

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
ENERO A DICIEMBRE DE 2013**

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Vigente Hasta	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL			TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES											
							Superior	Inferior			ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011		Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Medición de Ambiente Laboral	Efectividad	01/01/2012		Annual	85%	100%	70%	Positiva	Pendiente Reporte												
	Oportunidad del pago de la Seguridad Social	Eficacia	01/10/2012		Mensual	99%	100%	98%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte		
	Oportunidad del pago de Compensación	Eficacia	01/04/2012		Mensual	99%	100%	98%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte			
	Índice de cumplimiento de Capacitación	Eficiencia	01/10/2012		Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	96%			93%			90.80%			Pendiente Reporte			
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	01/10/2012		Annual	60%	70%	50%	Positiva	Pendiente Reporte												
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	01/10/2012		Annual	30%	40%	25%	Positiva	Pendiente Reporte												
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Rención del Talento Humano	Efectividad	01/10/2012		Annual	30%	40%	20%	Positiva	Pendiente Reporte												
	Conexión de Bases para Valoración de Activos	Eficacia	01/04/2012		Trimestral	≥ 4%	5%	3%	Positiva	8.42%			6.32%			7.04%			6%			
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	01/04/2012		Trimestral	150%	200%	100%	Positiva	542.86%			485.71%			457.50%			650%			
GESTIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES	Adquisición de Activos	Efectividad	01/04/2012		Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	121.73%			241.69%			100.17%			4%			
	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/05/2012		Mensual	90%	100%	80%	Positiva	95%	99%	96%	97%	96%	97%	97%	95%	93%	91%	91%	92%	
	Optimización de Costos	Eficiencia	01/05/2012		Mensual	90%	100%	80%	Negativa	9%	78%	40%	45%	47%	52%	53%	61%	63%	64%	63%	70%	
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS CARTERA	Recauda de Arrendamientos	Eficiencia	01/05/2012		Mensual	85%	100%	70%	Positiva	84%	45%	92%	79%	93%	67%	58%	88%	88%	88%	90%	90%	
	Identificación de pagos por valor - cartera	Eficacia	01/01/2011		Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.49%	99.43%	99.16%	99.28%	99.26%	98.94%	98.59%	98.98%	99.83%	99.77%	99.98%	99.25%	
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	Eficacia	01/01/2011		Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.17%	99.07%	98.31%	99.13%	99.12%	98.94%	98.53%	99.03%	99.52%	99.45%	99.35%	99.08%	
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	01/09/2010		Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	97.40%	93.50%	102.70%	114.20%	107.40%	104.40%	103.50%	91.70%	111.90%	112.90%	111.90%	91%	
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	01/09/2010		Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	94.10%	93.40%	101.30%	98.40%	105.10%	103.70%	106.90%	105.30%	110.30%	101.90%	110.30%	97.80%	
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	01/01/2011		Mensual	85%	90%	80%	Positiva	52%	86%	89%	86%	52%	90%	52%	52%	89%	96%	87%	90%	
JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA	Remates	Eficacia	01/04/2012		Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	167%			236%			133%			122%			
	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	\$	335.500.000.00	\$	681.500.000.00	\$	369.200.000.00	Pendiente Reporte						
	Reguesta Total	Efectividad	01/04/2012		Mensual	90%	100%	80%	Positiva	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	N/A			100%			100%			100%			
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos	Eficiencia	01/07/2013		Mensual	4	5	3	Negativa	N/A			100%			100%			100%			
GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA	Conceptos generados para asuntos inmobiliarios	Eficacia	01/07/2013		Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	N/A			100%			100%						
	Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	01/08/2013		Trimestral	90%	95%	85%	Positiva	N/A						139%						
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	01/03/2012		Mensual	100%	120%	80%	Positiva	173%	148%	100%	141%	94%	831%	100%	83%	98%	162%	88%	101%	
	Gestión Comercial	Eficiencia	01/03/2012		Mensual	65%	80%	50%	Positiva	67%	67%	75%	85%	96%	98%	79%	83%	64%	96%	86%	81%	
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	01/01/2012		Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	103%			81%			79%			75%			
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	01/07/2012		Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	52%			70.5%			86.10%			101.70%			
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Índice de SQR atendidas	Eficacia	01/02/2012		Mensual	95%	100%	90%	Positiva	97%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	91%	78%	71%	96%	
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/02/2012		Mensual	98%	100%	96%	Positiva	98%	93%	100%	98%	98%	94%	92%	98%	99%	96%	90%	91%	
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	01/01/2013		Bimestral	95%	100%	90%	Positiva	96%			96%			96%			93%			
	Índice de Reclamos	Eficiencia	01/02/2012		Mensual	≤ 3%	6%	1%	Negativa	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de mercado y/o publicidad implementadas	Eficacia	01/06/2012		Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			100%			100%			100%			
	Posicionamiento en el Mercado	Efectividad	01/07/2012		Annual	80%	90%	70%	Positiva	Pendiente Reporte												
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	01/03/2012		Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	8	8	9	6	6	5	7	7	Pendiente Reporte				
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/03/2012		Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	14	15	15	15	15	15	15	15	15		
	Control en la Legalización de los soportes de los cheques de Gerencia	Eficiencia	01/09/2013		Mensual	80%	90%	70%	Positiva	N/A												
	Control de pagos efectuados con intereses de mora	Efectividad	01/09/2013		Mensual	90%	100%	80%	Positiva	N/A												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios	Eficiencia	01/04/2010		Mensual	≥ 80%	100%	60%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	01/05/2012		Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.04	2.04	2.04	2.6	1.9	6.68	3.11						
GESTIÓN LEGAL	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concurso)	Eficiencia	01/05/2012		Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	3.16	0	0	0	2	4	2						
	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012		Mensual	90%	95%	85%	Positiva	100%	93%	96%	94%	94%	97%	98%	98%	Pendiente Reporte				
	Cumplimiento de solicitudes de informes	Eficacia	01/04/2012		Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte					
	Disponibilidad de servicios	Efectividad	01/04/2012		Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	99.90%	99.84%	99.88%	99.86%	99.65%	99.70%	98.70%	99.60%	Pendiente Reporte				
	Índice de uso eficaz de los recursos en el desarrollo	Eficiencia	01/07/2013		Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N/A			100%			92.90%						
GESTIÓN DEL SIG	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente	Eficacia	01/06/2013		Mensual	90%	100%	80%	Negativa	N/A			54.63%			65.74%			68.52%			
	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente Sucursal	Eficacia	01/06/2013		Mensual	90%	100%	80%	Negativa	N/A			56%			69%			64.00%			
	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	01/01/2012		Mensual	135 KWh/Persona	150 KWh/Persona	120 KWh/Persona	Negativa	112.58	121.53	114.34	115.51	118.43	107.5	126.85	123.56	120.27	118.27	111.07	113.3	
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012		Bimestral	1700 L / persona	1900 L / Persona	1500 L / Persona	Negativa	1129.03		1179.06		923.47		3420		995		985.1		
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	01/03/2012		Mensual	600 L / Persona	750 L / Persona	450 L / Persona	Negativa	354.84	656.25	441.18	352.94	371.43	371.43	441.18	441.18	529.41	400	282.6	400	
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	01/03/2012		Trimestral	2%	3%	1%	Positiva	21.48			3.83			-18.47						
	Acciones Conectivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente	Eficiencia	01/01/2013		Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	89.28%			86.74%			88.79%			89.5			
	Asistencia Laboral	Eficiencia	01/01/2013		Mensual	1%	2%	0%	Negativa	1.1%	1.7%	1.6%	1.4%	1.4%	0.6%	0.6%	0.2%	0.90%	0.50%	0.80%	1.40%	
	Índice General de Asustados	Eficiencia	01/01/2013		Mensual	4%	7%	1%	Negativa	5.11%	7.59%	4.62%	6.72%	6.83%	4.03%	5.74%	1.59%	3.24%	2.87%	4.05%	8.76%	
	Índice de lesión incapacitante	Eficiencia	01/01/2013		Mensual	20%	30%	10%	Negativa	16.56%	35.88%	21.57%	26.41%	26.55%	6.72%	10.32%	0.82%	8.54%	3.80%	9.31%	33.82%	
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Reservas prestadas	Eficacia	01/01/2012		Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			Pendiente Reporte									
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	01/01/2012		Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			Pendiente Reporte									