

PERSPECTIVA	PESO %	OBJETIVO ESTRATÉGICO	UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO / LÍDER RESPONSABLE	INICIATIVAS	ACTIVIDADES	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	TIPO DE INDICADOR	ATRIBUTO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS		
AFILIADOS		1. Aportar al bienestar de nuestros afiliados mediante soluciones de vivienda	Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías / Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones	1.1 Humanización y excelencia del servicio	1.1.1 Realizar medición periódica al índice de satisfacción al afiliado e implementar acciones de mejora.	Índice global satisfacción al afiliado	$(\sum \text{calificaciones atributos} / \text{Total atributos}) * 100$	≥4.1 puntos	Efectividad	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	4.40 puntos	100.00%	De acuerdo con los resultados obtenidos en la cuarta medición del 2016, respecto al índice de satisfacción evaluado a nivel nacional, se obtuvo un resultado de 4.4 alcanzando un cumplimiento del 100%. Para este trimestre se realizaron 79.433 atenciones a nivel nacional, de las cuales 58.636 fueron en los puntos de atención, diferentes a la sede principal, correspondiente a 73.82%, estas atenciones brindaron información general y consecutivamente realizar trámites o solicitudes; las restantes corresponden a 20.797 atenciones equivalentes a un porcentaje del 26.18% del punto sede principal.		
	1.1.2 Garantizar el acceso y disponibilidad de atención a trámites y servicios.				Porcentaje desconcentración	$(\text{Atenciones P.A diferentes a Sede Principal} / \text{Atenciones}) * 100$	≥62%	Eficacia	COBERTURA	73.82%	100.00%	Se desarrollaron las CINCO (5) Actividades de Educación Financiera establecidas en el cronograma de 2016, con un cumplimiento del 100%. Las actividades realizadas corresponden a 1. Participación en diversos canales, 2. Participación consumidores financieros, 3. Boletín electrónico, 4. Cartilla de educación financiera 5. Elaboración de Informe.			
	1.1.3 Desarrollar el plan de educación financiera soportado en plataforma interactiva.				Desarrollo programa Educación Financiera	$(\text{Actividades ejecutadas PEF} / \text{Actividades programadas PEF}) * 100$	Meta anual: 100% Meta I trim: 25% Meta II trim: 25% Meta III trim: 25% Meta IV trim: 25%	Eficacia/Equidad	COBERTURA	25.00%	100.00%	Se adquirió el vehículo y fue adecuado física y tecnológicamente para la atención de los afiliados, cumpliendo al 100% con la meta establecida.			
	1.1.4 Implementar un nuevo punto móvil para Bogotá y ampliar cobertura.				Implementación punto móvil para Bogotá	$(\text{Punto implementado} / \text{punto programado}) * 100$	Meta anual: 100% Meta I trim: NA Meta II trim: NA Meta III trim: NA Meta IV trim: 100%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	100.00%	100.00%	Este indicador tuvo un cumplimiento del 100% debido a que el cronograma de actividades estaba determinado la realización de dos ferias, la feria nacional de atención al ciudadano Santander de Quilichao - Cauca que se realizó el día 9 octubre de 2016 con 90 atenciones y la feria nacional de atención al ciudadano Sincé-Sucre, se realizó el día 28 de noviembre del mismo año, donde atendieron 33 afiliados. Adicionalmente La feria reprogramada en Villa del Rosario (Norte de Santander) se llevó a cabo el 9 de julio de 2016.			
	1.1.5 Participación en eventos, ferias sectoriales y gubernamentales en coordinación con las oficinas de enlace.				Eventos servicio al afiliado	$(\text{Actividades realizadas ASEV} / \text{actividades programadas ASEV}) * 100$	Meta anual: 100% Meta I trim: NA Meta II trim: 33% Meta III trim: 33% Meta IV trim: 34%	Eficacia	COBERTURA	50.00%	100.00%	Durante el cuarto trimestre del año 2016, se realizaron las actividades programadas referente a: Preparación de material didáctico para capacitaciones, coordinaciones logísticas, invitaciones, desarrollo de la capacitación y evaluación para conocer el impacto.			
	1.1.6 Implementar programas de capacitación a nivel nacional orientado a la excelencia en el servicio.				Programas de capacitación a nivel nacional	$(\text{Actividades realizadas ATEAF} / \text{actividades programadas ATEAF}) * 100$	Meta anual 100% Meta I trim: 18.18% Meta II trim: 27.27% Meta III trim: 27.27% Meta IV trim: 27.27%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	27.27%	100.00%	Los temas fueron: 1. Acuerdo 01 de 2016 2. Resolución 395 de 2016 3. Acreditaciones			
					1.2 Reducción en los tiempos de atención de trámites y servicios	Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías / Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones	1.2.1 Cumplir con los tiempos establecidos.	Tiempo global expedientes	$(\text{Expedientes tramitados} <= 6 \text{ días hábiles} / \text{Total expedientes aprobados en el periodo}) * 100$	≥90%	Efectividad	CUMPLIMIENTO	91.94%	100.00%	Se cumplió el 100% de la programación para el periodo. De acuerdo al reporte de tiempo global generado por el aplicativo GA2, se determina que de los 19.332 expedientes procesados y pagados durante el periodo de octubre a diciembre del año 2016, 17.773 fueron procesados y pagados entre uno y seis días, evidenciando un cumplimiento con un 91.94%, cumpliendo al 100% la meta establecida.
							1.2.2 Automatizar flujo del trámite desde que se radica hasta su pago.	Automatización del trámite de pago de expedientes	$(\text{Tramites automatizados} / \text{tramites programados}) * 100$	Meta anual 100% -Dos tramites Meta II trim: 50% Meta IV trim: 50%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	50.00%	100.00%	Para este indicador se generó un cronograma donde se programó la automatización del trámite con el flujo del primer pago, lo cual se llevo a cabo.
							1.2.3 Racionalizar requisitos de los trámites.	Racionalización de requisitos	$(\text{Actividades realizadas racionalización} / \text{actividades programadas racionalización}) * 100$	Meta anual 100% Meta I trim: 7.69% Meta II Trim: 38.46% Meta III trim: 30.77 Meta IV trim: 23.08%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	23.08%	100.00%	Para el cuarto trimestre se registran varias actividades, las cuales fueron completadas durante el transcurso del mismo. Estas actividades hacen referencia a: • Elaborar propuesta de racionalización de los requisitos de los trámites • Estudiar propuestas de mejora • Realizar campañas de divulgación sobre los requisitos de los trámites. Cumpliendo al 100% la meta establecida

Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda	1.3 Cumplimiento de la MEGA a través de los modelos de atención	1.3.1 Realizar mercadeo y difusión de los modelos de solución de vivienda empleando redes sociales, medios escritos, hablados y unidades Militares y de Policía.	Cumplimiento plan de mercadeo	(Actividades ejecutadas Plan de Mercadeo)*100 No. Actividades programadas Plan de Mercadeo	Meta anual: 100% Meta I trim: 18.37% Meta II trim: 28.57% Meta III trim: 26.53% Meta IV trim: 26.53%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	26.53%	100.00%	Se dió cumplimiento a las trece actividades del cronograma del plan anual de mercadeo al cuarto trimestre, realizándose la XVII Feria Inmobiliaria con una asistencia de mas de 3.000 afiliados y donde participaron 55 empresas entre constructoras a nivel nacional, inmobiliarias y entidades financieras obteniendo como resultado 90 negocios.							
			Cumplimiento plan de comunicaciones	(Actividades ejecutadas Plan de Comunicaciones)*100/ Actividades programadas Plan de Comunicaciones	Meta anual: 100% Meta I trim: 23.83% Meta II trim: 27.20% Meta III trim: 27.46% Meta IV trim: 21.50%	Eficacia	COBERTURA	21.50%	100.00%	Se llevaron a cabo las actividades programadas en el Plan de Comunicaciones durante el periodo dando cumplimiento del 100% a la meta.							
		1.3.2 Gestionar los proyectos de vivienda con condiciones técnicas y financieras favorables.	Promedio de proyectos con condiciones técnicas favorables	No. de proyectos con condiciones técnicas favorables*100 No. proyectos contratados	≥80%	Eficiencia	CALIDAD	100.00%	100.00%	El proyecto contratado en el cuarto trimestre de 2016, cumplió con las condiciones técnicas favorables para las viviendas de los beneficiarios del modelo Héros, cumpliendo al 100% con la meta establecida.							
		1.3.3 Seguimiento al otorgamiento de soluciones de vivienda.	Cumplimiento entrega de soluciones de vivienda	(Soluciones V14+V8+Héroes+leasing entregadas en el periodo)*100 Meta soluciones V14+V8+Héroes+leasing del año	Meta anual inicial: 100% - 15.100 Meta I trim: 19.79% - 2.988 Meta II trim: 27.05% - 4.084 Meta III trim: 26.05% - 3.953 Meta IV trim: 27.12% - 4.095	Efectividad	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	29.49%	100.00%	Para el cuarto trimestre, se entregaron 4.453 soluciones de vivienda a través de los diferentes modelos de atención que corresponde al 29.49%, alcanzando un 100% de cumplimiento de la meta. Total Soluciones de Vivienda del trimestre: Vivienda 14: 2.523 Vivienda 8: 1.510 Leasing: 13 Héroes: 407							
Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías / Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones	1.4 Fortalecimiento de la atención al afiliado soportado en el uso de las TICs	1.4.1 Optimizar el uso de las herramientas tecnológicas para la prestación de servicio.	Identificación afiliados	(Enrolamientos realizados/enrolamientos programados)*100	Meta anual: 95% Meta I trim: 95% Meta II trim: 95% Meta III trim: 95% Meta IV trim: 95%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	150.20%	100.00%	De una meta de 7.924, se realizaron 11.902 enrolamientos biométricos, dando cumplimiento al 100% de la meta establecida.							
Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías	1.5 Gestión de recursos con destino al Fondo de Solidaridad	1.5.1 Lograr la consecución de recursos públicos o privados con destino al Fondo de Solidaridad.	Consecución de recursos con destino al Fondo de Solidaridad	(Recursos recibidos/recursos programados)*100	\$ 6.000 millones	Eficiencia	OPORTUNIDAD	NA	NA	Durante el primer trimestre del año 2016, se dió cumplimiento a la meta programada para el año 2016 de este indicador.							
2.1 Administración optima de los recursos financieros	2.1.1 Mantener el margen operacional >=40%.	Margen operacional	(utilidad operacional (EBITDA)/Ingresos operacionales directos)*100	Meta anual: >=35% Meta I trim: 5% Meta II trim: 35% Meta III trim: 37% Meta IV trim: 40%	Eficiencia	CUMPLIMIENTO	41.63%	100.00%	Para el cuarto trimestre de 2016, los ingresos operacionales directos fueron de \$506.908 millones y el resultado operacional de \$211.032 millones, superando la meta establecida.								
									2.1.2 Ejecutar gastos operacionales <= 1.2% del total de los activos.	Eficiencia administrativa	(Total gastos administrativos operacionales (Gastos operacionales indirectos)/ Total activo productivo (Inversiones y operaciones con derivados))*100	≤1.2%	Eficiencia	COSTOS	1.00%	100.00%	Al cuarto trimestre de 2016, la Eficiencia Administrativa obtuvo como resultado un 1%; dicho valor indica que los gastos operacionales indirectos en participación al total del activo están por debajo de la meta propuesta. A 31 de diciembre de 2016, los gastos operacionales indirectos fueron de \$57.260 millones y el total del activo productivo (Valor Portafolio en TES) de \$6.034.299 millones, con respecto al año 2015, el Activo Productivo creció en un 8,4% y los gastos operacionales indirectos decrecieron en un 1,6%, lo que indica la buena gestión por parte del Área Financiera de Caja Honor.
									2.1.3 Generar rendimientos del portafolio de inversiones equivalente al IPC+3 puntos.	TIR promedio ponderada del portafolio de inversiones	((TIR / ((1+IPC)^(1+3%)-1))*100	IPC + 3	Efectividad	CUMPLIMIENTO	8.72%	99.00%	En el cuarto trimestre del 2016 el valor del portafolio de inversiones de la Entidad aumentó un 0.65% pasando de \$5.95 billones a \$5.99 billones y la TIR promedio ponderada disminuyó 95 puntos básicos pasando de 9.67% en el último trimestre informado a 8.72% para el cuarto trimestre 2016.
	2.2 Gestionar recursos del PGN para subsidios de vivienda	2.2.1 Coordinar reuniones de sensibilización con MDN, MCHP y Caja Honor a fin de gestionar recursos del PGN para subsidios de vivienda	Gestión incremento de subsidios	(Informes realizados/ Informes programados)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 25% Meta II trim: 25% Meta III trim: 25% Meta IV trim: 25%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	25.00%	100.00%	Durante el año, se realizaron las acciones pertinentes para el incremento del subsidio del 3% al 4% e igualmente se trabajó el tema en Junta Directiva, se hizo entrega de 1 informe cumpliendo con el 100% de la meta establecida.							

<p>2. Generar rendimientos con seguridad financiera</p>	<p>Gestión de Activos y Pasivos / Subgerente Financiero</p>	<p>2.3 Estructuración modelo de crédito de vivienda para afiliados Viviendas 8, 14 y Futuro</p>	<p>2.3.1 Realizar estudio de factibilidad técnica, jurídica y financiera.</p>	<p>Implementación modelo de crédito</p>	<p>(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)*100</p>	<p>Meta anual: 100% Meta I trim: 43% Meta II trim: 19% Meta III trim: 21% Meta IV trim: 18%</p>	<p>Eficacia</p>	<p>CUMPLIMIENTO</p>	<p>17.70%</p>	<p>100.00%</p>	<p>De acuerdo con el Cronograma de Actividades propuesto, para el cuarto trimestre de la presente vigencia, se cumplieron en su totalidad 17 actividades, entre las cuales se encuentran: Acompañamiento a los diferentes puntos de atención al afiliado, evaluando periódicamente los conocimientos adquiridos en las capacitaciones Divulgación y promoción del modelo ampliado de leasing habitacional a los afiliados de Caja Honor, por medio de campañas publicitarias, visitas a las unidades militares y de policía. Revisión periódica a las herramientas y/o documentos del producto. Revisión periódica a los procedimientos de cada área que tengan relación con el producto</p>
<p>2.4 Diversificación de la gestión de activos</p>	<p>2.4.1 Realizar Estudio de factibilidad técnica, jurídica y financiera para diversificación del portafolio.</p>	<p>Cronograma diversificación portafolio</p>	<p>(actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100</p>	<p>Meta anual: 100% Meta I trim: 17% Meta II trim: 25% Meta III trim: 33% Meta IV trim: 25%</p>	<p>Eficacia</p>	<p>CUMPLIMIENTO</p>	<p>17.00%</p>	<p>68.00%</p>	<p>Para la ejecución del indicador en el IV trimestre de 2016 se tenían programadas las siguientes actividades: acompañamiento para el alistamiento y aprobación de propuesta de Tesorería activa a la Junta Directiva, cumpliendo el 50% la meta prevista.</p>		
<p>2.5 Gestión de recursos para subsidios de vivienda</p>	<p>2.5.1 Provisionar recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda \$170.736 millones.</p>	<p>Provisión de recursos</p>	<p>(Recursos provisionados/ recursos programados a provisionar)*100</p>	<p>Meta anual: 100% Meta I trim: 2% Meta II trim: 47% Meta III trim: 69% Meta IV trim: 100%</p>	<p>Eficacia</p>	<p>CUMPLIMIENTO</p>	<p>100.00%</p>	<p>100.00%</p>	<p>Para la vigencia 2016 se provisionaron recursos de la utilidad operacional para subsidios de vivienda por valor de \$201.456 millones de una meta establecida de \$170.736 millones, \$43.648 millones fueron destinados a la provisión de subsidios de vivienda para Soldados Profesionales, dicho valor fue aprobado por parte de la Junta Directiva de la entidad en el mes de Noviembre de 2016.</p>		
<p>2.6 Adelantar las acciones tendientes a gestionar los subsidios de vivienda</p>	<p>2.6.1 Gestionar aportes para subsidios de vivienda (informes)</p>	<p>Gestión incremento de subsidios</p>	<p>(Informes realizados/ Informes programados)*100</p>	<p>Meta anual: 100% Meta I trim: 25% Meta II trim: 25% Meta III trim: 25% Meta IV trim: 25%</p>	<p>Eficacia</p>	<p>CUMPLIMIENTO</p>	<p>25.00%</p>	<p>100.00%</p>	<p>Durante el año, se realizaron las acciones pertinentes para el incremento del subsidio del 3% al 4%, e igualmente se trabajó el tema en Junta Directiva. Se hizo entrega de 1 informe cumpliendo con el 100% de la meta establecida.</p>		
<p>3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del Talento Humano</p>	<p>Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda Humano</p>	<p>3.1 Consecución y administración de bienes y servicios que coadyuvan al cumplimiento de la política de optimización de recursos organizacionales</p>	<p>3.1.1 Seleccionar proveedores que cumplan con estándares de calidad y precios competitivos, promoviendo las alianzas estratégicas, convenios y acuerdo marco de precio.</p>	<p>Evaluación proveedores estratégicos</p>	<p>(Número de Proveedores estratégicos con calificación \geq 90)/ Total número de proveedores estratégicos</p>	<p>\geq90%</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>CONFABILIDAD</p>	<p>100.00%</p>	<p>100.00%</p>	<p>Para el periodo se realizó la evaluación a 15 proveedores estratégicos con contratos vigentes suscritos a la fecha, con un resultado superior o igual a los 90 puntos dando cumplimiento al 100% de la meta establecida para el periodo.</p>
<p>3.2 Optimización de los flujos documentales</p>	<p>3.2.1 Automatizar el proceso de gestión documental.</p>	<p>Automatización flujos documentales</p>	<p>(Actividades ejecutadas/actividades programadas)*100</p>	<p>Meta anual: 100% Meta I trim: 24% Meta II trim: 28% Meta III trim: 20% Meta IV trim: 28%</p>	<p>Eficacia</p>	<p>CUMPLIMIENTO</p>	<p>28.00%</p>	<p>100.00%</p>	<p>Durante el cuarto trimestre de 2016, se realizaron 33 actividades de mantenimiento de 33 programadas dando cumplimiento a la meta propuesta del 28% para dicho periodo, para un 100 % del trimestre programado.</p>		
<p>3.3 Fortalecimiento de las competencias laborales basadas en principios, valores y excelencia</p>	<p>3.3.1 Medir el impacto de la ejecución de los planes de formación y capacitación y bienestar.</p>	<p>Impacto Plan de Bienestar</p>	<p>(personas satisfechas /personas participantes)*100</p>	<p>85%</p>	<p>Eficacia</p>	<p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<p>99.30%</p>	<p>100.00%</p>	<p>De 134 funcionarios encuestados, 133 evidenciaron satisfacción con respecto al plan de bienestar y dando un cumplimiento del 100% a la meta establecida. En este trimestre se destaca actividades de integración, actividades decembrinas, vacaciones recreativas, actividades deportivas, campaña de valores.</p>		
<p>3.3 Fortalecimiento de las competencias laborales basadas en principios, valores y excelencia</p>	<p>3.3.1 Medir el impacto de la ejecución de los planes de formación y capacitación y bienestar.</p>	<p>Efectividad de la capacitación</p>	<p>(Resultado de evaluación capacitaciones / Total capacitaciones)*100</p>	<p>85% SEMESTRAL</p>	<p>Efectividad</p>	<p>CALIDAD</p>	<p>93.20%</p>	<p>100.00%</p>	<p>Para el segundo semestre de 2016, se evaluó la efectividad de las capacitaciones en los cursos de ISO 31000 y Humanización del Servicio, presentando como resultado promedio el 93.2% de efectividad. Cumpliendo al 100% con la meta prevista.</p>		

				3.3.2 Promover y fomentar el actuar en valores, principios y comportamiento ético superior.	Gestión preventiva disciplinaria	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 31.25% Meta II trim: 25% Meta III trim: 18.75% Meta IV trim: 25%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	25.00%	100.00%	Las actividades programadas para el cuarto trimestre de 2016, fueron ejecutadas en su totalidad. Las actividades desarrolladas se relacionan con: 1. Envío tips informativos, capacitación a funcionarios sobre el Régimen Disciplinario de los servidores públicos, cumpliendo con el 100% de la meta establecida.
4. Fortalecer y promover la innovación y el desarrollo tecnológico	Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones / Subgerente Financiero / Subgerente de Vivienda y Proyectos	4.1 Fortalecimiento de la plataforma tecnológica garantizando la disponibilidad de servicios de TI	4.1.1 Mantener actualizada y ampliar la plataforma tecnológica acorde con las necesidades del servicio.	Mantenimiento y actualización plataforma tecnológica	(Total actividades ejecutadas / Total programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 16.67% Meta II trim: 44.44% Meta III trim: 22.22% Meta IV trim: 16.67%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	16.67%	100.00%	Durante el cuarto trimestre, se tenían programadas las siguientes 3 actividades que fueron desarrolladas al 100%: 1. Se remodeló y se adecuaron las oficinas del segundo piso Ala Norte Sede Principal con instalación de 60 puntos de voz y datos. 2. Tratamiento Switches y 3. Puesta en Marcha cumpliendo con el 100% de la meta establecida.	
			4.1.2 Ejecutar los proyectos Tics de conformidad con la estrategia de Gobierno en Línea para la prestación del servicio.	Proyectos TI para la prestación del servicio	(numero de funcionalidades realizadas/numero de funcionalidades programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 18.18% Meta II trim: 45.45% Meta III trim: 27.27% Meta IV trim: 9.09%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	9.09%	100.00%	La actividad programada para el cuarto periodo: Desarrollar, implementar y ajustar el Sistema de Información Fénix se llevó a cabo al 100%	
		4.2 Mejoramiento arquitectura de los sistemas de información	4.2.1 Mantener e integrar los sistemas de información en todos los niveles de la Entidad.	Integración sistemas a través bus empresarial Biztalk	(numero de servicios implementados/numero de servicios programados)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 0% Meta II trim: 42.86% Meta III trim: 14.29% Meta IV trim: 42.86%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	42.86%	100.00%	Durante el cuarto trimestre, se tenían programadas las siguientes 3 actividades que fueron desarrolladas al 100%: + Pruebas, ajustes y finalización fase 1 BizTalk	
		4.3 Fortalecimiento de los canales virtuales	4.3.1 Garantizar el soporte tecnológico de los canales electrónicos para la prestación del servicio.	Automatización de tramites	(actividades de tramites automatizados/actividades de tramites programados)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 30% Meta II trim: 30% Meta III trim: 30% Meta IV trim: 10%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	10.00%	100.00%	Se realizó la actividad programada para el cuarto trimestre de 2016: Trámite virtual de cesantías definitivas: Finalización de construcción e implementación cumpliendo con el 100% de la meta establecida	
				Fortalecer las aplicaciones APPs	(actividades realizadas/actividades programadas)*100	Meta anual: Meta I trim: 10% Meta II trim: 30% Meta III trim: 40% Meta IV trim: 20%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	30.00%	100.00%	Para el cuarto trimestre de 2016, se tenían programadas las siguientes 2 actividades que fueron desarrolladas al 100%: Fortalecimiento APP (Pruebas e implementación), se desarrolló la contratación con el proveedor PLATCOM (actividad pendiente en el segundo trimestre), cumpliendo con el 100% de la meta establecida	
5. Modernizar permanentemente	Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones /	5.1 Desarrollo de buenas prácticas para la mejora de los procesos y cumplimiento de la planeación estratégica	5.1.1 Optimizar los procesos y procedimientos y controlar su gestión.	Actualización y control de procesos	(Actividades ejecutadas SIG / Actividades programadas SIG) * 100	Meta anual: 100% Meta I trim: 31.17% Meta II trim: 35.06% Meta III trim: 22.08% Meta IV trim: 11.69%	Eficacia	CALIDAD	11.69%	100.00%	Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2016, se realizaron un total de 9 actividades, cumpliendo con el 100% de la meta establecida	
				Seguimiento cumplimiento PAI	(% cumplimiento perspectivas/total perspectivas)	Meta anual: 96% Meta I trim: 96% Meta II trim: 96% Meta III trim: 96% Meta IV trim: 96%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	98.97%	100.00%	Al cuarto trimestre del año 2016, gracias al buen desempeño de los procesos, se superó la meta prevista del 96%.	
		5.2 Fortalecimiento del sistema de administración del riesgo de la Entidad	5.2.1 Modernizar el Sistema de Seguridad de la Información Interna y Externa de la Entidad, con base en la ISO 27001/2015.	Cumplimiento políticas de riesgo	(No de políticas cumplidas/No. De políticas de riesgo)*100	100%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	100.0%	100.0%	Se dio cumplimiento a las 120 políticas del sistema de administración del riesgo contenidas en los manuales, cumpliendo con la meta prevista al 100%.	
				5.2.2 Disminuir las vulnerabilidades técnicas de la plataforma tecnológica de la Entidad.	Vulnerabilidades de seguridad de la información	(Vulnerabilidades nuevas/Número de vulnerabilidades mismo trim 2015)	<1%	Eficacia	CONFABILIDAD	0.63%	100.00%	A través de las actividades realizadas se identificaron 80 vulnerabilidades nuevas que en relación las 128 vulnerabilidades identificadas en el mismo trimestre del Año 2015 equivalen a un 0.63% cumpliendo con la meta establecida para el trimestres de ±1%.
				5.2.3 Automatizar la medición de los Sistemas de Administración de Riesgo	Cumplimiento políticas de riesgo	(No de políticas cumplidas/No. De políticas de riesgo)*100	100%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	100.0%	100.0%	Se dio cumplimiento a las 120 políticas del sistema de administración del riesgo contenidas en los manuales, cumpliendo con la meta prevista al 100%.
5.2.4 Gestionar el funcionamiento del Plan de Continuidad del Negocio de la Entidad.	Capacidad de recuperación del PCN	(Disponibilidad PAC + Conectividad + Disponibilidad aplicativos)/3	97.0%	Efectividad	CONFABILIDAD	99.99%	100.00%	El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones durante el IV trimestre, con un promedio de disponibilidad del 99.99%, en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad, cumpliendo con la meta prevista al 100%.				

PROCESOS INTERNOS

PERIODO DE EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	ORGANISMO DE PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN / Subgerente Financiero / Subgerente de Vivienda y Proyectos	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	INDICADOR DE EFECTIVIDAD	INDICADOR DE EFICACIA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	VALOR OBJETIVO	VALOR REALIZADO	VALOR OBJETIVO	COMENTARIOS			
		5.3 Mantenimiento de la cultura de autocontrol a fin de propender por la optimización de recursos y la satisfacción del afiliado.	5.3.1 Auditar los procesos críticos core del negocio enfocado en riesgos y controles.	Oportunidad en el cumplimiento del programa de auditorías	(Informes de auditoría oportunos / Auditorías Programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 14% Meta II trim: 26% Meta III trim: 40% Meta IV trim: 21%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	21.00%	100.00%	Durante el cuarto trimestre, se radicaron ocho (8) auditorías de las (9) programadas y una (1) auditoría no programada para un total de nueve auditorías ante la Gerencia General, de acuerdo a lo programado se dio cumplimiento al 100% a la meta establecida para el periodo.		
				5.3.2 Fomentar la cultura del autocontrol.	Cronograma Cultura de Autocontrol	(Actividades Ejecutadas/Actividades Programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 29% Meta II trim: 14% Meta III trim: 29% Meta IV trim: 29%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	28.50%	100.00%	Se llevó a cabo la sensibilización de acuerdo a lo programado en el cronograma de capacitación, mediante una Cartilla virtual de Control Interno MECI (Intranet) y Encuestas de percepción actividades de autocontrol y SCI, cumpliendo con la meta prevista al 100%.	
				5.3.3 Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento.	Seguimiento a planes de mejoramiento por proceso e institucional	(Evaluaciones realizadas/Evaluaciones Programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 25% Meta II trim: 25% Meta III trim: 25% Meta IV trim: 25%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	25.00%	100.00%	Se realizó el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Proceso durante el cuarto trimestre, clasificación de los 19 planes activos, toda vez que dicho informe se realizó con los cortes de cada mes vencido (julio, agosto, septiembre), y se presentó a la Gerencia General al mes siguiente al corte del informe. Así mismo se presentó el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, con corte al 30 de septiembre de 2016, presentado en el mes de octubre de 2016, cumpliendo con la meta prevista al 100%.	
				5.4 Fortalecimiento de la Gestión Jurídica de la Entidad	5.4.1 Desarrollar políticas de prevención de daño antijurídico y diseño de estrategias de defensa integral de la Entidad.	Fortalecimiento de la gestión jurídica y prevención del daño antijurídico	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 23.8% Meta II trim: 25.4% Meta III trim: 23.8% Meta IV trim: 27%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	27.00%	100.00%	Durante el cuarto trimestre de 2016, se dio cumplimiento de las 17 actividades programadas en el cronograma del plan de acción, cumpliendo con la meta prevista al 100%.
					5.4.2 Mantener el índice de éxito en la litigiosidad de la Entidad.	Defensa intereses de la Entidad	(Valor de condena de los fallos/ Valor pretensiones de procesos a favor)*100	<30%	Eficiencia	COSTOS	0.00%	100.00%	Teniendo en cuenta que el Valor de la condena de los fallos del semestre fue \$0 y los Valores de las pretensiones de los procesos fallados a favor fue de \$ 213.118.700 cumpliendo con la meta prevista al 100%.%
				6. Fomentar Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	Operaciones de Aportes, Subsidios y Cesantías - Gestión de Activos y Pasivos - Soluciones de Vivienda Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones / Subgerente Financiero / Subgerente de Vivienda y Proyectos	6.1 Adopción de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	6.1.1 Diseñar e implementar estrategias de educación ambiental	Educación ambiental	(Campañas realizadas/ Campañas programadas)*100	Meta anual: 100% Meta I trim: 25% Meta II trim: 25% Meta III trim: 25% Meta IV trim: 25%	Eficacia	CUMPLIMIENTO	25.00%
6.1.2 Mejorar en el uso eficiente los recursos hídricos, energéticos y el aire	Ahorro de recursos hídricos	(Consumo promedio en kw/h por persona en el trimestre 2016)/(Consumo promedio en kw/h por persona en el trimestre 2015)	Meta anual: < 3% Meta I trim: <3% Meta II trim: <3% Meta III trim: <3% Meta IV trim: <3%				Eficacia - Ambiental	CUMPLIMIENTO	0.61%	100.00%	Durante el cuarto trimestre de 2016, el promedio del consumo fue de 0.88%, comparado con la medición del cuarto trimestre de 2015 fue del 1.44% arrojando como resultado 0.61%. Se destaca la reducción del consumo por las campañas y las buenas prácticas para el ahorro del recurso hídrico, cumpliendo con la meta prevista al 100%.		
6.1.2 Mejorar en el uso eficiente los recursos hídricos, energéticos y el aire	Ahorro de recursos energéticos	(Consumo promedio en kw/h por persona en el trimestre 2016)/(Consumo promedio en kw/h por persona en el trimestre 2015)	Meta anual: < 2% Meta I trim: <2% Meta II trim: <2% Meta III trim: <2% Meta IV trim: <2%				Eficacia-Ambiental	CUMPLIMIENTO	0.73%	100.00%	El promedio del consumo para el cuarto trimestre de 2016 fue de 0.73%, comparado con la medición del cuarto trimestre de 2015 fue del 1.29% arrojando como resultado 0.67%, cumpliendo el 100% con la meta prevista.		
6.1.3 Implementar buenas prácticas de RSE desarrolladas en la Entidad	Cumplimiento ejes responsabilidad social empresarial	(Sumatoria cumplimiento iniciativas RSE)/Cantidad de iniciativas	Meta anual: 90 Meta I SEM: 90% Meta VI SEM: 90%				Efectividad	CUMPLIMIENTO	100.00%	100.00%	Se llevaron a cabo todas las actividades programadas para el segundo semestre de la vigencia 2016. Dichas actividades relacionadas con educación ambiental, ahorro del recurso hídrico y energético, satisfacción vivienda entregada por Modelo Héroe, impacto plan de bienestar y celebración de contratos con impacto ambiental, cumpliendo con la meta prevista al 100%.		
6.1.4 Realizar procesos de contratación con criterios de sostenibilidad	Celebración de contratos con impacto ambiental	(Nº de procesos contratados con criterios de sostenibilidad)*100/ Nº de procesos para adelantarse con criterios de sostenibilidad	Meta anual: 100% Meta I SEM: 50% Meta VI SEM: 50%				Ambiental	CUMPLIMIENTO	50.00%	100.00%	Durante el cuarto trimestre de 2016, se llevó a cabo la suscripción de cuatro (4) contratos con criterios de sostenibilidad ambiental, relacionados con la realización de las dos actividades programadas, lo que indica cumplimiento de la meta del 100%.		

CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2016

AFILIADOS FINANCIERA
 APRENDIZAJE E INNOVACIÓN
 PROCESOS INTERNOS
 CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE 2016

100.00%
 95.88%
 100.00%
 100.00%
 98.97%