

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



EDIFICAMOS  
**SUENOS**  
CON EL  
**CORAZON**



**Audiencia Pública  
de Rendición  
de cuentas  
2013**

**4 de abril de 2014**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA





## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Durante la vigencia 2012 se llevó a cabo la formulación del Plan de Acción Institucional-PAI 2013, conforme a los lineamientos del Gobierno en el Plan Nacional de Desarrollo, programa de institucionalidad y bienestar del sector, en el indicador "Entregar soluciones de vivienda al personal de la fuerza pública".

En tal sentido y en cumplimiento de la Planeación Estratégica, al cierre de la vigencia 2014 se espera haber entregado más de 40.000 soluciones de vivienda a nuestros afiliados.

### MEGA

Promover y desarrollar efectivamente los modelos de atención para que al 2014 se entreguen más de 40.000 soluciones de vivienda a miembros de la fuerza pública y sus beneficiarios, afiliados a CAPROVIMPO

### MISIÓN

CAPROVIMPO a través de sus modelos de atención, facilita a sus afiliados en el territorio nacional, soluciones de vivienda mediante la efectiva administración de los diferentes recursos, con talento humano que busca la excelencia en el servicio, aplicando estándares de calidad, bajo principios corporativos y conforme a su marco normativo

### VISIÓN

CAPROVIMPO a 2014 mantendrá su reconocimiento en el territorio nacional como una empresa que cumple su objeto social, sostenible financieramente, contribuyendo al logro de las metas del gobierno nacional en el marco de desarrollo de la política de vivienda, a través del mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y mediante la consolidación de sus modelos de atención de vivienda

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1 Coadyuvar al bienestar de nuestros Afiliados
- 2 Generar rendimientos financieros con seguridad
- 3 Optimizar los recursos organizacionales
- 4 Fortalecer y promover el desarrollo tecnológico
- 5 Modernizar los procesos de la Entidad
- 6 Promover la gestión ambiental y la responsabilidad social

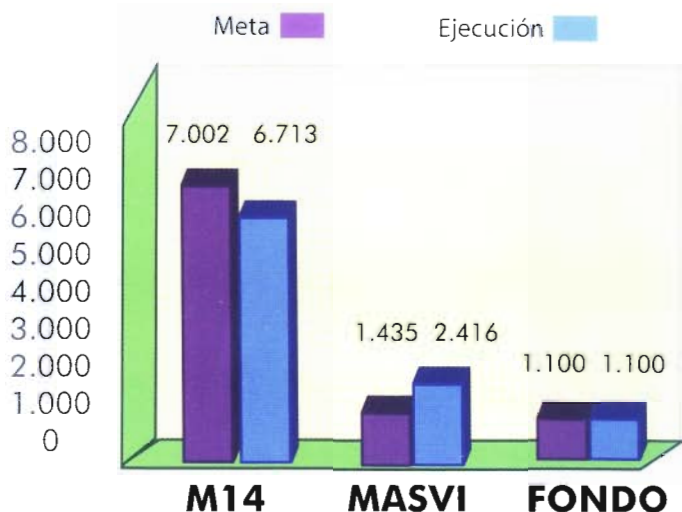


Como iniciativas estratégicas desarrolladas durante el año 2013 se destacan las siguientes:

- Reestructuración de la Entidad mediante decretos 1900 y 1901 de 2013, siendo la única Entidad del GSED en lograr este objetivo.
- Cabe resaltar que producto de la buena gestión y la eficiencia administrativa, se optimizaron recursos por más de \$21.000 millones de pesos.
- Disminución del tiempo de atención de trámites y servicios.
- Índice global de satisfacción de los afiliados por encima de 4,4 puntos.
- 40.639 solicitudes recibidas en el SAC de las cuales 38 corresponden a quejas y 248 a reclamos.
- Mantenimiento de la certificación de la calidad en las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 alineado con el MECI 1000:2005.
- Seguimiento al plan de mejoramiento institucional de acuerdo con los hallazgos formulados por la Contraloría General de la República vigencia 2011.
- Seguimiento permanente al sistema de Administración del Riesgo.
- Utilidad Operacional de \$175.673 millones de donde se provisionaron \$168.494 millones para construir subsidios de vivienda y financiar el modelo Fondo de Solidaridad.
- Desde el año 2006 al 31 de diciembre de 2013 se han provisionado recursos por \$1.022.609 millones.
- Seguimiento periódico al plan de acción institucional lográndose 97,78% en el desempeño de los procesos.

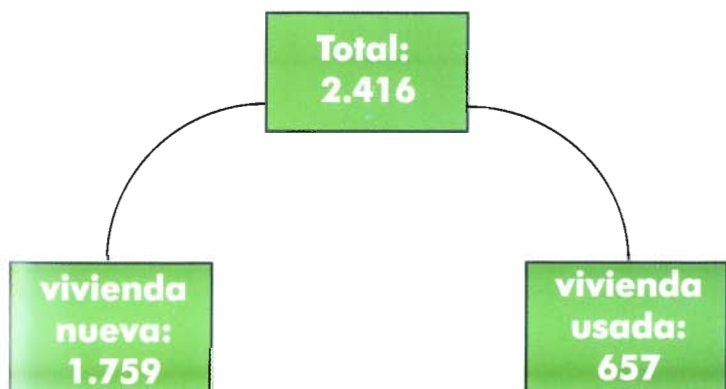
## EJECUCIÓN DE METAS POR MODELO DE ATENCIÓN

La siguiente gráfica presenta la ejecución de metas estratégicas de vivienda por modelo de atención:

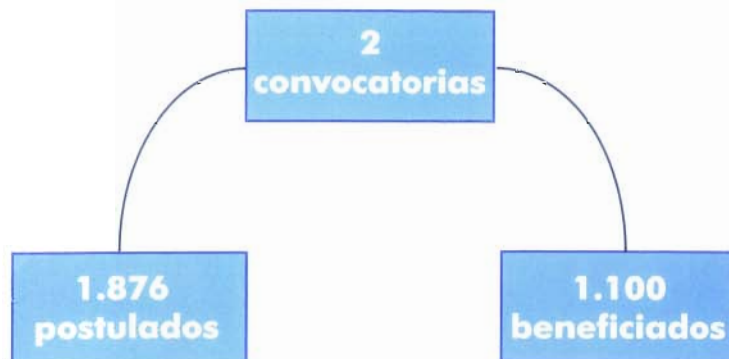


### MODELO MASVI

Se destaca que mediante el acuerdo 2 del 25 de abril de 2013 se reglamentaron las condiciones para que los afiliados puedan optar al modelo, con vivienda usada.



## EN CUANTO AL FONDO DE SOLIDARIDAD



Por otra parte en la vigencia 2013 se efectuó la estructuración del ante-proyecto ciudadela "La Cordialidad", como paso a seguir se tiene previsto la estructuración definitiva del proyecto para poder adelantar la construcción de viviendas.

Así mismo, al cierre de vigencia se contaba con 155 constructoras con un promedio de 132 proyectos promovidos.

### AFILIADOS APORTANTES

**TOTAL**  
**348.092**





## ATENCIÓN EN PUNTOS A NIVEL NACIONAL

Conforme a la iniciativa de desconcentración del servicio, a continuación se presenta el nivel de atención a nivel nacional:

Punto de atención	No. atenciones	Porcentaje
Barranquilla	24.368	7%
Bucaramanga	25.908	8%
Cali	33.451	10%
Cartagena	22.129	7%
Florencia	12.330	4%
Girardot	12.068	4%
Ibagué	20.162	6%
Medellín	40.193	12%
Venecia	30.486	9%
Atención en puntos	221.095	67%
Atención en sede principal	105.269	32%
<b>Total atenciones</b>	<b>326.364</b>	<b>100%</b>

Bogotá Sede principal: Cra 54 No. 26-54 CAN  
 Bogotá Venecia: Autopista Sur No. 55-15 B. Venecia  
 Barranquilla: Carrera 51B No. 82-254 local 10  
 Bucaramanga: Cra. 34 No.52-83a  
 Cali: Calle 5 No. 43-45  
 Cartagena: Avenida San Martín No. 13-37 local 2 y 3  
 Florencia: Cra. 15 No. 14-24  
 Ibagué: Cra. 5 No. 29-32 local 183  
 Medellín: Cra. 43a No. 34-95 local 201

## ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

La estructura del balance a 31 de diciembre de 2013, es la siguiente:



El portafolio de inversiones ascendió a \$ 4. 63 billones con una rentabilidad de 6,74%.

## PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL



En cumplimiento al plan estratégico y la política ambiental CAPROVIMPO para el 2013, contribuyó con la protección del medio ambiente como parte de su responsabilidad social y empresarial, sensibilizando y capacitando a sus funcionarios, haciendo énfasis en la adopción de buenas prácticas ambientales.