



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIG" DE CENTRAL DE INVERSIONES S.A.  
DE ENERO A AGOSTO DE 2017



PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigencia Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL			TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR													
						Superior	Inferior			ene-17		feb-17		mar-17		abr-17		may-17		jun-17		jul-17	
										100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/01/2011	Trimestral	90%	100%	90%	Positiva	100%														
	Acciones para Tratamiento de Riesgos	Eficacia	01/04/2014	Semestral	85%	100%	70%	Positiva															
	Incremento de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficiencia	01/04/2014	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	86.6%														
	Gestión de vulnerabilidades Técnicas	Eficacia	01/04/2014	Semestral	90%	100%	80%	Positiva															
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Medición de Ambiente Laboral	Efectividad	01/01/2012	Anual	85%	100%	70%	Positiva															
	Índice de cobertura de Capacitación	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	80%	80%	70%	Positiva	74%														
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	01/01/2012	Anual	40%	50%	30%	Positiva															
	Índice de Liderazgo en nivel desarrollado	Eficacia	01/01/2015	Anual	80%	100%	70%	Positiva															
	Índice de Rotación	Efectividad	01/01/2015	Anual	10%	15%	5%	Positiva															
	Ausentismo laboral	Eficiencia	01/01/2011	Trimestral	1%	2%	0%	Negativa	1.42%	1.60%	2%	1.11%	0.73%	0.52%	0.76%	0.27%	0.27%	0.27%	0.27%				
	Índice General de Asistencia	Eficiencia	01/01/2011	Trimestral	4%	7%	1%	Negativa	2.25%	2.25%	3.70%	2.20%	4.00%	3.15%	3.70%	3.45%	3.45%	3.45%					
	Índice de Inocuidad	Eficiencia	01/01/2011	Trimestral	20%	30%	10%	Negativa	25.25%	28.11%	49.91%	6.55%	13.84%	2.91%	12.31%	6.48%							
	Planes de Trabajo con condiciones ergonomías	Eficiencia	01/01/2015	Trimestral	90%	90%	85%	Positiva	99.53%														
	Cumplimiento cronograma de inspecciones DS y Sucursal Bogotá	Eficiencia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Cumplimiento cronograma de inspecciones Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Cumplimiento cronograma de inspecciones Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Cumplimiento cronograma de inspecciones Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Cumplimiento cronograma SGGT	Eficiencia	01/01/2016	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%														
Índice de áreas a intervenir	Eficiencia	01/01/2016	Anual	80%	50%	30%	Negativa																
Índice de áreas corrigidas	Eficiencia	01/01/2016	Anual	80%	100%	60%	Positiva																
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Adaptación de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	98%														
	Visitas Entidades Públicas	Eficiencia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	30%	10%	Positiva	15%														
	Ofertas Aceptadas por Entidades Públicas	Eficiencia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	30%	10%	Positiva	47%														
GESTIÓN INTEGRAL DE ACTIVOS	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/01/2012	Trimestral	80%	100%	80%	Positiva	95%	92%	92%	92%	90%	92%	96%	96%	94%						
	Optimización de Costos	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Negativa	3%	9%	29%	45%	52%	53%	59%	63%							
	Recavado de Arrendamientos	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	80%	100%	70%	Positiva	95%	94%	94%	97%	97%	97%	97%	104%							
	Gestión Comercial	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	60%	80%	50%	Positiva	100%	99%	93%	96%	100%	93%	101%	104%							
	Cumplimiento de metas de recavado	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	100%														
	Cumplimiento Número de Acuerdo de Pago	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	70%														
GESTIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO	Atenuación de los costos Barreras de Entrada	Eficiencia	01/01/2017	Trimestral	10 millones a 10 millones	15 millones a 11 millones	11 millones a 8 millones	Positiva															
	Respuesta Típicos	Efectividad	01/01/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	3	4	2	Negativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	4	5	3	Negativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	97%					
	Conceptos generados para asuntos inmobiliarios	Eficiencia	01/01/2013	Trimestral	90%	100%	90%	Positiva	100%														
	Emisión de conceptos jurídicos de valoración	Eficiencia	01/01/2013	Trimestral	4 DH	5 DH	2 DH	Positiva	2														
GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS	Gestión de Saneamiento de inmuebles	Eficiencia	01/01/2015	Trimestral	3%	4%	3%	Positiva	3.30%														
	Recavado Prestación de Servicios	Eficiencia	01/04/2016	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	70%														
	Generación de informes de gestión y rendición de cuentas	Eficiencia	01/07/2016	Trimestral	100%	90%	80%	Positiva	100%														
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Estructuración fichas de servicios	Eficiencia	01/07/2017	Trimestral	25.00	30.00	20.00	Negativa															
	Índice de PQR atendidas	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	98%	92%	95%	94%	94%	97%	94%	90%							
	Índice de PQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	98%	100%	90%	Positiva	98%	96%	97%	99%	99%	98%	100%	100%							
	Índice de trámites atendidos	Eficiencia	01/01/2017	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Índice de trámites atendidos dentro de términos	Eficiencia	01/01/2017	Trimestral	98%	100%	90%	Positiva															
	Índice de trámites de Cancelación de Garantías atendidas	Eficiencia	01/07/2017	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Índice de trámites de Cancelación de Garantías atendidos dentro de términos	Eficiencia	01/07/2017	Bimestral	98%	100%	90%	Positiva															
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	01/01/2011	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva															
	Índice de Reclamos	Eficiencia	01/02/2011	Trimestral	3.5%	6%	1%	Negativa	0.2%	0.70%	0.30%	0.50%	0.50%	0.90%	0.20%	0.20%							
	COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de publicidad implementadas	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	90%	100%	90%	Positiva	100%													
Entrega de Estados Financieros Mensuales		Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	7	7	8	9	7	5	7	7	7						
FINANCIERO Y CONTABLE	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	13	14	14	13	15	14	13	12							
	Control en la Legitimación de los soportes de los cheques de Generacia Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2013	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Control en la Legitimación de los soportes de los cheques de Generacia Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2013	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Control en la Legitimación de los soportes de los cheques de Generacia Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2013	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Control de pagos efectuados con intermas de mora Sucursal Barranquilla	Efectividad	01/01/2013	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	90%	92%	90%	87%	82%	100%	88%	81%							
	Control de pagos efectuados con intermas de mora Sucursal Cali	Efectividad	01/01/2013	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
ADMINISTRATIVO Y SUBSISTEMAS	Retorno en el gasto del consumo de papelería, elementos de aseo y cafetería.	Eficiencia	01/01/2014	Trimestral	10%	20%	0%	Positiva	0%	8%	15%	40%	10%	17%	35%								
	Tiempos de validación y modificación de contratos de Fomento	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.2%														
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Tiempos de elaboración y consolidación de los términos de referencia (concursos)	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	4 DH	4 DH	4 DH	Negativa	3														
	Soportes validados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	90%	95%	80%	Positiva	84.46%	82.53%	91.07%	88%	254.77%	89.47%	100%	104.94%							
MEJORAMIENTO CONTINUO	Cumplimiento de solicitudes de informes	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	94%	100%	94%	94%	92%	100%							
	Disponibilidad de servicios	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	98%	95.5%	96.5%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	119 kWh/Persona	139 kWh/Persona	99 kWh/Persona	Negativa	120.81	123.89	127.62	109.89	122.79	113.03	119.23	111.84							
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	1180 L / persona	1180 L / Persona	1180 L / Persona	Negativa	1588.85		1452.45		1380.76		1298.6								
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	560 L / Persona	710 L / Persona	610 L / Persona	Negativa	607.14	710.77	760	630.43	707.32	794.83	717.95	750							
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	258.00	366.00	138.00	Positiva	212.96														
AUDITORIA INTERNA	Índice de Generación de Resmas Sólidos Inorgánicos	Eficiencia	01/01/2016	Trimestral	210 Kg	251 Kg	140 Kg	Negativa	183.47														
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	96.97%														
	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Acciones prestadas	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva															
AUDITORIA INTERNA	Oportunidad en la presentación de informes de Ley y cargo de la oficina de Auditoría Interna	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva															