

PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	Período Evaluado: I TRIMESTRE/2013	
	CUMPLIMIENTO	META
<b>1. AFILIADOS</b>	<b>98.03%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Adquisición de vivienda nueva</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Bajo esta modalidad se atendieron 460 afiliados durante el primer trimestre del año 2013, superando en un 10,5%, la meta prevista para este trimestre de tramitar 416 soluciones de vivienda.		
<b>Avance ejecución Desconcentración del servicio</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre del año 2013, se ejecutaron las cuatro actividades que se tenían programadas y según indica el informe de desconcentración del servicio se atendieron en los puntos de Atención 52.344 afiliados teniendo mayor afluencia en el Punto de Atención de Medellín con 10.935 afiliados atendidos, equivalente al 21%, seguido del Punto de Atención de Cali con 7.774 afiliados atendidos equivalente al 15%.		
<b>Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Al 31 de marzo de 2013, se encuentran afiliados a nuestra Entidad 331,887 afiliados para solución de vivienda y administración de cesantías, de los cuales 78 presentaron reclamos y 7 quejas para un total de 85 solicitudes, lo que equivale al 0.03 % del total de ellos.		
<b>Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Servicio al Afiliado</b>	<b>97.02%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre de 2013, en Servicio al Afiliado se tramitaron 15.962 expedientes procesados discriminados así: 8.236 en la sede principal de los cuales 7.956 fueron tramitados en 5 días hábiles o menos y 7.726 expedientes en los puntos de atención de los cuales 7.530 fueron tramitados en 7 días hábiles o menos, dando como resultado que 15.486 fueron tramitados dentro del término previsto, cumpliendo así el tiempo de revisión y aprobación en un 97%, lo que indica que 476 expedientes se efectuaron fuera del tiempo establecido, arrojando un porcentaje del 3%		
<b>M14 Subsidios</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Bajo este modelo se atendieron 1.414 afiliados durante el primer trimestre del año 2013, superando en un 8,8%, la meta prevista para este trimestre de tramitar 1.300 soluciones de vivienda.		
<b>Oportunidad en el Pago de los Expedientes de Aportes y Subsidios</b>	<b>97.97%</b>	<b>100.00%</b>
En el primer Trimestre del 2013, se tramitaron 17.066 cuentas por valor de \$177.307 millones de pesos, de estas cuentas 16.719 se cancelaron entre los cinco días por valor de \$172.735 millones de pesos representando el 97,97% sobre el total de cuentas tramitadas, cumpliendo satisfactoriamente con el indicador. Las restantes 347 cuentas por valor de \$4.571 millones fueron canceladas en un periodo de 6 a 9 días.		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes</b>	<b>94.27%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre, se procesaron en 5 días o menos 7.507 expedientes de 7.963 procesados en el periodo, logrando un resultado del 94,27%		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de FFMM y PONAL (No incluye NE)</b>	<b>96.33%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre del año 2013, la meta prevista no se cumplió ya que por cierre de vigencia no se tramitaron expedientes durante el período diciembre 17 de 2012 al 14 de enero de 2013, quedando 149 expedientes fuera de tiempo ya que se recibieron en diciembre y procesados a partir de enero 14 de 2013, según política de operación establecida para el Grupo Cesantías "No se tendrán en cuenta los últimos quince (15) días y los primeros quince (15) días hábiles del año, debido a que en ese lapso de tiempo se cierra e inicia la ejecución del presupuesto de la Entidad".		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de NIVEL EJECUTIVO PONAL</b>	<b>96.68%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre del año 2013, la meta prevista no se cumplió ya que por cierre de vigencia no se tramitaron expedientes durante el período diciembre 17 de 2012 al 14 de enero de 2013, quedando 149 expedientes fuera de tiempo ya que se recibieron en diciembre y procesados a partir de enero 14 de 2013, según política de operación establecida para el Grupo Cesantías "No se tendrán en cuenta los últimos quince (15) días y los primeros quince (15) días hábiles del año, debido a que en ese lapso de tiempo se cierra e inicia la ejecución del presupuesto de la Entidad".		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios</b>	<b>90.24%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre de 2013, se tramitaron 1276 subsidios en el tiempo establecido, de 1.414 recibidos en el periodo, lo cual arroja un resultado del 90,24%		
<b>Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes.</b>	<b>99.86%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre de 2013, en Servicio al Afiliado se tramitaron en total 15.962 expedientes procesados dando como resultado 15.939 expedientes tramitados en 15 días hábiles o menos, cumpliendo así el tiempo global un porcentaje de 99%, lo que indica que 23 expedientes se efectuaron fuera del término establecido arrojando un porcentaje 1%		
<b>Percepción de satisfacción del Consumidor Financiero frente al SAC</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Se reportan los datos del cuarto trimestre del año 2012. En tal sentido, en dicho reporte, se obtuvo una calificación del índice general de satisfacción de 4.16 puntos destacándose la calificación del servicio prestado por la sede Bogotá. Las calificaciones por debajo de 4.00 corresponden a modelo anticipado de vivienda MASVI, fondo de solidaridad, orientación legal y promoción de proyectos de vivienda.		
<b>Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
De las 1.580 soluciones de vivienda que se tenía programado tramitar durante el primer trimestre del año 2013, accedieron 1,737 afiliados a su solución de vivienda a través de los diferentes modelos de atención, superando en un 9,94%, de la meta prevista.		
<b>Soluciones de vivienda a través del MASVI</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Bajo este modelo se atendieron 306 afiliados durante el primer trimestre del año 2013, superando en un 15.4%, la meta prevista para este trimestre de tramitar 280 soluciones de vivienda.		
<b>2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	<b>96.22%</b>	<b>100.00%</b>
<b>Ahorro de Papel</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Realizado el análisis comparativo del primer trimestre de los años 2012 y 2013, se observa una disminución en el reciclaje de papel del 0.23%, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el período		
<b>Ahorro de Recursos Energéticos</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Realizado el análisis comparativo del primer trimestre de los años 2012 y 2013, se observa un ahorro promedio del 1.64%, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el período		
<b>Ahorro de Recursos Hídricos</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Realizado el análisis comparativo del primer trimestre del año 2012 y 2013, se observa un ahorro promedio del 1.54%, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el período		
<b>Avance de ejecución Plan de mantenimiento</b>	<b>62.16%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el primer trimestre del año 2013, no se cumplieron en su totalidad las actividades programadas, en razón a que en desarrollo de la actividad precontractual hubo demora en la aprobación de los estudios previos por parte del área de contratación y demás asesores		
<b>Ejecución Presupuestal de Gastos</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Para la vigencia 2013, se programó un presupuesto de gastos y de inversión por la suma de \$1.14 billones más una disponibilidad final de \$1.29 billones para un total de \$2.43 billones. A 31 de marzo de 2013, los gastos registraron la suma de \$317.466 millones alcanzando una ejecución del 27.68% frente al valor programado para la vigencia, destacando: Los gastos operacionales los cuales alcanzaron una ejecución del 22.49% y el presupuesto de Inversión del 27.92%. Durante el primer trimestre (enero a marzo de 2013), el presupuesto de gastos e inversión alcanzó una ejecución del 27.68%.		
<b>Ejecución Presupuestal de Ingresos</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

En el mes de enero de 2013, se recaudaron ingresos por valor de \$83.668 millones, correspondientes a nóminas pendientes de giro por parte de las fuerzas durante la vigencia 2012, por los siguientes conceptos: Aporte Afiliados \$76.474 millones, Aportes Fondo de Solidaridad \$776 millones y Subsidios de Vivienda \$6.418 millones.		
<b>Gestión del Recaudo de Cartera</b>	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre del año 2013, se logró un recaudo superior al proyectado. Adicionalmente en el mes de enero se realizó el castigo de cartera aprobado mediante Acta No. 14 del 19 de diciembre de 2012. al igual se reforzó el cobro mediante oficios y telegramas en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica.		
<b>Oportunidad en el Mantenimiento</b>	100.00%	100.00%
Con relación a este indicador, se atendieron cincuenta (50) requerimientos de mantenimiento en sesenta y tres (63) días hábiles, en un tiempo promedio de 1.26 días hábiles por requerimiento, tiempo que esta dentro de la meta fijada cumpliendo así en el 100%.		
<b>Recursos en el Disponible</b>	100.00%	100.00%
Al finalizar el mes de marzo de 2013, el indicador registra un resultado equivalente al 48.83%, cumpliendo con la meta establecida, minimizando los recursos en el disponible.		
<b>Rentabilidad Efectiva Anual</b>	100.00%	100.00%
Con corte al 31 de marzo de 2013, la tasa de rentabilidad promedio ponderada del portafolio de inversiones es del 6.74% e. a.; cumpliendo con la meta establecida; ya que el IPC al mes de marzo es del 1.91%.		
<b>3. PROCESOS INTERNOS</b>	99.01%	100.00%
<b>Comportamiento Registro de Eventos de Riesgo Operativo</b>	100.00%	100.00%
La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo efectúa monitoreo y registro de los Eventos de Riesgo Operativo potenciales y materializados en la Entidad. Para el primer trimestre del 2013 el resultado del indicador supera considerablemente a la meta propuesta debido a la actualización del procedimiento del Registro de Eventos de Riesgo Operativo aprobada por la Junta Directiva en enero de 2013, lo cual permitió un crecimiento de 43 eventos de riesgo operativo reportados en el IV trimestre de 2012 a 142 correspondientes al I trimestre del 2013.		
<b>Cumplimiento Plan de Acción Institucional - PAI</b>	98.66%	100.00%
Durante el I Trimestre del año 2013, la medición del PAI, dió como resultado el 98.65%, cuyo porcentaje es la resultante de la medición de los indicadores estratégicos planteados para esta vigencia cumpliendo así con la meta propuesta.		
<b>Cumplimiento programa de auditorías</b>	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre de 2013, se realizaron las siguientes auditorías: Núm. 001 Seguimiento al cierre de vigencia 2012, Núm. 014 Arqueo Cajas menores CAPROVIMPO, Núm. 11 auditoría específica al contrato No. 24 de 2010 y Núm. 13 Auditoría específica solicitud oferta 04-GERGE-SUOSA 2013.		
<b>Desarrollo Plan de Capacitación y formación</b>	100.00%	100.00%
En el primer trimestre de 2013, se realizaron tres capacitaciones con seis actividades relacionadas con presentación de la estructura y metodologías de auditoría - Manual de auditoría, estructura y enfoque metodológico detallado de auditoría - actualización manual de auditoría y Metodología Manual de Auditoría		
<b>Eficacia de respuestas a Tutelas</b>	100.00%	100.00%
En el primer trimestre se recibieron 118 fallos de tutela, de los cuales 104 son a favor de la Entidad, 13 en contra y 1 parcial y se encuentran 14 fallos pendientes por llegar. Dentro de los fallos en contra se evidencia que son 7 por derecho de petición y 8 por vivienda digna. Se superó la meta propuesta en este indicador.		
<b>Ejecución del plan de mantenimiento del SIG</b>	91.43%	100.00%
Para el primer trimestre se da cumplimiento a las actividades programadas según cronograma. Se tienen pendientes tres (3) actividades sobre la medición del índice de satisfacción del afiliado. Se cumple con la meta propuesta		
<b>Eventos de Riesgo Operativo con pérdidas</b>	100.00%	100.00%
La Oficina Asesora de Gestión del Riesgo efectuó monitoreo y registro de los Eventos de Riesgo Operativo potenciales y materializados en la Entidad, de tal modo que para el periodo de análisis de los 142 eventos de riesgo operativo registrados sólo 8 de ellos representaron pérdidas económicas para la Entidad.		
<b>Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales</b>	100.00%	100.00%
En el primer trimestre se surtieron 75 actuaciones judiciales dentro de los términos establecidos.		
<b>Sensibilización Seguridad de la Información</b>	100.00%	100.00%
Se realizó la inducción a las personas que ingresaron nuevas a las Entidad. En el mes de enero ingresaron 11 personas, en el mes de Febrero ingresaron 12 personas y en el mes de marzo ingresaron 47 personas.		
<b>Validación Plan de Continuidad del Negocio</b>	100.00%	100.00%
Se realizó visita al Punto Alterno de Continuidad y se verificó el funcionamiento del mismo de acuerdo a lo establecido.		
<b>4.TALENTO HUMANO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b>	100.00%	100.00%
<b>Desarrollo Plan de Bienestar Integral</b>	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre del año 2013 de cumplieron todas las actividades programadas, como: Formulación, estudio y aprobación del plan de bienestar, realización del estudio previo para inicio de actividades del plan de bienestar. Igualmente, las actividades que se ejecutaron en el I trimestre fueron las siguientes: Cumpleaños funcionarios (Mes de enero, febrero y marzo) Empleados del mes (Mes de enero, febrero y marzo), Apoyos económicos (Mes de enero, febrero y marzo), Decoración ambiente (Mes de enero, febrero y marzo), Compra de implementos Bienestar, Día del periodista, Miércoles de ceniza, Día de la mujer, Día del contador, Día del hombre, refrigerio diario y participación carrera matamoros.		
<b>Desarrollo Plan de Capacitación y formación</b>	100.00%	100.00%
De las 7 actividades programadas para este trimestre, se refleja que se cumplió la programación. En el desarrollo del plan de capacitación se realizaron durante el primer trimestre actividades, así: Formulación, estudio y aprobación del plan de capacitación, realización del estudio previo para inicio de programas generales, se realizó esta actividad con las recomendaciones del Grupo de Contratación de CAPROVIMPO, capacitación, inducción y reintroducción Banco de Expertos sobre: Marco Legal, unificación de criterios y modelos de Atención, inducción y reintroducción en seguridad de la información, Saro y sarlaft. Lo anterior, de conformidad con el cuadro de control de capacitaciones y las listas de asistencia. <b>Programas Generales:</b> Programa de Desarrollo Directivo, Programa Integral de Dirección PID II 2013, Apoyos e incentivos Educativos, se entregó apoyo educativo para 3 funcionarios en programas relacionados directamente con las obligaciones contractuales.		
<b>Funcionarios capacitados por la Entidad</b>	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre del año 2013, se supero la meta de este indicador de conformidad con el cuadro de control de capacitaciones que se adjunta, donde se aprecia la participación de todos los funcionarios de la Entidad en el Plan de Capacitación en diferentes temas aplicables a sus obligaciones contractuales.		
<b>GAP de las competencias en los funcionarios</b>	100.00%	100.00%
La evaluación del desempeño se realiza semestralmente, se reporta el resultado obtenido en la evaluación correspondiente al segundo semestre del año 2012. Se tuvo en cuenta el modelo de gestión humana de competencias y la escala de medición, el cual permite observar al colaborador de una manera global en términos de sus necesidades y fortalezas. Tomando como base la referencia del 100 puntos el GAP o brecha del total de los funcionarios para este periodo arrojó como resultado 14.21 puntos lo cual indica que se encuentra en un nivel medio, evaluación realizada a través del aplicativo Kactus vía web. Nivel deseado 100 puntos, nivel obtenido 85.79, teniendo en cuenta que la meta semestral es de 15 puntos.		
<b>5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>	100.00%	100.00%
<b>Control de seguridad informática.</b>	100.00%	100.00%
Con la Implementación y gestión de los Herramientas de seguridad Informática en la Entidad, por medio de las cuales garantizamos la disponibilidad, integridad y confiabilidad de los datos, se evidenció durante el primer trimestre del año en curso un número significativo de ataques no satisfactorios a la infraestructura de la Entidad.		
<b>Disponibilidad de los sistemas de información críticos</b>	100.00%	100.00%

<p>Con el seguimiento que se realiza a los sistemas de información críticos los cuales son : GA2, FOLIUM, SAC, SEVEN , DIALOGO, FENIX, VIGIA RIESGOS en este primer trimestre se obtuvo la siguiente medición:  enero: aplicativos 99.6 , dbs 99,6% , servers 99.9%  febrero: aplicativos 99,7% , dbs 100% , servers 100%  marzo: aplicativos 99.9, dbs 100% , servers 99,99%  Dando cumplimiento al indicador</p>		
<p><b>Tiempo de interacciones atendidas por el centro de servicios</b></p>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<p>Se realiza medición de los SD solucionados por el centro de servicios, calculando el tiempo de respuesta de cada solicitud con los ANS establecidos, donde el Tiempo mínimo: 0-2 horas y el Tiempo máximo: 24-32 horas.  Dentro del primer trimestre hubo 877 solicitudes, de las cuales solo 1 (una) queda abierta. Dichas interacciones fueron solucionadas dentro de los ANS establecidos teniendo un cumplimiento el 100% en la medición del indicador</p>		
<p><b>Total general</b></p>	<b>98.65%</b>	<b>100.00%</b>



Portal web. [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co)

E mail. [cpvmp@caprovimpo.gov.co](mailto:cpvmp@caprovimpo.gov.co)

Nuestro Compromiso...Los Héroes Sí Tienen Casa

