

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ENERO A SEPTIEMBRE DE 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	jul-13	ago-13	sep-13
					DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Programa Estratégico		Eficacia	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	100%		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Medición de Ambiente Laboral	Efectividad	Anual	75%	85%	70%	Positiva	Pendiente Reporte								
	Oportunidad del pago de la Seguridad Social	Eficacia	Mensual	99%	100%	98%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Oportunidad del pago de Compensación	Eficacia	Mensual	99%	100%	98%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Índice de cubrimiento de Capacitación	Eficiencia	Trimestral	80%	90%	70%	Positiva	96%			93%			90.80%		
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	Anual	60%	70%	50%	Positiva	Pendiente Reporte								
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	Anual	30%	40%	25%	Positiva	Pendiente Reporte								
	Rtención del Talento Humano	Efectividad	Anual	30%	40%	20%	Positiva	Pendiente Reporte								
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Consecución de Bases para Valoración de Activos	Eficacia	Trimestral	≥ 4%	5%	3%	Positiva	8.42%			6.32%			7.04%		
	Negocios Presentados a Comité	Eficiencia	Trimestral	150%	200%	100%	Positiva	542.86%			485.71%			457.50%		
	Adquisición de Activos	Efectividad	Trimestral	97.5%	100%	95%	Positiva	121.73%			241.69%			100.17%		
GESTIÓN DE ACTIVOS INMUEBLES	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	95%	99%	96%	97%	96%	97%	97%	95%	93%
	Optimización de Costos	Eficiencia	Mensual	90%	100%	80%	Negativa	9%	78%	40%	45%	47%	52%	53%	61%	63%
	Recaudo de Arrendamientos	Eficacia	Mensual	85%	100%	70%	Positiva	84%	45%	92%	79%	93%	67%	58%	88%	88%
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%	98.59%	98.98%	99.83%
	Identificación de pagos por cantidad -cartera	Eficacia	Mensual	≥ 98%	98%	98%	Positiva	99.17%	99.07%	98.31%	99.13%	99.12%	98.94%	98.53%	99.03%	99.52%
	Identificación de pagos por valor - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	97.40%	93.50%	102.70%	114.20%	107.40%	104.40%	103.50%	91.70%	111.90%
	Identificación de Pagos por cantidad - inmuebles	Eficacia	Mensual	≥ 85%	85%	80%	Positiva	94.10%	93.40%	101.30%	98.40%	105.10%	103.70%	106.90%	105.30%	110.30%
	Índice de recepción y calificación de cartera	Efectividad	Mensual	85%	90%	80%	Positiva	92%	86%	89%	86%	92%	90%	92%	92%	89%
JUDICIALIZACIÓN DE CARTERA	Remates	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	167%			236%			133%		
	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			\$ 369,200,000.00		
	Respuesta Tutelas	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	Mensual	3	4	2	Negativa	N.A.						100%	100%	100%
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos	Eficiencia	Mensual	4	5	3	Negativa	N.A.						100%	100%	100%
GESTIÓN JURÍDICA INMOBILIARIA	Conceptos gestinados para asuntos inmobiliarios.	Eficacia	Trimestral	95%	100%	90%	Positiva	N.A.						100%		
	Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	Trimestral	90%	95%	85%	Positiva	N.A.						Pendiente Reporte		
COMERCIALIZACIÓN DE INMUEBLES	Esfuerzo Comercial	Efectividad	Mensual	100%	120%	80%	Positiva	173%	148%	100%	141%	94%	831%	100%	83%	98%
	Gestión Comercial	Eficiencia	Mensual	65%	80%	50%	Positiva	67%	67%	75%	85%	96%	98%	79%	83%	64%
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	103%			81%			79%		
	Cumplimiento Números de Acuerdo de Pago	Eficiencia	Trimestral	85%	100%	70%	Positiva	52%			70.5%			86.10%		

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ENERO A SEPTIEMBRE DE 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	jul-13	ago-13	sep-13	
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Índice de SQR atendidas	Eficacia	Mensual	95%	100%	90%	Positiva	97%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	91%	
	Índice de SQR atendidas dentro del término	Eficiencia	Mensual	98%	100%	96%	Positiva	98%	93%	100%	98%	98%	94%	92%	98%	99%	
	Satisfacción del Cliente	Efectividad	Bimestral	95%	100%	90%	Positiva	96%		96%		96%		93%			
	Índice de Reclamos	Eficacia	Mensual	3.5%	6%	1%	Negativa	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	2%	
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Campañas de mercadeo y/o publicidad implementadas	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	100%			100%			100%			
	Inversión en Mercadeo	Eficiencia	Anual	95%	100%	90%	Positiva	N.A.									
	Posicionamiento en el Mercado.	Efectividad	Anual	80%	90%	70%	Positiva	Pendiente Reporte									
GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	Mensual	8 DH	10 DH	4 DH	Negativa	8	8	9	6	6	5	7	7	Pendiente Reporte	
	Tiempos de Respuesta a requerimientos de estudios financieros	Eficiencia	Mensual	3 DH	5 DH	1 DH	Negativa	3	3	3	3	4	3.2	4	3	Pendiente Reporte	
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	Mensual	12 DH	15 DH	7 DH	Negativa	15	15	14	15	15	15	15	Pendiente Reporte		
	Control en la Legalización de los soportes de los cheques de Gerencia	Eficiencia	Mensual	80%	90%	70%	Positiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Pendiente Reporte	
	Control de pagos efectuados con intereses de mora	Efectividad	Mensual	90%	100%	80%	Positiva	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Pendiente Reporte	
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%	100%	100%	
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		1.9		6.68	
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	Bimestral	5 DH	6 DH	4 DH	Negativa	3.16		0		0		2		4	
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	Mensual	90%	95%	85%	Positiva	100%	93%	96%	94%	94%	97%	98%	98%	Pendiente Reporte	
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	Mensual	95%	98%	92%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Pendiente Reporte	
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	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	Eficacia	Trimestral	90%	100%	80%	Positiva	N.A.						Pendiente Reporte			
	Índice de uso eficiente de los recursos en el desarrollo	Eficiencia	Trimestral	10%	20%	0%	Negativa	N.A.						Pendiente Reporte			
GESTIÓN DEL SIG	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente DG	Eficacia	Mensual	90%	100%	80%		N.A.						54.63%	65.74%	68.52%	
	Índice de Puntos Ecológicos Utilizados Eficazmente Sucursal	Eficacia	Mensual	90%	100%	80%		N.A.						56%	58%	69%	
	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	107.5	126.85	123.56	120.27	
	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		1420		Pendiente Reporte	
	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	441.18	441.18	529.41	
	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	Trimestral	2%	3%	1%	Positiva				21.48			3.83			
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	Trimestral	85.00%	90%	80%	Positiva	89.28%			86.74%			88.79%			
	Ausentismo Laboral	Eficiencia	Mensual	1%	2%	0%	Negativa	1.1%	1.7%	1.6%	1.4%	1.4%	0.6%	0.7%	0.2%	0.70%	
	Índice General de Ausentistas	Eficiencia	Mensual	4%	7%	1%	Negativa	5.11%	7.59%	4.62%	6.72%	6.83%	4.03%	5.74%	1.59%	4.55%	
Índice de lesión incapacitante	Eficiencia	Mensual	20%	30%	10%	Negativa	16.56%	35.88%	21.57%	26.41%	26.55%	6.72%	10.63%	0.82%	165.3%		
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						Pendiente Reporte			
	Oportunidad en la presentación de resultados	Eficiencia	Semestral	90%	100%	80%	Positiva	100%						Pendiente Reporte			

DH: Días Hábiles
Ver 03 26/06/13

NA: No Aplica