

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



**CAJA PROMOTORA  
DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO  
NIT: 860021967-7

# **RESULTADO MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN III - TRIMESTRE DE 2010**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA  
DE CALIDAD



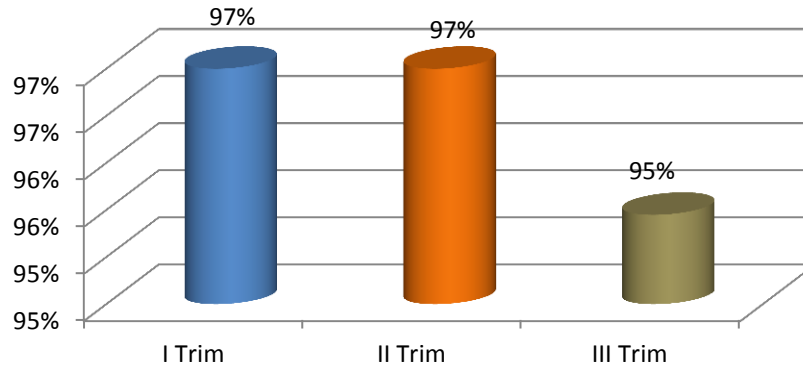
Código No 2992-1



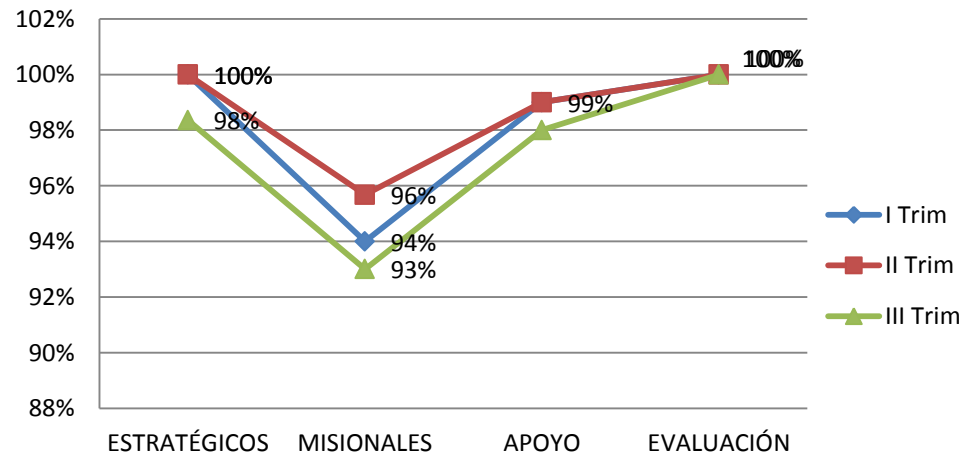
Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa

Nuestro Compromiso...Los Héroes Sí Tienen casa

## TENDENCIA INDICADORES SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - 2010 ÍNDICE GENERAL



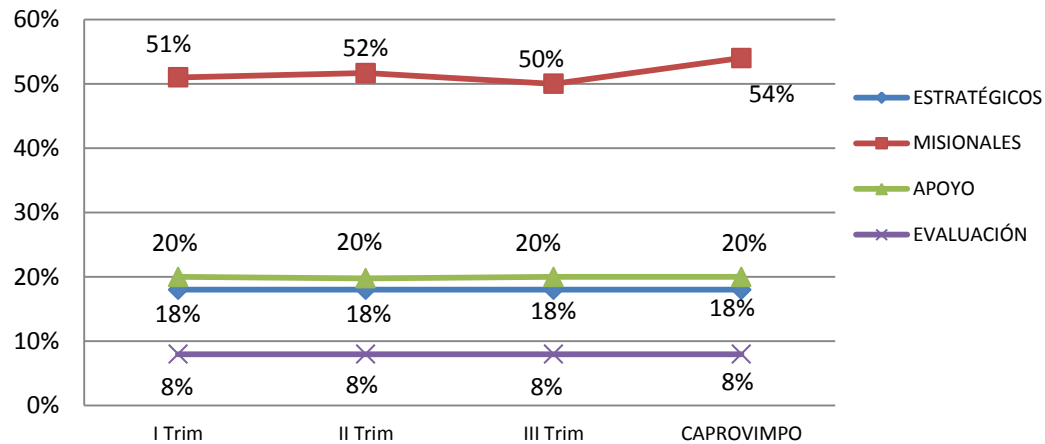
## TENDENCIA INDICADORES POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIONA DE CALIDAD - 2010



El propósito del presente informe tiene como objeto establecer el índice del valor porcentual alcanzado, respecto a la mejora continua implementada por cada uno de los líderes de los procesos al determinar la eficacia de las acciones.

Pese a los esfuerzos realizados por alcanzar una mejor connotación frente a lo realizado en los anteriores periodos, se superó en un 5% la meta proyectada del 90%, calificándonos en un nivel alto.

## RESULTADO DE LA PONDERACION POR TIPO DE PROCESOS



Es importante resaltar que el comportamiento de los indicadores en el tercer período, respecto a los nuevos modelos de atención han sido determinantes toda vez que se han considerado premisas anteriormente no tenidas en cuenta para la evaluación de las variables, y de esta manera asegurar los estándares del Sistema de Gestión de Calidad.



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA  
MATRIZ DE MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
TERCER TRIMESTRE DE 2010**

**ÍNDICE GENERAL 95%**

<b>E S T R A T É G I C O S</b>	<b>18%</b>	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%</b>			
		<b>Nombre Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Resultado</b>
		Cumplimiento de la Planeación Estratégica	(No. De actividades ejecutadas/ No. De actividades programadas)*100	EFICACIA	100%
		Presentación Informes Externos e Internos	(Informes presentados/ Total informes)*100	EFICACIA	100%
		Desempeño del Sistema de Gestion de Calidad - SGC	Porcentaje Promedio Consolidado de los Indicadores Consolidado	EFFECTIVIDAD	95%
	<b>18%</b>	Mantenimiento al Sistema Integrado de Gestión - SIG	(Actividades realizadas/actividades programadas) * 100	EFICACIA	95%
		Control a las Acciones del Sistema Integrado de Gestión - SIG	(No. AP +AM / Total acciones (AP, AC, AM))*100	EFFECTIVIDAD	100%
		Informes Estadísticos	(No. Informes Presentados / No. Informes Programados)*100	EFICACIA	94%
		Optimización trámites	(No. Informes Presentados / No. Informes Programados)*100	EFICACIA	100%
	<b>98%</b>				<b>98%</b>

<b>GESTIÓN DEL RIESGO 9%</b>			
<b>Nombre Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Resultado</b>
Riesgos identificados	(Riesgos menores, bajos y moderados / Total de Riesgos)*100	EFICACIA	97%
Capacitación	(No. funcionarios capacitados / No. funcionarios a capacitar)*100	EFICACIA	100%
Mapa de Riesgo Institucional	(Riesgos identificados / Riesgos Registrados)*100	EFICACIA	100%
			99%

**PROCESOS MISIONALES**

8%		9%	
SERVICIO AL AFILIADO			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Cantidad de expedientes exitosos	(No. de expedientes exitosos / No. de expedientes recibidos)*100	EFICACIA	87%
Oportunidad en la revisión y calificación de expedientes	(No. de expedientes revisados en 7 días o menos /total de expedientes recibidos en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	75%
Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de aportes y subsidio	(No. de expedientes tramitados en 20 días o menos /total de expedientes recibidos en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	86%
Producto no conforme en servicio al afiliado	(No. de producto no conforme /expedientes tramitados en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Cantidad de quejas y reclamos de servicio al afiliado	( Quejas y reclamos recibidos de servicio al afiliado / No. de quejas y reclamos recibidas durante el periodo)*100	EFICACIA	59%
Oportunidad en la respuesta de quejas y reclamos	(No. de quejas y reclamos contestadas oportunamente/Total de quejas y reclamos recibidas)*100	EFICACIA	96%
Oportunidad en la respuesta de derechos de petición	(No. de derechos de petición contestados oportunamente/Total de derechos de petición recibidos)*100	EFICACIA	90%
Percepción de satisfacción del afiliado frente a quejas y reclamos	Calificación de encuesta	EFICIENCIA	98%
Índice global de satisfacción del afiliado	Calificación de encuesta	EFICIENCIA	100%
			88%

8%		9%	
ADMÓN. DE APORTES			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Depuración de las cuentas individuales	(No de actividades ejecutadas/ No de actividades programadas)*100	EFICACIA	61%
Oportunidad en el trámite de expedientes de aportes	(No. De expedientes tramitados en 5 días o menos / No. De expedientes tramitados)* 100	EFFECTIVIDAD	98%
Expedientes de aportes tramitados	(No de expedientes tramitados / No de expedientes recibidos y aprobados)*100	EFICACIA	95%
Solicitudes de embargos tramitadas oportunamente	(No de solicitudes tramitadas en 8 días o menos /No total de solicitudes tramitadas)*100	EFICIENCIA	88%
Control Producto No Conforme (CPNC) Administración de Aportes	(Producto no conforme / Expedientes tramitados en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
			88%

9%			
ADMÓN CESANTÍAS 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tpo de Indicador	Resultado
Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de cesantías	(No. de expedientes tramitados en 15 días o menos / No. De expedientes tramitados)*100	EFICACIA	98%
Control Producto No Conforme Administración Cesantías	(Producto no conforme / Expedientes tramitados en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
			99%

PROCESOS MISIONALES

9%			
ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Control de producto No Conforme Portafolio de Inversiones	(Producto no conforme / No. de días calendario del trimestre)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Composición del Portafolio de Inversiones	(Valor títulos AAA / Valor 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)	EFICIENCIA	100%
Conciliación valoración del portafolio de inversiones	(No. Títulos conciliados / No. Títulos Balance) * 100	EFICACIA	100%
			100%

8%			
RECONO. PAGO SUBSIDIO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Oportunidad en el trámite de expedientes subsidios	(No. De expedientes tramitados en 5 días o menos / No. De expedientes tramitados)* 100	EFFECTIVIDAD	82%
Expedientes de subsidios tramitados	(No de expedientes tramitados / No de expedientes recibidos y aprobados) *100	EFICACIA	99%
Control Producto NO Conforme (CPNC) Reconocimiento y Pago de Subsidios	(No de Producto no conforme / Expedientes tramitados en el período)*100	EFFECTIVIDAD	100%
			94%

8%			
PROMOCIÓN Y MERCADEO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Seguimiento a la ejecución del programa de extensión de servicios	(No de afiliados informados/ Total de afiliados a informar)*100	EFICACIA	100%
Ejecución del programa de extensión de servicios	(No. de unidades visitadas / No. de unidades a visitar)*100	EFICACIA	100%
Incremento ahorro voluntario	(No de afiliados que incrementan el ahorro/ Meta de afiliados a incrementar el ahorro)*100	EFFECTIVIDAD	55%
Subsidios régimen 2010	(No. Subsidios entregados régimen actual/ No. Subsidios a entregar régimen actual) * 100	EFFECTIVIDAD	99%
Subsidios régimen anteriores	(No. Subsidios entregados regímenes anteriores / No. Subsidios pendientes por entregar regímenes anteriores) * 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda régimen 2010	(No. Afiliados que solucionan vivienda régimen actual / Meta de afiliados a solucionar vivienda régimen actual) * 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda régimen anteriores	(No. Afiliados que solucionan vivienda regímenes anteriores / Afiliados pendientes de solucionar vivienda regímenes anteriores)* 100	EFFECTIVIDAD	75%
Seguimiento a vivienda promocionada	(Vivienda promocionada(año x-1)-vivienda promocionada (año x) / (Vivienda promocionada año x) *100	EFICACIA	100%
Promoción modelo MASVI	( No de afiliados beneficiarios MASVI informados / Meta MASVI ) *100	EFICACIA	100%
Afiliados que acceden al MASVI	(No. de afiliados con requisitos que accede al MASVI / Meta afiliados que cumplen requisitos MASVI)*100	EFFECTIVIDAD	48%
Soluciones de vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad	No de viviendas adquiridas / No de viviendas a adquirir	EFFECTIVIDAD	100%
Afiliación de soldados profesionales voluntarios y pensionados	(No de soldados profesionales, voluntarios y pensionados informados/ No de soldados profesionales y pensionados a informar) *100	EFICACIA	65%
Seguimiento a la ejecución del Plan de Mercadeo Anual	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas)* 100	EFFECTIVIDAD	88%
Producto No Conforme Mercadeo de Vivienda	No. de producto no conforme / No. de firmas inscritas y proyectos promocionados)* 100	EFICACIA	100%
Rendición de Cuentas	(No de rendiciones de cuentas ejecutadas/ No de rendiciones de cuentas programadas)* 100	EFICACIA	100%
Proyectos inmobiliarios y macro proyectos de interés social	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas)*100	EFICACIA	100%
			89%



PROCESOS DE APOYO

4%			
GESTIÓN FINANCIERA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Gestionar el Recauda de Cartera	(Valor recaudado / Valor a recaudar) *100	EFICIENCIA	93%
Ejecución presupuestal de ingresos	(Ejecución de Ingresos /Presupuestos de ingresos Programados)*100	EFICIENCIA	74%
Ejecución presupuestal de Gastos	Ejecución de Gastos/ Presupuesto de Gastos Programados)*100	EFICIENCIA	61%
Oportunidad en la Trasmisión de la Información Financiera	(Fecha que se envía el Reporte) -(Fecha Límite de envío del Reporte SFC )	EFICACIA	100%
Seguimiento a la Ejecución de Pagos	No. De Cuentas Pagadas / (No. De Cuentas a Pagar) *100	EFICACIA	93%
Oportunidad en el pago de los expedientes de aportes y subsidios	(No. de expedientes pagados en 6 días hábiles o menos / No. de expedientes pagados en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Seguimiento a la Calidad de la Información Contable	(No. De Conciliaciones Realizadas )No.de Conciliaciones Programadas )*100	EFFECTIVIDAD	100%
Seguimiento al Centro de Costos	No. de Informes Presentados / (No.de Informes a Presentar ) *100	EFICACIA	100%
Seguimiento a la Depuración de los bienes inmuebles sin escriturar por parte de Créditos Hipotecarios	No. de Informes Presentados / (No.de Informes a Presentar ) *100	EFICACIA	100%
			91%

4%			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tpo de Indicador	Resultado
Porcentaje del GAP de competencias en los funcionarios	Nivel deseado de desarrollo de competencias - Nivel actual de competencias	EFFECTIVIDAD	100%
Evaluación de las competencias de los servidores públicos	(No. De servidores evaluados por Competencias en el período establecido/ No. Servidores programados para ser evaluados por Competencias en el período establecido)*100	EFICACIA	100%
Concertación Planes de Mejoramiento	(Planes de Mejoramiento diligenciados /No. de Servidores de la Entidad)*100	EFICACIA	100%
Porcentaje de Funcionarios Capacitados	(No. De funcionarios capacitados/No. Total de funcionarios de la entidad)*100	EFICACIA	100%
Cumplimiento Plan de Capacitación	(No. De actividades realizadas/No. De actividades programadas)*100	EFICACIA	100%
Efectividad de la Capacitación	(No. De funcionarios con concepto favorable/No. Total de funcionarios con concepto)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Cumplimiento Plan de Bienestar	( Actividades ejecutadas/actividades programadas) *100	EFICACIA	100%
Cumplimiento al Programade Salud Ocupacional	( Actividades realizadas/actividades programadas) *100	EFICACIA	100%
Fortalecimiento de lascapcidades y responsabilidades del comité COPASO	( Actividades realizadas/actividades programadas) *100	EFICACIA	100%
Programa de sensibilización en manejo ambiental	( Actividades realizadas/actividades programadas) *101	EFICACIA	100%

100%

PROCESOS DE APOYO

4%			
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Cumplimiento de los requerimientos de bienes y servicios aprobados	(No. Total de Requerimientos Ejecutados / Total de Requerimientos) * 100	EFICACIA	100%
Evaluación de Proveedores	(No. Proveedores Evaluados / Total de Proveedores ) * 100	EFICACIA	100%
Evaluación Consolidada de Proveedores	Promedio calificación evaluación final de proveedores	EFFECTIVIDAD	100%
Trámite de cuentas para pago a proveedores	(Sumatoria del tiempo real de trámite de cuenta para pago proveedores / No. de cuentas tramitadas)	EFICIENCIA	100%
Desempeño del Subproceso de Contratación	Porcentaje de Avance del Subproceso de Contratación	EFICACIA	100%
Radicación y distribución de documentos	(No. de documentación distribuida / No. de documentación radicada)*100	EFICACIA	100%
Digitalización de documentos	(No de documentos digitalizados / No. de documentos a digitalizar)*100	EFICIENCIA	93%
Actualizar e implementar las tablas de retención documental	(Tablas actualizadas o implementadas / verificaciones efectuadas)*100	EFICIENCIA	100%
Seguimiento a la externalización, administración y custodia de documentos del Archivo	(No. de actividades realizadas / No. de actividades programadas)*100	EFICIENCIA	100%

4%			
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Implementar y sensibilizar el Manual de comunicaciones de la Entidad	(Capacitaciones efectuadas / Capacitaciones programadas)*100	EFICACIA	
Oportunidad en el mantenimiento	Sumatoria de días hábiles de atención/ No. Total de requerimientos atendidos	EFICIENCIA	100%
Cumplimiento Plan de Mantenimiento	Actividades realizadas de mantenimiento/ Actividades programadas de mantenimiento * 100	EFICACIA	100%
Atención requerimientos	No. Requerimientos atendidos/ Total requerimientos * 100	EFICACIA	100%
Cumplimiento actividades plan de gestión ambiental.	Actividades Ejecutadas PGA / Actividades Programadas PGA * 100	EFICACIA	100%
Sensibilizaciones uso adecuado de los recursos	No. de funcionarios sensibilizados / (No. total de funcionarios públicos)*100%	EFICACIA	100%
Cumplimiento Actividades de aseo y cafetería	Actividades ejecutadas Aseo y Cafetería/ Actividades programadas Aseo y cafetería * 100	EFICACIA	100%
Cumplimiento control de acceso y vigilancia	Actividades ejecutadas de seguridad/ Actividades programadas de seguridad* 100	EFICACIA	100%
			100%

**PROCESOS DE APOYO**

4%			
GESTIÓN JURÍDICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Nivel de control y seguimiento a los procesos de la Entidad	(No de asuntos tramitados/ total de asuntos por tramitar)*100	EFICACIA	100%
Oportunidad de emisión de conceptos jurídicos	(No de conceptos respondidos oportunamente/ No total de conceptos respondidos en el periodo)*100	EFICACIA	100%
Nivel de control y seguimiento a los procesos disciplinarios de la Entidad	(No de asuntos tramitados/ total de asuntos por tramitar)*100	EFICACIA	100%
Cumplimiento sensibilización derechos y obligaciones servidores públicos	(No de funcionarios sensibilizados/ Total de funcionarios a sensibilizar)*100	EFICACIA	
Desempeño del Proceso de Gestión Jurídica	Porcentaje de Avance del Proceso de Gestion Jurídica		100%
			100%

4%			
GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Grado de Implementación del Plan Estratégico de Tecnología e Información	(Avance Real de Ejecución / Avance Total Proyectado)	EFICACIA	100%
Grado de Integración de todos los sistemas de información por medio de servicios web	(Avance Real de Ejecución/ Avance Total Proyectado)	EFICACIA	
Cumplir con los lineamientos de Gobierno en Línea	(Herramientas Implementadas/ Herramientas Solicitadas por GEL ) *100	EFICACIA	100%
Verificación de la realización de copias de seguridad	(Copias de Seguridad Realizadas / Copias de Seguridad Programadas) * 100	EFICACIA	100%
Tiempo promedio solución de vulnerabilidades	Tiempo total utilizado en la solución de Vulnerabilidades/ Vulnerabilidades Detectadas	EFICIENCIA	
Solución de Vulnerabilidades	(Vulnerabilidades Solucionadas / Vulnerabilidades Encontradas)*100	EFICACIA	
Cumplimiento al Plan de mantenimiento del hardware	(Mantenimiento realizados/ Mantenimientos proyectados)*100	EFICACIA	100%
Cumplimiento a Requerimientos de Software	(Requerimientos de Software Solucionados/Requerimientos de Software Aprobados)*100	EFICACIA	100%
Seguridad en la Gestion de la Información	Avance Promedio Seguridad en la Gestion de la Información		100%
			100%

### PROCESOS DE APOYO

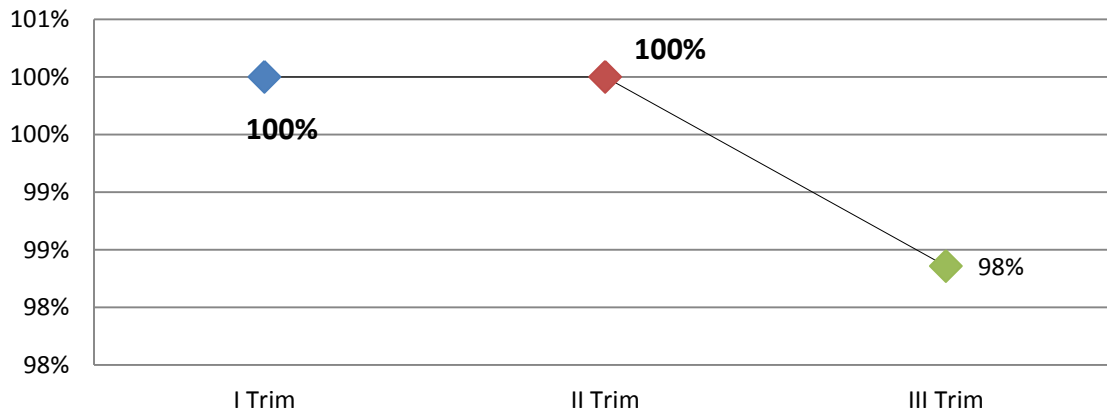
4%			
GESTIÓN JURÍDICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Nivel de control y seguimiento a los procesos de la Entidad	(No de asuntos tramitados/ total de asuntos por tramitar)*100	EFICACIA	100%
Oportunidad de emisión de conceptos jurídicos	(No de conceptos respondidos oportunamente/ No total de conceptos respondidos en el periodo)*100	EFICACIA	100%
Nivel de control y seguimiento a los procesos disciplinarios de la Entidad	(No de asuntos tramitados/ total de asuntos por tramitar)*100	EFICACIA	100%
			100%

4%			
GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Grado de Implementación del Plan Estratégico de Tecnología e Información	(Avance Real de Ejecución / Avance Total Proyectado)	EFICACIA	86%
Cumplir con los lineamientos de Gobierno en Línea	(Herramientas Implementadas/ Herramientas Solicitadas por GEL ) *100	EFICACIA	100%
Verificación de la realización de copias de seguridad	(Copias de Seguridad Realizadas / Copias de Seguridad Programadas) * 100	EFICACIA	100%
Cumplimiento al Plan de mantenimiento del hardware	(Mantenimiento realizados/ Mantenimientos proyectados)*100	EFICACIA	100%
Cumplimiento a Requerimientos de Software	(Requerimientos de Software Solucionados/Requerimientos de Software Aprobados)*100	EFICACIA	100%
			97%

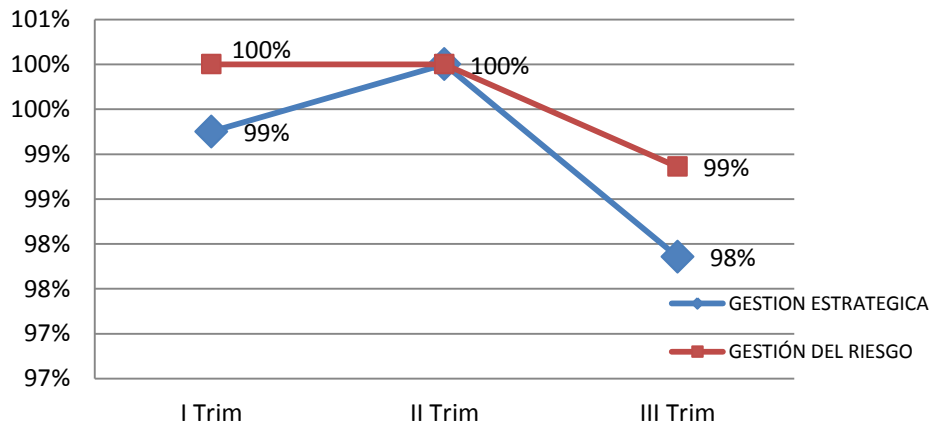
## PROCESO DE EVALUACIÓN

	<b>8%</b>		<b>8%</b>		
<b>P R O C E S O  D E  E V A L U</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>
		Seguimiento a los sistemas integrales de la Entidad	(No. De informes presentados/No. De informes estipulados)*100	EFICACIA	100%
		Seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos por la Entidad	(No. Informes de Seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos por la Entidad/ No. De informes estipulados)*100	EFICACIA	100%
		Cumplimiento de auditorias de Gestión	(Informes de auditorías presentados/ Auditorías programadas)*100	EFICACIA	100%
	Cumplimiento de auditorias de Calidad	(Informes de auditorías/ Auditorías programadas)*100	EFICACIA	100%	
	<b>100%</b>			<b>100%</b>	

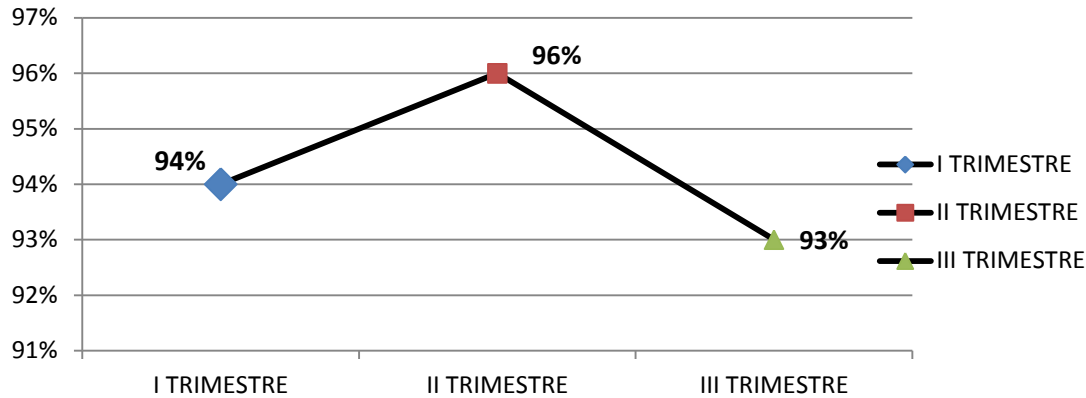
## TENDENCIA TOTAL PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2010



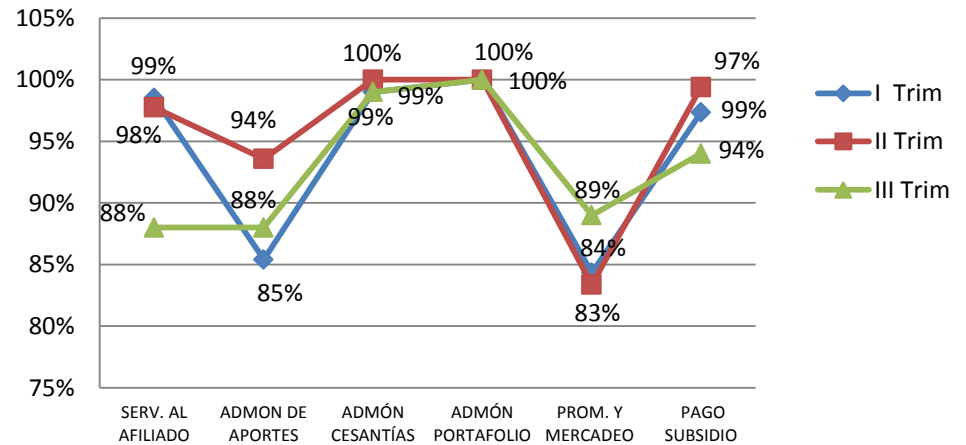
## TENDENCIA INDICADORES POR CADA UNO DE DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS



## TENDENCIA PROCESOS MISIONALES - 2010



## TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS MISIONALES - 2010



## **PROCESOS MISIONALES**

Los Procesos Misionales como eje central de medición del Sistema Integrado de Gestión, representan el 54% de la totalidad de la operatividad de CAPROVIMPO, que durante el III Trimestre de 2010 se ubico por debajo en un 4%, siendo los siguientes indicadores los que limitaron alcanzar mejores resultados:

### **•Servicio al Afiliado**

- Oportunidad en la revisión y calificación de expedientes:** Teniendo en cuenta la revisión de expedientes en servicio al afiliado, se obtuvo que de 5.183 expedientes, se revisaron 3.895 en siete días, lo que no permitió superar la meta del 80%.
  
- Oportunidad en la respuesta de derechos de petición:** Para el III trimestre el 10% del total de derechos de petición se contestaron fuera del término. para esta actividad se están tomando los correctivos necesarios para cumplir con este indicador al 100%.



## •Administración de Aportes

□ **Depuración de las cuentas individuales:** En el III trimestre de 2010 se logra tener un avance total a la fecha de 70.8%. Lo que hace necesario redefinir la meta del indicador acorde a los avances.

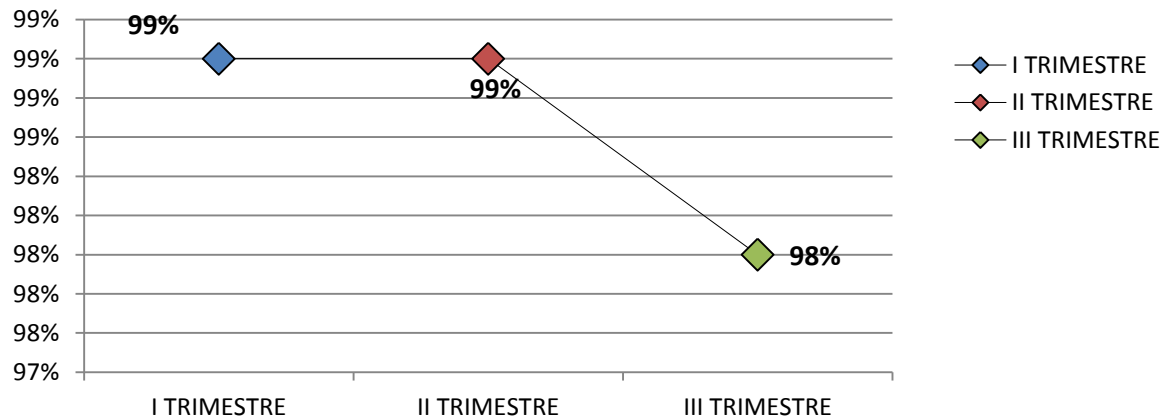
□ **Solicitudes de embargos tramitadas oportunamente:** El 88% de las solicitudes de embargo recibidas en el tercer trimestre se tramitaron dentro del tiempo, sin embargo se presentaron inconvenientes con el archivo enviado al Bco. Agrario, debido a los cambios de estructuras de los archivos en el mismo. Situación que ocasiono demoras en la ejecución exitosa de los pagos de embargo.

## •Mercadeo de Vivienda

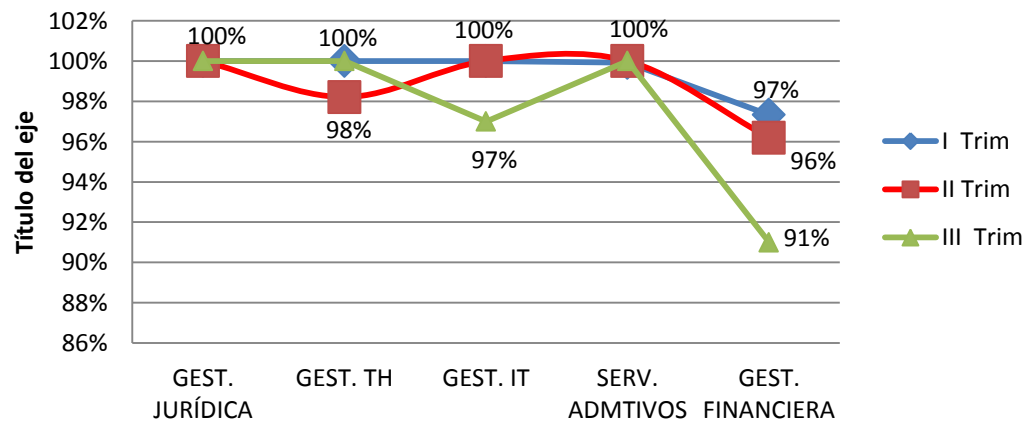
□ **Incremento ahorro voluntario:** Dentro del programa de extensión de servicio se alcanzo el 55% de afiliados que incrementaron el ahorro, es importante mencionar que la meta fue reformulada de 32.000 a 18.000 en razón a la finalización contrato que tenia a cargo las regional 3 y 7, por esta razón se evidencia una disminución en los meses de agosto y septiembre.

□ **Afiliados que acceden al MASVI:** En el tercer trimestre se obtuvo un resultado del 48% representado en que 201 afiliados accedieron a este modelo de un total programado para el trimestre de 420.

## COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO -2010



## TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DE APOYO - 2010



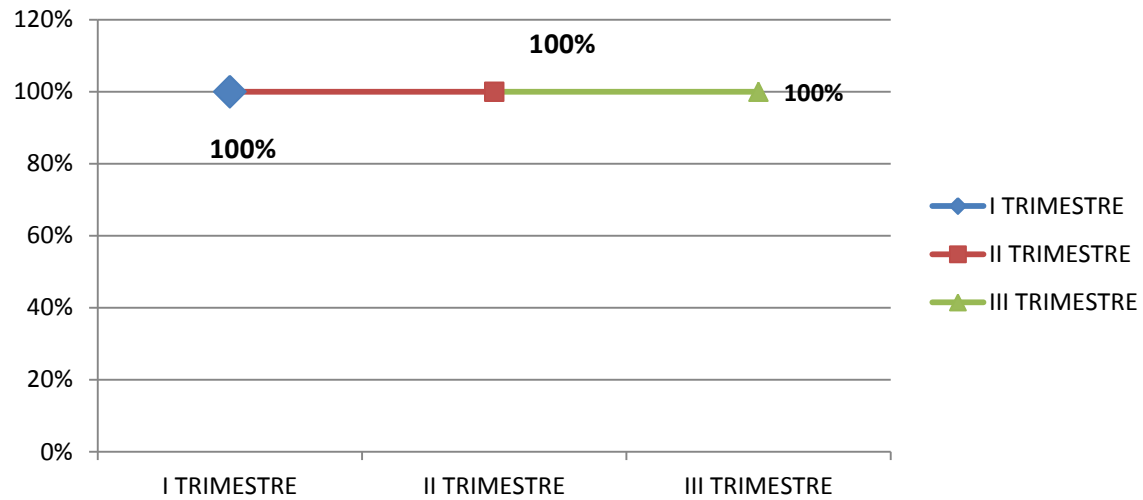
## PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo alcanzaron en el III trimestre el 98% de su ejecución, los siguientes procesos fueron los que aminoraron el alcance de la meta propuesta:

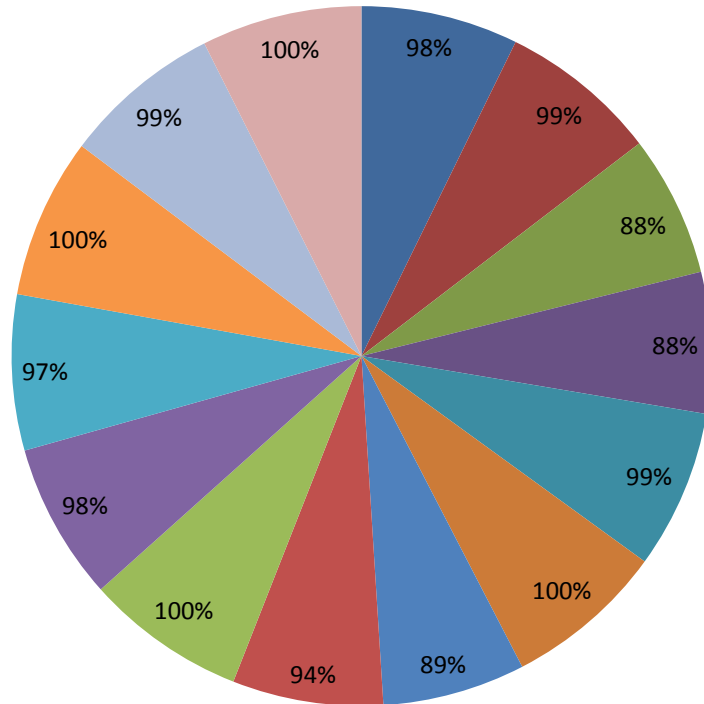
### •Gestión Financiera

- **Ejecución Presupuestal de Ingresos:** La Ejecución al tercer trimestre fue del 74%, se espera que para el cierre de vigencia, se alcance una ejecución del 90%.
  
- **Ejecución presupuestal de Gastos:** El porcentaje de ejecución de 61% supera la meta establecida para el tercer trimestre, se realizó la contratación para la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Entidad, con lo cual son comprometidos los recursos programados en el presupuesto de gastos. De igual forma que la planeación del presupuesto de ingresos, el presupuesto de gastos para la vigencia se divide en los cuatro trimestres a fin de ir ejecutando el 25% trimestral, es así que la ejecución acumulado (primero, segundo y tercer trimestre ) es del 91%. superando el 75% como meta al trimestre.

## COMPORTAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN - AUDITORIA Y CONTROL 2010



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y  
DE POLICÍA  
DESEMPEÑO PROCESOS  
TERCER TRIMESTRE DE 2010**



- 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**

El III trimestre logró el 95% del desempeño de los procesos en cumplimiento de las metas, resaltando el impacto que ha tenido en todos los procesos los nuevos modelos de atención, que ha sido afrontada acorde a lo establecido en lo planeado, tanto por los líderes de los procesos, los funcionarios de planta y contratistas, en pro del logro de los objetivos trazados por la Entidad.

Los resultados obtenidos en las mediciones periódicas de las acciones, permiten establecer y conocer las fortalezas y debilidades, de manera que se deben centralizar esfuerzos que contribuyan a eliminar o mitigar los agentes causantes a fin de dinamizar el mejoramiento continuo de los procesos.