

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



**CAPROVIMPO**  
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía  
BIENESTAR Y EXCELENCIA

# INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2013

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA**

BOGOTÁ, ABRIL 2014  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Carrera 54 No. 56 -54  
Contact Center: 2207212  
[www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co)



<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p><b>CAPROVIMPO</b> Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía BIENESTAR Y EXCELENCIA</p>	<p><b>FORMATO</b></p> <p><b>INFORME</b></p>	<p><b>FECHA APROBACIÓN:</b> 03/03/2014</p>
		<p><b>VERSIÓN:</b> 003</p>
		<p><b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041</p>

## INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2013

**Bogotá, 26 de mayo de 2014**

### 1. GENERALIDADES LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

#### 1.1 OBJETIVO

Dar a conocer la gestión de la entidad correspondiente a la vigencia 2013, presentando los logros más representativos por cada proceso, así como las proyecciones.

#### 1.2 PLANEACIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 2008, el Decreto 2482 de 2012, y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, CAPROVIMPO, procedió a establecer el cronograma de trabajo con los responsables y plazos, teniendo en cuenta los siguientes hitos fundamentales para el éxito del evento

##### 1.2.1 Divulgación:

En cuanto a la Divulgación del evento de rendición de cuentas se procedió de la siguiente manera:

- Identificación Entidades y organizaciones
- Invitación a través de un diario de amplia circulación, al evento de rendición de cuentas de la vigencia 2013.
- Remisión de invitaciones del Gerente General a Entidades y personas naturales del GSED, DAFP, CGR, entre otras organizaciones
- Publicación de afiches en sede principal y puntos de atención informando del evento.
- Publicaciones a través de redes sociales
- Publicación a través del portal

##### 1.2.2 Alistamiento institucional:

- La Oficina Asesora de Planeación, procedió a identificar los temas a presentar
- Orden del día, identificando expositores

- Selección equipo de expertos para apoyar la sesión de preguntas
- Consolidación de la presentación
- Preparación y elaboración folleto con los principales logros del 2013, para su posterior distribución entre los asistentes

### 1.2.3. Organización Logística

- Identificación del número de posibles asistentes al evento
- Selección salón y elementos audiovisuales necesarios
- Coordinación para transmisión en vivo a través de internet
- Selección Personal de apoyo para el desarrollo del evento
- Elaboración formatos para ser entregados en día del evento (preguntas y evaluación del evento)
- Coordinación del suministro material de interés para los afiliados, en especial los relacionados con trámites y servicios, para la solución de vivienda.

## 2. EJECUCIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía – CAPROVIMPO, como empresa industrial y comercial del estado presenta a las instituciones, servidores, afiliados y a la ciudadanía en general el informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2013.

Este informe busca exponer los resultados de la gestión, que tienen como marco de referencia las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo “PROSPERIDAD PARA TODOS” 2010–2014.

El día 04 de abril de 2014 se llevó a cabo en las instalaciones del Club Militar (Cra 50 No. 15-20, salón Dorado), la audiencia pública de rendición de cuentas de la Entidad, iniciando a las 10:00 am y finalizando a las 11:00 am se contó con transmisión vía streaming, que podía ser visualizada a través de la página web: [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co), con el siguiente orden del día:

- 2.1 Direccionamiento estratégico
- 2.2 Cumplimiento Plan de Acción Institucional
- 2.3 Cumplimiento metas estratégicas de vivienda
- 2.4 Información de afiliados
- 2.5 Gestión financiera
- 2.6 Acciones para el fortalecimiento institucional
- 2.7 Proyecciones y propuestas de mejoramiento

### 2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CAPROVIMPO inicia su proceso planeación estratégica a través de los lineamientos aportados por el Gobierno Nacional participando en el Plan Nacional de Desarrollo, haciendo parte del programa “prosperidad para todos”.

El Ministerio de Defensa Nacional, imparte los lineamientos para que las entidades formulen su despliegue estratégico, por tal razón y acorde a estas directrices CAPROVIMPO establece su direccionamiento estratégico, aportando al cumplimiento de las metas.

### 2.1.1 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.

La misión de CAPROVIMPO tiene como fundamento tres ejes principales en los que se encuentran:

1. Otorgar soluciones de vivienda a los afiliados
2. Obtener rendimientos financieros con seguridad
3. Administrar y manejar las cesantías

### 2.1.2 Visión

CAPROVIMPO a 2014 mantendrá su reconocimiento en el territorio nacional como una empresa que cumple con 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.

La Visión de CAPROVIMPO de igual manera tiene como ejes principales para el año 2014:

1. Lograr sostenibilidad financiera
2. Apoyar en el cumplimiento de metas de Gobierno Nacional
3. Mejorar la calidad de vida de Afiliados
4. Consolidar modelos de vivienda

### 2.1.3 Objetivos Estratégicos

<b>1</b>	<b>Coadyuvar al bienestar de nuestros Afiliados</b>	Valores, Principios y Comportamiento ético superior	Liderazgo
<b>2</b>	<b>Generar rendimientos financieros con seguridad</b>		
<b>3</b>	<b>Optimizar los recursos organizacionales</b>		
<b>4</b>	<b>Fortalecer y promover el desarrollo tecnológico</b>		
<b>5</b>	<b>Modernizar los procesos de la Entidad</b>		
<b>6</b>	<b>Implementar mejores prácticas ambientales y de responsabilidad social</b>		

## **2.2 CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN INSITUCIONAL – PAI**

### **2.2.1 Principales logros – AFILIADOS:**

- Menor tiempo de trámite
- 107% de cumplimiento en la meta total de vivienda
- 40.639 solicitudes atendidas en el SAC
- Total de atenciones en los puntos: 326.364
- Índice de Satisfacción al Afiliado por encima de 4.5 puntos
- Implementación de kioskos de consulta

### **2.2.2 Principales logros – ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**

- Optimización de recursos por más de \$21.000 millones
- Adecuaciones físicas en sede principal
- \$5.150 millones aporte del Gobierno al fondo de solidaridad
- Ejecución del 168.14% de presupuesto de ingresos
- Ejecución del 91.13% de presupuesto de gastos
- Provisión de recursos por \$168.494 millones
- Activo: \$5.030.391 millones
- Pasivo: \$4.837.803 millones
- Patrimonio: \$192.588 millones
- Utilidad operacional: \$175.673 millones
- Valor del portafolio de \$4.63 billones con rentabilidad de 6.74%

### **2.2.3 Principales logros – PROCESOS INTERNOS**

- Aprobación de reestructuración DEC1900 y 1901 de 2013
- Promedio de desempeño del Sistema Integrado de Gestión 97.78%
- Monitoreo permanente a las actividades de la RED
- Se realizaron 3 simulacros de Plan de Continuidad del Negocio – PCN
- Ejecución Plan de Gestión Ambiental – PGA
- Inscripción de trámites de la Entidad en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.0

### **2.2.4 Principales logros – TALENTO HUMANO**

- Ejecución del plan de bienestar 100%
- Ejecución del plan de capacitación 100%

### **2.2.5 Principales logros – TECNOLOGÍA**

- Mantenimiento esquemas de seguridad informática
- Actualización de software y disponibilidad de los sistemas de información
- Renovación infraestructura tecnológica e implementación de canales virtuales.

## 2.3 EJECUCIÓN DE METAS ESTRATÉGICAS DE VIVIENDA

Cuatrenio 2010 – 2014: con corte a 31 de diciembre de 2013, la ejecución de metas estratégicas de vivienda por modelo de atención es la que se presenta a continuación:

MODELO DE ATENCIÓN	META CUATRIENIO	EJECUCIÓN	%
M14	29.664	25.539	86.09%
MASVI	6.172	5.077	82.25%
FONDO DE SOLIDARIDAD	4.95	3.664	74.02%
<b>TOTAL</b>	<b>40.786</b>	<b>34.280</b>	<b>84.04%</b>

Ejecución de metas por modelo de atención: a continuación se observa el cumplimiento de las metas por modelo de atención durante la vigencia 2013; de conformidad con lo establecido en la MEGA:

MODELO DE ATENCIÓN	CANTIDAD	%
M14	6,713	66%
MASVI	2,416	24%
FONDO DE SOLIDARIDAD	1,100	11%
<b>TOTAL</b>	<b>10,229</b>	<b>100%</b>

## 2.4 INFORMACIÓN DE AFILIADOS

El total de afiliados aportantes a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía con fecha de corte 31 de diciembre de 2014 fue de 348.092, de los cuales 101.131 estaban afiliados para administración de cesantías y 246.961 estaban afiliados para solución de vivienda.

La sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá tuvo un total de 105.269 atenciones mientras que los puntos de atención a nivel nacional tuvieron un total de atenciones de 221.095 para un total de 326.364 afiliados, con lo cual se logra el cumplimiento de una de las iniciativas estratégicas de la entidad, la desconcentración del servicio.

Por otro lado el contact center atendió 72.114 llamadas, 6.163 sesiones de chat y 3.318 correos electrónicos.

Con el apoyo de las oficinas de enlace de la FFMM y de policía, se logró un incremento del 22% en afiliados atendidos con respecto al 2012 y un 6% de unidades militares y de policía visitadas.

El proceso de identificación biométrica durante el año 2013 revisó 48.949 biometrías, y realizó 19.619 nuevas biometrías.

El sistema de atención al consumidor SAC, atendió un total de 40.639 solicitudes, de las cuales el 0.7% corresponde a quejas y reclamos, y el 99.3% a otras.

**CESANTÍAS 2013:** En cuanto al manejo y administración de cesantías, la siguiente tabla muestra la ejecución con corte a 31 de diciembre de 2013

<b>FUERZA</b>	<b>CESANTÍAS DEFINITIVAS</b>	<b>CESANTÍAS PARCIALES</b>
Ejército Nacional	5,614	5,846
Armada Nacional	493	1,561
Fuerza Área Colombiana	228	720
Policía Nacional	4,257	13,712
<b>Total</b>	<b>10,592</b>	<b>21,839</b>

## 2.5 GESTIÓN FINANCIERA

CAPROVIMPO cerró a 31 de diciembre de 2013 con un activo de \$5.0 billones, un pasivo de \$4.83 billones, y el patrimonio cerró con \$192.7 millones.

Los ingresos de CAPROVIMPO alcanzaron los \$297.8 millones mientras que los costos y gastos estuvieron alrededor \$122.1 millones, logrando así una utilidad operacional de \$175.7 millones, permitiendo de esta manera provisiones por \$172.2 millones.

En cuanto a los ingresos, se alcanzó una ejecución del 108%, mientras que el presupuesto de gastos e inversión alcanzo una ejecución del 91.13%.

## 2.6 ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Durante el año 2013 la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, logró su objetivo de modernización, al modificar su estructura y ampliar la planta de personal, con el fin de asegurar el manejo y control de las operaciones misionales que estaban siendo desempeñadas por personal contratado a través de outsourcing.

Con la entrada en vigencia de la reestructuración, los contratos suscritos para el apoyo de las operaciones misionales fueron asumidos para personal de plata.

El proceso de contratación en la entidad vela por la transparencia a través del Manual Interno de contratación – MIC, el cual debe aplicar principios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Internamente, la Entidad cuenta con la guía de supervisión de contratos, y la evaluación periódica de proveedores.

### 2.6.1 Tramites inscritos en el portal del sistema único de información de trámites

CAPROVIMPO en el año 2013 realizó la migración de información de trámites al nuevo sistema de información SUIT 3.0, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, registrando el 100% de sus trámites, dentro de los que se encuentran:

- Pago de aportes para solución de vivienda (primer pago)
- Reconocimiento y pago de subsidio para solución de vivienda (segundo pago)
- Vinculación y separación de proyectos tipo ciudadela
- Pago devolución saldos cuenta individual
- Pago cesantías definitivas
- Pago devolución de aportes por desafiliación

- Retiro parcial de cesantías
- Modelo de solución de vivienda fondo de solidaridad
- Modelo anticipado de solución de vivienda MASVI

## 2.7 PROYECCIONES Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

La Entidad tiene como proyecciones para la vigencia 2014, el envío de extractos vía correo electrónico, implementación de un punto móvil de consulta, adquisición de puntos de atención en las ciudades de Medellín, Bucaramanga y Cartagena, además CAPROVIMPO busca para el 2014 incrementar las opciones de consulta a través de portal transaccional, disminuir el tiempo de trámite a 7 días, realizar la formulación de estrategias de inversión para maximizar rendimientos financieros, realizar la formulación del Plan Estratégico Institucional – PEI para el periodo (2014 – 2018), y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.

## 3. RETROALIMENTACIÓN CON LOS AFILIADOS

CAPROVIMPO al cierre de las exposiciones brindó el espacio para la formulación de preguntas, recibiendo 4, las cuales fueron atendidas por la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones y son los que se relacionan a continuación:

NOMBRE	PREGUNTA
Edison Javier Zapata Niño Sargento Segundo – Ejército	¿Solicito saber si siempre me van a descontar como aporte voluntario y en mis últimos desprendibles no han descontado este aporte?
Lesly Álvarez Armada Nacional de Colombia	Porque el subsidio de vivienda para los suboficiales no lo suben hasta 80 smlv que es el tope que da el gobierno
Fernando A. Corcho Capitán - Ejército	Que ha pensado CAPROVIMPO para que los intereses o porcentaje de interés sea mayor porque una buena inversión es superior al 30% anual

## 4. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Una vez finalizada la rendición de cuentas, y previa distribución, se solicitó a los asistentes, a través del correspondiente formato, evaluar aspectos relacionados con la organización, logística, Información general entre otros, presentándose a continuación la respectiva tabulación.

### DISEÑO DE LA ENCUESTA

A continuación se presenta el modelo de la encuesta practicada a los afiliados:

**NOMBRE** \_\_\_\_\_  
**FUERZA** \_\_\_\_\_  
**CATEGORÍA** \_\_\_\_\_  
**GRADO** \_\_\_\_\_  
**CORREO** \_\_\_\_\_  
**ELECTRÓNICO** \_\_\_\_\_

**Pregunta No 1:** Considera que la organización logística implementada para el desarrollo de la Rendición de cuentas fue:  
a. Excelente      b. buena      c. regular      d. mala

**Pregunta No. 2:** Como se enteró de la realización de la Audiencia Pública  
a. Periódico o publicaciones varias      b. invitación directa      c. por otros afiliados      d. Página web      e. redes sociales      f. otros? Cuáles?

**Pregunta No. 3:** Como califica la gestión de la entidad durante el año 2013?  
a. Excelente      b. regular      c. buena      d. mala

**Pregunta No. 4:** que temas considera se deben profundizar en los próximos encuentros de rendición de cuentas  
a. Planeación estratégica      b. Gestión financiera      c. Modelos de atención      d. Proyectos de vivienda y proyectos      f. otros? Cuales

**Pregunta No. 5:** que recomendaciones le gustaría aportar para el desarrollo de próximos eventos de rendición de cuentas

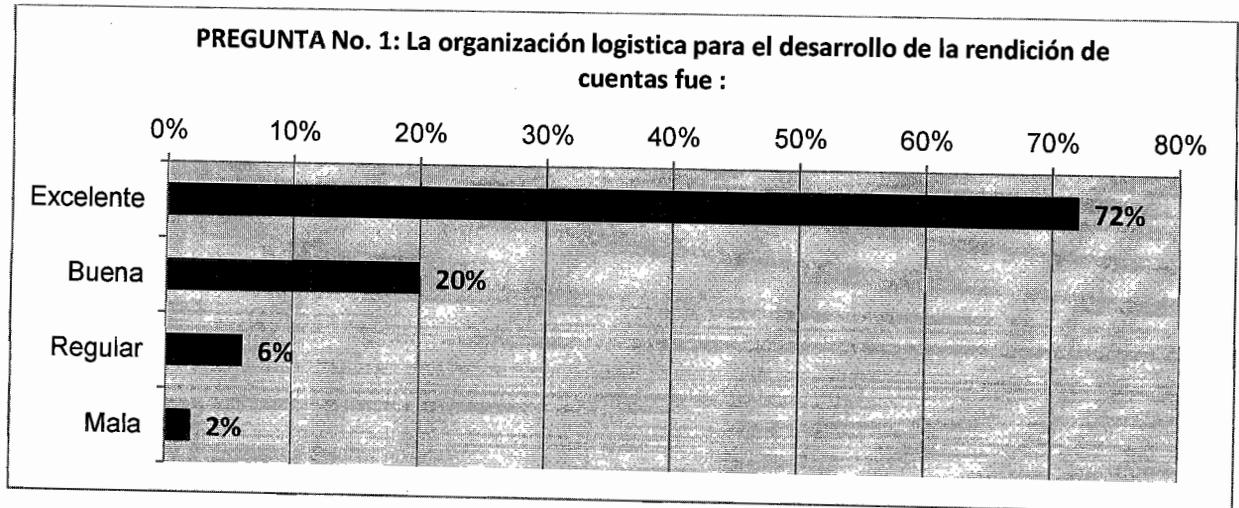
## 4.2 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta practicada en la audiencia pública de rendición de cuentas:

### Pregunta No. 1:

¿La organización logística para el desarrollo de la rendición de cuentas fue?

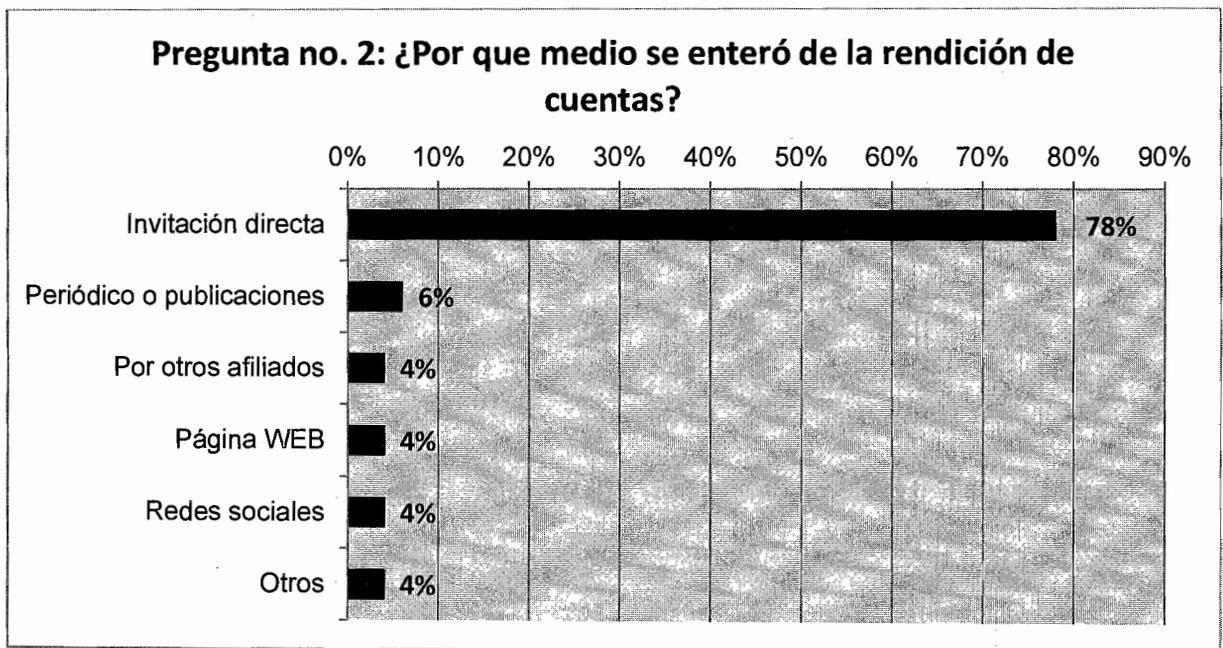
Pregunta No. 1	
Excelente	36
Buena	10
Regular	3
Mala	1



**Pregunta No. 2:**

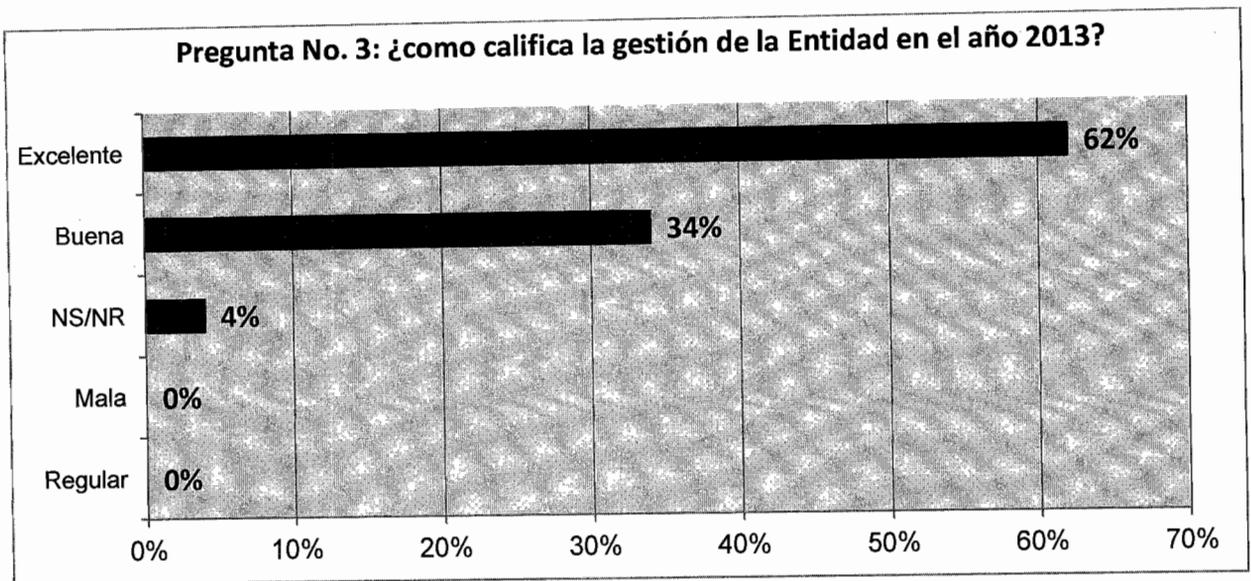
**¿Porque medio se enteró de la rendición de cuentas?**

<b>Pregunta No. 2</b>	
Periódico o publicaciones	3
Invitación directa	39
Por otros afiliados	2
Página WEB	2
Redes sociales	2
Otros	2



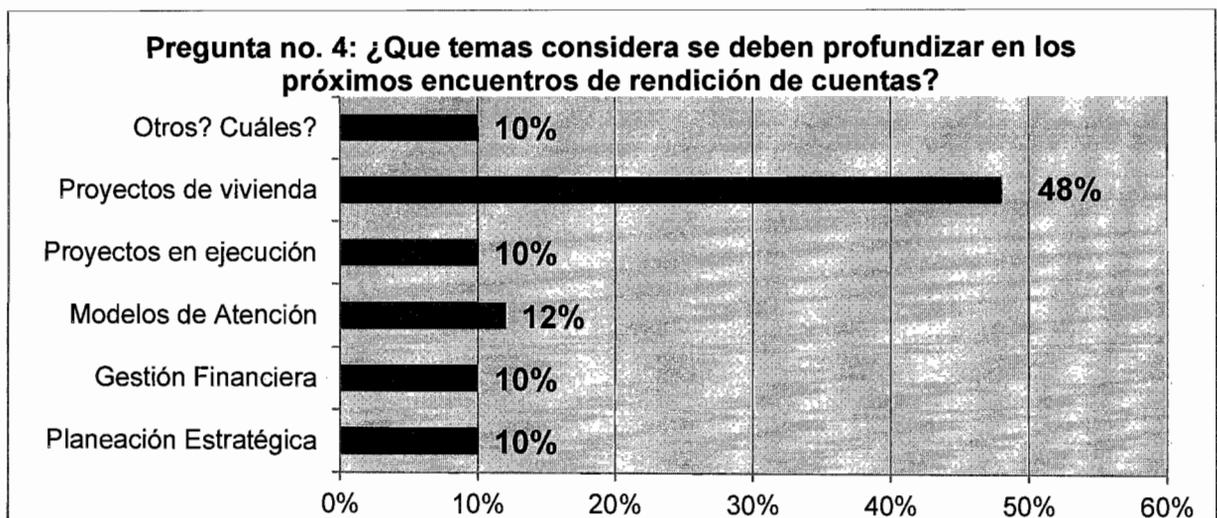
**Pregunta No. 3: ¿Cómo califica la gestión de la Entidad durante el año 2013?**

<b>Pregunta No. 3</b>	
Excelente	31
Buena	17
Regular	0
Malá	0
NS/NR	2



**Pregunta No. 4: ¿Qué temas considera se deben profundizar en los próximos encuentros de rendición de cuentas?**

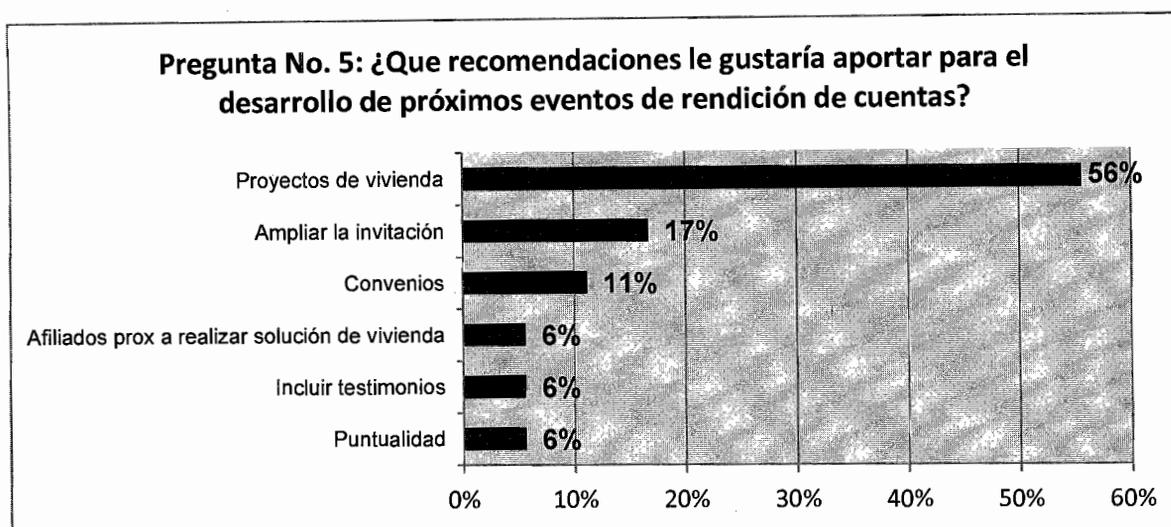
Pregunta No. 4	
Planeación Estratégica	5
Gestión Financiera	5
Modelos de Atención	6
Proyectos en ejecución	5
Proyectos de vivienda	24
Otros? Cuáles?	5



### Pregunta No. 5

¿Qué recomendaciones le gustaría aportar para el desarrollo de próximos eventos de rendición de cuentas?

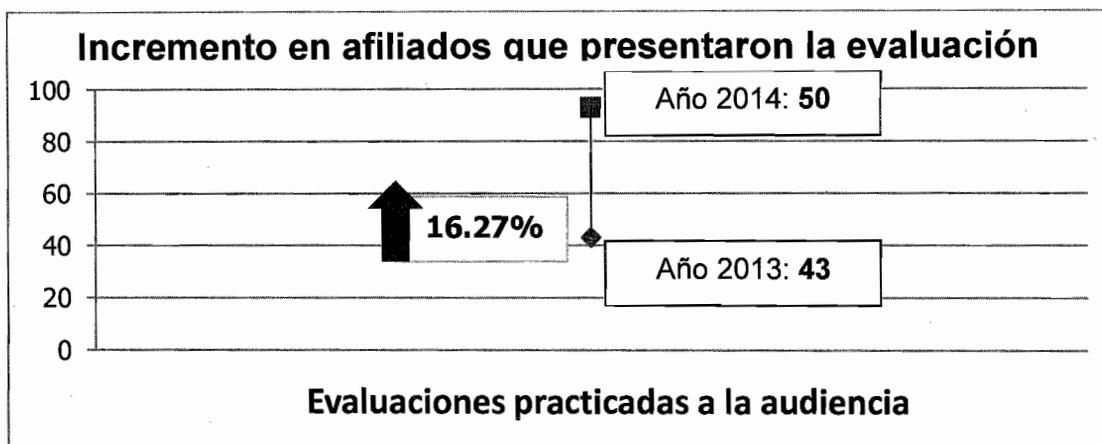
Pregunta No. 5	
Convenios	2
Proyectos de vivienda	10
Ampliar la invitación	3
Puntualidad	1
Incluir testimonios	1
Afiliados prox a realizar solución de vivienda	1



### 4.3 ANALISIS DE DATOS FRENTE A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2012

Total de asistentes que practicaron la evaluación a la audiencia pública de rendición de cuentas:

Del total de afiliados que diligenciaron la encuesta se observa un incremento del 16.27 frente al evento del año anterior.



Se puede observar de acuerdo a la gráfica que aumentó la percepción de excelencia en la organización logística del evento disminuyendo de esta manera percepciones buenas y regulares en promedio el 66%.

## 5. CONCLUSIONES

En cumplimiento a lo dispuesto en la ley 489 de 1998 artículo 33, donde se establecieron las audiencias públicas de rendición de cuentas, se define el proceso de rendición de cuentas como la experiencia donde las Entidades públicas deben responder a la ciudadanía por sus exigencias, el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delgado, este es un proceso de permanente comunicación siendo una nueva forma de interacción entre la administración pública y la comunidad.

- La rendición de cuentas se llevó a cabo según lo programado y contó con 111 asistentes
- Se presentaron logros relevantes de la Entidad de la vigencia 2013
- Se llevó a cabo la transmisión vis streaming, lo cual permitía ser seguida a través de la página web [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co)
- Se brindó el espacio para retroalimentación con los asistentes, recibiendo 4 preguntas escritas que fueron atendidas a través de correos electrónicos.
- De conformidad con la Rendición de Cuentas llevada a cabo en la vigencia anterior, se pudo evidenciar que con respecto a la iniciativa requerida por los afiliados, sobre ampliar la posibilidad de acceder al MASVI con vivienda usada, fue tomada en cuenta y se presentó el avance en su ejecución.

**GENERAL (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA**  
Gerente General

Anexo No. 1: Formulación de preguntas realizadas por los afiliados  
Anexo No. 2: Respuestas entregadas por CAPROVIMPO a los afiliados  
Anexo No. 3: Plegable Audiencia Pública Rendición de Cuentas – vigencia 2013



Portal web. [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co) Correo electrónico. [contactenos@caprovimpo.gov.co](mailto:contactenos@caprovimpo.gov.co)

**Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"**

