

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIG" DE CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
DICIEMBRE 2015 A JUNIO 2016



PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL			Tendencia	RESULTADOS INDICADOR											
						Superior	Inferior			Jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	Jun-16
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%			
	Acciones para Tratamiento de Riesgos	Eficacia	01/06/2014	Semestral	85%	100%	70%	Positiva	84%			88%									
	Porcentaje de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficiencia	01/06/2014	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	68%			45%			56%						
	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	77.30%						N/A						
	Índice de cubrimiento de Capacitación	Eficiencia	01/10/2012	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	91.43%			93.20%			70%			71%			
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	01/10/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	98.13%						90.63%						
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	01/10/2012	Anual	40%	50%	30%	Positiva	53.30%						N/A						
	Índice de Liderazgo en nivel desarrollado	Eficacia	01/01/2015	Anual	80%	100%	70%	Positiva							N/A						
	Nivel de participación del modelo EFR	Eficacia	01/01/2015	Trimestral	80%	100%	75%	Positiva	86.64%			100%			86.64%			100%			
	Índice de Rotación	Efectividad	01/01/2015	Anual	10%	15%	5%	Positiva	7.00%						N/A						
	Ausentismo Laboral	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	1%	2%	0%	Negativa	0.825%	1.26%	0.31%	0.71%	1.23%	0.99%	2.07%	1.88%	1.12%	0.62%	1.43%	0.45%	
	Índice General de Ausentistas	Eficacia	01/01/2013	Mensual	4%	7%	1%	Negativa	6.85%	6.56%	3.04%	2.67%	6.32%	6.93%	7.47%	6%	4.12%	6.28%	9.79%	1.54%	
	Índice de lesión incapacitante	Eficacia	01/01/2013	Mensual	20%	30%	10%	Negativa	16.06%	23.56%	2.69%	5.64%	25.62%	20.44%	44.07%	32.12%	13.18%	10.61%	39.77%	2.04%	
	Puestos de Trabajo con condiciones ergonomicas	Eficacia	01/01/2015	Trimestral	90%	95%	85%	Positiva	98.21%			98.27%			98.28%						
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones DG y Seguridad Biogás	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%						
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones Sucursal Barranquilla	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%						
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones Sucursal Cali	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%						
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones Sucursal Medellín	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	100%	90%	Positiva	100%			100%			100%						
	Cumplimiento cronograma SCSST	Eficacia	01/01/2016	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N/A			94.44%			96.77%						
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Conexión de Bases para Valoración de Activos	Eficacia	01/04/2012	Trimestral	≥ 4%	5%	3%	Positiva	7%			13%			6%			8%			
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	150%	200%	100%	Positiva	575%			450%			425%			533%			
	Adquisición de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	118%			97%			114%			73%			
GESTIÓN INTEGRAL DE ACTIVOS	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	88%	94%	94%	94%	96%	97%	97%	95%	95%	96%	97%	96%	
	Optimización de Costos	Eficiencia	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	76%	68%	66%	64%	63%	72%	3%	7%	21%	37%	43%	49%	
	Recaudo de Arrendamientos	Eficacia	01/05/2012	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	92%	92%	92%	92%	92%	92%	95%	90%	85%	85%	87%		
	Tempos de Escurtada	Eficiencia	01/01/2016	Trimestral	29 DC	30 DC	20 DC	Negativa	N/A												
	Gestión Comercial	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	94%	83%	102%	98%	102%	92%	103%	98%	105%	102%	100%		
	Identificación de pagos por valor - cartera	Eficacia	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.41%	99.78%	99.58%	99.57%	99.62%	99.72%	N/A						
	Identificación de pagos por cantidad - cartera	Eficacia	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.75%	99.52%	99.50%	99.50%	99.40%	99.46%	N/A						
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	102.60%	102.70%	100.20%	99.10%	99.90%	100.10%	N/A						
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	103.60%	103.60%	101.10%	100.50%	134.40%	141.60%	N/A						
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	01/03/2011	Mensual	85%	90%	80%	Positiva	90%	94%	87%	88%	88%	90%	91%	90%	90%	89%	89%		
	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	01/01/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	43%			22%			120.00%						
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	01/07/2012	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	126.70%			66.10%			82.20%						
RECAUDO INTEGRAL DE SERVICIOS	Recaudo Prestación de Servicios	Eficacia	01/04/2016	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N/A						95%						

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN "SIG" DE CENTRAL DE INVERSIONES S.A.
DICIEMBRE 2015 A JUNIO 2016



PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		Tendencia	RESULTADOS INDICADOR													
						Superior	Inferior		Jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	Jun-16		
GESTIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO	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	1.75			2.5			2			1.66				
	Gestión de Saneamiento de inmuebles	Eficacia	01/10/2015	Trimestral	3%	4%	3%	Positiva	N/A			15%			5%			4%				
	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	69,300,000,000			73,300,000,000			0			187,200,000,000				
	Requerita Tutelas	Efectividad	01/04/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tiempos de Requerita 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%	100%	100%
	Tiempos de Requerita 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%	100%	100%
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Índice de SQR atendidas	Eficacia	01/02/2012	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	92%	99%	94%	94%	98%	95%	93%	95%	90%	90%	96%	95%		
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/02/2012	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	87%	98%	97%	97%	95%	99%	98%	97%	98%	97%	96%	96%		
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	01/01/2013	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva	90%		93%		92%		92%		92%		92%			
	Índice de Reclamos	Eficacia	01/02/2013	Mensual	3.5%	6%	1%	Negativa	4%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	5%	3%	4%		
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	01/06/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			100%			100%			100%				
FINANCIERO Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	01/01/2012	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	5	5	7	6	6	5	6	7	6	7	7	6		
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/01/2012	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	14	12	15	11	15	15	15	14	13	13	13	14		
	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 Medellín	Eficiencia	01/09/2013	Mensual	80%	90%	70%	Positiva	100%	93%	100%	100%	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	98%	94%	92%	96%	95%	100%	72%	98%	90%	93%	94%	95%		
	Control de pagos efectuados con intereses de mora Sucursal Cali	Efectividad	01/09/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	98%	100%	98%	98%	98%	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	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	12%	10%	8%	7%	10%	16%	4%	41%	-4%	-42%	-17%	-48%		
LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa	2.63%		2.67%		2.66%		2.94%		3.12%		3.40%			
	Tiempo de elaboración y controlación de los términos de referencia (concursos)	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	1.5%		0%		0%		4%		2.5%		0%			
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	96.48%	99.16%	102.61%	102.32%	98.25%	102.22%	89.22%	94.16%	90.65%	107.95%	103.83%	100%		
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	01/04/2012	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	95.20%	100%		
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	01/04/2012	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	100%	99.80%	99.40%	100%	100%	100%	100%	100%	99.48%	100%	100%	100%		
	Cumplimiento entrega de desarrollos	Eficacia	01/07/2013	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	96.30%			67%			3%			83%				
	Índice de uso eficiente de los recursos en el desarrollo	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	10%	20%	0%	Negativa	2.35%			7.06%			7.50%			8%				
MEJORAMIENTO CONTINUO	Nivel de Consumo de energía eléctrica	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	159 kWh/Persona	139 kWh/Persona	99 kWh/Persona	Negativa	121.21	121.32	138.87	124.13	121.46	127.13	116.63	116.89	127.82	138.57	129.56	122.45		
	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	1330 L / persona	1530 L / Persona	1130 L / Persona	Negativa	1283.66		1493.32		1296.51		1205.97		1136.56		1420.68			
	Nivel de Consumo de Agua Sucursales	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	560 L / Persona	710 L / Persona	410 L / Persona	Negativa	881.36	508.47	583.33	593.33	622.95	666.67	836.06	745.70	745.1	705.88	686.27	860		
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	258.00	366.00	138.00	Positiva	261.5		236				314.16				336.5			
	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	96.74%			94.58%			90.41%			93.85%				
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas.	Eficacia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						100%							
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						100%							