<b>76%</b>

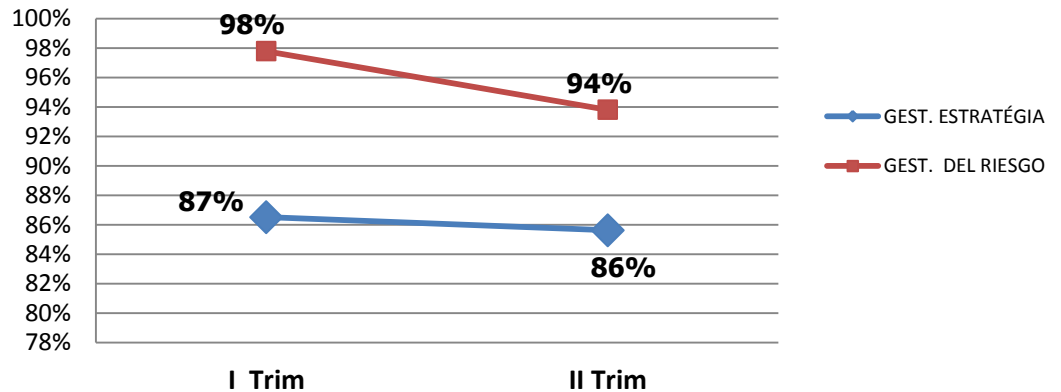
## PROCESO DE EVALUACIÓN

<b>P R O C E S O  D E  E V A L U A C I Ó N</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>			
	<b>8%</b>	<b>AUDITORÍA Y CONTROL 8%</b>			
		<b>Nombre Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Resultado</b>
		Evaluar el desempeño de los Auditores Internos de la Entidad	Puntaje promedio de evaluación de Auditores	EFICACIA	100%
		Resultado programa de auditorias	Número de auditorias realizadas/Número de auditorias programadas * 100	EFICACIA	90%
Resultado programa de Informes a Entes de Control Internos y externos	Informes presentados / Informes establecidos * 100	EFICACIA	100%		
				97%	
	<b>97%</b>				

**RESULTADO PROMEDIO  
PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2012**



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



Los Procesos Estratégicos, obtuvieron un alcance del 91% en relación al 18% del porcentaje de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, en razón a que en el segundo trimestre algunos indicadores a pesar que alcanzaron el 100% de su cumplimiento su resultado estuvo por debajo de las metas fijadas.

## PROCESOS MISIONALES

Los procesos misionales, obtuvieron un resultado promedio del 97% en relación al 54% del porcentaje de participación del Sistema Integrado de Gestión, en razón a que, los siguientes indicadores no alcanzaron los resultados esperados:

### PROMOCIÓN Y MERCADEO

Dentro de la iniciativa estratégica “ejecutar el plan anual de mercadeo y comercialización de vivienda y servicios a fin de promover los distintos modelos de atención de solución de vivienda de la entidad, ampliando así su cobertura”, se encuentran en marcados los siguientes indicadores que no alcanzaron los resultados en las metas propuesta :

- Soluciones de vivienda a través del MASVI: 66%
- Subsidios de vivienda régimen anteriores: 88%

De lo anterior es necesario establecer un plan de choque que permita dentro de los siguientes períodos alcanzar las metas anuales trazadas.

## PROCESOS MISIONALES

### PROMOCIÓN Y MERCADEO

**Avance ejecución proyectos de crear comunidad:** No se alcanzó a ejecutar las actividades previstas, por tanto no se cumplió con la meta establecida para el primer semestre de la presente vigencia.

El anterior indicador obedece a la iniciativa estratégica de “afianzar el desarrollo de gestiones de apoyo y acompañamiento social a los proyectos de CAPROVIMPO (crear comunidad)”, indicador que como se formula en el Plan de Mercadeo 2012, se encuentra inmerso dentro del concepto de responsabilidad social, con un efecto holístico de construcción de comunidades, que por ser un proceso educativo de organización conlleva a programas y actividades de largo aliento cuyos resultados se evidencian a más de un año, sin embargo es bien sabido que el ser humano es social y por si mismo capaz de construir y generar comunidad, inherente al cambio social que necesita y requiere; no obstante a que no se alcanzó lo programado dentro del primer semestre, se sugiere terminar con lo ya programado, y enlazar baterías en beneficios tangibles que apunten a soluciones elocuentes fortaleciendo el modelo de Fondo de Solidaridad que va de cara al afiliado y/o a sus beneficiarios.

## PROCESOS MISIONALES

### PROMOCIÓN Y MERCADEO

**Avance programa de extensión de servicios:** Durante el trimestre se visitaron aproximadamente 518 unidades militares y se atendieron 17.135 afiliados recibiendo 2.238 incrementos de ahorro, sin embargo no se cumple con la meta establecida para el período.

En busca de coadyuvar en la prestación de un mejor servicio a los afiliados y en procura de optimizar los recursos en cumplimiento del objeto social de la Entidad, el programa de extensión de servicios, debe ser a su vez el mecanismo de interacción con los consumidores financieros dentro del plan integral de educación financiera (PIEF), ser un componente de pedagogía y de difusión de los derechos y deberes que tienen nuestros afiliados frente a CAPROVIMPO, de manera que aborden temas sobre la expectativa de derechos adquiridos mediante una solución de vivienda al núcleo familiar.



## PROCESOS MISIONALES

No obstante a que algunos indicadores alcanzaron el cumplimiento de la meta, es necesario analizar las causales del porcentaje residual del 100%, a fin de proponer alternativas para la obtención de mejores resultados, que permitan un incremento de las metas inicialmente propuestas:

### SERVICIO AL AFILIADO

**Los siguientes indicadores alcanzaron la meta del 80% de cumplimiento:**

- Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes: 87.67%.
- Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Servicio al Afiliado: 87.87%.

No obstante el cumplimiento de la meta del 80%, es necesario determinar las causas por las cuales no se cumplió con el tiempo de trámite del 20% restante, asegurando que estas se tramiten en el próximo periodo.

### RECONOCIMIENTO Y/O PAGO DE SUBSIDIO Y APOYO FINANCIERO:

**Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios:** La presente acción alcanzó la meta del 90% de cumplimiento, sin embargo es necesario determinar las causas por las que no se cumplió con el tiempo de trámite de 5 días o menos, del 10% restante, asegurando que estas se tramiten en el próximo periodo



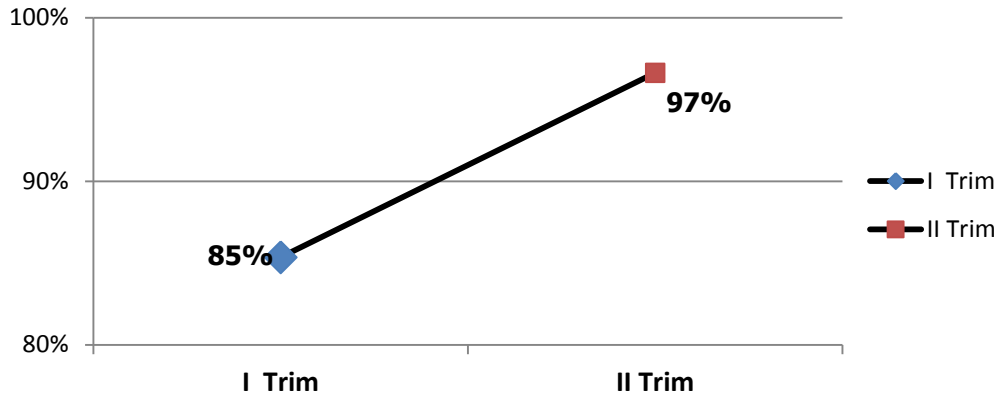
## PROCESOS MISIONALES

### PROMOCIÓN Y MERCADEO

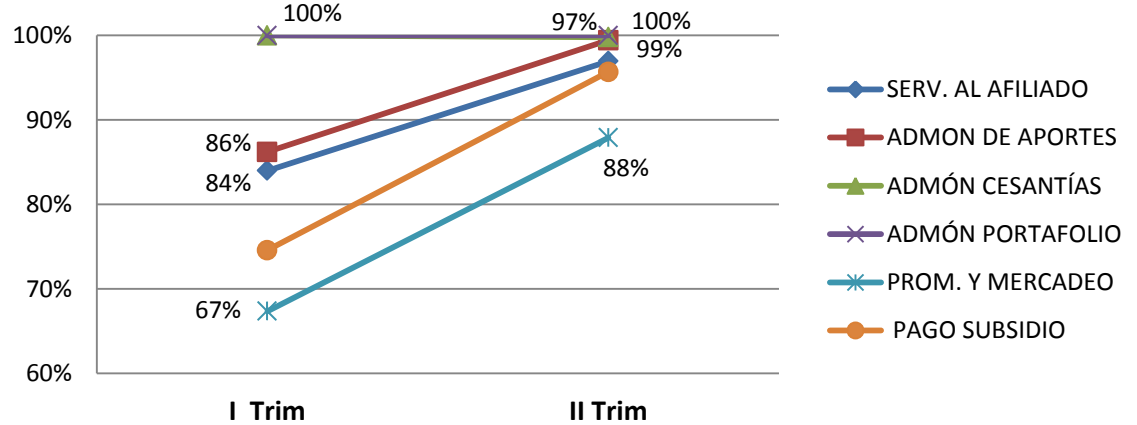
**Avance ejecución desarrollo de terrenos:** El indicador cumplió al primer semestre con la meta anual fijada con el 100%, en lineamiento a la iniciativa estratégica de fortalecer las actividades de estructuración y participación conjunta con el sector público y privado, ejecutando el desarrollo de dos (2) terrenos y demás actividades conexas, para el desarrollo de igual número de proyectos tipo ciudadela a nivel nacional.

Si bien es cierto que estos terrenos son para el desarrollo y ejecución de nuevos proyectos en pro del bienestar de nuestros afiliados, donde el precio del terreno se congela mientras se desarrolla el proyecto, es importante mencionar que aún se encuentra en desarrollo el primer proyecto denominado LA CORDIALIDAD, del cual es necesario conocer con certeza el punto de equilibrio y su posible tasa de retorno del proyecto.

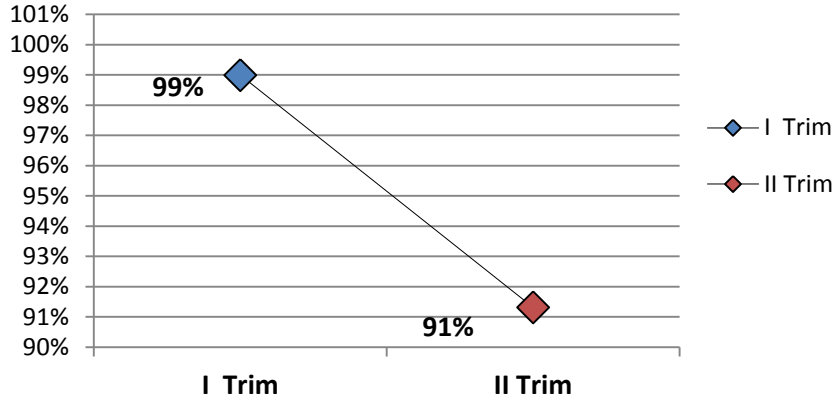
## RESULTADO PROCESOS MISIONALES - 2012



## RESULTADO POR CADA UNO DE LOS PROCESOS MISIONALES - 2012

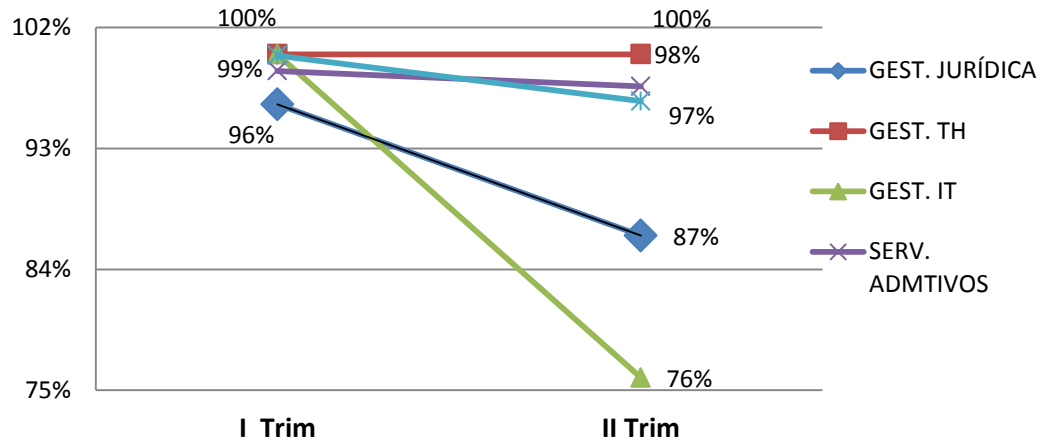


## COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO - 2012

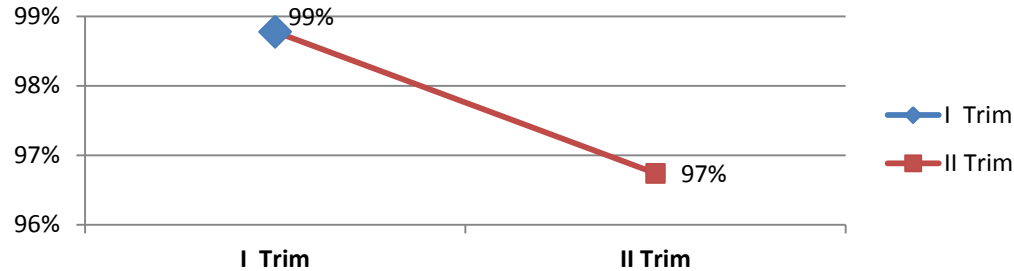


Los procesos apoyo, obtuvieron el 91% de resultado, en relación a la ponderación establecida del 20% de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de las metas establecidas.

## RESULTADO POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DE APOYO - 2012



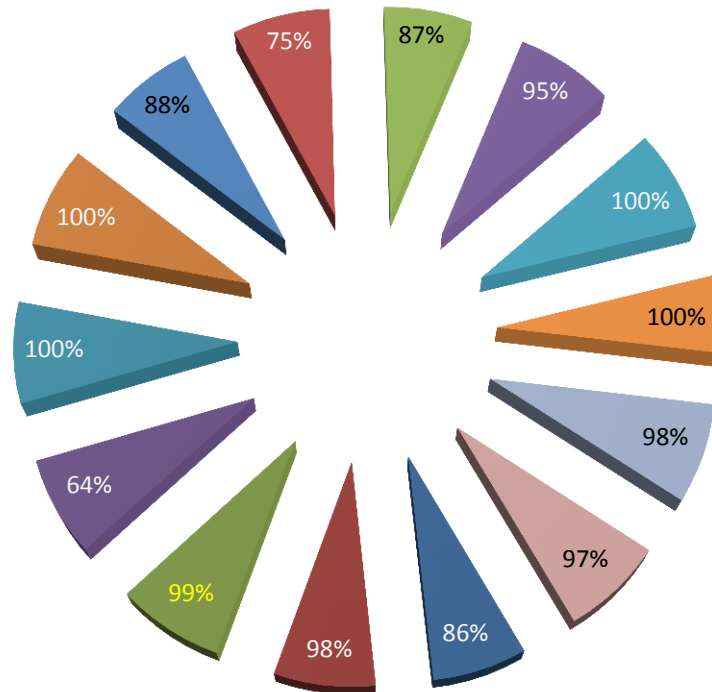
## COMPORTAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN - AUDITORIA Y CONTROL 2012



El 97% 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.

Para este segundo trimestre se presentaron 21 informes a los diferentes entes de vigilancia y control tanto internos como externos, de conformidad con el programa establecido para tal fin, cumpliendo así con la meta establecida para este segundo trimestre

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE  
POLICÍA  
DESEMPEÑO PROCESOS  
2do. 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

Se evidencia que los resultados obtenidos al segundo trimestre, en cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, con el concurso y compromiso de los líderes y funcionarios, se superó la meta del Sistema Integrado de Gestión al tener como resultado el 94% de la meta establecida del 90% .

Se espera para las próximas mediciones un mejor desempeño de los indicadores, en tanto se realizan los ajustes pertinentes de las acciones generadas por los hallazgos, oportunidades de mejora de las auditorias y las demás que han sido consideradas en pro del mejoramiento continuo.