

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 IV - TRIMESTRE DE 2010**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA  
INDUSTRIAL  
DE COLOMBIA

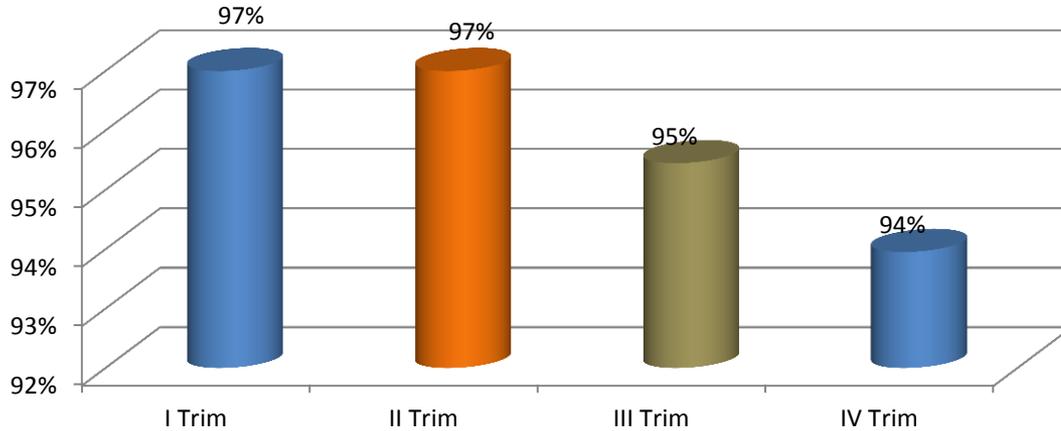


Código No 2992-1

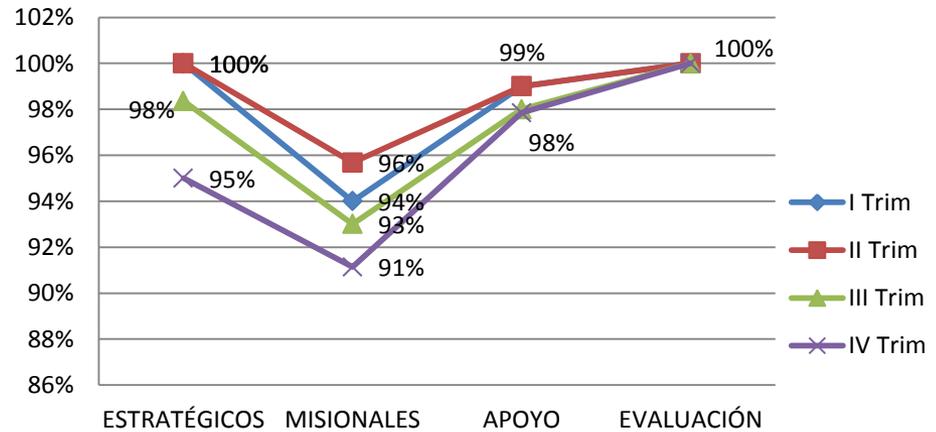


Nuestro Compromiso...Los Héroes Sí Tienen casa

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



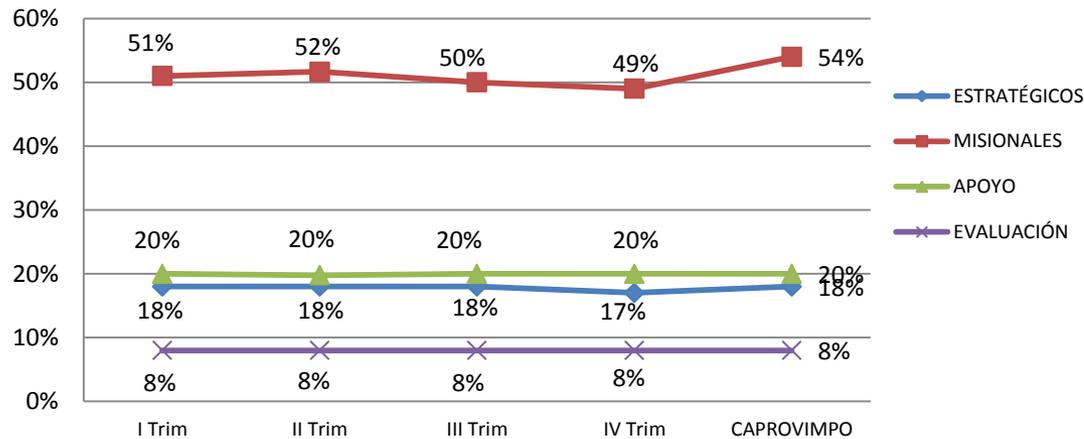
## TENDENCIA INDICADORES POR PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - 2010



La finalidad del presente informe es determinar trimestralmente el valor porcentual establecido por la mejora continua, frente a las acciones implementadas de cada uno de procesos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Pese a que algunas premisas presentaron variabilidad del porcentaje de cumplimiento de la Entidad para el IV Trimestre del año 2010, la Caja superó el 90% del cumplimiento proyectado, calificándose en un alto nivel al obtenerse el 94% de cumplimiento.

## RESULTADO DE LA PONDERACION POR TIPO DE PROCESOS



Es importante resaltar que el comportamiento de los indicadores en el 4to. 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.

## MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RESUMEN DEL 4to. TRIMESTRE DE 2010

%			
<b>ESTRATÉGICOS</b>	C	18%	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%</b>
	V	17%	8%
95%		95%	91%
<b>MISIONALES</b>	C	54%	<b>SERVICIO AL AFILIADO 9%</b>
	V	49%	8%
		91%	85%
	91%		100%
		<b>ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES 9%</b>	
		9%	
		100%	
<b>APOYO</b>	C	20%	<b>ADMÓN FINANCIERA 4%</b>
	V	20%	4%
		98%	96%
98%		100%	
		<b>GESTIÓN JURÍDICA 4%</b>	
		4%	
		100%	
<b>EVALUACIÓN</b>	C	8%	<b>AUDITORÍA Y CONTROL 8%</b>
	V	8%	8%
100%		100%	100%
<b>TOTAL</b>	C	100%	
	V	94%	<b>META: x=&gt;90%</b>

<b>ADMÓN. APORTES 9%</b>
8%
92%

<b>MERCADEO DE VIVIENDA 9%</b>
7%
74%

<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO 4%</b>
4%
99%

<b>GESTIÓN DEL RIESGO 9%</b>
9%
98%

<b>ADMÓN CESANTÍAS 9%</b>
9%
99%

<b>RECONOCIMIENTO SUBSIDIO 9%</b>
9%
99%

<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%</b>
4%
93%

<b>GESTIÓN INFORMÁTICA 4%</b>
4%
100%

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

**ÍNDICE GENERAL** 94%

<b>E S T R A T E G I C O S</b>	17%	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%</b>		
		8%		
		8%		
	18%			
	95%			91%

<b>GESTIÓN DEL RIESGO 9%</b>			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Riesgos identificados	(Riesgos menores, bajos y moderados / Total de Riesgos)*100	EFICACIA	94%
Capacitación	(No. funcionarios capacitados / No. funcionarios a capacitar)*100	EFICACIA	100%
Mapa de Riesgo Institucional	(Riesgos identificados / Riesgos Registrados)*100	EFICACIA	100%
			98%

**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	81%
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	62%
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	96%
Cantidad de nuevos puntos de atención	No. Depuntos de atención abiertos en la vigencia / No. Depuntos programados abrir en la vigencia)*100	EFICACIA	100%
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	53%
Oportunidad en la respuesta de quejas y reclamos	(No. de quejas y reclamos contestadas oportunamente/Total de quejas y reclamos recibidas)*100	EFICACIA	70%
Oportunidad en la respuesta de derechos de petición	(No. de derechos de petición contestados oportunamente/Total de derechos de petición recibidos)*100	EFICACIA	89%
Percepción de satisfacción del afiliado frente a quejas y reclamos	Calificación de encuesta	EFICIENCIA	100%
Índice global de satisfacción del afiliado	Calificación de encuesta	EFICIENCIA	100%
			85%

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	100%
Oportunidad en el trámite de expedientes de aportes	(No. De expedientes tramitados en 5 días o menos / No. De expedientes tramitados)*100	EFFECTIVIDAD	68%
Expedientes de aportes tramitados	(No de expedientes tramitados / No de expedientes recibidos y aprobados)*100	EFICACIA	99%
Solicitudes de embargos tramitadas oportunamente	(No de solicitudes tramitadas en 8 días o menos /No total de solicitudes tramitadas)*100	EFICIENCIA	93%
Control Producto NO Conforme (CPNC) Administración de Aportes	(Producto no conforme / Expedientes tramitados en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
			92%

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	97%
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%
Financiación de déficit de subsidios	Excedentes netos del ejercicio - Déficit de subsidios	EFICIENCIA	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%

9%			
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	99%
Expedientes de subsidios tramitados	(No de expedientes tramitados / No de expedientes recibidos y aprobados) *100	EFICACIA	98%
Control Producto NO Conforme (CPNC) Reconocimiento y Pago de Subsidios	(No de Producto no conforme / Expedientes tramitados en el periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
			99%

7%			
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	63%
Ejecución del programa de extensión de servicios	(No. de unidades visitadas / No. de unidades a visitar)*100	EFICACIA	73%
Incremento ahorro voluntario	(No de afiliados que incrementan el ahorro/ Meta de afiliados a incrementar el ahorro)*100	EFFECTIVIDAD	31%
Subsidios régimen 2010	(No. Subsidios entregados régimen actual/ No. Subsidios a entregar régimen actual) * 100	EFFECTIVIDAD	100%
Subsidios régimen anteriores	(No. Subsidios entregados regímenes anteriores / No. Subsidios pendientes por entregar regímenes anteriores) * 100	EFFECTIVIDAD	67%
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	45%
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	32%
Soluciones de vivienda con cargo al Fondo de Solidaridad	No de viviendas adquiridas / No de viviendas a adquirir	EFFECTIVIDAD	45%
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	64%
Seguimiento a la ejecución del Plan de Mercadeo Anual	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas)*100	EFFECTIVIDAD	91%
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	
Proyectos inmobiliarios y macro proyectos de interés social	(Actividades ejecutadas/ Actividades programadas)*100	EFICACIA	100%
			74%

PROCESOS DE APOYO

4%			
GESTIÓN FINANCIERA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Gestión del Recaudo de Cartera	(Valor recaudado / Valor a recaudar) *100	EFICIENCIA	98%
Ejecución presupuestal de ingresos	(Ejecución de Ingresos /Presupuestos de ingresos Programados)*100	EFICIENCIA	108%
Ejecución presupuestal de Gastos	Ejecución de Gastos/ Presupuesto de Gastos Programados)*100	EFICIENCIA	66%
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	98%
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	EFECTIVIDAD	100%
Seguimiento a la Calidad de la Información Contable	(No. De Conciliaciones Realizadas /No.de Conciliaciones Programadas)*100	EFECTIVIDAD	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%
Seguimiento a la Gestión e Recursos con destino al Fondode Solidaridad	No. de Informes Presentados / (No.de Informes ) *100	EFICACIA	100%
			97%

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	EFECTIVIDAD	
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	
Concertación Planes de Mejoramiento	(Planes de Mejoramiento diligenciados /No. de Servidores de la Entidad)*100	EFICACIA	
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	93%
Efectividad de la Capacitación	(No. De funcionarios con concepto favorable/No. Total de funcionarios con concepto)*100	EFECTIVIDAD	100%
Medición del Clima Laboral	(Actividades de mejora implementadas / Actividades de Mejora Programadas)*100	EFECTIVIDAD	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%
			99%

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	EFECTIVIDAD	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 Subprocesos de Contratación	EFICACIA	
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	90%
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%
Implementar y sensibilizar el Manual de comunicaciones de la Entidad	(Capacitaciones efectuadas / Capacitaciones programadas)*100	EFICACIA	0%
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/	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	Sensibilizaciones Ejecutadas / (Sensibilizaciones Programadas)*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%
			93%

PROCESOS DE APOYO

4%			
GESTIÓN FINANCIERA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Gestión del Recaudo de Cartera	(Valor recaudado / Valor a recaudar) *100	EFICIENCIA	98%
Ejecución presupuestal de ingresos	(Ejecución de Ingresos /Presupuestos de ingresos Programados)*100	EFICIENCIA	100%
Ejecución presupuestal de Gastos	Ejecución de Gastos/ Presupuesto de Gastos Programados)*100	EFICIENCIA	66%
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	98%
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	EFECTIVIDAD	100%
Seguimiento a la Calidad de la Información Contable	(No. De Conciliaciones Realizadas )/No.de Conciliaciones Programadas )*100	EFECTIVIDAD	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%
Seguimiento a la Gestión e Recursos con destino al Fondode Solidaridad	No. de Informes Presentados / (No.de Informes ) *100	EFICACIA	100%
			96%

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	EFECTIVIDAD	
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	
Concertación Planes de Mejoramiento	(Planes de Mejoramiento diligenciados / No. de Servidores de la Entidad)*100	EFICACIA	
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	93%
Efectividad de la Capacitación	(No. De funcionarios con concepto favorable/No. Total de funcionarios con concepto)*100	EFECTIVIDAD	100%
Medición del Clima Laboral	(Actividades de mejora implementadas / Actividades de Mejora Programadas)*100	EFECTIVIDAD	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%
			99%

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	EFECTIVIDAD	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	
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	90%
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%
Implementar y sensibilizar el Manual de comunicaciones de la Entidad	(Capacitaciones efectuadas / Capacitaciones programadas)*100	EFICACIA	0%
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/	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	Sensibilizaciones Ejecutadas / (Sensibilizaciones Programadas)*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%

PROCESOS DE APOYO

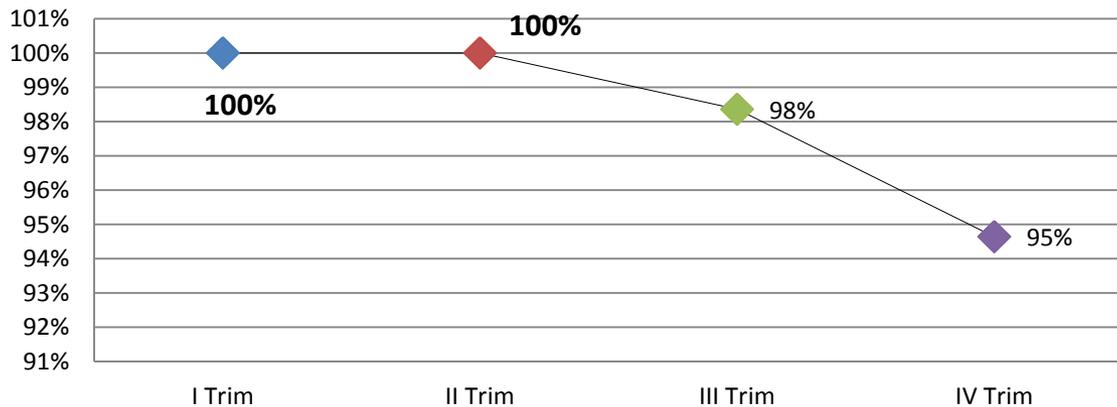
4% GESTIÓN JURÍDICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Resultado
Nivel de control y seguimiento a los procesos de la Entidad	(No de asuntos tramitados/ total de asuntos por tramitar)*100	EFICACIA	100%
Oportunidad de emisión de conceptos jurídicos	(No de conceptos respondidos oportunamente/ 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. Funcionarios Sensibilizados / Totalfuncionarios a sensibilizar)*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	100%
Grado de Integración de todos los sistemas de información por medio de servicios web	(Avance Real de Ejecución / Avance Total Proyectado)	EFICACIA	100%
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 de solución por vulnerabilidad	Tiempo Total Utilizado en la Solución de Vulnerabilidades / No. Vulnerabilidades detectadas	EFICIENCIA	
Solución de vulnerabilidades	(No. Vulnerabilidades solucionadas / No de 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%
			100%

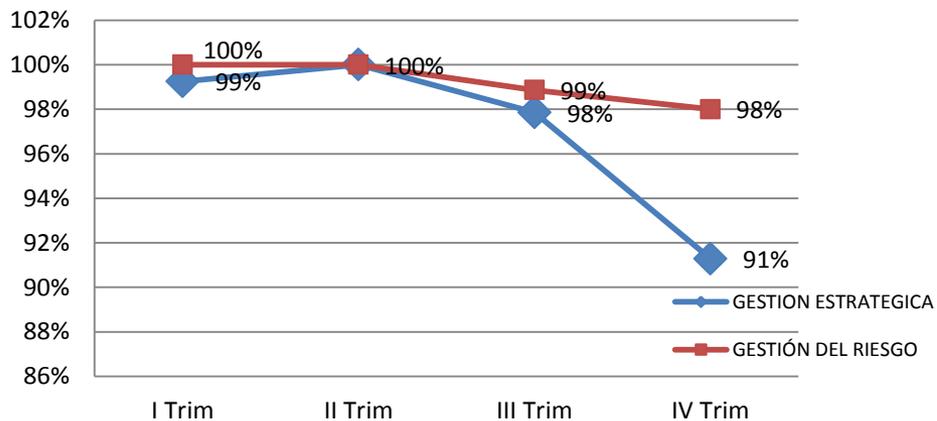
## PROCESO DE EVALUACIÓN

	<b>8%</b>		<b>8%</b>		
<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>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 auditorías de Gestión	(Informes de auditorías presentados/ Auditorías programadas)*100	EFICACIA	100%	
		Cumplimiento de auditorías de Calidad	(Informes de auditorías/ Auditorías programadas)*100	EFICACIA	100%
	<b>100%</b>			<b>100%</b>	

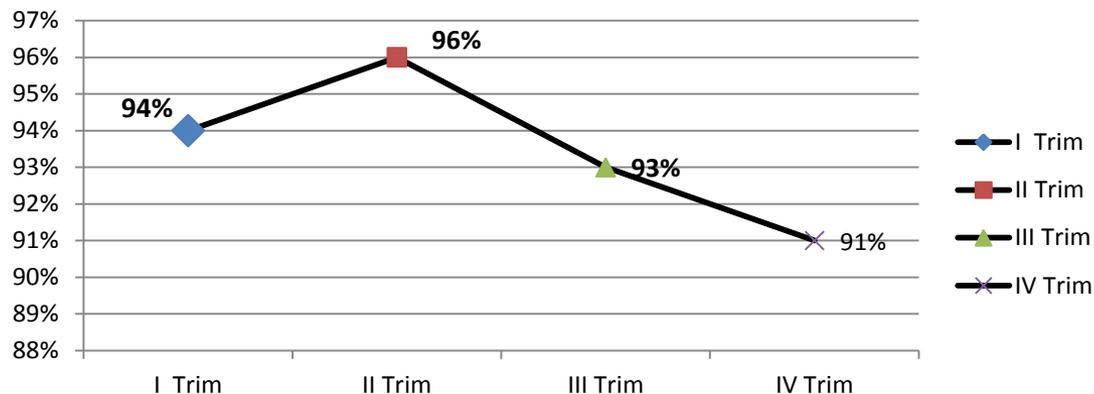
## TENDENCIA TOTAL PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2010



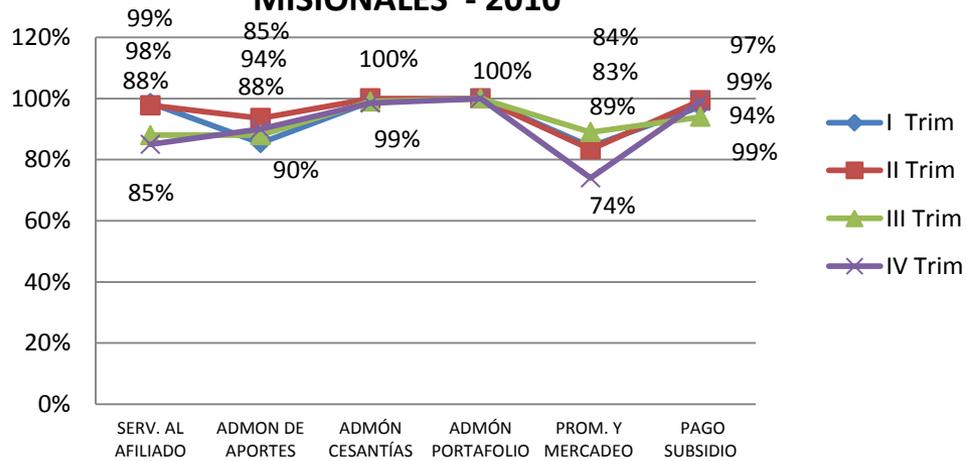
## TENDENCIA INDICADORES POR CADA UNO DE DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS



## 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 IV Trimestre de 2010 se ubico por debajo en un 5%, 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 6.119 expedientes, se revisaron 3.812 en siete días, lo que no permitió superar la meta del 80%.
- **Oportunidad en la respuesta de derechos de petición:** Para el IV Trimestre el hizo falta el 25% de respuestas oportunas a los derechos de petición llegados, en razón a la entrada del Gestor Documental(FOLIUM) y la entrega del proveedor del servicio del Grupo PQR.
- **Cantidad de Quejas y Reclamos de Servicio al Afiliado:** Durante este período no se alcanzó la meta establecida en un 23%, siendo como principal causa la demora en pagos, así: 61 (Cuenta Individuales), 11 de cesantías, 7 Demora entrega correspondencia, 3 Promoción y mercadeo (PAG WEB) y 9 por otros conceptos.

## •Administración de Aportes

□ **Oportunidad en el Tiempo de Trámite de expedientes de aportes:** El 12% es el porcentaje faltante para el cumplimiento de la meta trimestral que es del 80%, en razón a la implementación del nuevo sistema de GESTOR DOCUMENTAL, que ocasionó algunos inconvenientes en la circulación de los documentos.

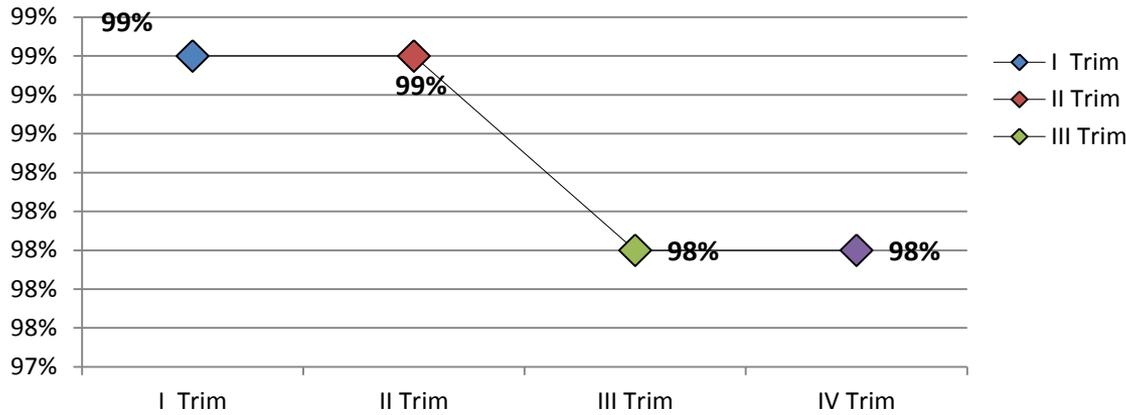
## •Mercadeo de Vivienda

□ **Afiliados que acceden al MASVI:** El cumplimiento de la meta establecida en la vigencia de 1400 vivienda solo se alcanzo el 45% , debido a la decisión de los afiliados para acceder al MASVI, se espera para la vigencia del 2011 un aumento significativo derivado de las nuevas políticas de vivienda establecida en el Acuerdo de Junta Directivita Firmado en el mes de Diciembre.

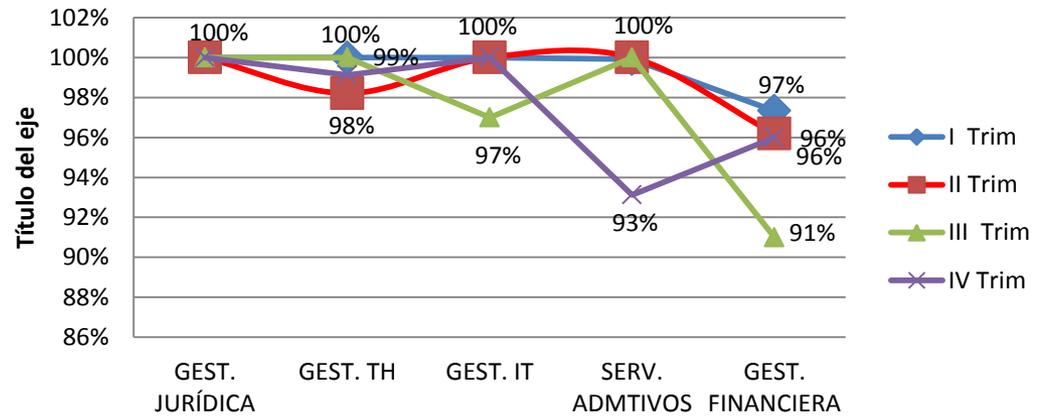
□ **Soluciones de Vivienda con Cargo al Fondo de Solidaridad:** Una vez realizada la 3ra. Convocatoria al Fondo de Solidaridad, en el 4to. Trim. se alcanzó el 45% de cumplimiento de la meta establecida en el período, no obstante los beneficiarios no han mostrado el interés esperado de postulación a pesar del esfuerzo que la Entidad viene realizando al promover este modelo de solución de vivienda.

□ **Afiliación de Soldados Profesionales y Voluntarios Pensionados:** En la vigencia 2010I se afiliaron un Total de 439 soldados profesionales y voluntarios, para un cumplimiento de la meta del 83%.

## COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO -2010



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



## **PROCESOS DE APOYO**

En el IV Trimestre los procesos de apoyo, alcanzaron el mismo porcentaje de ejecución del 3er. Período con un 98% de su ejecución, los siguientes procesos fueron los que atenuaron el alcance de la meta propuesta:

### **•Gestión Financiera**

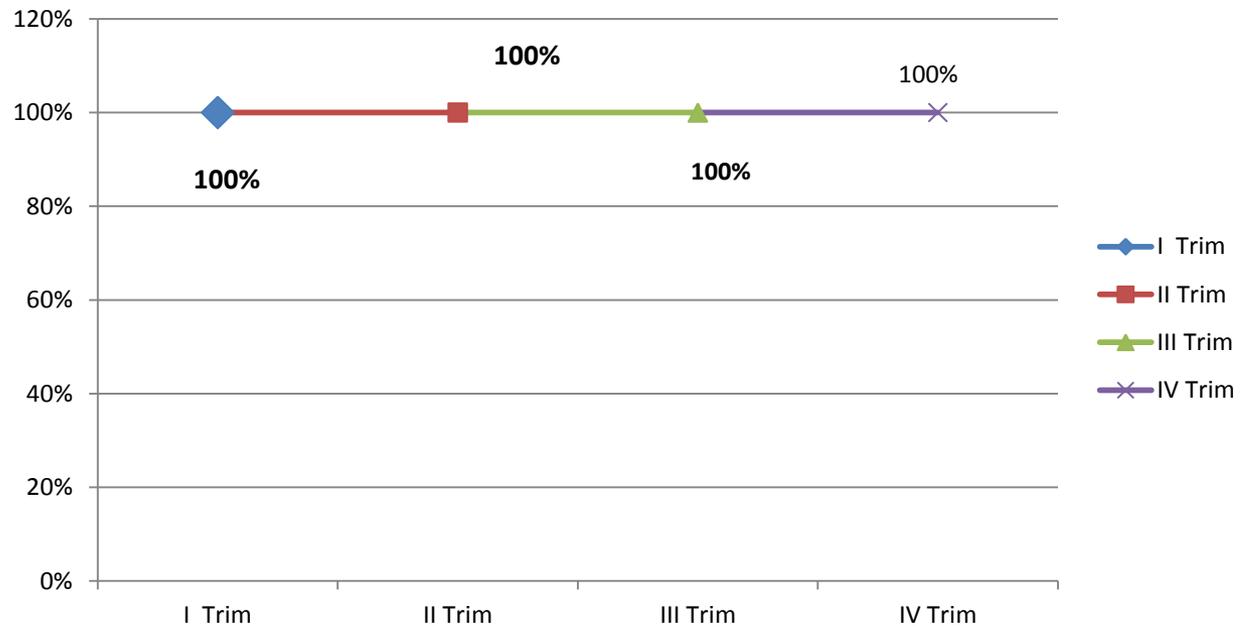
**Ejecución presupuestal de Gastos:** Pese a que en el IV Trim. no se alcanzó la meta esperada, se superó la meta establecida en el año en un 9%.

### **•Servicios Administrativos**

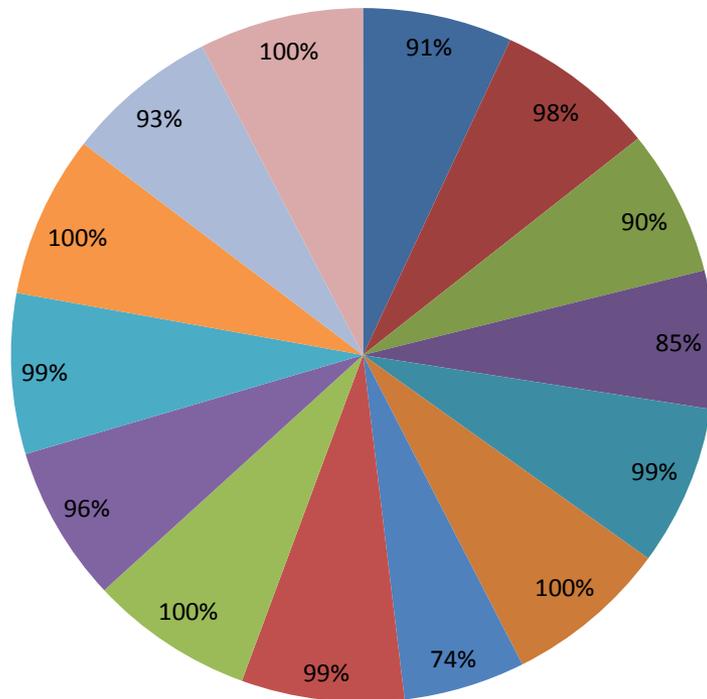
#### **- Subproceso de Gestión Documental**

**Implementar y Sensibilizar el Manual de Comunicaciones de la Entidad:** De acuerdo a lo programado para la vigencia no se logró la meta establecida en razón a que el Manual de Comunicaciones de la Entidad, aún se encuentra en ajuste y revisión, acorde con los procedimientos que conlleva la implementación del aplicativo del Gestor Documental (FOLIUM).

## COMPORTAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN - AUDITORIA Y CONTROL 2010



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y  
DE POLICÍA  
DESEMPEÑO PROCESOS  
CUARTO 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**

En cumplimiento de las metas del IV Trimestre del 2010 se alcanzó 94% del desempeño de los procesos, resaltando el impacto que ejerce los nuevos modelos de atención y su reglamentación, destacando la ejecución del trabajo mancomunado guiado por la alta dirección, los líderes de procesos y el compromiso de los funcionarios de planta y contratistas, en pro del logro de los objetivos trazados por la Entidad.

Los resultados alcanzados en la vigencia en atención a las mediciones de las acciones, permiten establecer y conocer las fortalezas y debilidades, a fin de concentrar y dirigir los esfuerzos para eliminar o mitigar las causas, y de esta manera trazar y alcanzar retos mayores en pro del mejoramiento continuo de los procesos.