

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
ENERO A ABRIL DE 2014**

| PROCESO                           | INDICADOR   | TIPO        | Vigente Desde | Vigente Hasta | Frecuencia | Meta                       | LÍMITES DE CONTROL         |                           | TENDENCIA | RESULTADOS INDICADORES |        |         |         |
|-----------------------------------|---|-------------|---------------|---------------|------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------|------------------------|--------|---------|---------|
|                                   |   |             |               |               |            |                            | Superior                   | Inferior                  |           | ene-14                 | feb-14 | mar-14  | abr-14  |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO      | Programa Estratégico  | Eficacia    | 01/07/2011    |               | Trimestral | 95%                        | 100%                       | 90%                       | Positiva  | 100%                   |        |         |         |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO        | Medición de Ambiente Laboral  | Efectividad | 01/01/2012    |               | Anual      | 85%                        | 100%                       | 70%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
|                                   | Oportunidad del pago de la Seguridad Social   | Eficacia    | 01/10/2012    |               | Mensual    | 99%                        | 100%                       | 98%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
|                                   | Oportunidad del pago de Compensación  | Eficacia    | 01/10/2012    |               | Mensual    | 99%                        | 100%                       | 98%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
|                                   | Índice de cubrimiento de Capacitación   | Eficiencia  | 01/10/2012    |               | Trimestral | 80%                        | 90%                        | 70%                       | Positiva  | Pendiente Reporte      |        |         |         |
|                                   | Cubrimiento programas preventivos de salud  | Eficiencia  | 01/10/2012    |               | Anual      | 60%                        | 70%                        | 50%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
|                                   | Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas  | Efectividad | 01/10/2012    |               | Anual      | 30%                        | 40%                        | 25%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
|                                   | Rtención del Talento Humano   | Efectividad | 01/10/2012    |               | Anual      | 30%                        | 40%                        | 20%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
| SOLUCIONES PARA EL ESTADO         | Consecución de Bases para Valoración de Activos   | Eficacia    | 01/04/2012    |               | Trimestral | ≥ 4%                       | 5%                         | 3%                        | Positiva  | 8.3%                   |        |         |         |
|                                   | Negocios Presentados a Comité   | Eficiencia  | 01/04/2012    |               | Trimestral | 150%                       | 200%                       | 100%                      | Positiva  | 475%                   |        |         |         |
|                                   | Adquisición de Activos  | Efectividad | 01/04/2012    |               | Trimestral | 97.5%                      | 100%                       | 95%                       | Positiva  | 142%                   |        |         |         |
| GESTIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES      | Disponibilidad administrativa del inmueble  | Efectividad | 01/05/2012    |               | Mensual    | 90%                        | 100%                       | 80%                       | Positiva  | 95%                    | 94%    | 95%     | 90%     |
|                                   | Optimización de Costos  | Eficiencia  | 01/05/2012    |               | Mensual    | 90%                        | 100%                       | 80%                       | Negativa  | 37%                    | 67%    | 25%     | 73%     |
|                                   | Recaudo de Arrendamientos   | Eficacia    | 01/05/2012    |               | Mensual    | 85%                        | 100%                       | 70%                       | Positiva  | 90%                    | 91%    | 83%     | 94%     |
| ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS CARTERA | Identificación de pagos por valor - cartera   | Eficacia    | 01/01/2011    |               | Mensual    | ≥ 98%                      | 98%                        | 98%                       | Positiva  | 99.42%                 | 99.48% | 99.93%  | 99.68%  |
|                                   | Identificación de pagos por cantidad -cartera   | Eficacia    | 01/01/2011    |               | Mensual    | ≥ 98%                      | 98%                        | 98%                       | Positiva  | 99.29%                 | 99.42% | 99.64%  | 99.49%  |
|                                   | Identificación de pagos por valor - inmuebles   | Eficacia    | 01/09/2010    |               | Mensual    | ≥ 85%                      | 85%                        | 80%                       | Positiva  | 100.80%                | 97.70% | 103.30% | 103.30% |
|                                   | Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles  | Eficacia    | 01/09/2010    |               | Mensual    | ≥ 85%                      | 85%                        | 80%                       | Positiva  | 101%                   | 97.80% | 98.80%  | 98.80%  |
|                                   | Índice de recepción y calificación de cartera   | Efectividad | 01/03/2011    |               | Mensual    | 85%                        | 90%                        | 80%                       | Positiva  | 96%                    | 98%    | 95%     | 100%    |
| JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA        | Remates   | Eficacia    | 01/04/2012    |               | Trimestral | 90%                        | 100%                       | 80%                       | Positiva  | 100%                   |        |         |         |
|                                   | Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA   | Eficiencia  | 01/04/2012    |               | Trimestral | 120 millones o 10 oficinas | 125 millones o 11 oficinas | 115 millones o 9 oficinas | Positiva  | Pendiente Reporte      |        |         |         |
|                                   | Respuesta Tutelas   | Efectividad | 01/04/2012    |               | Mensual    | 90%                        | 100%                       | 80%                       | Positiva  | 100%                   | 100%   | 100%    | 100%    |
|                                   | Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos                  | Eficiencia  | 01/07/2013    |               | Mensual    | 3                          | 4                          | 2                         | Negativa  | 100%                   | 100%   | 100%    | 100%    |
|                                   | Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos                                       | Eficiencia  | 01/07/2013    |               | Mensual    | 4                          | 5                          | 3                         | Negativa  | 100%                   | 100%   | 100%    | 100%    |
| GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA     | Conceptos gestinados para asuntos inmobiliarios.  | Eficacia    | 01/07/2013    |               | Trimestral | 95%                        | 100%                       | 90%                       | Positiva  | 100%                   |        |         |         |
|                                   | Emisión de conceptos Jurídicos de valoración  | Eficiencia  | 01/08/2013    |               | Trimestral | 4 DH                       | 5 DH                       | 2 DH                      | Positiva  | 2.29%                  |        |         |         |
| COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES     | Esfuerzo Comercial  | Efectividad | 01/03/2012    |               | Mensual    | 100%                       | 120%                       | 80%                       | Positiva  | 152%                   | 223%   | 348%    | 673%    |
|                                   | Gestión Comercial   | Eficiencia  | 01/03/2012    |               | Mensual    | 65%                        | 80%                        | 50%                       | Positiva  | 78%                    | 75%    | 81%     | 99%     |
| NORMALIZACIÓN DE CARTERA          | Cumplimiento de metas de recaudo  | Eficacia    | 01/01/2012    |               | Trimestral | 85%                        | 100%                       | 70%                       | Positiva  | 95%                    |        |         |         |
|                                   | Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago   | Eficiencia  | 01/07/2012    |               | Trimestral | 85%                        | 100%                       | 70%                       | Positiva  | 70.30%                 |        |         |         |
| SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO      | Índice de SQR atendidas   | Eficacia    | 01/02/2012    |               | Mensual    | 95%                        | 100%                       | 90%                       | Positiva  | 82%                    | 98%    | 96%     | 98%     |
|                                   | Índice de SQR atendidas dentro del término  | Eficiencia  | 01/02/2012    |               | Mensual    | 98%                        | 100%                       | 96%                       | Positiva  | 93%                    | 97%    | 95%     | 98%     |
|                                   | Satisfacción del Cliente  | Efectividad | 01/01/2013    |               | Bimestral  | 95%                        | 100%                       | 90%                       | Positiva  | 92%                    |        | 91%     |         |
|                                   | Índice de Reclamos  | Eficacia    | 01/02/2013    |               | Mensual    | 3.5%                       | 6%                         | 1%                        | Negativa  | 1%                     | 2%     | 3%      | 2%      |
| COMUNICACIONES CORPORATIVAS       | Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas   | Eficacia    | 01/06/2012    |               | Trimestral | 90%                        | 100%                       | 80%                       | Positiva  | 100%                   |        |         |         |
|                                   | Posicionamiento en el Mercado.  | Efectividad | 01/07/2012    |               | Anual      | 80%                        | 90%                        | 70%                       | Positiva  |                        |        |         |         |
| GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE     | Entrega de Estados Financieros Mensuales  | Eficacia    | 01/03/2012    |               | Mensual    | 8 DH                       | 10 DH                      | 4 DH                      | Negativa  | 7                      | 6      | 6       | 7       |
|                                   | Informe de Ejecución presupuestal   | Eficiencia  | 01/03/2012    |               | Mensual    | 12 DH                      | 15 DH                      | 7 DH                      | Negativa  | 15                     | 15     | 14      | 15      |
|                                   | Control en la Legalización de los soportes de los cheques de Gerencia Sucursal Barranquilla | Eficiencia  | 01/09/2013    |               | Mensual    | 80%                        | 90%                        | 70%                       | Positiva  | 100%                   | 100%   | 100%    | 100%    |
|                                   | Control en la Legalización de los soportes de los cheques de Gerencia Sucursal Cali         | Eficiencia  | 01/09/2013    |               | Mensual    | 80%                        | 90%                        | 70%                       | Positiva  | 100%                   | 100%   | 100%    | 100%    |
|                                   | Control en la Legalización de los soportes de los cheques de Gerencia Sucursal Medellín     | Eficiencia  | 01/09/2013    |               | Mensual    | 80%                        | 90%                        | 70%                       | Positiva  | 100%                   | 100%   | 100%    | 100%    |
|                                   | Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Barranquilla                     | Efectividad | 01/09/2013    |               | Mensual    | 90%                        | 100%                       | 80%                       | Positiva  | 87%                    | 84%    | 91%     | 90%     |

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
ENERO A ABRIL DE 2014**

| PROCESO                                | INDICADOR   | TIPO        | Vigente Desde | Vigente Hasta | Frecuencia | Meta             | LÍMITES DE CONTROL |                  | TENDENCIA | RESULTADOS INDICADORES |         |              |         |
|--|---|-------------|---------------|---------------|------------|------------------|--------------------|------------------|-----------|------------------------|---------|--------------|---------|
|  |   |             |               |               |            |                  | Superior           | Inferior         |           | ene-14                 | feb-14  | mar-14       | abr-14  |
|  | Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Cali                 | Efectividad | 01/09/2013    |               | Mensual    | 90%              | 100%               | 80%              | Positiva  | 100%                   | 100%    | 100%         | 100%    |
|  | Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Medellin             | Efectividad | 01/09/2013    |               | Mensual    | 90%              | 100%               | 80%              | Positiva  | 95%                    | 99%     | 100%         | 100%    |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS   | Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios             | Eficiencia  | 01/04/2010    |               | mensual    | ≥80%             | 100%               | 60%              | Positiva  | 100%                   |         |              |         |
|  | Evaluación de Proveedores Críticos  | Eficacia    | 01/03/2011    |               | Semestral  | 80%              | 100%               | 60%              | Positiva  |                        |         |              |         |
| GESTIÓN LEGAL                          | Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento            | Eficiencia  | 01/05/2012    |               | Bimestral  | 3 DH             | 4 DH               | 2 DH             | Negativa  | 1.52                   |         | 4            |         |
|  | Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos) | Eficiencia  | 01/05/2012    |               | Bimestral  | 5 DH             | 6 DH               | 4 DH             | Negativa  | 2                      |         | 3            |         |
| GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Soportes solucionados en el tiempo  | Eficiencia  | 01/04/2012    |               | Mensual    | 90%              | 95%                | 85%              | Positiva  | 77.09%                 | 84.80%  |              |         |
|  | Cumplimiento de solicitudes de informes.  | Eficacia    | 01/04/2012    |               | Mensual    | 95%              | 98%                | 92%              | Positiva  | 100%                   | 100%    |              |         |
|  | Disponibilidad de servicios.  | Efectividad | 01/04/2012    |               | Mensual    | 98%              | 99.5%              | 96.5%            | Positiva  | 99.85%                 | 99.90%  |              |         |
|  | Índice de uso eficaz de los recursos en el desarrollo                           | Eficacia    | 01/07/2013    |               | Trimestral | 90%              | 100%               | 80%              | Positiva  |                        |         |              |         |
|  | Índice de uso eficiente de los recursos en el desarrollo                        | Eficiencia  | 01/07/2013    |               | Trimestral | 10%              | 20%                | 0%               | Negativa  |                        |         |              |         |
| GESTIÓN DEL SIG                        | Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente DG                           | Eficacia    | 01/06/2013    |               | Mensual    | 90%              | 100%               | 80%              |           | 71.30%                 | 66.67%  | 67.59%       | 73.15%  |
|  | Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente Sucursal                     | Eficacia    | 01/06/2013    |               | Mensual    | 90%              | 100%               | 80%              |           | 72.00%                 | 64.00%  | 83%          | 89%     |
|  | Nivel de Consumo de energía eléctrica   | Eficiencia  | 01/03/2012    |               | Mensual    | 135 KWh/Persona  | 150 KWh/Persona    | 120 KWh/Persona  | Negativa  | 106.24                 | 122.23  | 105.5        | 99.80%  |
|  | Nivel de Consumo de Agua Dirección General                                      | Eficiencia  | 01/01/2012    |               | Bimestral  | 1700 L / persona | 1900 L / Persona   | 1500 L / Persona | Negativa  | 660.1                  |         | Por reportar |         |
|  | Nivel de Consumo de Agua Sucursales   | Eficiencia  | 01/03/2012    |               | Mensual    | 600 L / Persona  | 750 L/Persona      | 450 L/Persona    | Negativa  | 333.3                  | 341.46% | 359.90%      | 410.26% |
|  | Nivel de Consumo de resmas de papel   | Eficiencia  | 01/03/2012    |               | Trimestral | 2%               | 3%                 | 1%               | Positiva  | 13.55                  |         |              |         |
|  | Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.      | Eficiencia  | 01/01/2012    |               | Trimestral | 85.00%           | 90%                | 80%              | Positiva  | 88.42%                 |         |              |         |
|  | Ausentismo Laboral  | Eficiencia  | 01/01/2013    |               | Mensual    | 1%               | 2%                 | 0%               | Negativa  | 0.40%                  | 0.90%   | 0.50%        | 0.80%   |
|  | Índice General de Ausentistas   | Eficacia    | 01/01/2013    |               | Mensual    | 4%               | 7%                 | 1%               | Negativa  | 4.30%                  | 5.45%   | 2.20%        | 3.66%   |
| Índice de lesión incapacitante         | Eficacia  | 01/01/2013  |               | Mensual       | 20%        | 30%              | 10%                | Negativa         | 4.33%     | 13.69%                 | 3.01%   | 8.49%        |         |
| AUDITORÍA INTERNA                      | Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas            | Eficacia    | 01/01/2012    |               | Semestral  | 90%              | 100%               | 80%              | Positiva  |                        |         |              |         |
|  | Oportunidad en la presentación de resultados                                    | Eficiencia  | 01/01/2012    |               | Semestral  | 90%              | 100%               | 80%              | Positiva  |                        |         |              |         |