

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ENERO A JULIO 2012**

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES						
					Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS CARTERA	Identificación de pagos por valor - cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	98.08%	99.22%	99.31%	99.46%	99.59%	99.61%	99.71%
	Identificación de pagos por cantidad -cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	98.02%	99.02%	99.23%	99.24%	99.31%	99.30%	99.38%
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	103.10%	104.20%	100%	103.50%	98.10%	103.10%	96.30%
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	101.30%	97.50%	97.90%	114.40%	111.60%	123.50%	101.30%
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	Mensual	85%	90%	80%	Positiva		88%	96%	92%	96%	92%	92%
SANEAMIENTO DE ACTIVOS Y JUDICIALIZACIÓN	Remates	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	186%			300%			N.A.
	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	Eficiencia	Trimestral	120 millones o 10 oficios	125 millones o 11 oficios	115 millones o 9 oficios	Positiva	\$ 27,011,553.00	\$ 46,002,000.00	\$ 35,413,766.00	\$ 218,799,038.00			N.A.
	Respuesta Tutelas	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	Mensual	100%	120%	80%	Positiva	280%	99%	128%	108%	298%	318%	180%
	Gestión Comercial	Eficiencia	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	85%	61%	78%	76%	85%	82%	84%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de SQR atendidas	Eficacia	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	92.00%	95%	97%	96%	94%	93%	95%
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	99.40%	99%	99%	99%	99%	99%	98%
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	Bimestral	93%	100%	86%	Positiva	108%		108%		102%		N.A.
	Índice de Reclamos	Eficacia	Mensual	8%	10%	6%	Negativa	3%	6%	6%	6%	5%	5%	6%
MERCADERO	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N.A.						
	Inversión en Mercadeo	Eficiencia	Anual	95%	100%	90%	Positiva	N.A.						
	Posicionamiento en el Mercado.	Efectividad	Anual	80%	90%	70%	Positiva	N.A.						

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ENERO A JULIO 2012**

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS INDICADORES						
					Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	8	7	8	7	6	5	5
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	Eficiencia	Mensual	3 DH	5 DH	1 DH	Negativa	2.5	1.3	3	3	3	2.83	3
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a otros procesos	Eficiencia	Mensual	6%	10%	2%	Negativa	5%	6%	3%	4%	4%	4%	3%
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a sucursales	Eficiencia	Mensual	6%	10%	2%	Negativa	0%	1%	2%	5%	1%	3%	1%
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	15	12	14	12	15
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Cumplimiento de requerimientos de adquisición de bienes y servicios	Eficiencia	mensual	≥80%	100%	60%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Evaluación de Proveedores Críticos	Eficacia	Semestral	80%	100%	60%	Positiva	63%						
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.9			1.8		N.A.	
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	3.2		2		2.5		N.A.
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Cumplimiento de cronogramas proyectos de IT	Eficacia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	99.26%	100%	100%	100%	100%	99.92%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo para desarrollo	Eficiencia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	89%	98%	98%	100%	93%	56%	88%
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Calidad de software	Efectividad	Trimestral	100%	150%	50%	Negativa	100%			0%			N.A.
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	111%	99.60%	100%	99.70%	99.70%	99.95%	100%
GESTIÓN DE CALIDAD	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	Mensual	135 KWh/Persona	150 KWh/Persona	120 KWh/Persona	Negativa	N.A.		138.5	133.0	143.5	144.9	131.35
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	Bimestral	1700 L / persona	1900 L / Persona	1500 L / Persona	Negativa	1084.27	1267.22		1805.4		1768.69	
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	Mensual	600 L / Persona	750 L/Persona	450 L/Persona	Negativa	N.A.		470.59	457.1	428.6	685.7	545.5
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	Trimestral	2%	3%	1%	Negativa	N.A.						
	Cumplimiento del programa de manejo de residuos	Eficacia	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	N.A.						
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	87.53%			86.80%			N.A.
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						N.A.
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						N.A.

DH: Días Hábiles
Ver 02 20/03/12

NA: No Aplica