



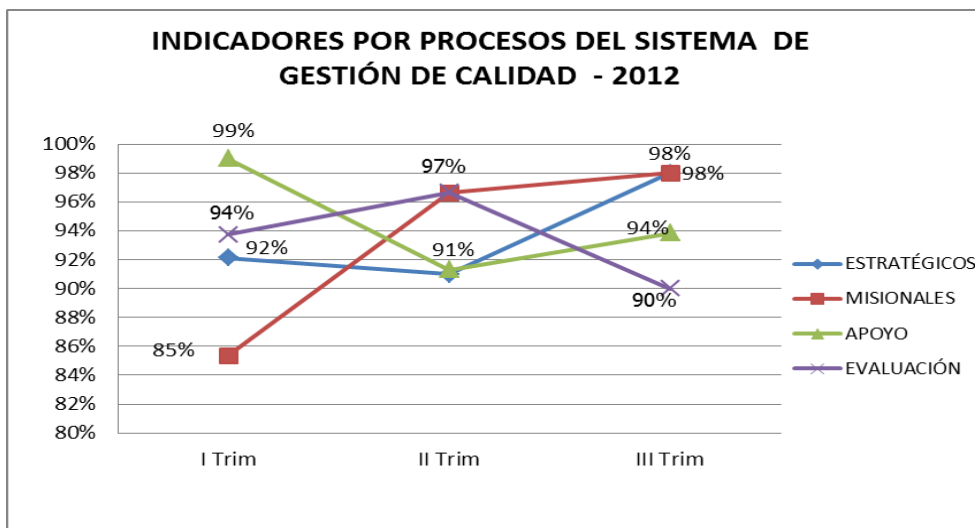
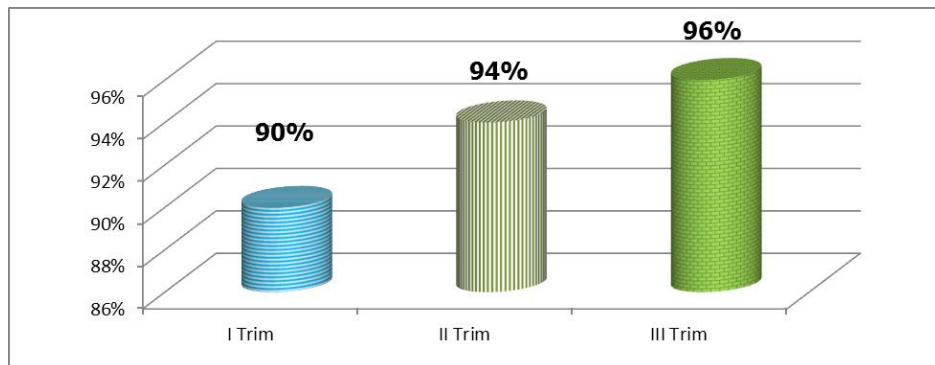
CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
Nuestro Compromiso... Los Hábitos Se Tienen Casa

MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN III – TRIMESTRE DE 2012

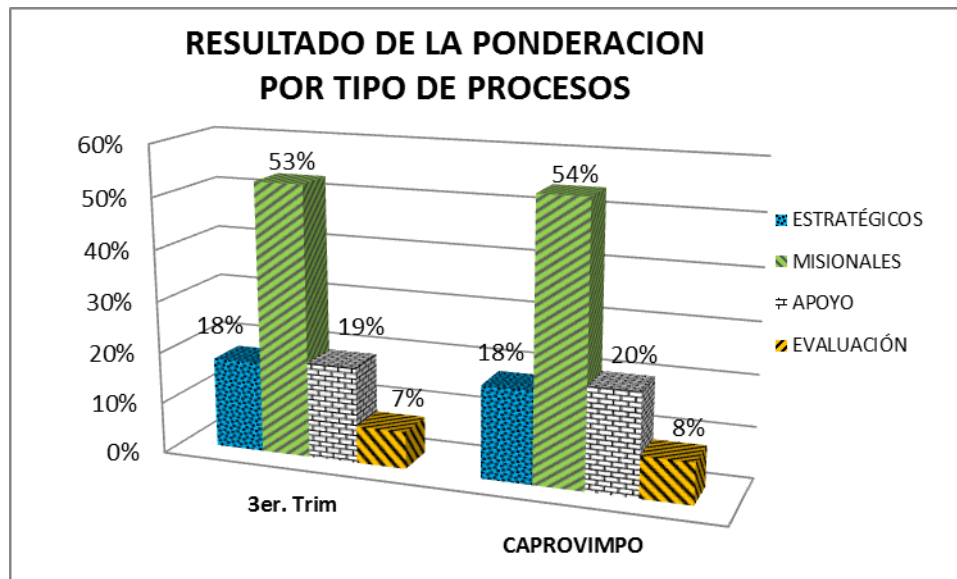


INDICE GENERAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - 2012



Al 3er trimestre, las actividades de los procesos estuvieron dispuestas al cumplimiento de las metas trazadas de los indicadores, encaminados a prestar un mayor y mejor servicio a los afiliados, obteniendo un 96% respecto a la meta establecida del 90% del índice general del Sistema Integrado de Gestión.






La razón de CAPROVIMPO son nuestros afiliados y su misión se enfoca en brindarles un mejor servicio, asimismo nuestro compromiso, es disminuir el tiempo de atención a los diferentes tramites de las solicitudes, por lo que los procesos y procedimientos se encuentran en estado de constante evolución, en tanto se logra los objetivos planteados contando con el concurso de los líderes y funcionarios de la Entidad.



MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RESUMEN DEL 3er. TRIMESTRE DE 2012

		%	
ESTRATÉGICOS	R	18%	GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%
	V	18%	9%
		98%	98%
MISIONALES	R	54%	SERVICIO AL AFILIADO 9%
	V	53%	9%
		98%	97%
			ADMÓN. APORTES 9%
			9%
			100%
			ADMÓN. PORTAFOLIO INVERSIONES 9%
			9%
			100%
			98%
APOYO	R	20%	ADMÓN. FINANCIERA 4%
	V	19%	3%
		94%	87%
			GESTIÓN TALENTO HUMANO 4%
			4%
			100%
			SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%
			4%
			97%
			94%
		GESTIÓN JURÍDICA 4%	
		4%	
		91%	
		GESTIÓN INFORMÁTICA 4%	
		4%	
		95%	
EVALUACIÓN	R	8%	AUDITORÍA Y CONTROL 8%
	V	7%	7%
		90%	90%
TOTAL	R	100%	
	V	96%	META: x=>90%

MATRIZ DE MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
3er. TRIMESTRE DE 2011

ÍNDICE GENERAL				96%					
PROCESOS ESTRATÉGICOS									
E S T R A T É G I C O S	18%	9%			9%				
	18%	GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%			GESTIÓN DEL RIESGO 9%				
		Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
		Índice Global de Satisfacción del Afiliado	Calificación de la Encuesta	EFFECTIVIDAD	100%	Riesgos Identificados	(Riesgos Menores, Bajos / Total de Riesgos) * 100%	EFICACIA	89%
		Promedio del Desempeño del SIG	% Promedio del Resultado de los Procesos	EFICACIA	94%	Planes de Acción sobre Riesgos	(Total Acciones abiertas / Total Riesgos Moderados, altos y extremos) * 100%	EFICACIA	100%
		Resultado Plan de Acción Institucional - PAI 2012	% Promedio de Cumplimiento	EFICACIA	98%	Capacitación Seguridad de la Información	(Nº de Funcionarios Capacitados / Nº de Funcionarios Vinculados) * 100%	EFICACIA	100%
		Índice de Control de Acciones	(Nº AP+AM / Total Acciones (AP,AC,AM) * 100%	EFICACIA	100%	Capacitación SARLAFT	(Nº de Funcionarios Capacitados / Nº de Funcionarios Vinculados) * 100%	EFICACIA	100%
Educación Ambiental	(Funcionarios capacitados) / (Total funcionarios) * 100%	EFICACIA	SEMESTRAL	Validación Plan de Continuidad del Negocio	Total actividades verificadas / Total actividades a verificar)*100%	EFICACIA	100%		
98%			98%						

PROCESOS MISIONALES

9%				9%				9%			
SERVICIO AL AFILIADO				ADMÓN. DE APORTES				ADMÓN CESANTÍAS 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado	Nombre Indicador	Descripción	Tpo de Indicador	Resultado
Avance ampliación canales de Atención e Información	% de Avance ampliación canales de Atención e Información	EFFECTIVIDAD	100%	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	99%	Control Producto Nº Conforme (CPNC) de Cesantías	(Expedientes de Cesantías Rechazados por Pagaduría / Expedientes Tramitados en el Periodo) * 100%.	EFICACIA	100%
Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad	(Nº Total de Quejas y Reclamos/Total de Solicitudes Presentadas)*100	EFFECTIVIDAD	100%	Control Producto Nº Conforme (CPNC) de Aportes	(Expedientes de Aportes Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Aportes Procesados 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	99%
Avance Programa Integral de Educación Financiera - PIEF	% de avance programa de instrucción y educación financiera	EFFECTIVIDAD	100%	Solicitudes de Embargos Tramitadas Oportunamente	(Nº Solicitudes Tramitadas en 8 Días o Menos / Nº Total de Solicitudes Tramitadas) * 100%	EFICIENCIA	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	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	87%	Novedades	Nº de Novedades Procesadas y Enviadas / Total Solicitudes Recibidas	EFICACIA	100%				100%
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	89%				100%				
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 desafilación	% de Avance estrategias implementadas desafilación	EFFECTIVIDAD	100%								
Avance ejecución Sistema de Identificación de afiliados - SIA	% de Avance de ejecución SIA	EFFECTIVIDAD	100%								
			97%								



PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN JURÍDICA 4%				GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Oportunidad de respuestas a Tutelas	Respuestas Oportunas a tutelas / Total Tutelas Recibidas * 100	EFICACIA	100%	Avance PETI Sostenibilidad	% de Avance PETI Sostenibilidad	EFICACIA	SEMESTRAL
Efectividad de respuestas a Tutelas	Fallos a Favor / Total fallos Recibidas * 100	EFFECTIVIDAD	82%	Resultado a Requerimientos de Software	(Requerimientos de Software Solucionados / Requerimientos de Software Aprobados) * 100%	EFICACIA	90%
Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales	Respuestas Oportunas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales / Total Actuaciones judiciales y extrajudiciales recibidas * 100	EFICACIA	100%	Disponibilidad de Canales Virtuales	(Porcentaje Disponible de los Canales / Porcentaje Total Disponible de los Canales) * 100%	EFICACIA	99%
Actividades Evacuadas en un periodo de tiempo (IAE) Control Disciplinario	Total actividades Cumplidas / Total de Actividades Programadas * 100	EFICACIA	81%	Avance alistamiento Certificación Calidad ISO 27000	% de Avance alistamiento Certificación Calidad ISO 27000	EFICACIA	SEMESTRAL
			91%				95%

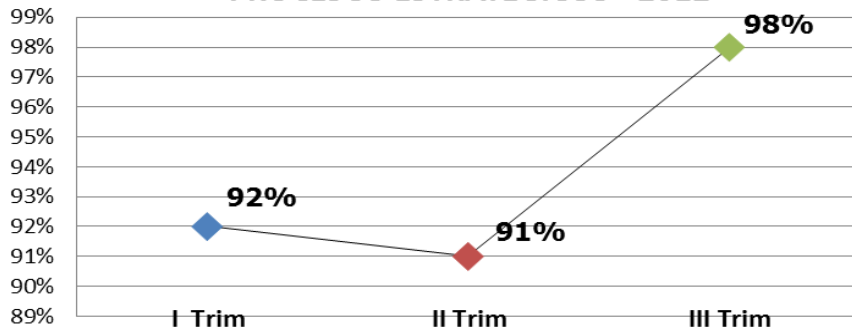


PROCESO DE EVALUACIÓN

	7%		7%		
P R O C E S O D E E V A L U A C I Ó N	8%	AUDITORÍA Y CONTROL 8%			
		Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
		Evaluar el desempeño de los Auditores Internos de la Entidad	Puntaje promedio de evaluación de Auditores	EFICACIA	80%
		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%	
				90%	
	90%				

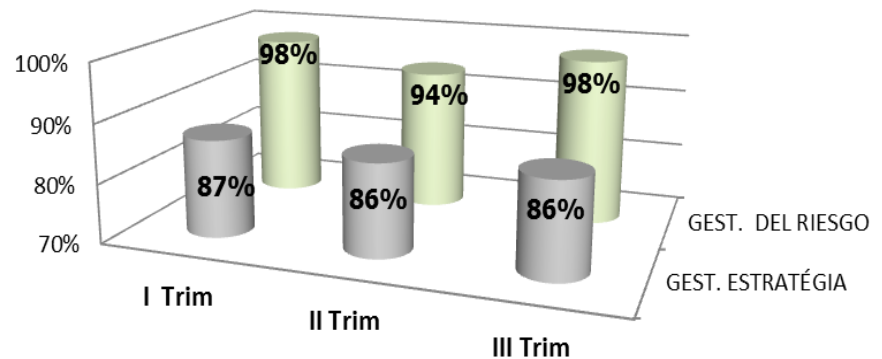


RESULTADO PROMEDIO PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2012



Los procesos Estratégicos, obtuvieron un alcance del 98% en relación al 18% del porcentaje de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, alcanzando el 100% de cumplimiento .

RESULTADO INDICADORES POR CADA UNO DE DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS MISIONALES

En razón a que los siguientes indicadores de los procesos misionales no alcanzaron los resultados esperados, se obtuvo un resultado promedio del 97% del Sistema Integrado de Gestión:

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 mercados los siguientes indicadores que no alcanzaron los resultados en las metas propuesta :

- Soluciones de vivienda a través del MASVI: 65%
- Subsidios de vivienda régimen anteriores: 76%

En lo que respecta a estos dos indicadores, se evidencia que las campañas no fueron lo suficiente agresivas, en atención a la recomendación del plan de choque que debía de hacerse para alcanzar las metas anuales trazadas. La meta de atención establecida para el 2012 por los diferentes modelos esta establecida en 11.358 soluciones de vivienda, con corte al 3er trimestre se han otorgado 7.359 soluciones, lo que representa 64.79% de ejecución. Por lo anterior es necesario emplear las estrategias pertinentes para mejorar el desempeño y cobertura de manera que incida en el cumplimiento de las metas planteadas.



PROCESOS MISIONALES

Dentro de la iniciativa estratégica de cumplir con los tiempos legales establecidos, para la prestación del servicio, los siguientes indicadores del proceso de **Servicio al Afiliado** no obstante a que alcanzaron el 100% de cumplimiento, su resultado fue el siguiente:

- Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes: 87.19%.
- Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Servicio al Afiliado: 87.87%.

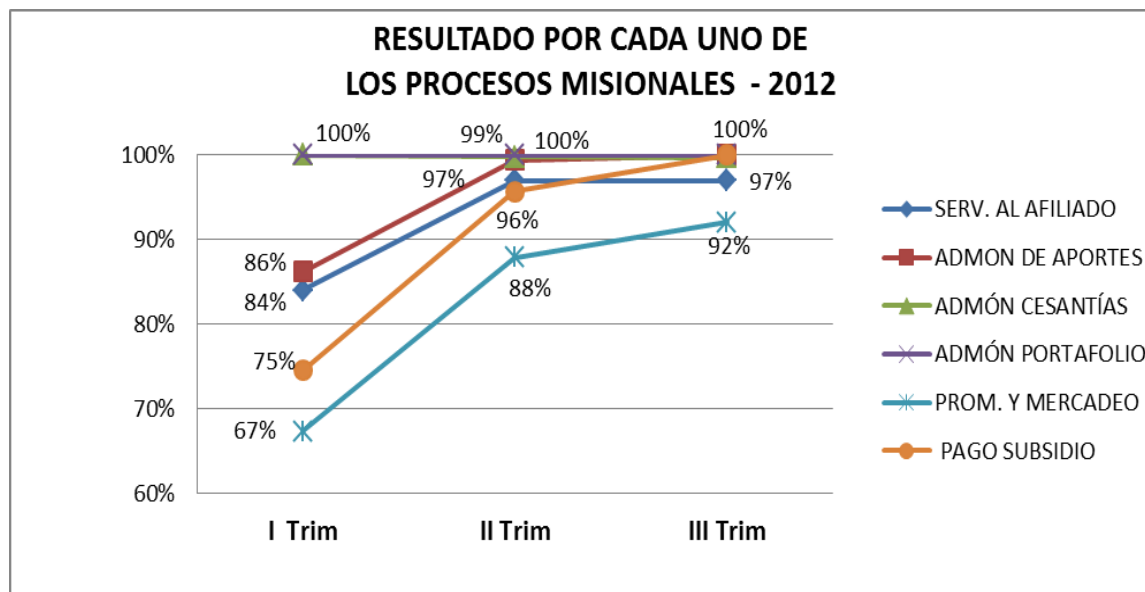
Se recomienda al líder del proceso, establecer y controlar las causas por las cuales no se cumplió con el tiempo de trámite del 20% restante, asegurando que estas se tramiten en el próximo periodo, y de esta manera proponer metas más retadoras. que permitan un incremento de las metas inicialmente propuestas:



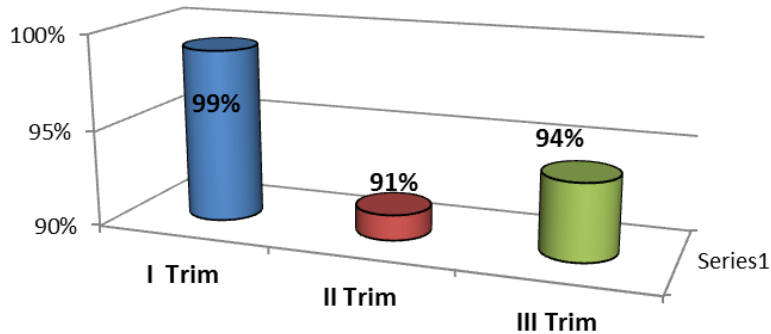
RESULTADO PROCESOS MISIONALES - 2012



RESULTADO POR CADA UNO DE LOS PROCESOS MISIONALES - 2012

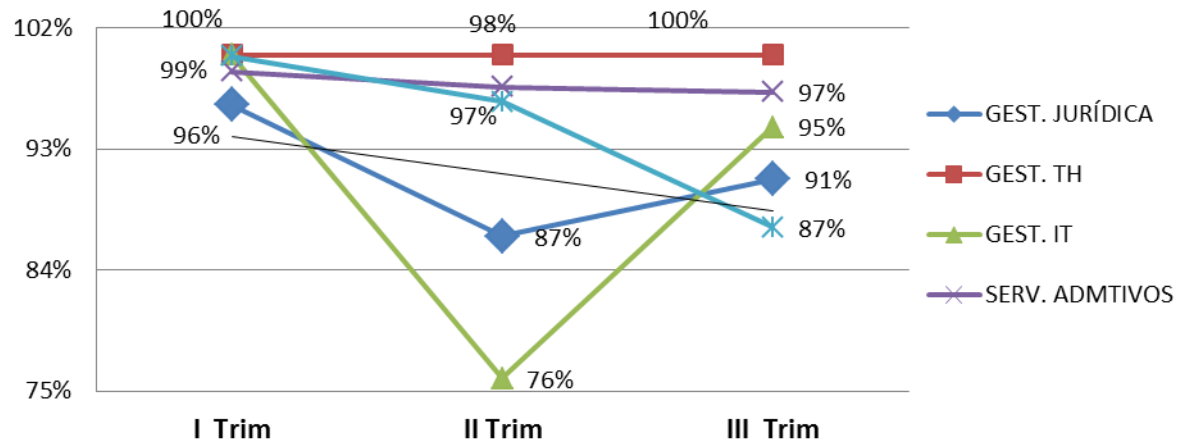


COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO - 2012



En cumplimiento de las metas, los procesos apoyo, al 3er. Trim. alcanzaron el 94% de resultado promedio de participación del Sistema Integrado de Gestión.

RESULTADO POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DE APOYO - 2012



PROCESOS DE APOYO

Gestión Financiera

En cumplimiento de la iniciativa estratégica “cumplir con los tiempos legales establecidos, para la prestación del servicio”, el siguiente indicador presento el más bajo porcentaje de resultado:

- **Oportunidad en el pago de los expedientes de aportes y subsidios**

De la meta establecida en 90%, al 3er. Trim, se alcanzó un resultado de trámite del 71%, dando que se encuentra en adaptación y acoplamiento la función de los procedimientos a fin de que las cuentas se paguen dentro de los 5 días hábiles a partir de que llegue la cuenta a la pagaduría, sinembargo, durante este período se tramitaron 17.832 cuentas por valor de \$245.306 millones .

Para el tercer trimestre de 2012, se tramitaron 17.832 cuentas, de las cuales 12.747 cuentas se cancelaron dentro de los cinco días hábiles equivalente a un resultado de 71%, respecto a la meta establecida del 90% por lo que es necesario abrir la correspondiente acción a fin de definir las actividades que conlleven al cumplimiento de la meta.



PROCESOS DE APOYO

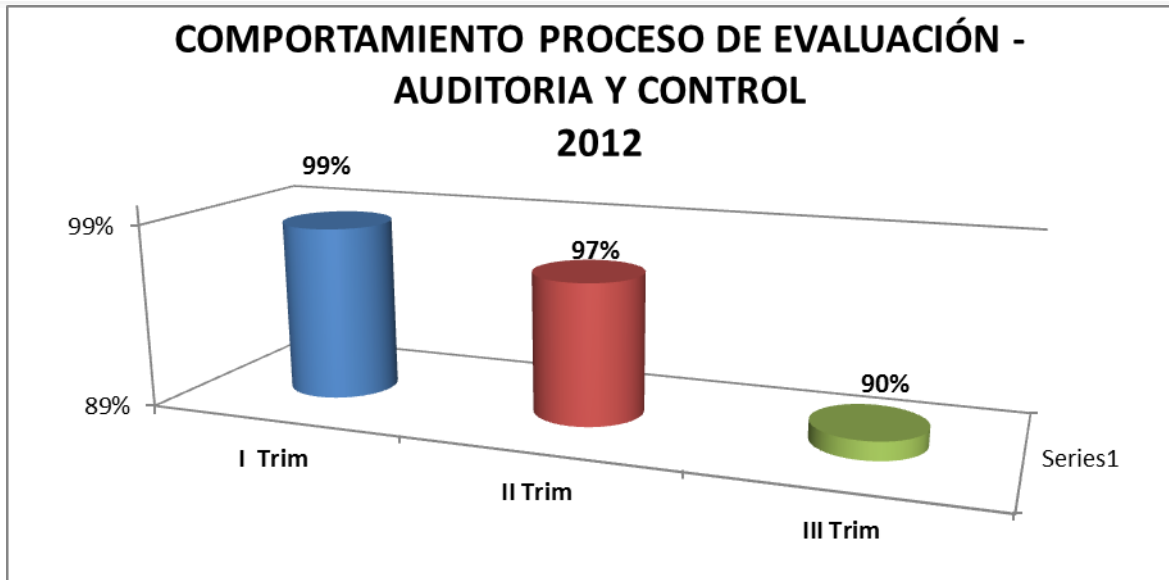
Gestión Jurídica

El siguiente indicador presentó el más bajo porcentaje de resultado, en cumplimiento de la iniciativa estratégica “fortalecer la gestión jurídica de la Entidad”:

- **Actividades Evacuadas en un periodo de tiempo (IAE) Control Disciplinario**

En atención a lo planteado en el análisis del indicador por parte del responsable del mismo, donde parte de las 23 actividades pendientes, se encuentra que hubo respuestas fuera de términos, por lo cual no se logró la meta, es importante establecer un mecanismo que permita controlar y hacer seguimiento de estas actividades a fin de que no se presente esta situación, toda vez que se presentó un comportamiento similar en el 2do. Trimestre, pese a que actualmente hay una acción abierta se devén determinar las actividades tendientes al cumplimiento de este indicador.

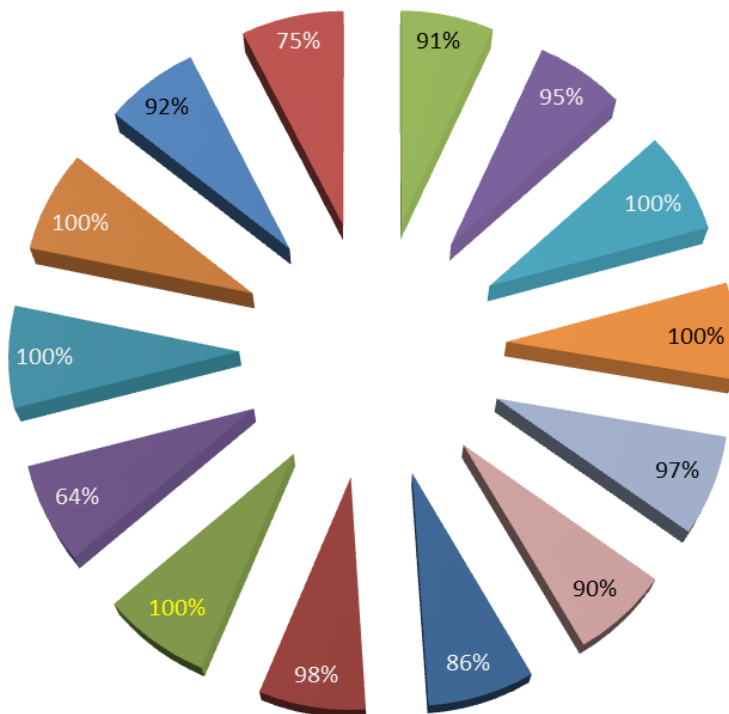




El proceso viene desempeñándose de manera eficiente con relación a las metas establecidas en los indicadores, cumpliendo con las auditorias programadas, los informes presentados y la calificación de los auditores, por lo anterior se hace necesario proponer para el próximo año de proponer metas más desafiantes.



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y
DE POLICÍA
DESEMPEÑO PROCESOS
3er. 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

Es de resaltar el liderazgo por parte del Gerente General, la responsabilidad, compromiso y desempeño de los líderes de los procesos y de sus funcionarios a cargo, en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de las metas trazadas, superando el 90% establecido del índice general del Sistema Integrado de Gestión en un 6%, teniendo en cuenta el desarrollo paralelo de las siguientes tareas de notable trascendencia para la entidad:

- Atención de la auditoría externa de calidad, efectuada por el ICONTEC, manteniendo la certificación de calidad del Sistema Integrado de Gestión en el edificio sede
- Obtener por primera vez la certificación de calidad en los puntos de atención.
- Diagnóstico, diseño, estandarización, mejora y documentación, de la primera fase para la optimización del modelo de operación de los procesos misionales que van de cara al afiliado.
- Avance en las operaciones del levantamiento de cargas de trabajo, con miras a la mejora de los procesos y la reestructuración interna de la Caja.
- Igualmente, se reitera la necesidad de emplear los mecanismos necesarios para el cumplimiento de las metas estratégicas de vivienda.
- Continuar aunando esfuerzos, para la reducción del tiempo en los trámites y solicitudes presentados por los afiliados.

