



# INFORME DE RESULTADOS MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN III TRIMESTRE 2014

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

¡Edificamos sueños con el Corazón!



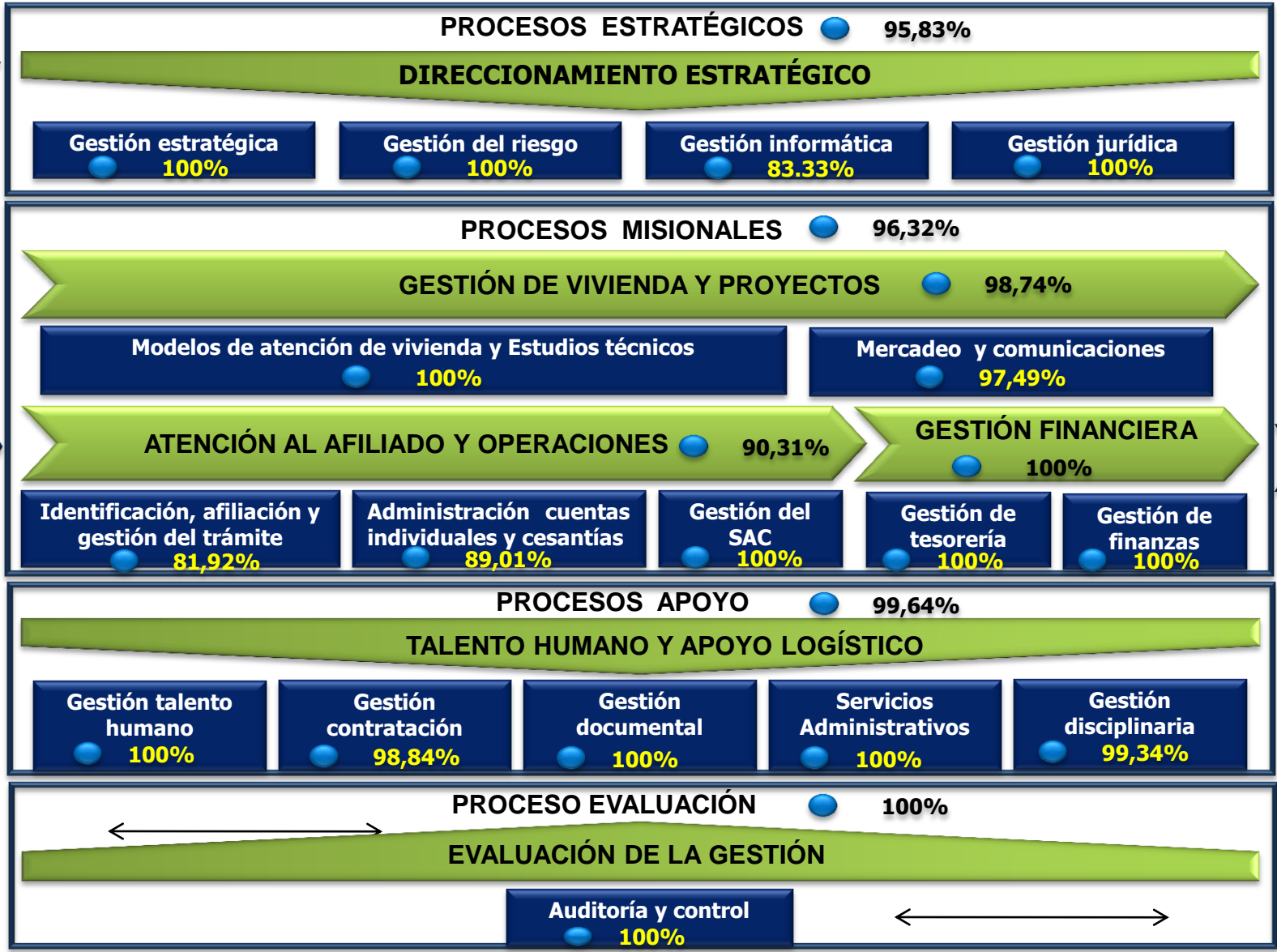
# CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 97,04%



“Bienestar y Excelencia”

REQUISITOS DEL AFILIADO

SATISFACCIÓN DEL AFILIADO





## Macroproceso Direcciónamiento Estratégico 95, 83%

Nombre del Proceso	Indicador	Meta III Trim	Cumplimiento
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Avance cronograma modernización de procesos	17%	100%
	Avance cronograma de actividades de revisión por la Dirección.	50%	100%
	Promedio del Desempeño del SIG	95%	100%
	Cumplimiento Plan de Acción Institucional - PAI	95%	100%
	Actividades de renovación de la certificación del SIG	27%	100%
	Oportunidad en la gestión de acciones	70%	100%
GESTIÓN DEL RIESGO	Verificación de la eficacia de controles	<=10 Puntos	100%
	Validación de la funcionalidad del Punto Alterno de Continuidad (PAC).	25%	100%
	Eventos de riesgo operativo con pérdidas	10%	100%
	Monitoreo SAR	26%	100%
	Validación de la disponibilidad del centro alternativo de datos (Ortezal).	90%	100%
	Apropiación cultura de riesgo	90%	100%
GESTIÓN INFORMÁTICA	Actualizaciones masivas de datos provenientes de unidades ejecutoras y entidades estatales	37,50%	100%
	Sistemas de información mejorados y actualizados.	40%	100%
	Formulación PETI	67%	100%
	Disponibilidad de los sistemas de información	23,81%	100%
	Mejores prácticas de TI gestionadas.	33,33%	100%
GESTIÓN JURIDICA	Oportunidad de respuesta a tutelas	100%	100%
	Eficacia de respuestas a tutelas	70%	100%
	Actividades fortalecimiento de la gestión jurídica	21,95%	100%
	Prevención del daño antijurídico	14,29%	100%



**Macroproceso**  
**Gestión de Vivienda y Proyectos 95,83%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta III Trim</b>	<b>Cumplimiento</b>
MODELOS DE ATENCIÓN DE VIVIENDA Y ESTUDIOS TÉCNICOS	Avance estructuración e inicio proyecto ciudadela La Cordialidad	12,5%	100%
	Producto <u>No Conforme</u> , inscripción de firmas sin el lleno de los requisitos	1%	100%
MERCADERO Y COMUNICACIONES	Avance desconcentración del servicio por WEB	17,39%	100%
	Avance fortalecimiento canales de comunicación	28,57%	100%
	Avance de eventos de participación ciudadana	18,18%	100%
	Soluciones de vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)	2.976	100%
	M14 Subsidios	2.556	82,98%
	Soluciones de vivienda a través del MASVI	420	100%
	Adquisición de vivienda nueva	714	99,44%



**Macroproceso**  
**Atención al Afiliado y Operaciones 90,31%**

Nombre del Proceso	Indicador	Meta III Trim	Cumplimiento
IDENTIFICACIÓN, AFILIACIÓN Y GESTIÓN DEL TRÁMITE	% Desconcentración del servicio	>=60%	100%
	Trámites efectivos solución de vivienda	5%	100%
	Implementación de herramientas tecnológicas en atención al afiliado	26,83%	100%
	Revitalización del Contact Center	23,91%	100%
	Disminución de quejas por atención en el centro de atención al ciudadano	<=1%	100%
	Revitalización e imagen de marca	50,77%	35,81%
	Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes	90%	100%
	Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en atención al afiliado	90%	100%
	Tiempo de afiliaciones	>=90	100%
	Percepción general de satisfacción al afiliado	4 puntos	100%
	Relacionamiento con entidades sector defensa, financieras y educativas	35,56%	100%
	Producto NO conforme	<=1%	100%



**Macroproceso**  
**Atención al Afiliado y Operaciones 90,31%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta III Trim</b>	<b>Cumplimiento</b>
ADMINISTRACIÓN CUENTAS INDIVIDUALES Y CESANTIAS	Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de aportes y subsidios	95%	100%
	Oportunidad en el tiempo de trámite de cesantías	95%	100%
	Solicitudes de trámite de requerimientos judiciales atendidos oportunamente	100%	99,65%
	Solicitudes de novedades	<=5%	100%
	Control del producto no conforme de aportes y subsidios	<=0.5%	100,00%
	Control del producto no conforme de cesantías	<=0.5%	100%
	Control del producto no conforme de órdenes de recaudo	<=0.5%	100%
GESTIÓN DEL SAC	Oportunidad en la elaboración de las respuestas	95%	100%
	Quejas y reclamos radicadas en la Entidad	3%	100%
	Producto NO conforme del proceso	1%	100%
	Resultados de la encuesta de satisfacción	4 PUNTOS	100%
	Educación financiera	21,43%	100%
	Identificación y análisis para unificación criterios SAC	25%	100%



**Macroproceso**  
**Gestión Financiera 100%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta III Trim</b>	<b>Cumplimiento</b>
GESTIÓN DE TESORERIA	Rendimientos portafolio	75%	100%
	Tiempo de pago	90%	100%
	Rendimientos cuentas de ahorro	75%	99,18%
	Gestión de activos y pasivos - GAP	>IPC	100%
GESTIÓN DE FINANZAS	Ejecución presupuestal de ingresos	21%	100%
	Ejecución presupuestal de gastos	17%	100%
	Gestión del recaudo de cartera	20%	100%
	Porcentaje de Avance Cronograma Adopción NIIF	27%	100%
	Depuración partidas conciliatorias	20%	100%
	Proyecto Leasing Habitacional	56%	100%
	Errores detectados antes del cierre mensual	3%	100%





**Macroproceso**  
**Talento Humano y Apoyo Logístico 99,64%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta III Trim</b>	<b>Cumplimiento</b>
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Desarrollo del plan de capacitación y formación	30,23%	100%
	Cobertura plan de formación y capacitación	24,82%	100%
	Desarrollo programa de salud ocupacional	21,05%	100%
	Desarrollo plan de bienestar integral	26,51%	100%
GESTIÓN CONTRATACIÓN	Oportunidad en la contratación	100%	95,35%
	Optimización de recursos plan de contratación	>3.75% Plan (Acumul.)	100%
	Oportunidad en la comunicación a supervisores	100%	100%
	Evaluación final consolidada de proveedores	70	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	Préstamo y consulta de documentos	90%	100%
	Seguimiento al proceso de digitalización de documentos de entrada	<1%	100%
	Avance implementación estrategia cero papel	56%	100%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Ahorro de recursos hídricos	3%	100%
	Ahorro de recursos energéticos	2%	100%
	Avance de ejecución plan de mantenimiento	18%	100%
	Oportunidad en el mantenimiento	100%	100%
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Actividades de prevención	42,86%	100%
	Actividades de intervención	95%	100%
	Solicitudes probatorias ejecutadas en un periodo de tiempo	90%	98,03%





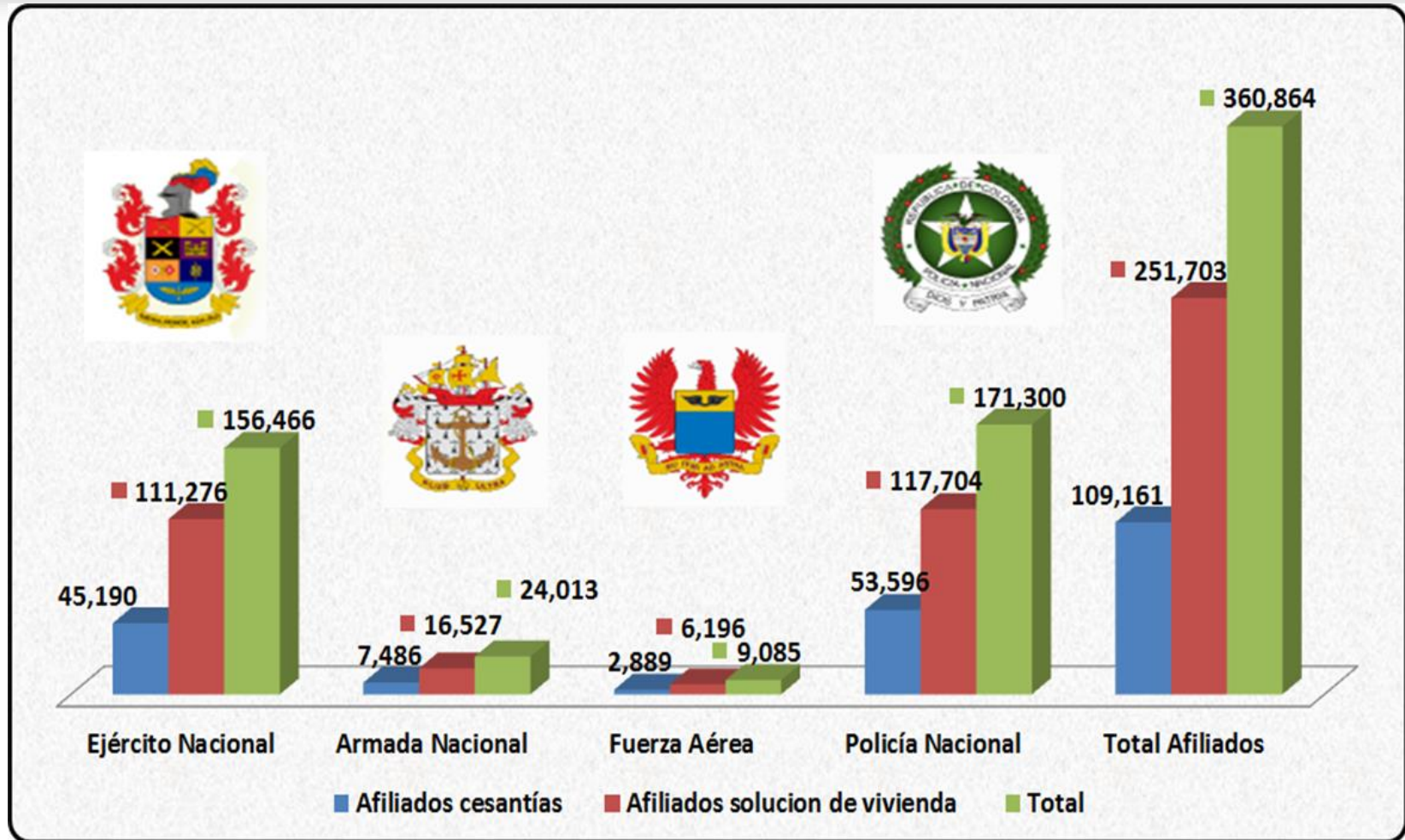
**Macroproceso**  
**Evaluación de la Gestión 100%**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta III Trim</b>	<b>Cumplimiento</b>
AUDITORÍA Y CONTROL 100%	Desarrollo plan de capacitación	25%	100%
	Cumplimiento programa de auditorías	39,02%	100%
	Cumplimiento evaluación a planes de mejoramiento por proceso e institucional	33,33%	100%

# Total afiliados aportantes



“Bienestar y Excelencia”



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

¡ Edificamos sueños con el Corazón !

# Viviendas III Trimestre 2014



“Bienestar y Excelencia”

- Vivienda proyectadas: 2.556
- Viviendas entregadas : 2.121

83%



- Vivienda proyectadas: 420
- Viviendas entregadas : 1.517

361%



- Vivienda proyectadas: 0
- Viviendas entregadas : 0

0%



- Total vivienda proyectadas: 11.733
- Total viviendas entregadas : 10.266

87%



Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

¡ Edificamos sueños con el Corazón !

# Cumplimiento Objetivos y Política de la Calidad



“Bienestar y Excelencia”



1. Coadyuvar al Bienestar de Nuestros Afiliados

95,42%



4. Fortalecer y Promover el desarrollo Tecnológico

83,33%



2. Generar Rendimientos financieros

99,88%



5. Modernizar los procesos de la Entidad

100%



3. Optimizar los recursos organizacionales

100%

**CUMPLIMIENTO POLÍTICA DE LA CALIDAD**

**95,73%**

**Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía**

**¡ Edificamos sueños con el Corazón !**

# Conclusiones



“Bienestar y Excelencia”

- ✓ De 16.322 trámites, se procesaron 15.723 en diez (10) días hábiles o menos, equivalente al 96% de cumplimiento.
- ✓ Durante el III Trimestre de 2014, el recaudo de los ingresos registró la suma de \$267.548 millones alcanzando una ejecución del 25,25% frente al valor programado, cumpliendo la meta establecida para el periodo.
- ✓ El presupuesto de gastos e inversión alcanzó una ejecución de 20,59%, durante el III Trimestre, cumpliendo la meta del periodo.
- ✓ En atención al alistamiento por parte de los líderes de los procesos, se recibió la auditoría externa de calidad, que de acuerdo al cierre de la misma por parte del Auditor Líder, no presentó No Conformidades, por lo que se declaró la renovación de los certificados de calidad y la ampliación del punto de atención de Florencia, por parte del ICONTEC nuestro ente certificador.
- ✓ Pensando en el servicio de nuestros afiliados, se encuentra en proceso de modernización y acondicionamiento los puntos de atención de las sedes de Bogotá, Barranquilla, Cali y Bucaramanga, en busca de una nueva imagen de la Entidad.



¡ Edificamos sueños  
con el Corazón !