

| FORMATO RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI | | Fecha aprobación: | 24/04/2013 |
|---|--|-------------------|--------------|
| | | Versión: | 003 |
| | | Código: | GE-NA-FM-042 |
| | | Período Evaluado: | II TRIMESTRE |
| PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA | | CUMPLIMIENTO | META |
| AFILIADOS | | 100.00% | 100% |
| % Desconcentración del servicio | | 100.00% | 60.00% |
| Para el segundo trimestre de 2014, lo reportado por el Sistema de información digiturno, al igual que los informes correspondientes a cargo de la sede principal y los puntos de atención, mostraron una desconcentración del servicio del 65.76% que corresponden a 47.450, sobre el total de afiliados atendidos de 72.158, evidenciándose el cumplimiento de la meta. | | | |
| Avance consecución de recursos para el Fondo de Solidaridad Gobierno | | 100.00% | 100.00% |
| Ingresaron recursos por \$5.150.000.000, provenientes del Presupuesto General de la Nación, con destino al Fondo de Solidaridad. | | | |
| Avance de eventos de participación ciudadana | | 100.00% | 100.00% |
| Se ejecutaron las actividades programadas, referente a la participación en medios para la entrega de viviendas del Fondo de Solidaridad. | | | |
| Avance en el proceso Adjudicación de beneficios | | 100.00% | 100.00% |
| Durante el primer semestre del año 2014, se realizó la duodécima convocatoria con recursos del Fondo de Solidaridad, resultando beneficiados 643, con lo cual se cumplió la meta prevista. | | | |
| Avance estructuración e Inicio Proyecto Ciudadela La Cordialidad | | 100.00% | 100.00% |
| Se dio inicio al proyecto final de la estructuración, así: entrega de anteproyecto, entrega final de diseños y proyecto final, factibilidad de servicios públicos y modificación del plan parcial. | | | |
| Avance rendición de cuentas de la vigencia | | 100.00% | 100.00% |
| El día 04 de abril de 2014, en las instalaciones del Cub Militar (Carrera 50 No. 15-20 - Salón del Dorado), se llevo a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la Entidad, contando con transmisión vía streaming, que podía ser visualizada a través de la página web: www.caprovimpo.gov.co . | | | |
| Envío de los extractos | | 100.00% | <= 5% |
| Durante el segundo trimestre de 2014 se realizó el envío de 163.318 extractos por vía electrónica, obteniendo un resultado del 100 % de la meta establecida. | | | |
| Implementación de herramientas tecnológicas en atención al afiliado | | 100.00% | 100.00% |
| Para el periodo de medición se programaron 12 actividades relacionadas con el desarrollo e implementación de la herramienta tecnológica Text to Speech, actividades desarrolladas a cabalidad, dentro de las que se encuentran la autorización y ejecución de 10 campañas y un porcentaje de ejecución del contrato del 90%, para un cumplimiento del 100% de la meta del indicador. | | | |
| Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes | | 100.00% | 90.00% |
| Durante el segundo trimestre de 2014 se procesaron 16.167 trámites de los cuales 14.753 fueron procesados durante 10 días hábiles o menos, lo cual indica que estamos cumpliendo la meta propuesta, quedando por fuera del tiempo global 1.414 expedientes equivalentes al 9%; este residuo se debe a los trámites que presentan bloqueos, o situaciones que deben ser subsanados por los afiliados. | | | |
| Quejas y reclamos radicadas en la Entidad | | 100.00% | 3.00% |
| De las 4238 solicitudes radicadas, se recibieron 3 quejas y 60 reclamos, lo que permite concluir que se está dando cumplimiento en la meta establecida en relación que del total de solicitudes radicadas únicamente el 3% corresponda a quejas y reclamos | | | |
| Relacionamiento con entidades sector defensa, financieras y educativas | | 100.00% | 100.00% |
| Durante el periodo de medición, se cumplió con la meta establecida para este indicador, se gestionaron doce reuniones, entre entidades del sector defensa, financieras y educativas con el fin de aunar esfuerzos para mejorar la atención a los afiliados, entre ellas se destacan: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Suscripción de convenio con el Banco Popular - Reunión con bancos del Grupo Aval en busca de beneficios para los afiliados - Reuniones de seguimiento y monitoreo a convenios actuales, verificando cumplimiento de cláusulas y obligaciones. | | | |
| Resultados de la encuesta de satisfacción - SAC | | 100.00% | 4 puntos |
| Según la última medición el proceso SAC obtuvo una calificación por encima de 4 puntos según se evidencia en el informe presentado por DATEXCO | | | |
| Percepción general de satisfacción al afiliado | | 100.00% | 4 puntos |
| Se obtuvo de la última medición una calificación de 4.54 puntos, cumpliendo con la meta establecida en 4 puntos. | | | |
| Revitalización del Contact Center | | 100.00% | 95.00% |
| Se adelantó capacitación y evaluación el día 17 de mayo de 2014 sobre conocimientos generales de la Entidad, dictada a 29 agentes del Contact Center. Se realizaron calibraciones frente a la atención brindada en los meses de abril, mayo y junio, verificando aspectos de comunicación y etiqueta telefónica, información y orientación adecuada de la llamada, seguridad, conocimiento y tiempos de espera. Se realizó "plan canguro" con agentes del Contact center en atención de ventanillas y SAC | | | |
| 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 adelantaron los estudios de mercado para la adquisición de los locales de Medellín y Bucaramanga, al igual que el diseño de los protocolos de atención del Contact Center y se recibió el Manual de Marca y mensajes claves dentro del proyecto de revitalización e Imagen de marca. | | | |
| Solicitudes de novedades 5.6 | | 100.00% | 5.00% |
| Durante el II trimestre de 2014, se presentaron 40 solicitudes rechazadas por causas atribuibles a la Caja, frente a 10,199 solicitudes tramitadas, logrando un resultado del 0,39%. | | | |
| Soluciones de vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos) | | 100.00% | 11,733 |
| De las 3.302 viviendas programadas para tramitar durante el segundo trimestre del año 2014, se tramitaron 3.944, así: 2.071 de M14, 1.230 de MASVI y 643 afiliados fueron beneficiados del Fondo de Solidaridad, cumpliendo así con la meta prevista. | | | |
| Verificación de la eficacia de controles | | 100.00% | <=10 PUNTOS |
| 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 segundo trimestre de 2014. | | | |
| Proyecto Leasing Habitacional | | 100.00% | 100.00% |
| Se inició la actualización del sistema de gestión de riesgo, Elaboración de diagnóstico del sistema, Borradores de los manuales - SAR. | | | |
| 2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS | | 100.00% | 100% |
| Ahorro de recursos energéticos | | 100.00% | 2% |
| Realizado el análisis comparativo del segundo trimestre de 2014, se observa disminución del 0.94% 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 de gestión ambiental, de no sobrepasar el consumo del 3%. | | | |
| Ahorro de recursos hídricos | | 100.00% | 3% |

| | | |
|--|---------|---------|
| Realizado el análisis comparativo del segundo trimestre de 2014, se observa disminución entre la vigencia 2014 y 2013, del 0.52%, 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%. | | |
| Auditoría aplicación tabla de retención documental | 100.00% | 100% |
| Se cumplió el indicador ya que se realizaron 50 visitas las cuales fueron las proyectadas en el periodo | | |
| Avance de ejecución plan de mantenimiento | 100.00% | 100.00% |
| Realizado el análisis para el segundo trimestre de 2014 se observa el cumplimiento de las 42 actividades programadas para dicho trimestre, dando cumplimiento al 100% establecido para dicho periodo. | | |
| Avance implementación estrategia cero papel | 100.00% | 100.00% |
| Se adelantaron las dos actividades programadas en el cronograma, mediante cuatro mesas de trabajo, en las que se presentaron propuestas para la creación y automatización de flujos de procesos, cuya iniciativa está enfocada a fortalecer la gestión documental, que permita la optimización de procesos y racionalización del consumo de papel | | |
| Ejecución presupuestal de gastos | 100.00% | 70.00% |
| A 30 de junio de 2014, los gastos registraron la suma de \$274.579 millones alcanzando una ejecución del 20.79% frente al valor programado. El presupuesto de Inversión alcanzó una ejecución del 21.26%. (Durante el segundo trimestre, el presupuesto de gastos e inversión alcanzó una ejecución del 20,79%) | | |
| Ejecución presupuestal de ingresos | 100.00% | 85.00% |
| Durante el segundo trimestre de 2014, el recaudo de los ingresos registró la suma de \$275.010 millones alcanzando una ejecución del 25,96% frente al valor programado. El recaudo de los ingresos operacionales representados en: los aportes de los afiliados con una ejecución del 27,62%, aportes Fondo de Solidaridad con un 5.72%, subsidios de vivienda con un 27.10%, venta de servicios con un 25.29% y rendimientos financieros con una ejecución del 1.38%. | | |
| Gestión de activos y pasivos - GAP | 100.00% | >= IPC |
| Al cierre del mes de junio de 2014 se tiene un resultado en el GAP del 4.28%, superando en el 1.49% la meta establecida correspondiente al 2.79%, manteniéndose durante el segundo trimestre un spread 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 comportamiento de la cartera durante el segundo trimestre fue normal, toda vez que los créditos aún vigentes más los que se encuentran reestructurados han pagado sus cuotas al día. Se alcanzó un cumplimiento del 24% de la meta anual. La Entidad continúa con la gestión de recuperación de los créditos en mora en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica, adelantando los procesos pertinentes para su recuperación, igualmente hace gestión sobre los castigados. | | |
| Optimización de recursos plan de contratación | 100.00% | >5% |
| A corte del II Trimestre de 2014 se realizó un ahorro significativo correspondiente a \$4.836.728.802, superando lo previsto en este período. | | |
| Rendimientos cuentas de ahorro | 100.00% | 100.00% |
| En el segundo trimestre se obtuvieron rendimientos financieros generados en las cuentas de ahorros de la Entidad por la suma \$844 millones. El resultado acumulado al cierre del primer semestre del año es del 54%, correspondiente al valor de \$1.951 millones, superando en el 4% (\$139 millones) la meta establecida de \$1.812 millones. Dado que el Banco de la República ha incrementado su tasa de intervención gradualmente en 25 puntos básicos desde el mes de abril hasta junio, la Jefatura del Área de Tesorería ha gestionado a través de los gerentes de cuenta de los establecimientos bancarios el aumento de la tasa de rentabilidad a reconocerse en las cuentas. | | |
| Rendimientos portafolio | 100.00% | 100.00% |
| Durante el segundo trimestre se obtuvieron rendimientos financieros generados del portafolio de inversión por la suma \$100.759 millones. El resultado acumulado al cierre del primer semestre del año es del 62%, correspondiente al valor de \$187.730 millones, superando en un 12% (\$36.959 millones) la meta establecida de \$150.770 millones; teniendo en cuenta que el promedio de la variación mensual del IPC que afecta la valoración del portafolio ha tenido un comportamiento alcista. | | |
| Seguimiento ejecución recursos plan de contratación | 100.00% | 100.00% |
| Al 30 de junio de 2014, se ejecutaron \$17.563.560.808 de un total \$59.851.748.621. El resultado es de un 29.35% frente a un 25% planeado para este trimestre en el acumulado. Por ende el cumplimiento asciende al 100%. | | |
| Seguridad física | 100.00% | 100.00% |
| Se adelantaron las cinco actividades programadas para el primer semestre de 2014, respecto a: análisis estructural puntos, elaboración estudio de mercado y EP, invitación pública y asignación contrato según resultado de la evaluación y generación de cultura de seguridad. Sin embargo se declaró desierta la invitación pública y se procedió a realizar invitación privada previendo su adjudicación para el mes de agosto de 2014. | | |
| 3. PROCESOS INTERNOS | 100.00% | 100% |
| Actividades de renovación de la certificación del SIG | 100.00% | 100.00% |
| Se cumplió con el 100% de lo establecido en el cronograma, al ejecutar las doce actividades programadas respecto a la iniciativa estratégica de "Liderar las actividades tendientes a la renovación de la certificación del Sistema Integrado de Gestión" (SIG), respecto a: 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 y solicitar al Icontec la programación de auditoría | | |
| Apropiación cultura de riesgo | 100.00% | 95.00% |
| Durante el segundo trimestre se capacitaron 199 funcionarios y se realizó la inducción al personal que ingresó a la Entidad. (13 funcionarios). | | |
| Avance cronograma de actividades de revisión por la Dirección. | 100.00% | 100.00% |
| Se realizaron las dos actividades contempladas en el cronograma, cumpliendo el 100% de las actividades programadas, con el apoyo y concurso de los líderes de los procesos. | | |
| Avance cronograma modernización de procesos | 100.00% | 100.00% |
| Se cumplió con el 100% de lo establecido en el cronograma, al ejecutar las tres actividades programadas respecto a la iniciativa estratégica de "modernizar y organizar los procesos de la Entidad". Se continúa adelantando el proceso de ajuste del listado maestro de documentos, ajuste de la documentación de cada proceso acorde con las necesidades presentadas por cada líder, conforme al nuevo mapa de procesos y estructura y socializar los cambios efectuados a la documentación del proceso | | |
| Control del producto no conforme de aportes y subsidios | 100.00% | <=0,5% |
| Durante el II trimestre se generaron 13 productos no conformes, relacionados con planillas de pago de expedientes de aporte y subsidios rechazadas por el Grupo de Pagaduría, frente a 11,355 planillas de aportes y subsidios procesados en el periodo, logrando un resultado del 0,11%. | | |
| Control del producto no conforme de cesantías | 100.00% | <=0,5% |
| Durante el II trimestre se generaron 18 productos no conformes de planillas de pago rechazadas por el Grupo de Pagaduría, frente a 6,574 planillas de cesantías procesada en el periodo, logrando un resultado del 0,27% | | |
| Cumplimiento evaluación a planes de mejoramiento por proceso e institucional 5.12 / | 100.00% | 100.00% |
| LA OFCIN desarrolló la evaluación al avance al Plan de Mejoramiento Institucional, dando cumplimiento a lo programado para el II Trimestre de 2014. | | |
| Cumplimiento plan de acción institucional - PAI | 100.00% | 95.00% |

| | | |
|--|---------|---------|
| Durante el segundo 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 95.82%, 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 realizó las 10 auditorías que tenía programadas para el II trimestre de 2014. en desarrollo las auditorías secundarias internas de calidad. | | |
| Desarrollo plan de capacitación | 100.00% | 100.00% |
| LA OFCIN desarrolló las tres sensibilizaciones programadas para el II trimestre, así: 1) Sensibilización plan de mejoramiento a los líderes de procesos. 2) Sensibilización a los encargados de reportar a la OFCIN el informe de austeridad en el gasto de cada proceso. 3) Capacitación a funcionarios que ingresaron a la Entidad. | | |
| Eficiencia en corrección de acciones auditorías ISO 27001 | 100.00% | 100.00% |
| Se ejecutaron las nueve acciones programadas, referente a: Identificación del mapa de procesos, entendimiento de los procesos misionales y Gestión Informática, identificación de activos de información, análisis de riesgos de activos de información (metodología SARO), definición de planes de tratamiento, ajuste de política, alcance y objetivos del SGSI, elaboración del manual de seguridad de la información, evaluación, monitoreo y mejoramiento del SGSI | | |
| Gestión ambiental | 100.00% | 100.00% |
| Durante el primer semestre del año 2014, se dió cumplimiento a las actividades previstas en el cronograma del plan de gestión ambiental, dando continuidad a los procesos de capacitación y sensibilización a los funcionarios, respecto al cuidado del medio ambiente, ahorro de recursos hídricos y energéticos, entre otros. | | |
| Oportunidad de respuesta a tutelas | 100.00% | 100.00% |
| Las 105 tutelas notificadas en el trimestre fueron contestadas en el término | | |
| Política de responsabilidad social empresarial | 100.00% | 100.00% |
| La política de responsabilidad social fue aprobada el 09 de abril de 2014, por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo | | |
| Prevención del daño antijurídico | 100.00% | 100.00% |
| Las 5 actividades programadas fueron efectivamente realizadas, referente al monitoreo a la actividad legislativa y jurisprudencial e identificar principales causales de demandas y diseñar estrategias de defensa o cambio institucional. | | |
| Producto NO conforme - Gestión del trámite | 100.00% | <= 1% |
| Se cumple el indicador con un total de trámites de 16.167 de los cuales solo 46 expedientes originaron producto no conforme, correspondiente al 0.28 % en razón a las devoluciones efectuadas en el trámite de sede Bogotá y Puntos de Atención a nivel Nacional | | |
| Producto NO conforme del proceso - Gestión del SAC | 100.00% | <= 1% |
| De 4.238 solicitudes, únicamente 14 proyecciones de respuestas presentaron producto no conforme (Registro de dirección, nombres y apellidos, información de valores en letras y números), cumpliendo con la meta prevista para el segundo trimestre. | | |
| Producto No Conforme errores en el otorgamiento del beneficio del F.S. | 100.00% | 5.00% |
| No se presentó producto no conforme. | | |
| 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 98.27% 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 II 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. Para el cumplimiento de esta actividad "Validación funcionalidad del PAC" se ejecutaron las 21 tareas programadas. | | |
| 4. TALENTO HUMANO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL | 92.50% | 100.00% |
| Actividades de prevención | 100.00% | 100.00% |
| Para el segundo trimestre se programaron cuatro (4) actividades de prevención, entre ellas capacitación de la Ley 734 del 2002 a los funcionarios de planta, campañas con temas de interés disciplinario, tips informativos del mismo asunto e inducciones o capacitaciones del Régimen Disciplinario de los servidores públicos a nuevos funcionarios de la Entidad. En efecto, durante este período se cumplió con la totalidad de las actividades programadas frente a la meta propuesta, quedando en un rango IDEAL. | | |
| Cumplimiento terminos procesales | 70.00% | 100.00% |
| En el primer semestre del año 2014 se evaluaron 40 procesos de los cuales 28 fueron calificados dentro del término legal estipulado para tal efecto. | | |
| Desarrollo del plan de capacitación y formación | 100.00% | 100.00% |
| Durante el segundo trimestre del año 2014, se adelantaron las actividades programadas en el plan de capacitación, en aras de fortalecer las competencias de los funcionarios en temas relacionados con gerencia integral de proyectos, derecho inmobiliario, servicio, marketing, normas internacionales contables y de información financiera, sistema integrado de gestión, alta gerencia, entre otros. Adicionalmente, a través del banco de expertos en temas relacionados con: sistema integrado de gestión, gestión documental, sistema de administración de riesgos, portal transaccional y régimen disciplinario servidores públicos, entre otros. | | |
| Desarrollo plan de bienestar integral | 100.00% | 100.00% |
| Las actividades programadas para el segundo trimestre socioculturales, recreativas, deportivas se ejecutaron así: celebración cumpleaños funcionarios, entrega condecoraciones (Medalla Bienestar y Excelencia), estímulo empleado del mes, día de la secretaria, coordinación carrera los Héroes 27 de abril, coordinación y preparación actividades aniversario, coordinación día de la familia, día de la madre, día del padre, etc. | | |
| 5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA | 86.60% | 100.00% |
| Actualizaciones masivas de datos provenientes de unidades ejecutoras y entidades estatales 4.1 | 100.00% | 100.00% |
| Se adelantaron las actualizaciones masivas en conjunto con el área de operaciones. Las actualizaciones planeadas con información de sanidad, no se pudieron ejecutar ya que la solicitud fue negada por Sanidad Militar de acuerdo a consideraciones de habeas data. En su lugar otras actualizaciones fueron realizadas para cumplir con el cronograma | | |
| Canales virtuales fortalecidos | 100.00% | 100.00% |
| Portal fase I: se encuentra en la etapa de estabilización. Fase II, en desarrollo funcionalidades por parte de la fábrica de software. Se realizó reunión de infraestructura según acta de operación 05062014 para aprobación nuevo esquema. Portal transaccional, ajustes al 100% en producción. | | |
| Disponibilidad de los sistemas de información | 88.00% | 100.00% |
| Se realizó análisis de 5 procesos con los respectivos riesgos, para la mitigación de vulnerabilidades. Se realizó la renovación de licencias de software. Se inició el fortalecimiento de la plataforma tecnológica | | |
| Mejores prácticas de TI gestionadas | 100.00% | 100.00% |
| Se realizó el diagnóstico y la implementación de los procedimientos de la OAINF, encontrándose en la herramienta Isolucion. | | |
| Sistemas de Información mejorados y actualizados | 45.00% | 100.00% |

| | | |
|---|---------------|----------------|
| <p>Sobre GA2 se avanzó en los principales requerimientos que permitirán su estabilización y mejora en la calidad de datos:</p> <p>Maestro datos básicos afiliado</p> <p>Cargue estándar de nóminas</p> <p>Generación automática de novedades hacia unidades ejecutoras</p> <p>Se realizaron mejoras a los siguientes sistemas de información:</p> <p>Sistema de Información orion jurídico y disciplinario - ambiente de producción.</p> <p>Sistema de información SOLUAUDI : Ambiente de pruebas</p> <p>Sistema de Información FENIX 3.</p> <p>Kioscos V.2</p> | | |
| Total general | 95.82% | 100.00% |