

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigencia Desde	Frecuencia	Meta	TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR											
							ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011	Trimestral	95%	Positiva	100%			100%			100%			100%		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Índice de cumplimiento de Capacitación	Eficiencia	01/07/2012	Trimestral	80%	Positiva	126.32%			81.40%			96.00%			80.00%		
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	01/10/2012	Semestral	90%	Positiva	96.37%						196.37%					
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	01/10/2012	Anual	40%	Positiva	47%											
	Índice de Liderazgo en nivel desarmatado	Eficacia	01/01/2015	Anual	80%	Positiva	0											
	Nivel de participación del modelo EFR	Eficacia	01/01/2015	Mensual	80%	Positiva	96.31%	94.96%	95.56%	95.35%	95.62%	95.37%	95.56%	96.37%	95.95%	95.83%	96.91%	95.97%
	Índice de Rotación	Efectividad	01/01/2015	Anual	10%	Positiva	3.75%											
	Asistencia Laboral (AT / E)	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	1%	Negativa	0.12%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	0.60%	0.00%	
	Índice General de Ausentismo (AT / E + E)	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	2%	Negativa	1.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.26%	0.61%	0.00%	
	Índice de lesión incapacitante	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	2%	Negativa	0.45%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.02%	0.15%	0.00%	
	Puestos de Trabajo con condiciones ergonomicas	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	Positiva	91.94%						100%					
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones DG y Sucursal Bogotá	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones Sucursal Barranquilla	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones Sucursal Cali	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	Positiva	100%						100%					
	Cumplimiento cronograma de Inspecciones Sucursal Medellín	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	Positiva	100%						100%					
	Gestión de inspecciones DG y Sucursal Bogotá	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%						5.55%					
	Gestión de inspecciones Sucursal Barranquilla	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%						0.00%					
	Gestión de inspecciones Sucursal Cali	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%						0.00%					
	Gestión de inspecciones Sucursal Medellín	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%						0.00%					
	Cumplimiento Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar	Eficacia	01/01/2016	Anual	90%	Positiva	91.60%			100%			91.66%					
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar DG y Sucursal Bogotá	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93.33%	
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Sucursal Barranquilla	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100.00%	
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Sucursal Cali	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100.00%	
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Sucursal Medellín	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100.00%	
	Índice de áreas a intervenir	Eficacia	01/01/2016	Anual	30%	Negativa	48.43%											
	Índice de áreas corregidas	Eficacia	01/01/2016	Anual	80%	Positiva	83.87%											
Clima Laboral	Eficacia	01/01/2019	Anual	64%	Positiva	64%												
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Movilización de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	Positiva	213%			51%			138%			280%		
Visitas a Entidad	Eficacia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	Positiva	26%			26%			24%			29%			
Ofertas Aceptadas por Entidades Públicas	Eficiencia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	Positiva	45%			40%			29%			33%			
Cumplimiento Plan de Estudios de Mercado	Eficacia	01/01/2018	Trimestral	80.0%	Positivo	100%			100%			133%			67%			
Estructuración fichas de servicios	Eficiencia	01/07/2017	Trimestral	25 DC	Negativa	16			9			14			0%			
SANAMIENTO	Cumplimiento de cronograma de inmuebles a sanear	Eficiencia	01/07/2018	Trimestral	70%	Positiva	208.17%			154.52%								
Atención de requerimientos técnicos y jurídicos de inmuebles	Eficacia	01/07/2018	Trimestral	80%	Positiva	100%			80.70%			92.48						
GESTIÓN DE ACTIVOS	Disponibilidad administrativa del inmueble	Efectividad	01/05/2012	Mensual	90%	Positiva	96%	96%	97%	97%	97%	94%	95%	92%	96%	93%	91%	95%
Gestión Comercial	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	75%	Positiva	98%	102%	99%	98%	100%	101%	99%	99%	95%	86%	100%	152%	
Venta de bienes muebles	Eficacia	01/01/2019	Cuatrimestral	10%	Positiva	11%			0%			3%						
Ejecución de Presupuesto	Eficiencia	01/08/2018	Mensual	90%	Negativa	77%	76%	87%	36%	45%	42%	56%	64%	99%	48%	71%	48%	
Margen de Utilidad de Proyectos	Eficiencia	01/01/2018	Trimestral	80.0%	Positiva	108%			122%			159%						
Cumplimiento de metas de recaudo	Eficacia	01/01/2012	Trimestral	85%	Positiva	115%			99%			112%			95%			
Gestión de contactabilidad al portafolio	Eficacia	01/06/2018	Trimestral	90%	Positiva	82%			72%			91%			92%			
Cumplimiento Plan de Trabajo Venta Masiva de Cartera	Eficiencia	01/07/2018	Trimestral	95%	Positiva	100%			100%			100%			100%			
GESTIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO	Desembargo de las cuentas Banqueras de CISA	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	120 millones o 10 offices	Positiva	62,848,716			6,520,608,361			308,970,366			2,412,150,089		
Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%			
Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos de Cartera	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	90%	Positiva	99.5%			100%			100%			100%			
Conceptos gestionados para Inmuebles	Eficacia	01/07/2013	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%			
Oportunidad en la Emisión de conceptos jurídicos de valoración	Eficiencia	01/08/2013	Trimestral	2 DH	Negativa	3.2			3.38			2.5			4			
Judicialización de obligaciones	Eficacia	01/04/2018	Trimestral	90%	Positiva	0%			100%			100%			100%			
Auditorías procesales de inmuebles	Eficacia	01/04/2018	Trimestral	90%	Positiva	50%			66%			100%			100%			
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	PQR atendidas	Eficacia	01/02/2012	Mensual	85%	Positiva	86%	82%	92%	90%	90%	73%	47%	97%	85%	91%	77%	94%
PQR atendidas dentro del término	Eficiencia	01/02/2012	Mensual	95%	Positiva	92%	95%	94%	88%	87%	75%	56%	72%	92%	100%	100%	100%	
Trámites atendidos	Eficacia	01/06/2017	Mensual	85%	Positiva	100%	100%	89%	92%	88%	84%	74%	87%	65%	87%	96%	73%	
Términos atendidos dentro de términos	Eficiencia	01/06/2017	Mensual	85%	Positiva	99%	99%	92%	98%	88%	84%	69%	86%	74%	90%	95%	98%	
Trámites de Cancelaciones de Garantías atendidos	Eficacia	01/07/2017	Bimestral	95%	Positiva	55%			97%			98%			100%			
Términos de Cancelación de Garantías atendidos dentro de términos	Eficiencia	01/07/2017	Bimestral	95%	Positiva	70%			70%			61%			98%			
Satisfacción del Cliente	Eficiencia	01/01/2013	Bimestral	90%	Positiva	90%			91%			90%			90%			
Quejas y Reclamos	Eficacia	01/02/2013	Mensual	1.5%	Negativa	0.66%	0.44%	1.27%	0.86%	0.21%	0.23%	0.21%	0.05%	0.00%	0.09%	0.00%	0.63%	
Gestión de PQR no atendidas en el periodo	Eficacia	01/12/2019	Mensual	85%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	88%	
Gestión de trámites no atendidos en el periodo	Eficacia	10/12/2019	Mensual	85%	Positiva	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	77%	
COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO	Campañas de publicidad implementadas	Eficacia	01/06/2012	Trimestral	98%	Positiva	100%			100%			100%			100%		
FINANCIERO Y CONTABLE	Entrega de Estados financieros Mensuales	Eficacia	01/03/2012	Mensual	70H	Negativa	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	13 DH	Negativa	13	13	14	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	1340 L / persona	Negativa	1209.99			1109.18			1017.89			1049.05		
Nivel de Consumo de Agua Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	900 Litros/persona	Negativa	430	416.67	440	384.67	444.64	444.64	444.64	392.66	448.28	413.20	413.20	448.28	
Nivel de Consumo de Agua Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	900 Litros/persona	Negativa	727.7	722	828	682	696	613	739	656	773	818	773	727	
Nivel de Consumo de Agua Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	900 Litros/persona	Negativa	666.67	782.61	769.23	666.67	793.67	692.31	678.57	678.57	750	851.85	777.78	777.78	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Dirección General	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	100 kWh / persona	Negativa	75.14	75.33	66.54	75.44	76.85	72.82	73.44	74.17	77.79	81.83	79.13	78.13	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	100 kWh / persona	Negativa	79.04	87.91	84.4	83.38	87.7	93.85	93.18	97.5	83.38	89.03	93.24	80.17	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	60 kWh / persona	Negativa	51.16	37.83	30.96	35.46	33.04	36.96	34.64	36.94	39.11	42.26	39.11	44.45	
Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	60 kWh / persona	Negativa	43.7	46.5	49.99	42	38.83	39.55	53.1	48.35	50.16	48.55	47.09	46.82	
Tiempo de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	3 DH	Negativa	3			2.5			2.6			2.3			
Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concurso)	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	5 DH	Negativa	2.00			4.5			2.6			4.3			

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigencia Desde	Frecuencia	Meta	TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR												
							ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	90%	Positiva	99%	95%	82.64%	114.29%	97.30%	97.60%	90.16%	105.26%	88.57%	87.07%	104.72%	100.00%	
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficacia	01/04/2012	Mensual	95%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	01/04/2012	Mensual	98%	Positiva	100%	99.84%	100%	100%	100%	99.70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.68%
	Atención de las solicitudes de soporte de aplicativos institucionales y de terceros	Eficacia	01/07/2016	Mensual	90%	Positiva	230%	95%	94%	100%	114%	113%	137%	90%	118%	80%	110%	151%	
	Cumplimiento del Plan de Proyectos y Requisitos de desarrollo de Software CISA	Eficacia	01/07/2016	Trimestral	70%	Positiva	142%			110%			100%			98%			
MEJORAMIENTO CONTINUO	Nivel de Consumo de resmas de papel	Eficiencia	01/03/2012	Trimestral	80	Negativa	72			77.68			93.23			120.9			
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Gerencias Mayor Impacto	Eficiencia	01/01/2019	Trimestral	275	Negativa	264.23			269.14			213.16			260.6			
	Generación de Residuos Sólidos Inorgánicos	Eficiencia	01/01/2016	Trimestral	150.00	Negativa	82.7			135.7			137.4			135.3			
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85.00%	Positiva	95.85%			94.68%			96.44%			96.75%			
	Acciones para Tratamiento de Riesgos	Eficacia	01/06/2014	Semestral	85%	Positiva	86%			100%			100%			100%			
	Porcentaje de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficiencia	01/06/2014	Trimestral	85%	Positiva	90%			69%			70%			85%			
	Gestión de vulnerabilidades Técnicas	Eficacia	01/06/2014	Semestral	90%	Positiva	0%			25%			25%			25%			
AUDITORIA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	01/01/2012	Semestral	90%	Positiva	40%			98%			98%			98%			
	Oportunidad en la presentación de informes de Ley a cargo de la oficina de Auditoría Interna	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	Positiva	89%			100%			100%			100%			