

PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	Período Evaluado:	TRIMESTRE
	CUMPLIMIENTO	META ANUAL
1. AFILIADOS	99.90%	99.38%
Desconcentración del servicio	100.00%	100.00%
En el primer trimestre del año en curso se logró una desconcentración del servicio del 69.0%, en donde Cali realizó 10.670 atenciones, seguido de Medellín con 9.143, Venecia 8.405, Bucaramanga 7.292, Barranquilla 5.918, Ibagué 5.800, Cartagena 5.554 y Florencia 4.676, sobrepasando la meta establecida en un 60%.		
Avance de eventos de participación ciudadana	100.00%	100.00%
Se programó la entrega de casas en la ciudad de Buga a través del Fondo de Solidaridad, cuya entrega se realizará en el mes de abril de 2014.		
Avance Desconcentración del Servicio por WEB	100.00%	100.00%
Se logró vincular Link de CAPROVIMPO, en las páginas WEB de la Armada Nacional y la Policía Nacional.		
Avance estructuración e inicio de proyecto Ciudadela la Cordialidad	100.00%	100.00%
Se da inicio a la estructuración del proyecto final y se inicia su revisión, de acuerdo con lo establecido en el cronograma del proceso.		
Avance fortalecimiento canales de comunicación	100.00%	100.00%
Se formuló, aprobó y realizó seguimiento al Plan de Comunicaciones, cumpliendo con las actividades planeadas para el primer trimestre como; formulación de campañas para M14, cesantías y tramitadores, se efectuó la entrega de material promocional a los Puntos de Atención y Oficinas de Enlace, se llevaron a cabo cuñas radiales para los modelos M14, MASVI y Fondo de Solidaridad las cuales rotaron por la emisora del Ejército Nacional, se hizo pauta en la revista Análisis de Proyectos Sostenibles Colombia, se efectuó publicación de banner en la página web y rediseño de la revista NOTIVIENDA.		
Implementación de herramientas tecnológicas en atención al afiliado	100.00%	100.00%
Se instalaron los kioscos de consulta programados, en las ciudades de Espinal, Tolima y Laramía.		
Índice global de satisfacción del afiliado	100.00%	100.00%
De acuerdo con la última medición efectuada por la firma DATEXCO, el índice de satisfacción general de los afiliados, respecto a los diferentes trámites y servicios a los que acceden, alcanzó una calificación de 4.54, superando la meta establecida en 4 puntos.		
Oportunidad en el tiempo de trámite de cesantías	99.88%	100.00%
Durante el I trimestre de 2014, se tramitaron oportunamente 4.800 expedientes de un total de 4.806, con un nivel de cumplimiento del 99.88%		
Oportunidad en el tiempo de trámite de expedientes de aportes y subsidios	98.50%	100.00%
Durante el I trimestre de 2014, se tramitaron oportunamente 8.870 expedientes de un total de 9.005, con un nivel de cumplimiento del 98.50%.		
Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes	100.00%	90.00%
Durante el primer trimestre de 2014 se procesaron 14.854 trámites de los cuales 13.474 equivalentes al 90.7% fueron procesados durante 7 días hábiles o menos, lo cual indica que se cumplió con la meta propuesta, quedando por fuera del tiempo global 1.380 expedientes equivalentes al 9.3%, lo cual obedece principalmente a trámites que presentan bloqueos, o necesidad de verificación documental.		
Quejas y reclamos radicadas en la Entidad	100.00%	100.00%
De 4.023 solicitudes atendidas en el SAC, 8 corresponden a quejas y 65 reclamos, cumpliendo con la meta establecida de no superar el 3%, del total de solicitudes.		
Revitalización del Contact Center	100.00%	100.00%
Se efectuaron las capacitaciones programadas con el personal del Contact Center, en temas de normatividad general aplicable a los diferentes trámites de CAPROVIMPO.		
Revitalización e imagen de marca	100.00%	100.00%
Considerando las actividades programadas para el trimestre objeto de medición, se cumplió en un 100%, teniendo en cuenta que se adelantó la planeación del proyecto reconocimiento de marca, al igual que se adelantaron varias mesas de trabajo en las que se definió el alcance del proyecto de Revitalización e imagen de marca y los diferentes hitos que forman parte de mismo.		
Seguimiento a la creación y puesta en marcha punto móvil	100.00%	100.00%
En el primer trimestre de 2014, se cumplió con las actividades programadas para la adquisición del Punto Móvil, incluyendo la planeación y elaboración del estudio previo		
Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre del año 2014, se tramitaron 2.684 soluciones de vivienda de la meta de tramitar 1.886 soluciones de vivienda a sus afiliados cumpliendo así con la meta establecida. Del Modelo M14, de la meta de tramitar 1.466 soluciones de vivienda, se tramitaron 1.542 y de la Meta de MASVI, de tramitar 420, se tramitaron 1.142.		
Verificación de la eficacia de controles	100.00%	100.00%
Teniendo en cuenta la efectividad de los controles sobre los Riesgos Operativos, que incluye los riesgos de corrupción y en concordancia con la dinámica de CAPROVIMPO, el perfil de riesgo residual actual se ubica en el nivel moderado-menor con una calificación de 8.34, lo cual nos permite observar que se dio cumplimiento con la meta establecida para el primer trimestre de 2014.		
2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	100.00%	94.58%
Ahorro de recursos energéticos	100.00%	100.00%
Realizado el análisis comparativo del primer trimestre de 2014, se observa disminución del 0.10% entre la vigencia 2014 y 2013, evidenciando que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo y en cumplimiento a las metas establecidas en el plan ambiental, de no sobrepasar el consumo del 3%.		
Ahorro de recursos hídricos	100.00%	100.00%
Realizado el análisis comparativo del primer trimestre de 2014, se observa disminución entre la vigencia 2014 y 2013, del 0.39%, evidenciando que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo y en cumplimiento a las metas establecidas por en el plan ambiental, de no sobrepasar el consumo del 3%.		
Avance de ejecución plan de mantenimiento	100.00%	100.00%
Realizado el análisis para el primer trimestre de 2014 se observa el cumplimiento de las 36 actividades programadas para dicho trimestre, dando cumplimiento al 100% de lo establecido para dicho periodo		
Avance implementación estrategia cero papel	100.00%	100.00%
Para este trimestre las actividades reportadas son: Levantamiento de información y el análisis de estudio de casos, para su posterior implementación.		
Ejecución presupuestal de gastos	100.00%	70.00%
Al 31 de marzo de 2014, los gastos registraron la suma de \$330.949 millones alcanzando una ejecución del 25.05% frente al valor programado para la vigencia, destacando los gastos operacionales los cuales alcanzaron una ejecución del 22.61% y el presupuesto de Inversión del 25.16%, cumpliendo la meta establecida del trimestre.		
Ejecución presupuestal de ingresos	100.00%	85.00%
Al 31 de marzo de 2014, el recaudo de los ingresos registró la suma de \$283.024 millones alcanzando una ejecución del 26,71% frente al valor programado. El recaudo de los ingresos operacionales representados en los aportes de los afiliados con una ejecución del 28,80%, aportes Fondo de Solidaridad con un 78.81%, subsidios de vivienda con un 23.98%, venta de servicios con un 25.52% y rendimientos financieros con una ejecución del 1.81%, cumpliendo la meta establecida del trimestre.		
Gestión de activos y pasivos - GAP	100.00%	100.00%
Al cierre del primer trimestre se tiene un GAP del 4.44% cumplimiento con la meta establecida que para el mes de marzo de 2.52% superando en 1.92%, manteniéndose la brecha entre la rentabilidad generada por el portafolio de inversiones versus el rendimiento que se reconoce en las cuentas individuales de los afiliados.		
Gestión del recaudo de cartera	100.00%	80.00%
El recaudo por parte Grupo de Administración superó en un 25% la meta proyectada para el primer trimestre del año 2014, debido a que personas que estaban calificadas en categoría A, hicieron el pago anticipado de la deuda, lo mismo ocurrió con los que estaban en categoría B y C. De igual manera la gestión de cobro para los deudores calificados en categoría E fue efectiva en los meses de Enero y Febrero, logrando que algunos que estaban rezagados en las cuotas trataran de normalizar la obligación.		
Porcentaje de Avance Cronograma Adopción NIIF	100.00%	100.00%
Se recibió el diagnóstico para la implementación de las NIIF/NIC por la Firma AAAS LTDA.		
Proyecto portafolio óptimo	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre del año 2014, se ejecutaron las actividades programadas, cumpliendo con la meta prevista del 30% para el trimestre. Para tal efecto, se realizaron actividades como: Presentaciones y sustentaciones a la Junta Directiva, Comité Financiero, Comité de Riesgo y la Gerencia General del avance y resultado generado del proyecto Portafolio Óptimo de Inversiones.		
Rendimientos cuentas de ahorro	100.00%	100.00%
Para el primer trimestre de 2014 el valor recibido por rendimientos financieros en las cuentas de ahorros fue de \$1.107.083 millones, con un saldo promedio de \$132.466 millones, siendo la tasa mas significativa ofrecida por el Banco Popular del 3.90%, cumpliendo la meta establecida de este indicador.		
Rendimientos portafolio	100.00%	100.00%
Durante el año 2014, el rendimiento generado por el portafolio de inversiones con corte a 31 de marzo de 2014 es de \$36.064 millones con respecto a lo proyectado que fue de \$34.738 millones, cumpliendo la meta establecida de este indicador.		
3. PROCESOS INTERNOS	100.00%	98.57%
Actividades de renovación de la Certificación del SIG	100.00%	100.00%
Se cumplió con el 100% de lo establecido en el cronograma de actividades programadas respecto a la iniciativa estratégica de "Liderar las actividades tendientes a la renovación de la certificación", Sensibilización SIG, actualización líderes de proceso y auditores en el mejoramiento continuo y auditorías internas, controlar las acciones abiertas en cada proceso, mesas de trabajo con líderes de proceso, coordinación y acompañamiento auditorías internas de calidad.		
Apropiación cultura del riesgo	100.00%	90.00%
Se realizó la inducción al personal que ingresó a la Entidad. En el trimestre se capacitaron 207 funcionarios en total.		
Avance cronograma modernización de procesos	100.00%	100.00%
Se cumplió con el 100% de lo establecido en el cronograma, al ejecutar las cinco actividades programadas respecto a la iniciativa estratégica de "Modernizar y organizar los procesos de la Entidad", como fue el caso de la aprobación del nuevo mapa de procesos, acorde con la nueva estructura organizacional, designación de facilitadores de la OAPLA para cada proceso y el inicio del ajuste a la documentación correspondiente a cada listado maestro de documentos en ISOLUCIÓN.		
Control del producto no conforme de aportes y subsidios	100.00%	100.00%

PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	Período Evaluado:	I TRIMESTRE
	CUMPLIMIENTO	META ANUAL
Durante el primer trimestre se generaron 19 productos no conforme, frente a 9,005 expedientes tramitados en el período, logrando un resultado del 0,21% y un cumplimiento del 100%.		
Control del producto no conforme de cesantías	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre se generaron 20 productos no conforme, frente a 4,806 expedientes tramitados en el período, logrando un resultado del 0,42% y un cumplimiento del 100%.		
Producto no conforme - Gestión del SAC	100.00%	100.00%
De 4.023 solicitudes, únicamente 13 presentaron producto no conforme cumpliendo con la meta establecida según se evidencia en el informe		
Cumplimiento Plan de acción institucional - PAI	100.00%	95.00%
Durante el primer trimestre del año 2014, la medición del PAI, una vez realizado el análisis y la evaluación de los indicadores estratégicos del plan de acción, se logró un resultado del 99.98%, con un nivel de cumplimiento del 100% de la meta, como consecuencia del buen nivel de desempeño de los diferentes procesos, especialmente los misionales.		
Cumplimiento programa de auditorías	100.00%	100.00%
La OFCIN desarrolló 9 Auditorías Programadas y una no Programada, frente a diez Auditorías Programadas para el Trimestre; de acuerdo a lo anterior, obtuvo un cumplimiento del 100% de la meta establecida para el periodo a evaluar		
Desarrollo plan de capacitación	100.00%	100.00%
La OFCIN avanzó en un 25% de la meta para la vigencia 2014, dando cumplimiento al 100% de la meta programada para el trimestre		
Oportunidad de respuesta a tutelas	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre se tramitaron en total 58 tutelas de manera oportuna		
Prevención del daño antijurídico	100.00%	100.00%
Todas las actividades programadas fueron efectivamente realizadas, desarrollándose la actualización del normograma, con su respectiva socialización.		
Producto NO conforme - Identificación, Afiliación y Gestión del Trámite	100.00%	100.00%
Se cumple el indicador con un total de trámites de 14. 854 de los cuales solo 29 expedientes originaron producto no conforme, correspondiente al 0.20 % en razón a las devoluciones efectuadas en el trámite de sede Bogotá y Puntos de Atención a nivel Nacional		
Promedio del Desempeño del SIG	100.00%	95.00%
Una vez consolidada la matriz de medición del SIG, acorde con los avances reportados en los planes de acción por proceso por parte de cada líder, se obtuvo un 98.59% de cumplimiento promedio, superando la meta establecida. Los análisis de cada proceso están sustentados en los informes de avance.		
Validación de la funcionalidad del Punto Alterno de Continuidad (PAC)	100.00%	100.00%
En el I trimestre del 2014, se realizó monitoreo de las actividades del Plan de continuidad del Negocio, mediante el Grupo de seguridad de la información en el punto alterno de continuidad ubicado en Venecia. En la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo se encuentran los respectivos informes.		
4. TALENTO HUMANO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	100.00%	100.00%
Desarrollo del Plan de Capacitación y Formación	100.00%	100.00%
Durante el primer trimestre del año 2014, se realizaron las siguientes actividades: Formulación del Plan de Capacitación Institucional con todas las necesidades de las dependencias y los planes de mejoramiento individual de los funcionarios. Durante el mes de enero, se adelantaron actividades como: Diplomado de gerencia de proyectos, actualización de los códigos contencioso administrativo y general del proceso, Foro de presidentes de empresas y 13 actividades realizadas con el Banco de Expertos respecto a capacitación en normatividad interna, capacitación en riesgos, sarloft, seguridad de la información y manual interno de contratación. Durante el mes de febrero se realizaron capacitaciones a través de entes externos como: Capacitación en Track MCSO Wweb Applications Programming in HTML5 with Javascript and CSS3 Essential of Developing Windows Store APPS Using HTML5 and Javascript Advanced Windows Store appdevelopment using HTML5 and Javascript, seminario taller de gestión de riesgo utilizando excel con Asobancaria, diplomado IFRS PWC, con la Price Waterhouse Coopers. Durante el mes de marzo, se realizaron cuatro actividades con entes externos como: Seminario indicadores de gestión y procesos, actualización para los auditores internos de calidad certificados, curso en acciones correctivas y preventivas, taller en redacción de hallazgos y técnicas de auditoría integrada y formación de auditores internos de calidad. Así mismo, el programa general de cuádruple certificación en coaching personal, ejecutivo, ejecutivo avanzado y emprendimiento. Asimismo, se otorgaron incentivos educativos a funcionarios de la Entidad, para fortalecer su nivel de competencia y compromiso institucional.		
Desarrollo Plan de Bienestar Integral	100.00%	100.00%
Durante el I trimestre del año 2014, se adelantaron las actividades programadas en cada mes, como entrega detalle cumpleaños funcionarios, entrega de condecoración (Medalla bienestar y excelencia), reunión de ética y bienestar, estímulo empleado del mes, refrigerio diario, decoración ambiente de trabajo, día del periodista, Miércoles de Ceniza, día de la mujer y día del Contador.		
GAP de las competencias en los funcionarios	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 2013. 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 6.07 puntos lo cual indica que se encuentra en un nivel medio, evaluación realizada a través del aplicativo Kactus via web. Nivel deseado 100 puntos, nivel obtenido 93.93, teniendo en cuenta que la meta semestral es de 15 puntos.		
5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA	100.00%	100.00%
Canales virtuales fortalecidos.	100.00%	100.00%
Actividades ejecutadas Fase I: 1) Instalación y configuración herramienta share point y despliegue ambiente de pruebas. 2) Realización pruebas a la app y técnicas al 100%, sin embargo se continúan con las pruebas. 3) Pruebas seguridad informática e información, se encuentran en desarrollo. 4) Ajustes a la APP. 5) Autorización de la Superfinanciera entrada canal en operación.		
Actualizaciones Masivas de datos provenientes de unidades ejecutoras y entidades estatales	100.00%	100.00%
Dentro del proceso de generación de extractos se logró que la Policía Nacional proporcionará la totalidad de los correos electrónicos de los afiliados que presentan saldo en la cuenta individual. Con esta información se realizó la actualización masiva correspondiente a 178.913 cuentas de correo electrónico en GA2, lo que permitirá a los usuarios agilizar la ubicación de los afiliados o la generación de respuestas a peticiones de los afiliados.		
Sistemas de Información mejorados y actualizados.	100.00%	100.00%
Con el objetivo de resolver la problemática existente con la información de contacto de los afiliados, se diseñó un requerimiento que permitiera incluir campos adicionales como correo institucional, correo personal, fuente de actualización, dirección de correspondencia y dirección de residencia. La fábrica de software presentó una propuesta para el manejo de esta información como un nuevo módulo web que permite exponer web services que serán consumidos no solo por GA2 sino por los demás sistemas de información (Fenix, GA2, Folium, etc), con el objetivo de que esta información de vital importancia para CAPROVIMPO se maneje en un solo repositorio.		
Disponibilidad de los sistemas de información	100.00%	100.00%
Se realizó la implementación de la herramienta System Center Service Manager en todos los equipos de CAPROVIMPO, de igual manera se realizó la instalación de la consola a los administradores de tickets, la herramienta ya se encuentra en funcionamiento y se están realizando pruebas con los Ingenieros de Soporte II Nivel, faltando así la capacitación de usuario final y culturización de los funcionarios.		
Total general	99.98%	98.51%
Consolidó:	Revisó:	
CPT. JUAN MÁXIMO ALBARRACÍN CARVAJAL Profesional Especializado - OAPLA	Adm. LINA MARÍA RENDÓN LOZANO Jefe Oficina Asesora de Planeación	