

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES								
						Superior	Inferior		ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%				95%				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Medición de Ambiente Laboral	Efectividad	01/01/2012	Anual	85%	100%	70%	Positiva									
	Oportunidad del Reporte para el pago de la Seguridad Social	Eficacia	01/10/2012	Mensual	99	100	98	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte		
	Oportunidad del Reporte para el pago de Compensación	Eficacia	01/10/2012	Mensual	99%	100%	98%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte		
	Índice de cubrimiento de Capacitación	Eficiencia	01/10/2012	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	88.59%				95.61%				
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	01/10/2012	Semestral	60%	70%	50%	Positiva	99.24%								
	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%				5.1%				
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	150%	200%	100%	Positiva	475%				325%				
	Adquisición de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	142%				88.00%				
GESTIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	95%	94%	95%	90%	92%	94%	95%	Pendiente Reporte	
	Optimización de Costos	Eficiencia	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	37%	67%	25%	73%	75%	76%	83%		
	Recaudo de Arrendamientos	Eficacia	01/05/2012	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	90%	91%	83%	94%	86%	91%	91%		
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%	99.79%	98.54%	99.76%	99.85%	
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	Eficacia	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.29%	99.42%	99.64%	99.49%	99.31%	98.24%	99.10%	99.36%	
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	100.80%	97.70%	103.30%	103.30%	100%	100%	100%	100%	
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	101%	97.80%	98.80%	98.80%	100%	100%	98.60%	100%	
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	01/03/2011	Mensual	85%	90%	80%	Positiva	96%	98%	95%	100%	Pendiente Reporte				
JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA	Remates	Eficacia	01/04/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%				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	129,100,000.00				247,100,000.00				
	Respuesta Tutelas	Efectividad	01/04/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte	
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	01/07/2013	Mensual	3	4	2	Negativa	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%		
GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA	Conceptos gestinados para asuntos inmobiliarios.	Eficacia	01/07/2013	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%				100%				
	Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	01/08/2013	Trimestral	4 DH	5 DH	2 DH	Positiva	2.29%				2.86%				
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	01/03/2012	Mensual	100%	120%	80%	Positiva	152%	223%	348%	673%	164%	346%	46.2%	Pendiente Reporte	
	Gestión Comercial	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	78%	75%	81%	99%	90%	100%	99%		
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	01/01/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	95%				111%				
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	01/07/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	70.30%				89%				
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Índice de SQR atendidas	Eficacia	01/02/2012	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	82%	98%	96%	98%	97%	89%	99%	100%	
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/02/2012	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	93%	97%	95%	98%	98%	98%	98%	98%	
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	01/01/2013	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva	92%		91%		90%		Pendiente Reporte		
	Índice de Reclamos	Eficacia	01/02/2013	Mensual	3.5%	6%	1%	Negativa	1%	2%	3%	2%	3%	4%	5%	4%	
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	01/06/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%				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	5	7	5	6	
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	14	15	15	15	15	Pendiente Reporte	
	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%	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%	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%	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%	91%	92%	93%	93%	
	Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Cali	Efectividad	01/09/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Medellín	Efectividad	01/09/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	95%	99%	100%	100%	100%	100%	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%	Pendiente Reporte							
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		3.66		Pendiente Reporte		
	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		5.33		Pendiente Reporte		
	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	77.09%	84.80%	58.00%	75.00%	67.00%	Pendiente Reporte			
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	01/04/2012	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte			

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES							
						Superior	Inferior		ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	01/04/2012	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	99.85%	99.90%	99.64%	99.95%	98.81%			
	Índice de uso eficaz de los recursos en el desarrollo	Eficacia	01/07/2013	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	91.66%		Pendiente Reporte					
	Índice de uso eficiente de los recursos en el desarrollo	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	10%	20%	0%	Negativa	2.34%		Pendiente Reporte					
	Acciones para Tratamiento de Riesgos	Eficacia	01/06/2014	Semestral	85%	100%	70%	Positiva	N/A		Pendiente Reporte					
	Porcentaje de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficiencia	01/06/2014	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	N/A		Pendiente Reporte					
	Gestión de vulnerabilidades Técnicas	Eficacia	01/06/2014	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	N/A		Pendiente Reporte					
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%	49.07%	62.04%	52.78%	60.19%
	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente Sucursal	Eficacia	01/06/2013	Mensual	90%	100%	80%		72.00%	64.00%	83%	89%	83%	86%	89%	Pendiente Reporte
	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%	161.51%	127.50%	118.50%	Pendiente Reporte
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	1700 L / persona	1900 L / Persona	1500 L / Persona	Negativa	660.1		1107.4		1248.1		Pendiente Reporte	
	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%	384.62%	388.69%	300.00%	Pendiente Reporte
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	01/03/2012	Trimestral	2%	3%	1%	Positiva	13.55		-17.99		Pendiente Reporte			
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	88.42		88.93		Pendiente Reporte			
	Ausentismo Laboral	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	1%	2%	0%	Negativa	0.40%	0.90%	0.50%	0.80%	0.90%	1%	1.20%	0.70%
	Índice General de Ausentistas	Eficacia	01/01/2013	Mensual	4%	7%	1%	Negativa	4.30%	5.45%	2.20%	3.66%	2.65%	4.18%	4.89%	3.75%
Índice de lesión incapacitante	Eficacia	01/01/2013	Mensual	20%	30%	10%	Negativa	4.33%	13.69%	3.01%	8.49%	6.48%	11.71%	16.85%	7.61%	
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%							
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%							

DH: Días Hábiles
Ver 03 26/06/13

NA: No Aplica