DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIG" DE CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
DE ENERO A DICIEMBRE 2016

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR											
						Superior	Inferior		ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%			96%		
	Acciones para Tratamiento de Riesgos	Eficacia	01/06/2014	Semestral	85%	100%	70%	Positiva	89%						89%					
	Porcentaje de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficiencia	01/06/2014	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	56%			56.67%			86%			72%		
	Gestión de vulnerabilidades Técnicas	Eficacia	01/06/2014	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						100%					
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Medición de Ambiente Laboral	Efectividad	01/01/2012	Anual	85%	100%	70%	Positiva	77.20%											
	Indice de cubrimiento de Capacitación	Eficiencia	01/10/2012	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	70.00%			71.00%								
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	01/10/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	90.63%											
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	01/10/2012	Anual	40%	50%	30%	Positiva												
	Nivel de participación del modelo EFR	Eficacia	01/01/2015	Trimestral	80%	100%	75%	Positiva	86.64%			100%			100%			100%		
	Indice de Rotación	Efectividad	01/01/2015	Anual	10%	15%	5%	Positiva												
	Ausentismo Laboral	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	1%	2%	0%	Negativa	2.07%	1.86%	1.12%	0.62%	1.43%	0.45%	1.34%	0.78%	0.43%	1.28%	1.61%	0.97%
	Indice General de Ausentistas	Eficacia	01/01/2013	Mensual	4%	7%	1%	Negativa	7.47%	6%	4.12%	6.28%	9.79%	1.54%	5%	7.39%	3.94%	6.40%	6.64%	6.02%
	Indice de lesión incapacitante	Eficacia	01/01/2013	Mensual	20%	30%	10%	Negativa	44.02%	32.12%	13.18%	10.61%	39.77%	2.04%	19.05%	16.45%	4.76%	23.22%	30.34%	16.55%
	Puestos de Trabajo con condiciones ergonomicas	Eficacia	01/01/2015	Trimestral	90%	95%	85%	Positiva	98.28%			98.34%								
	Cumplimiento cronograma de inspecciones DG y Sucursal Bogotá	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma de inspecciones Sucursal Barranquilla	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma de inspecciones Sucursal Cali	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma de inspecciones Sucursal Medellín	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma SGSST	Eficacia	01/01/2016	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	94.44%			96.77%								
	Índice de áreas a intervenir	Eficacia	01/01/2016	Anual	30%	50%	10%	Negativa												
	Indice de áreas corregidas	Eficacia	01/01/2016	Anual	80%	100%	60%	Positiva												
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Adquisición de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	114%			73%			37%			153%		
	Visitas Entidades Publicas	Eficacia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	30%	10%	Positiva	N/A			20%			16%			25%		
	Ofertas Aceptadas por Entidades Publicas	Eficiencia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	30%	10%	Positiva	N/A			11%			9%			34%		
GESTIÓN INTEGRAL DE ACTIVOS	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	97%	95%	95%	96%	97%	96%	96%	94%	96%	96%	95%	94%
	Optimización de Costos	Eficiencia	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	3%	7%	21%	37%	43%	49%	55%	60%	58%	63%	84%	90%
	Recaudo de Arrendamientos	Eficacia	01/05/2012	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	92%	91%	90%	85%	85%	87%	89%	89%	87%	91%	97%	94%
	Gestión Comercial	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	101%	98%	105%	102%	100%	94%	101%	94%				
	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	01/01/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	120.00%			105%								
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	01/07/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	82.20%			84.40%								
GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS	Recaudo Prestación de Servicios	Eficacia	01/04/2016	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N/A			95%			85%			97%		
	Generación de informes de gestión y rendición de cuentas	Eficiencia	01/07/2016	Trimestral	100%	90%	80%	Positiva	N/A						100%			100%		
	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	120 millones o 10 oficios	125 millones o 11 oficios	115 millones o 9 oficios	Positiva	0			187,200,000,000			375,400,000,000			197,400,000,000		
GESTIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO	Respuesta Tutelas	Efectividad	01/04/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%
	Conceptos gestionados para asuntos inmobiliarios.	Eficacia	01/07/2013	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%		
	Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	01/08/2013	Trimestral	4 DH	5 DH	2 DH	Positiva	2			1.66			1.83			1		
	Gestión de Saneamiento de inmuebles	Eficacia	01/10/2015	Trimestral	3%	4%	3%	Positiva	5%			4%			3.68%					
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Índice de PQR atendidas	Eficacia	01/02/2012	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	93%	95%	90%	90%	96%	95%	97%	91%	95%	96%	96%	95%
	Índice de PQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/02/2012	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	98%	97%	98%	97%	96%	96%	92%	97%	96%	96%	97%	96%
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	01/01/2013	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva	92%		92%		92%		91%		90%		90%	
	Índice de Reclamos	Eficacia	01/02/2013	Mensual	3.5%	6%	1%	Negativa	2%	2%	3%	5%	3%	4%	3%	3%	3%	3%	0.4%	0.60%
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	01/06/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			100%			100%			100%		
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	01/03/2012	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	6	7	6	7	7	6	6	7	7	8	8	7
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	14	13	13	13	14	13	13	13	10	15	13
	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%	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%	100%	100%	100%	100%
	Control en la Legalización de los soportes de los cheques de Gerencia Sucursal Medellin	Eficiencia	01/09/2013	Mensual	80%	90%	70%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%
	Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Barranquilla	Efectividad	01/09/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	72%	98%	90%	93%	94%	95%	92%	91%	90%	95%	88%	97%
	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%	100%	100%	100%	100%
	Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Medellin	Efectividad	01/09/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Ahorro en el gasto del consumo de papelería, elementos de aseo y cafetería.	Eficiencia	01/10/2014	Mensual	10%	20%	0%	Positiva	4%	41%	-4%	-42%	-17%	-48%	-35%					
LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.94%		3.12%		3.40%		1.95%		3.77%		3.83%	
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	4%		2.5%		0%		3%		2.75%		0%	
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	89.22%	94.16%	90.65%	107.95%	103.83%	100%	95%	100%	99.07%	104.11%	95.16%	105.85%
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	01/04/2012	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	94%	100%	100%	95.20%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	01/04/2012	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	100%	100%	99.48%	100%	100%	100%	100%	99.86%	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento entrega de desarrollos	Eficacia	01/07/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	3%			83%			40%	18.75%				
	Soporte de Aplicativos Institucionales y de Terceros	Eficacia	01/07/2016	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	N/A						84.21%	74.42%				
	Cumplimiento cronogramas de Proyectos TI	Eficacia	01/07/2016	Mensual	80%	100%	60%	Positiva	N/A						94%	97.50%				
	Estabilidad de las iniciativas TI	Eficacia	01/07/2016	Mensual	100%	150%	50%	Negativa	N/A						149.02%	113.16%				
MEJORAMIENTO CONTINUO	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	119 KWh/Persona	139 KWh/Persona	99 KWh/Persona	Negativa	118.63	116.89	127.82	128.57	129.56	122.45	121.25	126.27	137.09	126.53	131.15	
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	1330 L / persona	1530 L / Persona	1130 L / Persona	Negativa	1205.97		1326.16		1420.68		1676.97		1539			
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	560 L / Persona	710 L /Persona	410 L /Persona	Negativa	836.06	745.70	745.1	705.88	686.27	860	764.71	509	689.66	711.86	610.17	660.71
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	01/03/2012	Trimestral	258.00	366.00	138.00	Positiva	314.16			336.5			297.79			387.69		
	Índice de Generación de Residuos Sólidos Inorgánicos	Eficiencia	01/01/2016	Trimestral	35 Kg	40 Kg	30 Kg	Negativa	N/A			378.79								
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	90.41%			93.85%			96.76			97.24		
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%											

Ver 06 01/06/2016
S.I. U-G-02