

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS		
						Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personas capacitadas	Eficacia	01/04/2012	Trimestral	30%	35%	25%	Positiva	32%	24%	105.76%
	Personas participantes en capacitación	Eficacia	01/04/2012	Trimestral	25%	30%	20%	Positiva	32%	24%	37%
	Nivel de competencia del personal.	Efectividad	01/01/2012	Anual	40%	45%	35%	Positiva	N.A.		
	Medición de Ambiente de Trabajo	Efectividad	01/01/2012	Anual	85%	100%	70%	Positiva	N.A.		
	Cumplimiento de las Actividades del Programa de Desarrollo de Líderes	Eficacia	01/05/2011	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	N.A.		
	Número de comunicaciones generadas en el marco del proyecto EFR	Eficacia	01/02/2011	Anual	40 Comunicaciones	50 Comunicaciones	30 Comunicaciones	Positiva	N.A.		
	Número de Personas Reconocidas en el Programa FullGente	Eficacia	01/12/2010	Anual	30 Personas	35 Personas	25 Personas	Positiva	N.A.		
Porcentaje de Participación por Proceso en Programas de Reconocimiento	Eficacia	01/06/2011	Semestral	70%	90%	50%	Positiva	N.A.			
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Consecución de Bases para Valoración de Activos	Eficacia	01/04/2012	Trimestral	≥ 4%	5%	3%	Positiva			
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	150%	200%	100%	Positiva			
	Adquisición de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva			
GESTIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	96%	95%	95%
	Optimización de Costos	Eficiencia	01/05/2012	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	44%	53%	43%
	Recaudo de Arrendamientos	Eficacia	01/05/2012	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	92%	91%	96%

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS		
						Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS CARTERA	Identificación de pagos por valor - cartera	Eficacia	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	98.08%	99.22%	99.31%
	Identificación de pagos por cantidad -cartera	Eficacia	01/01/2011	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	98.02%	99.02%	99.23%
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	103.10%		
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	01/09/2010	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	101.30%		
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	01/03/2011	Mensual	85%	90%	80%	Positiva			
SANEAMIENTO DE ACTIVOS Y JUDICIALIZACIÓN	Remates	Eficacia	01/04/2012	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	186%		
	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	\$ 27,011,553.00	\$ 46,002,000.00	\$ 35,413,766.00
	Respuesta Tutelas	Efectividad	01/04/2012	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES Y MUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	01/03/2012	Mensual	100%	120%	80%	Positiva	280%	99%	128%
	Gestión Comercial	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	85%	61%	78%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	31/12/2008	Mensual	≥ 100%	100%	80%	Positiva			
SERVICIO AL CLIENTE	Índice de SQR atendidas	Eficacia	01/02/2012	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	92.00%	95%	97%
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/02/2012	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	99.40%	99%	99%
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	01/02/2012	Bimestral	93%	100%	86%	Positiva	108%		108%
	Índice de Reclamos	Eficacia	01/02/2012	Mensual	8%	10%	6%	Negativa	3%	6%	6%

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

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	LÍMITES DE CONTROL		TENDENCIA	RESULTADOS		
						Superior	Inferior		ene-12	feb-12	mar-12
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	01/03/2012	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	8	7	8
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	3 DH	5 DH	1 DH	Negativa	2.5	1.3	3
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a otros procesos	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	6%	10%	2%	Negativa	5%	6%	3%
	Devolución de Facturas y Cuentas de cobro a sucursales	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	6%	10%	2%	Negativa	0%	1%	2%
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	15
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%
	Evaluación de Proveedores Críticos	Eficacia	01/03/2011	Semestral	80%	100%	60%	Positiva			
GESTIÓN LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	3 DH	4 DH	2 DH	Negativa			
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa		3.2	2
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Cumplimiento de cronogramas proyectos de IT	Eficacia	01/02/2012	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	100%	100%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	99.26%	100%	100%
	Soportes solucionados en el tiempo para desarrollo	Eficiencia	01/02/2012	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	89%	98%	98%
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	01/04/2012	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%
	Calidad de software	Efectividad	01/01/2012	Trimestral	100%	150%	50%	Negativa		100%	
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	01/04/2012	Mensual	98%	99.5%	96.5%	Positiva	111%	99.60%	100%
GESTIÓN DE CALIDAD	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva		87.53%	
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva		N.A.	
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	100%	80%	Positiva		N.A.	

DH: Días Hábiles

NA: No Aplica