


 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>CAPROVIMPO</b> <small>Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía</small> <small>BENESTAR Y EXCELENCIA</small>	FORMATO		Fecha aprobación:
	RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI		Versión:
			Código:
		Período Evaluado:	III TRIMESTRE/2013
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA		CUMPLIMIENTO	META
<b>1. AFILIADOS</b>		<b>97.63%</b>	<b>100.0%</b>
<b>Adquisición de vivienda nueva</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.0%</b>
Bajo este modelo accedieron 901 afiliados durante el III trimestre del año 2013, superando en un 6,25% de la meta prevista para el trimestre de tramitar 848 soluciones de viviendas.			
<b>Avance ejecución Desconcentración del servicio</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el III trimestre se ejecutaron a cabalidad las cuatro actividades programadas. Se atendieron en los puntos de atención 57.216 afiliados teniendo mayor afluencia en el punto de Medellín con 10.873 afiliados atendidos, equivalente al 19%, seguido del punto de atención de Cali con 8.207 afiliados atendidos equivalente al 14.34%.			
<b>Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Al 30 de septiembre el número de afiliados a nuestra entidad fue de 337.373, de los cuales durante el III trimestre de 2013 presentaron 47 reclamos y 7 Quejas para un total de 54 solicitudes, lo que equivale al 0.02% del total.			
<b>Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Servicio al Afiliado</b>		<b>85.05%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el III trimestre de 2013 se tramitaron 11.635 expedientes procesados discriminados, así: 6.275 expedientes en la sede principal y 5.360 expedientes en los puntos de atención, de los cuales 9.895 fueron tramitados en 4 días hábiles o menos, dando como resultado un cumplimiento 85.05% dentro del término previsto.			
<b>Índice global de satisfacción del afiliado</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Se tomó la medición del Índice Global de Satisfacción al afiliado del II trimestre del 2013, con una calificación del índice general de satisfacción del 4.49.			
<b>M14 Subsidios</b>		<b>90.92%</b>	<b>100.00%</b>
Bajo este modelo se atendieron 1,773 afiliados durante el III trimestre del año 2013, inferior en el 9,1% de la meta prevista para el trimestre de tramitar 1.950 soluciones de vivienda			
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes</b>		<b>99.97%</b>	<b>100.00%</b>
De acuerdo con los expedientes recibidos en el proceso, ya sea radicados en la sede principal o en los diferentes puntos de atención, se procesaron en 4 o menos días 7,284 expedientes, de 7,286 tramitados en el trimestre, logrando un resultado del 99,97%			
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de FFMM y PONAL (No incluye NEP)</b>		<b>99.94%</b>	<b>100.00%</b>
En el III trimestre de 2013 se cumple la meta de este indicador en un 99.94%, toda vez que de 1.710 trámites radicados al Grupo Cesantías, 1.709 se procesaron dentro del tiempo establecido de 4 días o menos quedando un margen de 0.94% por fuera del tiempo, y revisado el radicado que quedo fuera del tiempo, se evidencio que fue por que el señor presento documentacion falsa en un tramite anterior y se debio anular el radicado.			
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de NIVEL EJECUTIVO PONAL</b>		<b>99.13%</b>	<b>100.00%</b>
Se cumple la meta del indicador en el tercer trimestre de 2013 en un 99.13% ya que de 4.030 trámites radicados al Grupo Cesantías, 3.995 se procesaron dentro del tiempo establecido de 8 días quedando un margen de 1% por fuera del tiempo ya que revisados los radicados que no se procesaron en el tiempo, se evidencio que 33 trámites fueron reintegros a la fuerzas los cuales no tienen límite de tiempo y tres por bloqueo y embargo del trámite.			
<b>Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios</b>		<b>99.83%</b>	<b>100.00%</b>
De acuerdo con los expedientes de subsidios recibidos en el proceso, ya sea radicados en la sede principal o en los diferentes puntos de atención, se procesaron en 4 o menos días 1,770 expedientes de los 1,773 procesados en el período. Logrando un resultado del 99,83%			
<b>Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes.</b>		<b>92.49%</b>	<b>100.00%</b>
Durante el III trimestre de 2013 se tramitaron en total 11.635 expedientes procesados dando como resultado 10.761 expedientes tramitados en 10 días hábiles o menos, cumpliendo así el tiempo global un porcentaje de 92.49%, lo que indica que 874 expedientes se efectuaron fuera del término establecido arrojando un porcentaje 7.41%			
<b>Percepción de satisfacción del Consumidor Financiero frente al SAC</b>		<b>99.50%</b>	<b>100.00%</b>
Se reportan los mismos datos del trimestre anterior. Teniendo en cuenta la encuesta sobre la medición del Índice global de satisfacción al afiliado, se obtuvo una calificación del índice general de satisfacción de 4.49; la Calificación de satisfacción frente al SAC, obtuvo un puntaje de 3.98, lo que corresponde a un cumplimiento del 99.50% con relación a la meta del trimestre.			
<b>Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Se cumplió con el 93.66% de la meta debido a la no realización de una convocatoria del Fondo de Solidaridad. En el acumulado del año se está por encima de lo programado.			
<b>Soluciones de vivienda a través del MASVI</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Se cumplió con la meta con un 94% por encima de lo programado y porcentualmente fue el mejor desempeño de todos los años. Con el ingreso del MASVI para vivienda usada en julio, ya se superó la meta del año en un 8%.			

 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>CAPROVIMPO</b> <small>Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía</small> <small>BENESTAR Y EXCELENCIA</small>	FORMATO		Fecha aprobación:
	RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI		Versión:
			Código:
	Período Evaluado:	III TRIMESTRE/2013	
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	CUMPLIMIENTO	META	
<b>2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>	<b>99.67%</b>	<b>100.0%</b>	
<b>Ahorro de Papel</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Realizado el análisis comparativo durante la vigencia 2013 y 2012, se observa un incremento en el reciclaje del 0.25, sin sobrepasar 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 análisis comparativo durante la vigencia 2013 y 2012, se observa un aumento del 0.64, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo			
<b>Ahorro de Recursos Hídricos</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Realizado el análisis comparativo durante la vigencia 2013y 2012 para el tercer trimestre, se observa un incremento del 0.48, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo			
<b>Avance de ejecución Plan de mantenimiento</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Con relacion a este indicador para el tercer trimestre de 2013 se observa el cumplimiento en el 100% de las actividades programadas.			
<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.			
Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013, los gastos registraron la suma de \$242.287 millones alcanzando una ejecución del 20.99% frente al valor programado para la vigencia, destacando:			
Los gastos de personal alcanzaron una ejecución por valor de \$1.511 millones, con el 10.39%, los gastos generales por \$2.555 millones con el 13.41%, gastos operacionales y de servicio por \$1.533 millones con el 6.11% y el presupuesto de Inversión por \$236.688 millones con el 21.60%			
<b>Ejecución Presupuestal de Ingresos</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
El recaudo de ingresos operacionales alcanzo un valor de \$246.524 millones con una ejecución en el tercer trimestre del 24.18%, El recaudo en el aporte de afiliados fue de \$192.631 con el 25.88% , aporte fondo de solidaridad por \$671 millones con el 8.67%, subsidios de vivienda por \$51.693 con el 29.04%. y por rendimientos financieros de \$ 799 con el 0.92%			
<b>Gestión del Recaudo de Cartera</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Durante este trimestre el recaudo de cartera ha sido de acuerdo a lo proyectado. Los créditos que en este momento se encuentran en categoría E y han sido reestructurados tienen un comportamiento de pago normal, lo que ha hecho que el recaudo se incremente.Se ha seguido con las políticas de recuperación y el número de créditos ha disminuido.			
<b>Modelo Financiero</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
En el primer semestre se desarrollaron las Fases III y IV del proyecto, a través de las cuales se realizaron las 10 actividades restantes establecidas en el cornograma 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. cumpliendo al 100% la meta programada para la vigencia.			
<b>Oportunidad en el Mantenimiento</b>	<b>96.36%</b>	<b>100.00%</b>	
En relación a este indicador y como se puede evidenciar en los soportes SG-NA-FM-012, se atendieron cincuenta (55) requerimientos de mantenimiento de los cuales cuarenta y ocho (53) se realizaron en 4 o menos días hábiles, cumpliendo con el 96.36%.			
<b>Plan Contratación</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
El resultado y cumplimiento por encima del 100% obedece a que se realizaron actividades contractuales que no se tenían planeadas al momento de estructurar el Plan de Contratación. Se realizaron a este corte un total 126 actividades de 120 planeadas.			
<b>Recursos en el Disponible</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Durante el tercer 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 septiembre de 2013, el indicador registra un resultado equivalente al 38.30%, cumpliendo con la meta establecida.			
<b>Rentabilidad Efectiva Anual</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Con corte al 30 de septiembre de 2013 la rentabilidad promedio ponderada del portafolio de inversiones es del 6.93% e.a.; superando la meta establecida equivalente 2.27%.			

 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>CAPROVIMPO</b> <small>Caja Previsional de Vivienda Militar y de Policía</small> <small>BENESTAR Y EXCELENCIA</small>	FORMATO		Fecha aprobación:	24/04/2013
	RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI		Versión:	003
			Código:	GE-NA-FM-042
		Período Evaluado:	III TRIMESTRE/2013	
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA		CUMPLIMIENTO	META	
<b>3. PROCESOS INTERNOS</b>		<b>99.93%</b>	<b>100.0%</b>	
<b>Cumplimiento Plan de Acción Institucional - PAI</b>		<b>99.45%</b>	<b>100.00%</b>	
Durante el III Trimestre del año 2013, la medición del PAI, dio como resultado el 99,45%, cuyo porcentaje es la resultante de la medición de los indicadores estratégicos planteados para esta vigencia cumpliendo así con la meta propuesta. En donde los logros relevantes se presentan en el análisis de cada proceso.				
<b>Cumplimiento programa de auditorías</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Para el tercer trimestre de 2013 se encontraban programadas en el cronograma ocho (8) auditorías, pero se desarrollo una (1) auditoría específica para un total de nueve (9) auditorías desarrolladas en el segundo trimestre sobrepasando el indicador.				
<b>Desarrollo Plan de Capacitación y formación</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
En el tercer trimestre de 2013, se realiza con tres capacitaciones relacionadas con: Herramienta de Autocontrol "El Procedimiento", Prevención y Control de los Riesgos en los puntos de atención y Refuerzo sensibilización Sistema de Control Interno.				
<b>Efectividad de respuestas a Tutelas</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
En el tercer trimestre se recibieron 69 fallos de tutela, de los cuales 49 son a favor de la Entidad, 20 en contra. De los 20 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>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Para el tercer trimestre se realizaron 33 de 33 actividades programadas dando cumplimiento a las actividades programadas según cronograma.				
<b>Eventos de Riesgo Operativo con pérdidas</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
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 79 eventos de riesgo operativo registrados sólo 1 de ellos representaron pérdidas económicas para la Entidad.				
<b>Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
En el tercer trimestre se surtieron 58 actuaciones judiciales dentro de los términos establecidos.				
<b>Sensibilización Seguridad de la Información</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Se realizó la inducción a personal nuevo que ingreso a la Entidad. Se presentaron los siguientes registros en cada mes: En el mes de julio se capacitaron 6 personas. En el mes de agosto se capacitaron 9 personas. En el mes de septiembre se capacitaron 7 personas.				
<b>Validación Plan de Continuidad del Negocio</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Se realizó visita al Punto Alternativo de Continuidad y se verificó el funcionamiento del mismo de acuerdo a lo establecido.				
<b>4.TALENTO HUMANO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.0%</b>	
<b>Desarrollo Plan de Bienestar Integral</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
Las actividades que se ejecutaron en el III trimestre fueron las siguientes: - Entrega de detalles cumpleaños (julio, agosto y septiembre) - Misa virgen del Carmen - Aniversario Caprovimpo - Día de la familia - Empleado del mes (Julio, agosto y septiembre) - Final Campeonato de fútbol masculino - Inauguración campeonato de fútbol femenino - Día del ingeniero - Final campeonato de fútbol femenino - Día del amor y la amistad - Inscripción campeonato de bolos - Inscripción de niños a vacaciones recreativas - Campaña amabilidad - Actividad de acompañamiento de retiro funcionario - Refrigerio diario (julio, agosto y septiembre)				

 <b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>CAPROVIMPO</b> <small>Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía</small> <small>BENEFICIO Y EXCELENCIA</small>	<b>FORMATO</b> <b>RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI</b>		<b>Fecha aprobación:</b> 24/04/2013
			<b>Versión:</b> 003
		<b>Código:</b> GE-NA-FM-042	
		<b>Período Evaluado:</b>	III TRIMESTRE/2013
<b>PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA</b>		<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>META</b>
<b>Desarrollo Plan de Capacitación y formación</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<p>En la Ejecución y control del plan de capacitación se realizaron las actividades así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el mes de Julio : Por intermedio del Banco de Expertos: Saro, Sarlaft, seguridad de la información, Procedimiento y recepción de trámites de CAPROVIMPO: Servicio al Afiliado, Capacitación en materia ambiental, entre otras, con un total de 50 actividades superando la meta de 3 actividades programadas.</li> <li>• En el mes de Agosto: se realizaron 65 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, Gestión Documental; tablas de retención documental, SARO, SARLAFT, Políticas de Seguridad de la Información, y en desarrollo al plan ambiental sobre mejores prácticas ambientales- día del reciclaje.</li> <li>• En el mes de Septiembre : De las 4 actividades programadas, se realizaron 12 actividades, que corresponde a: Seguridad de la Información, SARLAFT, SARO, Normatividad Procedimientos Servicio al afiliado, modelos de atención, trámites y documentos exigidos. En desarrollo del plan ambiental se desarrolló la capacitación del uso eficiente de los recursos hídricos, tratando los temas de: ahorro de agua, ahorro de energía, gestión ambientalmente los residuos, política, cero papel, actividad sobre educación ambiental.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>En este período para este indicador se superó la meta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>			
<b>Funcionarios capacitados por la Entidad</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<p>En este período 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 la participación de funcionarios de la Entidad en el Plan de Capacitación en diferentes temas aplicables a sus obligaciones contractuales.</p>			
<b>GAP de las competencias en los funcionarios</b>		<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
<p>La evaluación del desempeño se realiza semestralmente, se reporta el resultado obtenido en la evaluación correspondiente a primer 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 período arrojó como resultado 7.78 puntos lo cual indica que se encuentra en un nivel alto, evaluación realizada a través del aplicativo Kactus via web. Nivel deseado 100 puntos, nivel obtenido 92.22, teniendo en cuenta que la meta semestral es de 15 puntos.</p>			

Fecha aprobación: 24/04/2013	
Versión: 003	
Código: GE-NA-FM-042	
Período Evaluado:	III TRIMESTRE/2013
CUMPLIMIENTO	META
<b>5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>	<b>100.00%</b> <b>100.0%</b>
<b>Control de seguridad informática.</b>	<b>100.00%</b> <b>100.00%</b>
Durante el Tercer 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 análisis de impacto del negocio de la entidad se realiza seguimiento a los sistemas de información críticos los cuales en el tercer trimestre se obtuvo la siguiente medición: Julio: aplicativos 98.96 dbs 97,94% , servers 99,99% Agosto: aplicativos 96.08, dbs 95,52%, servers 96,64% Septiembre: aplicativos 99.99, dbs 100%, servers 99,98% De acuerdo a la información refejada por la herramienta SCOM, en los meses de Julio y Agosto se nota una baja teniendo en cuenta que en este periodo se realizaron los planes de continuidad del negocio y tomando como referencia Septiembre, damos cumplimiento al indicador con un 99,99%	
<b>Tiempo de interacciones atendidas por el centro de servicios</b>	<b>100.00%</b> <b>100.00%</b>
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 tercer trimestre hubo 855 solicitudes, de las cuales 51 no fueron solucionadas dentro de los ANS establecidos teniendo como resultado un cumplimiento del 92,87% frente a la meta de un 90%.	
<b>Total general</b>	<b>99.45%</b> <b>100.0%</b>