

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	Resultados Indicadores					
					Superior	Inferior		ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	Jun-13
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Programa Estratégico	Eficacia	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personas capacitadas	Eficacia	Trimestral	30%	35%	25%	Positiva						
	Personas participantes en capacitación	Eficacia	Trimestral	25%	30%	20%	Positiva						
	Nivel de competencia del personal.	Efectividad	Anual	40%	45%	35%	Positiva						
	Medición de Ambiente de Trabajo	Efectividad	Anual	85%	100%	70%	Positiva						
	Cumplimiento de las Actividades del Programa de Desarrollo de Líderes	Eficacia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva						
	Número de comunicaciones generadas en el marco del proyecto EFR	Eficacia	Anual	40 Comunicaciones	50 Comunicaciones	30 Comunicaciones	Positiva						
	Número de Personas Reconocidas en el Programa FullGente	Eficacia	Anual	30 Personas	35 Personas	25 Personas	Positiva						
	Porcentaje de Participación por Proceso en Programas de Reconocimiento	Eficacia	Semestral	70%	90%	50%	Positiva						
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Consecución de Bases para Valoración de Activos	Eficacia	Trimestral	≥ 4%	5%	3%	Positiva	8.42%			6.32%		
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	Trimestral	150%	200%	100%	Positiva	542.86%			485.71%		
	Adquisición de Activos	Efectividad	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	121.73%			241.69%		
GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE INMUEBLES	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	95%	99%	96%	97%	96%	97%
	Optimización de Costos	Eficiencia	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	9%	78%	40%	45%	47%	52%
	Recaudo de Arrendamientos	Eficacia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	84%	45%	92%	79%	93%	67%
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS CARTERA	Identificación de pagos por valor - cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.49%	99.43%	99.16%	99.28%	99.26%	98.94%
	Identificación de pagos por cantidad -cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.17%	99.07%	98.31%	99.13%	99.12%	98.94%
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	97.40%	93.50%	102.70%	114.20%	107.40%	104.40%
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	94.10%	93.40%	101.30%	98.40%	105.10%	103.70%
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	Mensual	85%	90%	80%	Positiva	92%	86%	89%	86%	92%	90%
JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA	Remates	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	167%			236%		
	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	Eficiencia	Trimestral	120 millones o 10 oficinas	125 millones o 11 oficinas	115 millones o 9 oficinas	Positiva	\$ 335,500,000.00			\$ 661,500,000.00		
	Respuesta Tutelas	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	Mensual	3	4	2	Negativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos	Eficiencia	Mensual	4	5	3	Negativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA	Conceptos gestinados para asuntos inmobiliarios.	Eficacia	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	Trimestral	90%	95%	85%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	Mensual	100%	120%	80%	Positiva	173%	148%	100%	141%	94%	831%
	Gestión Comercial	Eficiencia	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	67%	67%	75%	85%	96%	98%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	103%			81%		
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	52%			70.5%		
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Índice de SQR atendidas	Eficacia	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	97%	99%	99%	99%	98%	98%
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	98%	93%	100%	98%	98%	94%
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva	96%		96%		96%	
	Índice de Reclamos	Eficacia	Mensual	3.5%	6%	1%	Negativa	2%	2%	2%	2%	1%	1%
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			100%		
	Inversión en Mercadeo	Eficiencia	Anual	95%	100%	90%	Positiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Posicionamiento en el Mercado.	Efectividad	Anual	80%	90%	70%	Positiva						
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	8	8	9	6	6	5
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	Eficiencia	Mensual	3 DH	5 DH	1 DH	Negativa	3	3				
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	14	15	15	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%
	Evaluación de Proveedores Críticos	Eficacia	Semestral	80%	100%	60%	Positiva						
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.04		2.04		2.6	
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	3.16		0		0	
	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	100%	93%	96%	94%	94%	
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	Resultados Indicadores					
					Superior	Inferior		ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	99.90%	99.84%	99.88%	99.86%	99.65%	
	Índice de uso eficaz de los recursos en el desarrollo	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Índice de uso eficiente de los recursos en el desarrollo	Eficiencia	Trimestral	10%	20%	0%	Negativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
GESTIÓN DEL SIG	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente DG	Eficacia	Mensual	90%	100%	80%		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente Sucursal	Eficacia	Mensual	90%	100%	80%		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	Mensual	135 kWh/Persona	150 kWh/Persona	120 kWh/Persona	Negativa	112.58	121.53	114.34	115.51	118.43	123.8
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	Bimestral	1700 L / persona	1900 L / Persona	1500 L / Persona	Negativa	1129.03		1179.06		923.47	
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	Mensual	600 L / Persona	750 L / Persona	450 L / Persona	Negativa	354.84	656.25	441.18	352.94	371.43	371.43
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	Trimestral	2%	3%	1%	Positiva	21.48					
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	89.28%			86.74%		
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%					
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%					

DH: Días Hábiles
Ver 03 26/06/13

NA: No Aplica