

PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	Período Evaluado:	II TRIMESTRE/2013
	CUMPLIMIENTO	META
<b>1. AFILIADOS</b>	<b>96,93%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Adquisición de vivienda nueva</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Bajo esta modalidad accedieron 1.286 afiliados durante el II trimestre del año 2013, superando en un 25% la meta prevista para este trimestre de tramitar 1.028 soluciones de vivienda.		
<b>Avance de eventos de participación ciudadana</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el I semestre del año 2013, se adelantaron las 3 actividades previstas en el cronograma, dos de entrega de viviendas y una de rendición de cuentas. Asimismo, en el semestre se realizó una entrega de viviendas adicional a las que se tenían programadas.		
<b>Avance desconcentración del servicio</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Se cumplió con la meta prevista para el I semestre del año 2013, ya que se ejecutó el 50% de las actividades programadas del año.		
<b>Avance ejecución Desconcentración del servicio</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el II trimestre se tenía programado realizar cuatro actividades, ejecutándose a cabalidad las cuatro para ello y según el informe de desconcentración del servicio se puede evidenciar que durante el trimestre se atendieron en los puntos de Atención 55.875 afiliados teniendo mayor afluencia en el punto de atención de Medellín con 9.896 afiliados atendidos, equivalente al 18%, seguido por el punto de atención de Cali con 8.819 afiliados atendidos equivalente al 16%.		
<b>Avance estrategias implementadas dirigidas a la articulación entre entidades públicas</b>	<b>50,00%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el primer semestre se envió el contrato al Cifin y se encuentra en revisión por parte de dicha Entidad. Se realizó convenio conforme a la Resolución y a finales del mes de julio se realizará la primera capacitación.		
<b>Avance estrategias implementadas dirigidas a optimizar la participación ciudadana</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
El Profesional Líder de Servicio al Afiliado junto con la Líder del Grupo de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, asistieron a dos ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, que tuvo realización en Arauca los días 25, 26 y 27 de abril de 2013, y 13, 14,15 y 16 junio de 2013 en San Jose del Guaviare.		
<b>Avance estructuración y desarrollo Proyectos ciudadela</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Se da cumplimiento a la programación. (Se prorrogó por seis meses el contrato de estructuración el proyecto ciudadela de la regional Caribe y por ende las actividades).		
<b>Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Al 30 de junio de 2013, se encuentran afiliados a nuestra Entidad 333.296 afiliados de los cuales presentaron 79 reclamos y 8 quejas para un total de 87 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>98,16%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el segundo trimestre de 2013 se tramitaron 15.688 expedientes procesados discriminados así: 8.160 expedientes en la sede principal de los cuales 7.912 expedientes fueron tramitados en 5 días hábiles o menos y 7.528 expedientes en los puntos de atención de los cuales 6.317 fueron tramitados en 7 días hábiles o menos, dando como resultado que 14.229 fueron tramitados dentro del termino previsto, cumpliendo así el tiempo de revisión y aprobación en un 98.16%, lo que 1459 indica que 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 2,005 afiliados durante el II trimestre del año 2013, superior en un 5,5% de la meta prevista para este trimestre de tramitar 1.900 soluciones de vivienda.		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes</b>	<b>99,92%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el segundo trimestre, se procesaron en 5 0 menos días 8.459 expedientes, de 8.466 procesados en el periodo, logrando un cumplimiento del 99,92%.		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de FFMM y PONAL (No incluye NE)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
En este segundo trimestre de 2013 la meta se cumple en un 100% ya que de 1.947 expedientes tramitados ninguno quedo fuera de tiempo.		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de NIVEL EJECUTIVO PONAL</b>	<b>99,96%</b>	<b>100,00%</b>
En el segundo trimestre de 2013 se cumplió la meta de este indicador ya que de 4.595 expedientes solamente dos quedaron fuera de tiempo por Bloqueo y embargo		
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios</b>	<b>99,85%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el II trimestre de 2013, se procesaron en el tiempo establecido 2,002 subsidios, de 2,005 procesados en el periodo, lo cual arroja un nivel de cumplimiento del 99,85%		
<b>Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes.</b>	<b>90,70%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el segundo trimestre de 2013 se tramitaron en total 15.688 expedientes procesados dando como resultado 14.229 expedientes tramitados en 15 días hábiles o menos, cumpliendo así el tiempo global un porcentaje de 90.70%, lo que indica que 1.459 expedientes se efectuaron fuera del termino establecido.		
<b>Optimización cultura del servicio al afiliado</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Se realizaron dos capacitaciones durante el semestre ( Primera Inducción de Servicio al afiliado y Nuevo modelo de Vivienda MASVI USADO) de las cuales asistieron 169 colaboradores entre funcionarios de CAPROVIMPO y contratistas, contando con un total de personal de 172 colaboradores, se puede evidenciar que la meta se cumplió en el 100%.		
<b>Percepción de satisfacción del Consumidor Financiero frente al SAC</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
SE ENCUENTRA EN PROCESO LA INFORMACIÓN		
<b>Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
De las 2.810 soluciones de vivienda que se tenían programadas tramitar durante el II trimestre del año 2013, accedieron 3,120 afiliados a su solución de vivienda a través de los diferentes modelos de atención, superando la meta prevista en un 11%.		
<b>Soluciones de vivienda a través del MASVI</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Bajo este modelo, se atendieron 495 afiliados durante el II Trimestre del año 2013, superando en un 59,7% de la meta prevista para este trimestre de tramitar 310 soluciones de vivienda.		
<b>Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Corresponde a la décima convocatoria del Fondo de Solidaridad y octava de Mecanismos Especiales, resultando beneficiados 620 afiliados, superando en un 3% la meta programada de 600 afiliados.		
<b>2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	<b>99,69%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Ahorro de Papel</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Realizado el analisis comparativo durante la vigencia 2012 y 2013, se observa un incremento en el reciclaje pasando de 776 kl a 1,77kl, lo cual obedece a que en el año anterior, no se contaba con archivo para la destrucción, pasando del 0.23 a 1.48 lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo.		
<b>Ahorro de Recursos Energéticos</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Realizado el analisis comparativo durante la vigencia 2012 y 2013, se observa un ahorro promedio del 1.51, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo de 2.00 puntos porcentuales		
<b>Ahorro de Recursos Hídricos</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Realizado el analisis comparativo durante la vigencia 2012 y 2013, se observa un ahorro promedio del 1.95, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo de 3.00 puntos porcentuales		
<b>Avance de ejecucion Plan de mantenimiento</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	CUMPLIMIENTO	META
Con relación a este indicador para el segundo trimestre de 2013 se observa el cumplimiento en el 100% de las actividades programadas.		
<b>Ejecución Presupuestal de Gastos</b>	100,00%	100,00%
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 30 de junio de 2013, los gastos registraron la suma de \$276.466 millones alcanzando una ejecución del 24.11% frente al valor programado para la vigencia, destacando: Los gastos de personal alcanzaron una ejecución del 26.98%, gastos generales por \$5.049 millones con el 26.50%, gastos operacionales y de servicio por \$1.277 millones con el 5.09% y el presupuesto de Inversión por 268.256 con el 24.48%.		
<b>Ejecución Presupuestal de Ingresos</b>	100,00%	100,00%
El recaudo de ingresos operacionales alcanzo un valor de \$263.124 millones con una ejecución en el segundo trimestre del 25.81%, El recaudo de aportes de afiliados fue de \$ 210.467 con el 28.28% , aporte fondo de solidaridad por \$5.602 millones con el 72.38%, subsidios de vivienda por \$44.125 con el 24.79% . y por rendimientos financieros de \$ 2.293 con el 2.65%		
<b>Gestión del Recaudo de Cartera</b>	100,00%	100,00%
Durante el segundo trimestre de 2013, se logró un recaudo del 100%, dada la recuperación de un crédito que se encontraba en mora, debido a la buena gestión que viene realizando el grupo de cartera		
<b>Modelo Financiero</b>	100,00%	100,00%
En el segundo trimestre se desarrollaron las Fases III y IV del proyecto, a través de las cuales se realizaron las 10 actividades restantes establecidas en el cronograma de trabajo. Por consiguiente se hizo entrega del modelo financiero y del estudio de viabilidad para el montaje del modelo de Leasing Habitacional para la Entidad, culminando al cierre del mes de junio de 2013 con el proyecto.		
<b>Oportunidad en el Mantenimiento</b>	96,00%	100,00%
En relación a este indicador y como se puede evidenciar en los soportes SG-NA-FM-012, se atendieron cincuenta (50) requerimientos de mantenimiento de los cuales cuarenta y ocho (48) se realizaron en 4 o menos días hábiles, cumpliendo con el 96%.		
<b>Recursos en el Disponible</b>	100,00%	100,00%
Durante el segundo trimestre del año se ha reducido el saldo promedio en las cuentas de la Entidad, con el objeto de minimizar los recursos en el disponible, lo que ha permitido aumentar la gestión de los excedentes de liquidez. Por lo tanto al finalizar el mes de junio de 2013, el indicador registra un resultado equivalente al 29.49%, cumpliendo con la meta establecida.		
<b>Rentabilidad Efectiva Anual</b>	100,00%	100,00%
Con corte al 30 de junio de 2013 la rentabilidad promedio ponderada del portafolio de inversiones es del 6.85% e. a.; superando la meta establecida equivalente 2.16%.		
<b>Seguimiento a la Gestión de Recursos con destino al Fondo de Solidaridad</b>	100,00%	100,00%
Esta meta es anual, pero se viene cumpliendo a cabalidad. Al 30 de junio de 2013, de los recursos programados en el presupuesto para la vigencia 2013, ha ingresado a la Entidad el 87,7%.		
<b>Tablas de Retención Documental</b>	100,00%	100,00%
A la fecha se han realizado las visitas de verificación a 38 de 47 dependencias con las TRD implementadas. La meta se encuentra en hacer la visita mínimo al 70% del total de las dependencias con TRD, esta visita es aleatoria		
<b>3. PROCESOS INTERNOS</b>	99,12%	100,00%
<b>Cumplimiento Plan de Acción Institucional - PAI</b>	99,15%	100,00%
Durante el II Trimestre del año 2013, la medición del PAI, arrojó un nivel de cumplimiento del 99,15%, dentro de un rango de meta ideal, cuyo porcentaje es la resultante de la medición de los indicadores estratégicos planteados para esta vigencia.		
<b>Cumplimiento programa de auditorías</b>	100,00%	100,00%
Para el segundo trimestre de 2013 se encontraban programadas en el cronograma seis (6) auditorías, pero se desarrollaron ocho (8) auditorías específicas para un total de catorce (14) auditorías desarrolladas en el segundo trimestre sobrepasando el indicador.		
<b>Desarrollo Plan de Capacitación y formación</b>	100,00%	100,00%
En el segundo trimestre de 2013, se realizaron tres capacitaciones relacionadas con: Sistema de Control Interno al CCSCI, sensibilización del Sistema de Control Interno al personal nuevo de la Entidad y sensibilización de los cambios realizados a la Resolución 159 de 2013 al CCSCI.		
<b>Efectividad de respuestas a Tutelas</b>	100,00%	100,00%
En el segundo trimestre se recibieron 77 fallos de tutela, de los cuales 62 son a favor de la Entidad, 14 en contra y 1 no aplica. De los 14 fallos en contra el derecho fundamental mas tutela son el derecho de petición, vivienda digna e igualdad. Se superó la meta propuesta en este indicador.		
<b>Ejecución del plan de mantenimiento del SIG</b>	92,00%	100,00%
Para el segundo trimestre se da cumplimiento a las actividades programadas según cronograma, se tiene pendiente actividades relacionadas con la medición del índice de satisfacción al afiliado.		
<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 104 eventos de riesgo operativo registrados sólo 4 de ellos representaron pérdidas económicas para la Entidad.		
<b>Gestión Ambiental</b>	100,00%	100,00%
Durante el primer semestre del año 2013, se dió cumplimiento a las actividades previstas en el cronograma del plan de gestión ambiental.		
<b>Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales</b>	100,00%	100,00%
En el primer trimestre se surtieron 93 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 la Entidad, así: 1). En el mes de abril ingresaron 7 personas. 2). En el mes de mayo ingresaron 19 personas. 3). En el mes de junio ingresaron 14 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%
Las actividades que se ejecutaron fueron las siguientes: 1). Entrega detalle cumpleaños a funcionarios (abril, mayo y junio) - Entrega detalle cumpleaños a funcionarios (abril, mayo y junio). 2). Día de sol. 3). Día de la secretaria. 4). Entrega moneda bienestar y excelencia puntos de atención (abril y mayo). 5). Empleado del mes (abril, mayo y junio). 5). Decoración ambiente laboral (abril, mayo y junio). 6). Refrigerio diario (abril, mayo y junio). 7). Campeonato de fútbol (mayo y junio). 8). Día de la madre. 9). Día del padre. 10). Reunión ética y bienestar (Mayo y junio). 11). Celebración día del abogado. 12). Clase de rumba. 13). Planeación y organización de la campaña de valores "concussu Digital" y conferencias compromiso ético superior "Viviendo con responsabilidad", comunicación asertiva y filosofía del trabajo "Edificamos sueños con el corazón".		
<b>Desarrollo Plan de Capacitación y formación</b>	100,00%	100,00%

PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	CUMPLIMIENTO	META
En la Ejecución y control del plan de capacitación se realizaron las actividades así: 1). En el mes de Abril: Por intermedio del Banco de Expertos: Saro, Sarlaft, seguridad de la información, Procedimiento y recepción de trámites de CAPROVIMPO:Servicio al Afiliado con un total de 18 actividades superando la meta de 3 actividades programadas. 2).En el mes de Mayo: se realizaron 33 capacitaciones de 2 programadas por intermedio del Banco de Expertos así: Procesos, Procedimientos y Trámites de Servicio al Afiliado, Unificación de Criterios en el tema de afiliaciones, SARO, SARLAFT y Políticas de Seguridad de la Información. 3). En el mes de Junio : De las 2 actividades programadas, se realizaron 18 actividades siendo las siguientes: Seguridad de la Información, SARLAFT, SARO, Normatividad Procedimientos Servicio al afiliado, modelos de atención, trámites y documentos exigidos.4). Programas Generales e Incentivo Educativo, solicitados en el plan de mejoramiento individual de algunos funcionarios y que se otorgan para mejorar el desempeño de las obligaciones contractuales. 5). En este período se programaron 3 actividades, se superó la meta de este indicador de conformidad con el cuadro de control de capacitaciones que se adjunta al presente informe, donde se aprecia el reconocimiento de los apoyos educativos y programas generales en diferentes temas aplicables a sus obligaciones contractuales. 6). En este período para este indicador se superó la meta. 7). Monitoreo Constante de las Capacitaciones otorgadas, se ofició a las Entidades Educativas donde los funcionarios se encuentran cursando las modalidades académicas e igualmente se solicitó el diligenciamiento del formato de efectividad de las capacitaciones por la cual se encuentra la percepción del funcionario capacitado y de su jefe inmediato en la aplicabilidad de la capacitación a sus actividades y obligaciones contractuales.		
<b>Funcionarios capacitados por la Entidad</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
En este período se supero la meta de este indicador de conformidad con el cuadro de control de capacitaciones, donde se aprecia la participación de 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>		<b>100,00%</b>
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 período arrojó como resultado 9.46 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 90.54, teniendo en cuenta que la meta semestral es de 15 puntos.		
<b>5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Avance PETI Sostenibilidad</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
En el segundo trimestre se realizaron gestiones a los siguientes proyectos: 1. Implementación FASE II Seguridad Informatica. 56,1% 2. Gestión de servicios en el portal : Portal Transaccional. 50% 3. Renovación de infraestructura tecnológica. 30% 4. Ofrecer Herramientas de Entrenamiento: Proyecto Gestión de Conocimiento. Inicia en Julio de 2013.		
<b>Control de seguridad informatica.</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Durante el Segundo trimestre del año en curso, se evidencia la no materialización de incidentes, por medio de la herramienta IPS .		
<b>Disponibilidad de los sistemas de información críticos</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
En referencia a los sistemas de información críticos, los cuales se encuentran alineados con el PCN, en el informe de analisis de impacto del negocio en mayo 28 de 2013 Versión 2.0, se incluyo los sistemas de información FOX, LASER FISHE, ORION. Los cuales no estan contemplados en el monitoreo Con el seguimiento que se realiza a los sistemas de información criticos los cuales en el segundo trimestre se obtuvo la siguiente medición: abril: aplicativos XXX, dbs 100% , servers 100% mayo: aplicativos XXX, dbs 100%, servers 100% junio: aplicativos XXX, dbs 100%, servers 100% Dando cumplimiento al indicador		
<b>Tiempo de interacciones atendidas por el centro de servicios</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Se realiza medicion 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 segundo trimestre hubo 821 solicitudes, de las cuales fueron solucionadas dentro de los ANS establecidos teniendo un cumplimiento el 100% en la medicion del indicador		
<b>Total general</b>	<b>99,15%</b>	<b>100%</b>