



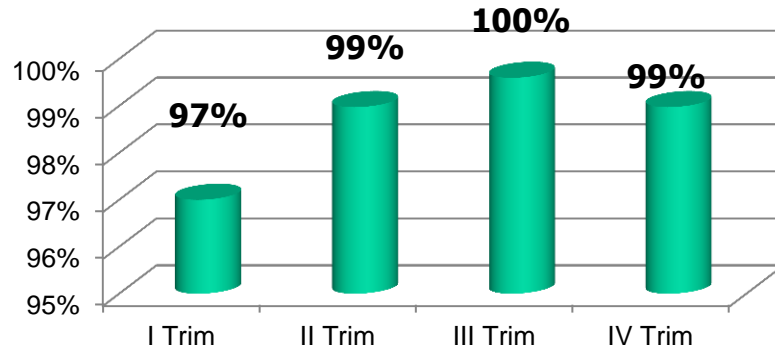
**CAPROVIMPO**

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

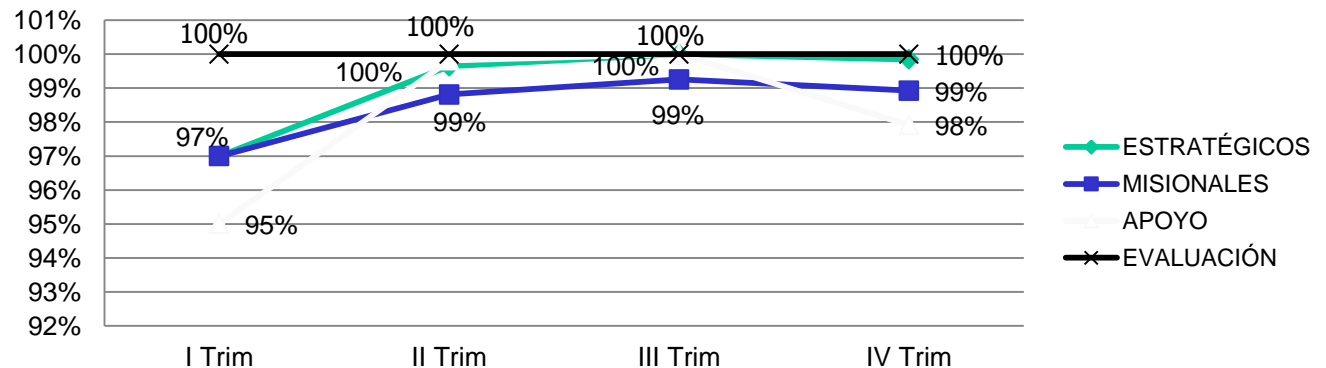


**MEDICIÓN DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
IV – TRIMESTRE DE 2011**

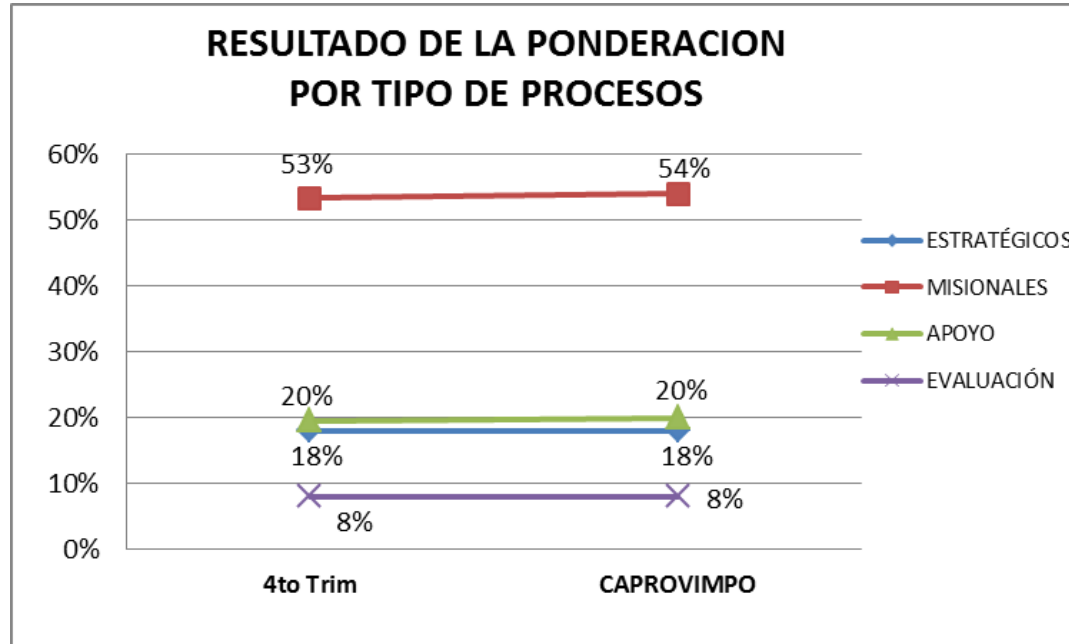
## INDICE GENERAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - 2011



## INDICADORES POR PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - 2011



Los resultados obtenidos en cumplimiento de las acciones implementadas en los procesos de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en busca de la mejora continua, superan en un 9% la meta proyectada al 4to Trimestre de 2011, del 90% proyectado



El Sistema Integrado de Gestión al 4to Trimestre, viene consolidando cada vez más el desarrollo las variables resultantes de la implementación de los nuevos modelos de atención, en busca de prestar un mayor y mejor servicio a los afiliados.

## MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN RESUMEN DEL 4to. TRIMESTRE DE 2011

%								
<b>ESTRATÉGICOS</b>	C	18%	<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	9%	<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>			
	V	18%		9%	9%			
<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>			
<b>MISIONALES</b>	C	54%	<b>SERVICIO AL AFILIADO</b>	9%	<b>ADMÓN. APORTES</b>	9%	<b>ADMÓN CESANTÍAS</b>	9%
	V	53%		9%	9%	9%	9%	
			99%			99%		100%
	<b>99%</b>			<b>ADMÓN PORTAFOLIO INVERSIONES</b>	9%	<b>MERCADEO DE VIVIENDA</b>	9%	<b>RECONOCIMIENTO SUBSIDIO</b>
				9%	8%		9%	
<b>99%</b>				<b>100%</b>	<b>94%</b>		<b>100%</b>	
<b>APOYO</b>	C	20%	<b>ADMÓN FINANCIERA</b>	4%	<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	4%	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	4%
	V	20%		4%	4%	4%	4%	
			98%			100%		100%
	<b>98%</b>			<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	4%	<b>GESTIÓN INFORMÁTICA</b>		
				4%	4%			
<b>98%</b>				<b>100%</b>	<b>99%</b>			
<b>EVALUACIÓN</b>	C	8%	<b>AUDITORÍA Y CONTROL</b>	8%				
	V	8%		8%				
<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>				
<b>TOTAL</b>	C	100%						
	V	99%	<b>META: <math>x = &gt; 90\%</math></b>					

## CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

### MATRIZ DE MEDICIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

#### 4to. TRIMESTRE DE 2011

ÍNDICE GENERAL

99%

E S T R A T É G I C O S	18%	9%		
	GESTIÓN ESTRATÉGICA 9%			
	Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
	Cumplimiento Plan de Acción Institucional (PAI)	Porcentaje cumplimiento BSC	EFICACIA	100%
	Promedio del Desempeño del SGC	Promedio consolidado Matriz de la Calidad	EFFECTIVIDAD	100%
	Mantenimiento del SIG	(Actividades Realizadas/Actividades Programadas*100%)	EFICACIA	100%
	Índice de Control de Acciones	(No.AP+AM/total acciones (AP,AC,AM))*100%	EFFECTIVIDAD	100%
	Cumplimiento Plan de Gestión Ambiental	(Actividades ejecutadas PGA/ Actividades programadas PGA) *100%	EFFECTIVIDAD	100%
Índice Global de Satisfacción al Afiliado	Calificación de la encuesta	EFFECTIVIDAD	100%	
	100%	100%		

9%			
GESTIÓN DEL RIESGO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Capacitación Riesgos	(No. funcionarios capacitados / No. funcionarios vinculados)*100	EFICACIA	100%
Planes de Acción sobre Riesgos	(Total planes de acción/ total riesgos menores, bajos y moderados)*100	EFICACIA	100%
Riesgos Identificados	(Riesgos menores, bajos / Total de Riesgos)*100	EFICACIA	99%
Informe Plan Continuidad del Negocio	Recursos instalados/ Recursos Requeridos	EFFECTIVIDAD	100%
			100%

### PROCESOS MISIONALES

9%			
SERVICIO AL AFILIADO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Desconcentración de los Servicios de la Entidad Puntos de Atención	Total de Atenciones en Puntos de Atención/Total de Atenciones Incluida Sede Bogotá)	EFFECTIVIDAD	100%
Cumplimiento de La Revisión y Calificación de Expedientes de Servicio Al Afiliado	(No. De Expedientes Revisados en 7 Días o Menos/Total de Expedientes Recibidos en el Periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Producto No Conforme de Servicio Al Afiliado	(No. de Producto No Conforme /Total de Expedientes Recibidos en el Periodo)*100%	EFICIENCIA	100%
Percepción de satisfacción del Consumidor Financiero frente al SAC	Calificación de la encuesta de satisfacción frente a SAC	EFFECTIVIDAD	100%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite Global de los Expedientes de Aportes y Subsidios	(No. de Expedientes Tramitados dn 20 Días o Menos/Total de Expedientes Tramitados en el Periodo)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Funcionarios Capacitados Actualizados	(No. de Funcionarios Capacitados Actualizados /Total de Funcionarios)*100	EFICACIA	100%
Nivel de Quejas y Reclamos por Área Competente	(No. de Quejas y Reclamos por Área/ No. Total de Quejas y Reclamos Recibidos)*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%
Oportunidad en las Respuestas	(Total de Tiempo Solicitudes Atendidas Oportunamente en el Tiempo Reglamentario/Total de Solicitudes Presentadas)*100	EFFECTIVIDAD	100%
			100%

9%			
ADMON. DE APORTES 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Expedientes de Aportes Procesados	(Nº de Expedientes Procesados / Nº de Expedientes Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Control Producto No Conforme (CPNC) de Aportes	(Expedientes de Aportes Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Aportes Procesados en el Periodo) * 100%	EFICIENCIA	100%
Solicitudes de Embargos Tramitadas Oportunamente	(Nº Solicitudes Tramitadas en 8 Días o Menos / Nº Total de Solicitudes Tramitadas) * 100%	EFFECTIVIDAD	96%
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes	(Nº Expedientes Procesados en 5 Días o Menos / Nº Total de Expedientes Tramitados en el Periodo) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Control de Novedades	Nº de Novedades Enviadas / Total Solicitudes Recibidas	EFICACIA	100%
Trámite de Afiliaciones	Nº de Afiliaciones Realizadas / Total Solicitudes de Afiliación Aprobadas	EFICACIA	100%
			99%

9%			
ADMON CESANTIAS 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de PONAL	(Nº de Expedientes de Cesantías Procesados en 15 Días Hábles o Menos / Nº Total de Expedientes de Cesantías Procesos) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Control Producto No Conforme (CPNC) de Cesantías	(Expedientes de Cesantías Rechazados por Pagaduría / Expedientes Tramitados en el Periodo) * 100%.	EFICIENCIA	100%
			100%



### PROCESOS MISIONALES

9% ADMÓN DEL PORTAFOLIO INVERSIONES 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Recursos en el Disponible	(Saldo Promedio Cuentas de Ahorro / Var Liquidez al 95%) * 100%	EFICIENCIA	100%
Rentabilidad Efectiva Anual	Tasa Promedio Ponderada de Rentabilidad	EFICIENCIA	100%
Composición del Portafolio de Inversiones	(Valor Títulos AAA / Valor Total Títulos Constituidos) * 100%	EFICIENCIA	100%
Gestión de Activos y Pasivos	(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%
			<b>100%</b>

9% RECONO. PAGO SUBSIDIO 9%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Expedientes de Subsidio Procesados	(Nº de Expedientes de Subsidios Procesados / Nº de Expedientes de Subsidios Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Control Producto No Conforme (CPNC) de Subsidios	(Expedientes de Subsidios Rechazados por Pagaduría / Expedientes de Subsidios Procesados en el Periodo) * 100%	EFICIENCIA	100%
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	100%
			<b>100%</b>

8% MERCADERO DE VIVIENDA 8%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Desarrollar las actividades del Plan Anual de Mercaderío y Comercialización de Vivienda y Servicios	(No de actividades ejecutadas/No actividades programadas)* 100	EFICACIA	100%
Promocionar Proyectos de Vivienda	(No de proyectos promocionados/Meta de proyectos a promocionar)*100	EFICACIA	100%
Ejecutar el Programa de Extensión de Servicios (Unidades)	(No de Unidades visitadas/Meta de Unidades a visitar)* 100	EFICACIA	100%
Ejecutar el Programa de Extensión de Servicios (Afiliados)	(No de Afiliados atendidos/Meta de Afiliados a atender)*100	EFICACIA	100%
Producto No Conforme de Mercaderío de Vivienda	(No. producto no conforme / No. de firmas inscritas y proyectos promocionados) * 100	EFICIENCIA	100%
Subsidios régimen Anteriores	(Nº de subsidios entregados regímenes anteriores / Meta de subsidios a entregar regímenes anteriores)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Subsidios régimen Actual	(No de subsidios entregados régimen actual / Meta de subsidios a entregar régimen actual)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda régimen Actual	(No de soluciones de vivienda entregados régimen actual/ Meta de soluciones de vivienda a entregar régimen actual) * 100	EFFECTIVIDAD	100%
Soluciones de vivienda régimen Anteriores	(No de soluciones de vivienda entregados regímenes Anteriores/ Meta de soluciones de vivienda por entregar Regímenes anteriores)* 100	EFFECTIVIDAD	86%
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	64%
Soluciones de Vivienda Adquiridas con cargo al Fondo de Solidaridad	(No de viviendas adquiridas con cargo al Fondo de Solidaridad / Meta de viviendas a adquirir con cargo al Fondo de Solidaridad)* 100	EFFECTIVIDAD	
Soluciones de vivienda a través del MASVI	(No de viviendas adquiridas por los afiliados a través del MASVI/ Meta de afiliados que adquirieron vivienda a través del MASVI)* 100	EFFECTIVIDAD	87%
Rendición de Cuentas	(No de eventos de rendición de cuentas realizados/No de eventos de rendición de cuentas programados)* 100	EFICACIA	
Alianzas Estratégicas	(No de alianzas estratégicas/ Meta de alianzas estratégicas programadas)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Visitas Oficinas de Enlace	(No de Unidades visitadas/Meta de Unidades a visitar)* 100	EFFECTIVIDAD	100%
Atención Oficinas de Enlace	(No de Afiliados atendidos/Meta de Afiliados a atender)*100	EFFECTIVIDAD	82%
Proyecto "VIVIENDA INTEGRAL PARA EL AFILIADO - VIA"	(No Actividades ejecutadas / No actividades Programadas)* 100	EFFECTIVIDAD	
			<b>94%</b>





PROCESOS DE APOYO

4%			
GESTIÓN FINANCIERA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Gestión del Recaudo de Cartera	(Valor Recaudado / Valor a Recaudar) * 100%	EFICACIA	100%
Ejecución Presupuestal de Ingresos	Ejecución de Ingresos / Presupuesto de Ingresos Programados) * 100%	EFICACIA	100%
Ejecución Presupuestal de Gastos	Ejecución de Gastos / Presupuesto de Gastos Programados) * 100%	EFICACIA	100%
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 ) * 100%	EFFECTIVIDAD	100%
Seguimiento al Modelo Actuarial de Provisiones Subsidio para Soluciones de Vivienda	Valor de la Provisión Registrada / Valor de la Provisión a Registrar	EFICACIA	52%
Seguimiento a la Gestión de Recursos con destino al Fondo de Solidaridad	(Recursos Recibidos / Recursos Programados) * 100%	EFICACIA	ANUAL
			<b>90%</b>

4%			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
GAP de las Competencias en los funcionarios	Nivel deseado de desarrollo de competencias - nivel actual de competencias	EFICACIA	
Medición del Clima Laboral	(Actividades de Mejora implementadas / Actividades de Mejora Programadas)*100	EFICACIA	Anual
Evaluación de las Competencias de los Servidores Públicos	N° de servidores evaluados por competencias en el periodo establecido/N° de servidores programados para ser evaluados por competencias en el periodo establecido	EFICACIA	Semestral
Concertación Planes de Mejoramiento	Planes de mejoramiento diligenciados/N° de servidores de la entidad	EFICACIA	Semestral
Cumplimiento de actividades de inducción	(N° de personas que recibieron inducción / N° total de funcionarios y contratistas de servicios)*100	EFFECTIVIDAD	100%
Cumplimiento al Plan de Formación y Capacitación	(N° de actividades realizadas/N° de actividades programadas)*100	EFICACIA	100%
Porcentaje de Funcionarios Capacitados	(N° de funcionarios capacitados en el periodo/N° total de funcionarios a capacitar en el periodo) *100	EFICIENCIA	100%
Cumplimiento Plan de Bienestar	(Actividades ejecutadas / actividades programadas)*100	EFICACIA	100%
Cumplimiento al Programa de Salud Ocupacional	Actividades realizadas/Actividades programadas	EFICACIA	100%
Cumplimiento actividades comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)	Actividades Realizadas/Actividades Programadas	EFICACIA	100%
			<b>100%</b>

4%			
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
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 Final Consolidada de Proveedores	(Promedio Calificación Evaluación Final de Proveedores)	EFICACIA	100%
Trámite de Cuentas Para Pago a Proveedores	(Sumatoria de l Tiempo Real de Trámite de Cuenta Para Pago Proveedores / Nº de Cuentas Tramitadas)	EFICIENCIA	100%
Desempeño del Subproceso de Contratación	Porcentaje Promedio de Avance del Subproceso de Contratación	EFICACIA	100%
Verificación Tablas de Retención Documental	Inconsistencias encontradas por dependencias por visita de inspección	EFICACIA	100%
Inspección Contractual	No. Hallazgos no conformes / No. De requisitos verificados por contratistas	EFICACIA	100%
Cumplimiento Plan de Mantenimiento	(Actividades Realizadas de Mantenimiento / Actividades Programadas de Mantenimiento) * 100%	EFICACIA	100%
Oportunidad en el Mantenimiento	Sumatoria Días Hábiles de Atención / Nº Total de Requerimientos Atendidos	EFICIENCIA	100%
Atención Requerimientos	(Nº Requerimientos Atendidos / Total Requerimientos) * 100%	EFICACIA	100%
			<b>100%</b>

## PROCESOS DE APOYO

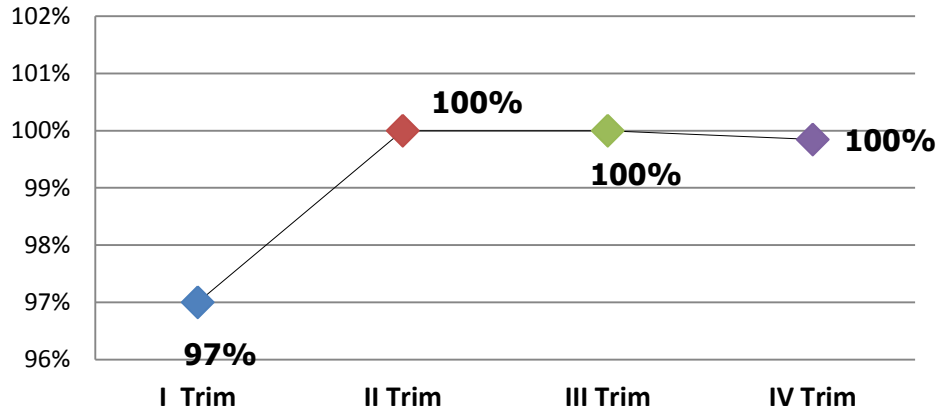
4%			
GESTIÓN JURÍDICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Nivel de Control y Seguimiento a los Procesos de la Entidad	(Nº de Asuntos Tramitados / Total de Asuntos por Tramitar) * 100%	EFICIENCIA	100%
Oportunidad de Emisión de Conceptos Jurídicos	(Nº de Conceptos Emitidos Oportunamente / Nº Total de Conceptos Emitidos en el Periodo) * 100%	EFICIENCIA	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	100%
			<b>100%</b>

4%			
GESTIÓN INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA 4%			
Nombre Indicador	Descripción	Tipo de Indicador	Cumplimiento
Grado de Implementación del Plan Estratégico de Tecnología e Información	(Avance real de ejecución/ Avance Total Proyectado)	EFICACIA	
Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Hardware	(Mantenimientos Realizados / Mantenimientos Proyectados Año) * 100%	EFICACIA	98%
Cumplimiento a Requerimientos de Software	(Requerimientos de Software Solucionados / Requerimientos de Software Aprobados) * 100%	EFICACIA	100%
Disponibilidad de Canales Virtuales	(Porcentaje Disponible de los Canales / Porcentaje Total Disponible de los Canales) * 100%	EFICIENCIA	100%
Solución de Vulnerabilidades	(Nº de Vulnerabilidades Solucionadas / Nº de Vulnerabilidades encontradas) * 100%	EFICACIA	
			<b>99%</b>

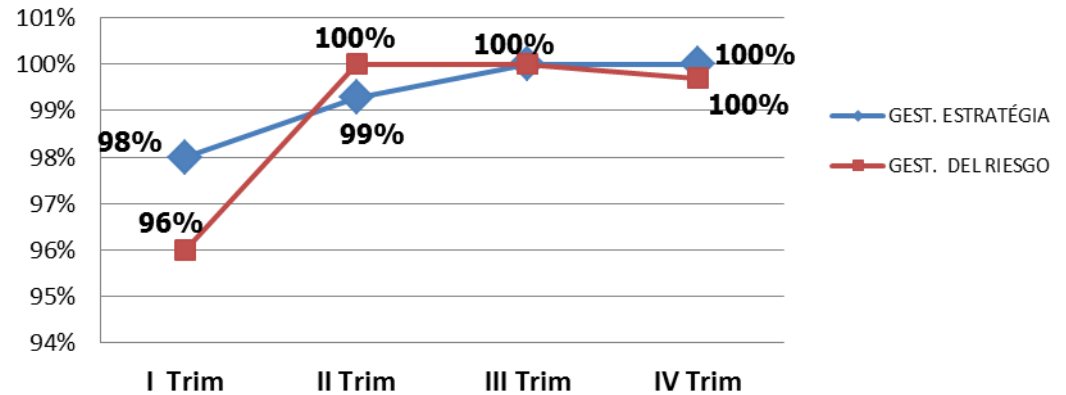
## PROCESO DE EVALUACIÓN

	<b>8%</b>		<b>8%</b>		
<b>P E R V O A C L E U S A O C I D Ó E 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>
		Evaluar el desempeño de los Auditores Internos de la Entidad	Puntaje promedio de evaluación de Auditores	EFICACIA	
	Cumplimiento Programa de Auditorias	(Auditorias Ejecutadas / Auditorias Programadas) * 100%	EFICACIA	100%	
		Cumplimiento Informes Planes de Mejoramiento por Procesos	Informes Ejecutados Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso / Informes Programados Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso	EFICACIA	100%
	<b>100%</b>				<b>100%</b>

**TENDENCIA TOTAL  
PROCESOS ESTRATÉGICOS - 2011**

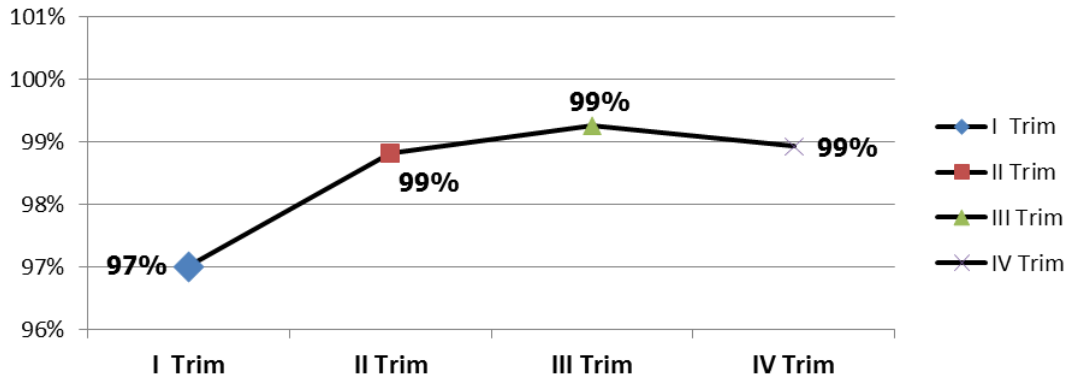


**TENDENCIA INDICADORES POR CADA UNO DE DE LOS  
PROCESOS ESTRATÉGICOS**

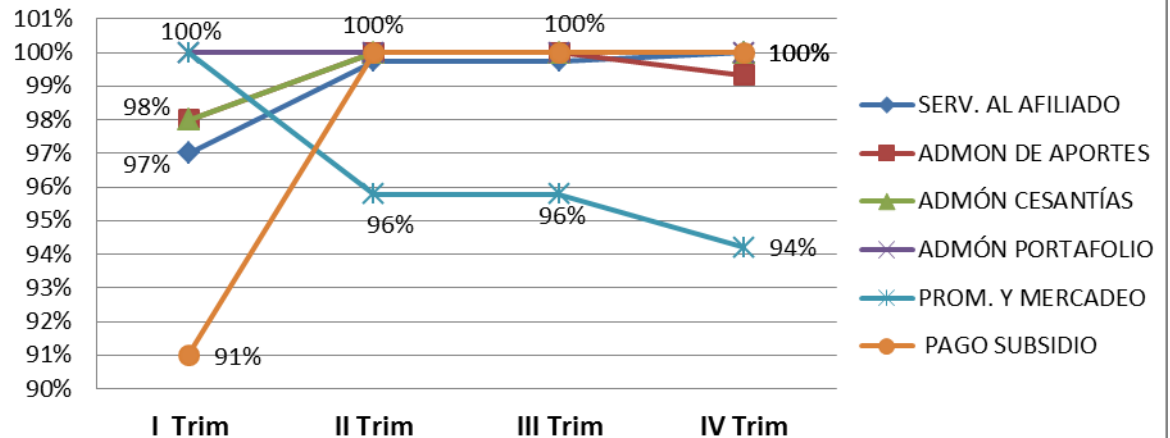




## TENDENCIA PROCESOS MISIONALES - 2011



## TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS MISIONALES - 2011



## PROCESOS MISIONALES

Los Procesos Misionales en relación al 54% del porcentaje de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, obtuvieron el 99% de cumplimiento, en razón a que los siguientes indicadores no alcanzaron los resultados esperados:

### ADMINISTRACIÓN DE APORTES

**Solicitudes de embargos tramitadas oportunamente:** Durante la vigencia del 2011, se tramitaron 2.496 solicitudes de embargo equivalente al 99% de cumplimiento.

### MERCADEO DE VIVIENDA

**Soluciones de vivienda regímenes anteriores:** Fueron entregadas 395 soluciones de vivienda de régimen actual equivalente al 86% establecido para este trimestre, sobrepasando la meta anual en un 29%. El total entregado año 2011 fue de 4.246 soluciones de vivienda de régimen anterior.

**Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad:** Se realizó la sexta convocatoria del Fondo de Solidaridad y la cuarta de Mecanismos Especiales que arrojó 233 adjudicaciones de acuerdo con la resolución 658 de 2011. Para el total año 2011 se adjudicaron 973 soluciones de vivienda.

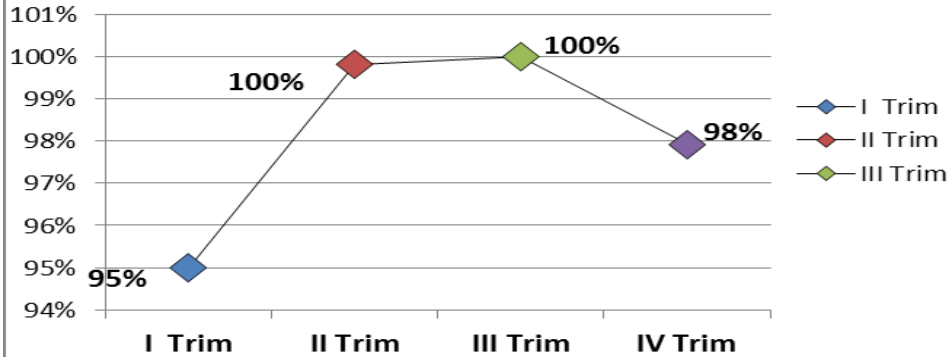
## PROCESOS MISIONALES

### ADMINISTRACIÓN DE APORTES

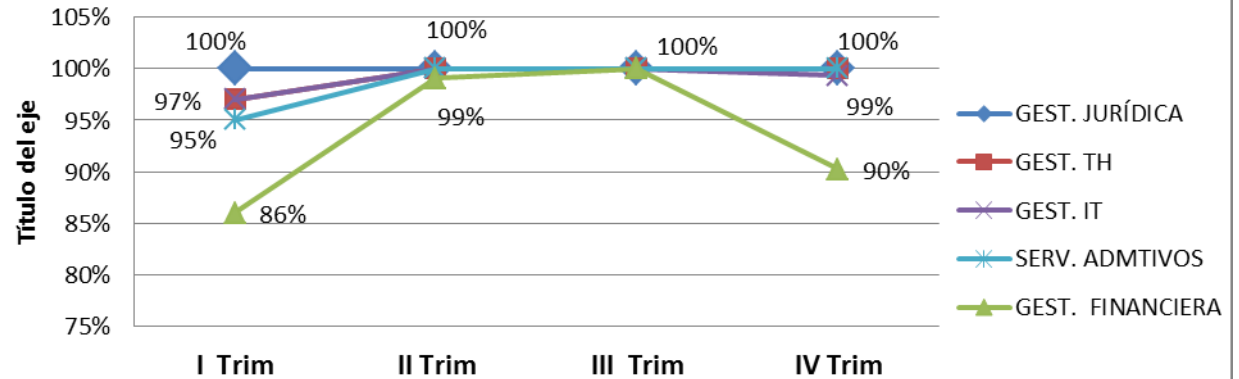
**Soluciones de vivienda a través del MASVI:** Para el año 2011, se adquirieron 1.023 viviendas a través del modelo MASVI, que representa el 68% de ejecución, mejorando el desempeño con respecto a la vigencia 2010.

**Atención Oficinas de Enlace:** Durante el cuarto trimestre de 2011 las Oficinas de Enlace atendieron a través de las diferentes vías de atención un total de 24.477 unidades Militares y de Policía, alcanzando un total de 102.780 afiliados en la vigencia. La disminución obedece a la rotación en los distintos destacamentos militares.

## COMPORTAMIENTO PROCESOS DE APOYO - 2011



## TENDENCIA POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DE APOYO - 2011





## PROCESOS DE APOYO

Los Procesos Apoyo obtuvieron el 98% de cumplimiento, en relación al 20% del porcentaje de participación dentro del Sistema Integrado de Gestión, en razón a que los siguientes indicadores no alcanzaron los resultados esperados:

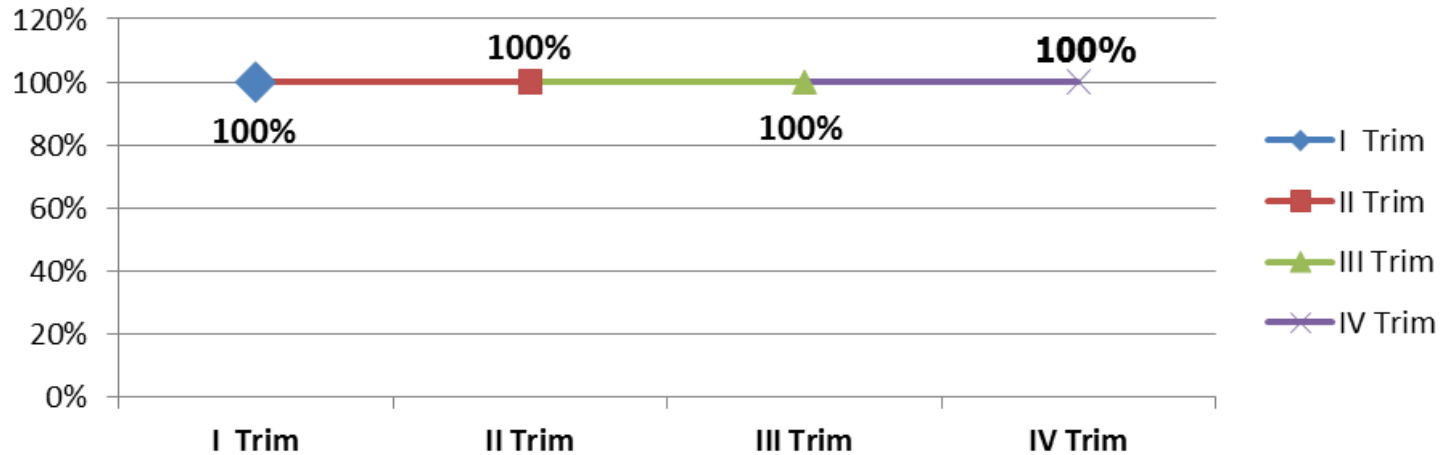
### GESTIÓN INFORMÁTICA

**Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Hardware:** Mantenimiento realizado en la Sede Principal y puntos de atención. Se programaron 323 equipos y se realizó mantenimiento a 310 equipos de cómputo, alcanzando un cumplimiento del 98%.

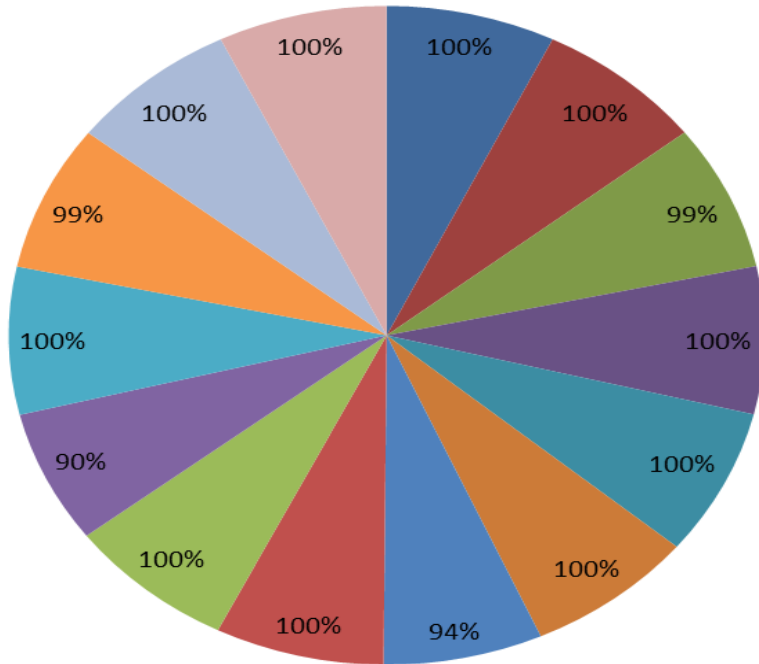
### ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**Seguimiento al Modelo Actuarial de Provisiones Subsidio para Soluciones de Vivienda:** Para los meses de octubre y diciembre de 2011, la Reserva de Subsidios era de \$34.292., se recibió por nóminas el valor de \$41.055 por los tres meses mencionados, arrojando un valor de provisión a registrar contablemente de \$34.291; de los cuales el valor del registro provisionado en el mes de octubre fue de \$12.422, dado que en el mes de noviembre y diciembre se registró la provisión de los subsidios de soldados profesionales y fondo de solidaridad..

## COMPORTAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN - AUDITORIA Y CONTROL 2011



**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y  
DE POLICÍA  
DESEMPEÑO PROCESOS  
4to. TRIMESTRE DE 2011**



- 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

Como resultado del liderazgo de los dueños de los procesos y el trabajo en equipo, se observa un buen desempeño del Sistema Integrado de Gestión alcanzando un cumplimiento del 99% al 4to. Trimestre del 2011.

No obstante el grado de compromiso de los funcionarios, el cual se encuentra impreso en los resultados alcanzados en la vigencia dentro del Sistema Integrado de Gestión, es necesario aunar esfuerzos a fin de mantener el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos, en atención a lo expuesto por los afiliados en las encuestas de satisfacción realizadas.

Los resultados alcanzados al cierre de la vigencia según el reporte de los indicadores por parte de cada líder de proceso, evidencia el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.