



 FORMATO RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI		Fecha aprobación:	24/04/2013
		Versión:	003
		Código:	GE-NA-FM-042
		Período Evaluado:	IV TRIMESTRE/2013
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA		CUMPLIMIENTO	META
1. AFILIADOS		93.04%	100.0%
Adquisición de vivienda nueva		100.00%	100.0%
Se cumple la meta de vivienda nueva del trimestre con un 39% adicional a lo programado, y la meta del año con un 37% adicional a la meta de la vigencia. En razón a que se adquirieron 1.506 viviendas nuevas de un total programado de 1.083			
Avance de eventos de participación ciudadana		100.00%	100.0%
Se tiene un cumplimiento del II semestre del 133% donde se llevó cabo la entrega de 276 viviendas en las ciudades de Cúcuta, Soacha, Buga, Armenia y El Espinal.			
Avance desconcentración del servicio		100.00%	100.0%
Se cumple la meta del semestre y la meta del año con un cumplimiento del 100%. Se resaltan las visitas realizadas a 41 unidades en el IV trimestre por parte de los enlaces y se atendieron un total de 21.851 afiliados con la información de campañas del plan anual de mercadeo de vivienda y comercialización de servicios.			
Avance ejecución Desconcentración del servicio		100.00%	100.0%
Durante el cuarto trimestre se ejecutaron las 4 actividades programadas. Se atendieron en los puntos de atención 50.875 afiliados, teniendo mayor afluencia el punto de atención de Cali con 1.774 afiliados seguido del punto de atención de Cartagena 1.549 afiliados.			
Avance estrategias implementadas dirigidas a la articulación entre entidades públicas		100.00%	100.0%
En el mes de agosto de 2013 se suscribió el contrato con Cifin S.A, con el objeto de "prestación del servicio y acceso a soluciones especializadas de información y conocimiento en la gestión de riesgo crediticio con las que cuenta CIFIN para los consumidores financieros de CAPROVIMPO" .			
Avance estrategias implementadas dirigidas a optimizar la participación ciudadana		100.00%	100.0%
Asistencia a dos ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, que tuvo realización en Amazonas del 1 al 03 de agosto y Ciénaga Santa Martha los días 28 y 29 de noviembre de 2013. con una atención de 118 y 297 afiliados respectivamente.			
Avance estructuración y desarrollo Proyectos ciudadela		0.00%	100.0%
No se cumplió con la meta de esta iniciativa, toda vez que la estructuración de estos proyectos no ha finalizado y es actividad predecesora y fundamental dentro de las actividades programadas. Se está revisando el mejor modelo fiduciario para la ciudadela y se analizan las mejores opciones de desarrollo para este tipo de proyectos.			
Cantidad de Quejas y Reclamos Presentados a la Entidad		100.00%	100.0%
Durante el cuarto trimestre de 2013 se encuentran afiliados a nuestra entidad 348.092, afiliados de los cuales presentaron 44 reclamos y 16 Quejas para un total de 60 solicitudes , lo que equivale al 0.02% del total de ellos, cumpliendo la meta establecida.			
Cumplimiento revisión, calificación y aprobación de expedientes de pago y devolución de aportes en Servicio al Afiliado		85.22%	100.0%
Durante el cuarto trimestre de 2013 se procesaron 16.843 expedientes discriminados así: 7.918 expedientes en la sede principal y 8.925 expedientes en los puntos de atención de los cuales 14.354 fueron tramitado en 4 días hábiles o menos, dando como resultado un cumplimiento 85.22% dentro del término previsto. Los no procesados oportunamente se debieron a los expedientes enviados por valija de los puntos de atención, toda vez que los envíos de valijas presentan demoras hasta de dos días.			
Índice global de satisfacción del afiliado		100.00%	100.0%
Para el IV trimestre se toma la medición del Índice Global de Satisfacción al afiliado correspondiente al III trimestre del 2013. obteniendo una calificación del índice general de satisfacción del 4.49			
M14 Subsidios		82.13%	100.0%
Se ejecutó el 82% correspondiente a 1.521 soluciones de vivienda por este modelo de atención de una meta de 1.852 soluciones de vivienda.			
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Aportes		96.09%	100.0%
De 7.771 expedientes recibidos en el periodo, se procesaron oportunamente en 3 ó menos días 7.467 expedientes lo que corresponde a un cumplimiento del 96.06%			
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de FFMM y PONAL (No incluye NE)		99.94%	100.0%
En el cuarto trimestre de 2013 se cumplió la meta de este indicador en un 99.94% , toda vez que de 1.792 tramites radicados al Grupo Cesantías, 1.791 se procesaron dentro del tiempo establecido de 4 días quedando un 1 expediente por fuera del tiempo, y corresponde a recursos que debieron ser bloqueado por el Grupo de Embargos.			
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Cesantías de NIVEL EJECUTIVO PONAL		100.00%	100.0%
En el cuarto trimestre de 2013 se cumplió la meta del indicador en un 100% ya que de 4.178 tramites radicados al Grupo Cesantías, todos se procesaron dentro del tiempo establecido de 8 días.			
Oportunidad en el Tiempo de Trámite de Expedientes de Subsidios		99.47%	100.0%
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 3 ó menos días 1,513 expedientes de los 1,521 procesados en el período; Logrando un resultado del 99,47%			

 FORMATO RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI	Fecha aprobación: 24/04/2013 Versión: 003 Código: GE-NA-FM-042	
	Período Evaluado: IV TRIMESTRE/2013	CUMPLIMIENTO
PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA		
Oportunidad en el tiempo de trámite global de los expedientes de pago y devolución de aportes.	94.92%	100.0%
De 16.843 expedientes recibidos en el periodo, se procesaron oportunamente en 10 días ó menos 15.988 expedientes con un cumplimiento del 94.92%		
Optimización cultura del servicio al afiliado	100.00%	100.0%
Se realizaron tres capacitaciones durante el II semestre, segunda Jornada Inducción de atención al afiliado en cuanto al marco legal y modelos de atención, academia del Servicio e inducción nuevos funcionarios de planta, a las cuales asistieron el 100% de los funcionarios de planta y contratistas según registro en el formato de control de asistencia a eventos de capacitación.		
Percepción de satisfacción del Consumidor Financiero frente al SAC	100.00%	100.0%
Se puede evidenciar que se cumplió con el indicador debido a que supero el porcentaje del tercer trimestre en un 0.33% con relación a la medición del segundo trimestre, lo cual indica la satisfacción de nuestros consumidores financieros. El puntaje obtenido es de 4.24% alcanzando la meta de 4%		
Soluciones de Vivienda (M14-Masvi-Fondo-Mecanismos)	100.00%	100.0%
Se cumplió con la meta trimestral en un 102% con 46 soluciones más de las programadas y la meta anual con un 107% de ejecución, lo anterior obedece a la buena aceptación del MASVI para vivienda usada.		
Soluciones de vivienda a través del MASVI	100.00%	100.0%
La meta se superó en un 85% 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. Por lo anterior se logró superar la meta del año en un 68%. Lo anterior debido a la posibilidad de acceder al modelo con vivienda usada.		
Soluciones de Vivienda Adjudicadas con cargo al Fondo de Solidaridad	96.00%	100.0%
De acuerdo con la 11ª convocatoria en donde se postularon 947 solicitudes fueron beneficiados 480 alcanzando la meta en un 96%.		
2. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	99.81%	1400.0%
Ahorro de Papel	100.00%	100.0%
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.		
Ahorro de Recursos Energéticos	100.00%	100.0%
Realizado el análisis comparativo durante la vigencia 2013 y 2012, se observa un aumento del 0.57, lo cual evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo		
Ahorro de Recursos Hídricos	100.00%	100.0%
Realizado el análisis comparativo durante la vigencia 2013 y 2012 para el cuarto trimestre, se observa un incremento del 1.60, resultado que se calcula promediando los meses de noviembre y diciembre dado que el último recibo reportado corresponde al periodo 25 de sep al 25 de oct de 2013, aun así, se evidencia que estamos en el promedio calculado de la meta propuesta para el periodo		
Avance de ejecución Plan de mantenimiento	100.00%	100.0%
Durante el IV trimestre de 2013 se observa el cumplimiento en un 116.22% de las actividades programadas, esto obedece a que actividades que no se lograron ejecutar en el primer trimestre de la vigencia, se realizaron en el tercer trimestre como fue diseño y aprobación remodelación sótano, oficinas y baños.		
Ejecución Presupuestal de Gastos	100.00%	100.0%
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 octubre al 31 de diciembre de 2013, los gastos registraron la suma de \$261.452 millones alcanzando una ejecución del 21.71% frente al valor programado para la vigencia.		
Ejecución Presupuestal de Ingresos	100.00%	100.0%
El recaudo de ingresos operacionales alcanzó un valor de \$289.331 millones con una ejecución en el cuarto trimestre del 28.39%, cumpliendo la meta del 21.25% en un 100%		
Gestión del Recaudo de Cartera	100.00%	100.0%
Durante el periodo 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.		
Oportunidad en el Mantenimiento	97.78%	100.0%
En relación a este indicador y como se puede evidenciar en los soportes SG-NA-FM-012, se atendieron cuarenta y cinco (45) requerimientos de mantenimiento de los cuales cuarenta y cuatro (44) se realizaron en 4 o menos días hábiles, cumpliendo con el 97.78% según la meta establecida.		

 FORMATO RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI	Fecha aprobación: 24/04/2013 Versión: 003 Código: GE-NA-FM-042	
	Período Evaluado:	IV TRIMESTRE/2013
	PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	CUMPLIMIENTO
Recursos en el Disponible	100.00%	100.0%
Durante el cuarto 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 diciembre de 2013, el indicador registra un resultado equivalente al 42.79%, cumpliendo con la meta establecida.		
Rentabilidad Efectiva Anual	100.00%	100.0%
Con corte al 31 de diciembre de 2013 la rentabilidad promedio ponderada del portafolio de inversiones es del 6.74% e.a.; superando la meta establecida equivalente 1.94%.		
Seguimiento al Plan Contratación	100.00%	100.0%
El resultado y cumplimiento por encima del 100%, cumpliendo la meta.		
Tablas de Retención Documental	100.00%	100.0%
A la fecha se han realizado las visitas de verificación a 39 de 47 dependencias con las TRD implementadas. La meta se encuentra en hacer la visita mínimo al 80% del total de las dependencias con TRD, esta visita se realiza de manera aleatoria		
3. PROCESOS INTERNOS	98.69%	100.0%
Cumplimiento Plan de Acción Institucional - PAI	98.32%	100.0%
Durante el cuarto trimestre del año 2013, la medición del PAI, dio como resultado el 98,31%, 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 registrado en el sistema de información dispuesto para tal fin.		
Cumplimiento programa de auditorias	100.00%	100.0%
Se desarrollaron cinco auditorías programadas, adicionalmente se desarrollaron 2 Auditorías no programadas, para un cumplimiento del 114,35% del IV trimestre.		
Desarrollo Plan de Capacitación y formación	100.00%	100.0%
Durante el IV trimestre se desarrollaron cinco capacitaciones, una de ellas virtual, correspondiente a la sensibilización: autocontrol-un camino hacia el mejoramiento continuo; así como cuatro capacitaciones para funcionarios nuevos, con fechas 13-nov, 26-nov, 27-nov y 13-dic		
Efectividad de respuestas a Tutelas	88.57%	100.0%
En el cuarto trimestre se recibieron 53 fallos de tutela, de los cuales 33 son a favor de la Entidad, 20 fallos en contra, con un cumplimiento del 88.57%. Los derechos fundamentales mas tutelados son el derecho de petición, vivienda digna e igualdad.		
Ejecución pel plan de mantenimiento del SIG	100.00%	100.0%
Para el cuarto trimestre se realizaron 24 de 24 actividades programadas dando cumplimiento a las actividades programadas según cronograma, entre los que se encuentran especialmente lo relacionado con el control y seguimiento a las acciones del SIG, Consolidación de la evaluación al SIG, verificación y divulgación del resultado de la encuesta que mide la Satisfacción del afiliado, entre otros.		
Eventos de Riesgo Operativo con pérdidas	100.00%	100.0%
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 ninguno representó pérdidas económicas para la Entidad.		
Gestión Ambiental	100.00%	100.0%
Durante el segundo semestre del año 2013, se dió cumplimiento a las actividades previstas en el cronograma del plan de gestión ambiental, destacando actividades de capacitación y sensibilización a los funcionarios, ahorro de recursos hídricos y energéticos, entre otros.		
Oportunidad de respuestas a Actuaciones judiciales y extrajudiciales	100.00%	100.0%
En el cuarto trimestre se surtieron 84 actuaciones judiciales dentro de los términos establecidos de 84 recibidas en el periodo, cumplimiento con la meta del 100%.		
Sensibilización Seguridad de la Información	100.00%	100.0%
Se realizó la inducción la personal que ingreso a la Entidad. Se presentaron los siguientes registros en cada mes: En el mes de octubre se capacitaron 3 personas. En el mes de noviembre se capacitaron 87 personas. En el mes de diciembre se capacitaron 31 personas.		
Validación Plan de Continuidad del Negocio	100.00%	100.0%
En el cuarto trimestre del 2013, se realizó monitoreo de las actividades del Plan de Continuidad del Negocio, mediante el Grupo de Seguridad de la Información.		
4.TALENTO HUMANO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	100.00%	100.0%
Desarrollo Plan de Bienestar Integral	100.00%	100.0%
Las actividades que se ejecutaron en el cuarto trimestre fueron las siguientes: torneo de bolos, decoración ambiente, actividad día de los niños, salida día de sol, entrega detalle cumpleaños funcionarios, empleado del mes (octubre, noviembre y diciembre), vacaciones recreativas hijos funcionarios, día del Ingeniero Militar, día del Arquitecto, día del Administrador, día del Psicólogo y Trabajador Social, entrega estímulos y condecoraciones a funcionarios, refrigerio diario (octubre, noviembre, diciembre), programación novenas navideñas, reunión de integración fin de año.		

 FORMATO RESULTADO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL - PAI	Fecha aprobación: 24/04/2013 Versión: 003 Código: GE-NA-FM-042	
	Período Evaluado:	IV TRIMESTRE/2013
	PERSPECTIVA/OBJETIVO ESTRATÉGICO/INICIATIVA ESTRATÉGICA	CUMPLIMIENTO
Desarrollo Plan de Capacitación y formación	100.00%	100.0%
En la Ejecución y control del plan de capacitación se realizaron las actividades así: En el mes de Octubre : 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 – cero papel, entre otras, con un total de 52 actividades superando la meta de 3 actividades programadas. En el mes de Noviembre: se realizaron 42 capacitaciones de 2 programadas por intermedio del banco de expertos así: Sistema Integrado de Gestión, planeación estratégica, Sarlaf, Saro, seguridad de la información, tablas de retención documental, Ley 734 de 2002, acoso laboral, procedimientos servicio al afiliado: diligenciamiento del formulario único de pago, modelos de atención, código de ética y buen gobierno, sistema de control interno, de acuerdo con el cuadro control de capacitaciones. En el mes de Diciembre: en este mes no se programaron capacitaciones, pero, se realizaron 2 actividades, que corresponde a: por parte del Banco de Expertos: Oficina Asesora de Riesgos: consulta listas restrictivas y de gestión documental. 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. En este período se programaron 2 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. En este período para este indicador se superó la meta. Monitoreo constante de las capacitaciones otorgadas, a pesar de no haberse programado actividad para este trimestre, 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.		
Funcionarios capacitados por la Entidad	100.00%	100.0%
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.		
5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA	100.00%	100.0%
Avance PETI Sostenibilidad	100.00%	100.0%
En el cuarto trimestre se realizaron gestiones a los siguientes proyectos: 1 Implementación FASE II Seguridad Informática, 2. Gestión de servicios en el portal, 3. Renovación de infraestructura tecnológica, 4. Ofrecer Herramientas de entrenamiento.		
Control de seguridad informática.	100.00%	100.0%
Durante el cuarto trimestre del año 2013, se evidencia la no materialización de incidentes, lo cual se monitorea permanentemente por medio de la herramienta IPS .		
Disponibilidad de los sistemas de información críticos	100.00%	100.0%
Con referencia a los sistemas de información críticos, los cuales se encuentran alineados con el PCN, se realizan los respectivos seguimientos a los sistemas de información críticos. Se cumplió con la meta programada.		
Tiempo de interacciones atendidas por el centro de servicios	100.00%	100.0%
Se realiza medición de los tickets solucionados por el centro de servicios, calculando el tiempo de respuesta de cada solicitud con los ANS establecidos, donde el Tiempo mínimo es: 0-2 horas y el Tiempo máximo: 24-32 horas. Dentro del cuarto trimestre hubo 671 interacciones, de las cuales 17 no fueron solucionadas dentro de los ANS establecidos teniendo como resultado un cumplimiento del 97,47% frente a la meta de un 90%.		
Total general	98.31%	100.0%

Elaboro: **Luis Alfonso Beltrán Martínez**
 Tec. Oficina Asesora de Planeación

Reviso: **Adm. Lina María Rendón Lozano**
 Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fecha: Febrero de 2013