

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR														
							Jan-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Aug-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Programa Estratégico	Eficacia	7/1/2011	Trimestral	95%	Positiva	100%			100%			100%			100%					
	Índice de cumplimiento de Capacitación	Eficiencia	10/1/2012	Trimestral	80%	Positiva	55.00%			100.00%			88.00%								
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Cumplimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	10/1/2012	Semestral	90%	Positiva	94.01%						100%								
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	10/1/2012	Anual	40%	Positiva	44%														
	Índice de Liderazgo en nivel desarrollado	Eficacia	1/1/2015	Anual	80%	Positiva	83.30%														
	Nivel de participación del modelo EFR	Eficacia	1/1/2015	Mensual	80%	Positiva	97.36%	97.32%	97.36%	0.00%	19.73%	22.12%	37.12%	50.9%	44.17%	48.65%	54.84%	100.00%			
	Índice de Rotación	Efectividad	1/1/2015	Anual	10%	Positiva	3.50%														
	Ausentismo Laboral (AT / EU)	Eficiencia	1/1/2013	Mensual	1%	Negativa	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
	Índice General de Ausentismo (AT / E.U)	Eficiencia	1/1/2013	Mensual	2%	Negativa	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
	Índice de lesión incapacitante	Eficiencia	1/1/2013	Mensual	2%	Negativa	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
	Puntos de Trabajo con condiciones ergonomicas	Eficacia	1/1/2015	Semestral	95%	Positiva	97.40%														
	Sesión de Inspecciones DG y Zona Centro	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0.00%			9%			2.43%								
	Sesión de Inspecciones Zona Caribe	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0%			0%			0%								
	Sesión de Inspecciones Zona Pacifico	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0%			0%			0%								
	Sesión de Inspecciones Zona Andina	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0%			0%			0%								
	Cumplimiento Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar	Eficacia	1/1/2016	Anual	90%	Positiva	97%														
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar DG y Zona Centro	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	93.3%			100%			100%								
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Zona Caribe	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	94%			100%			100%								
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Zona Pacifico	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	94%			100%			100%								
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Zona Andina	Eficacia	10/1/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	94%			100%			100%								
	Índice de áreas a intervenir	Eficacia	1/1/2016	Anual	30%	Negativa	12.06%														
	Índice de áreas corregidas	Eficacia	1/1/2016	Anual	80%	Positiva	85.71%														
Índice de Rotación Planta Indefinida	Eficacia	1/1/2021	Anual	10%	Negativa																
Clima Laboral	Eficacia	1/1/2019	Anual	64%	Positiva																
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Movilización de Activos	Efectividad	4/1/2012	Trimestral	97.0%	Positiva	53%			9%			54%			367%					
	Visita a Entidad	Eficacia	4/1/2016	Trimestral	20.0%	Positiva	45%			32%			41%			58%					
	Ofertas Aceptadas por Entidades Publicas	Eficiencia	4/1/2016	Trimestral	20.0%	Positiva	35%			43%			25%			28%					
	Estructuración de Soluciones a Tiempo	Eficiencia	1/1/2020	Bimestral	90.0%	Positiva	80%		83%		100%		95%		93%		92%				
SANAMIENTO	Cumplimiento de cronograma de inmuebles a sanear	Eficiencia	7/1/2018	Trimestral	70%	Positiva	79.59%			86.63%			70.06%			55.68%					
	Atención de requerimientos técnicos y jurídicos de inmuebles	Eficacia	7/1/2018	Trimestral	80%	Positiva	99.62%			99.32%			99%			97.70%					
GESTIÓN DE ACTIVOS	Sección Comercial	Eficiencia	1/1/2012	Mensual	75%	Positiva	101%	106%	100%	0%	100%	98%	103%	107%	N/A	N/A	N/A				
	Venta de bienes muebles	Eficacia	1/1/2019	Cuatrimestral	10%	Positiva	0%						9%			N/A					
	Ejecución de Presupuesto de Gastos	Eficiencia	8/1/2018	Trimestral	25%	Negativa	71%	61%	70%	53%	45%	70%	65%	66%	70%	21%					
	Disponibilidad de Inmuebles por Avalúo	Eficacia	10/1/2020	Mensual	5%	Negativa										15%	13%	29%			
	Disponibilidad de Inmuebles por Recepción Física	Eficacia	10/1/2020	Mensual	5%	Negativa										0%	0%	0%			
	Venta de Lotes de Bienes Muebles	Eficacia	10/1/2020	Trimestral	90%	Positiva													145%		
	Cumplimiento Presupuesto de Promesas	Eficiencia	10/1/2020	Mensual	90%	Positiva													268%	1619%	392%
	Cumplimiento Presupuesto de Escrituras	Eficiencia	10/1/2020	Mensual	90%	Positiva													30%	57%	106%
	Aprobación Ventas de Inmuebles	Eficiencia	10/1/2020	Trimestral	90%	Positiva													78%		
	Efectividad Promesas de Venta de Inmuebles	Eficiencia	10/1/2020	Trimestral	90%	Positiva													94%		
	Margen de Utilidad de Proyectos	Eficiencia	1/1/2018	Trimestral	80.0%	Positiva	99%			101%			45%			41%					
	Cumplimiento de metas de recaudo Consolidado	Eficacia	1/1/2012	Trimestral	85%	Positiva	89%			73%			70%			72%					
	Cumplimiento de metas de recaudo Zona Centro	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	85%	Positiva	84%			84%			85%			86%					
	Cumplimiento de metas de recaudo Zona Caribe	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	85%	Positiva	66%			60%			60%			64%					
	Cumplimiento de metas de recaudo Zona Pacifico	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	85%	Positiva	75%			74%			74%			68%					
	Cumplimiento de metas de recaudo Zona Andina	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	85%	Positiva	87%			88%			88%			82%					
	Sesión de contactabilidad al portafolio Consolidado	Eficacia	6/1/2018	Trimestral	90%	Positiva	90%			93%			94%			97%					
Sesión de contactabilidad al portafolio Zona Centro	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	90%	Positiva	93%			97%			97%			99%						
Sesión de contactabilidad al portafolio Zona Caribe	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	90%	Positiva	97%			94%			94%			99%						
Sesión de contactabilidad al portafolio Zona Pacifico	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	90%	Positiva	99%			84%			100%									
Sesión de contactabilidad al portafolio Zona Andina	Eficacia	4/1/2020	Trimestral	90%	Positiva	99%			89%			89%			100%						
GESTIÓN JURIDICA DEL NEGOCIO	Desembargo de las cuentas bancarias de CISA	Eficiencia	4/1/2012	Trimestral	120 millones o 10 oficinas	Positiva	139.231.385			10.000.000			10.575.315								
	Tempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	7/1/2013	Trimestral	90%	Positiva	100%			93.55%			93.75%			76.66					
	Tempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos de Cartera	Eficiencia	7/1/2013	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%			100%			96.92%					
	Conceptos generados para Inmuebles	Eficacia	7/1/2013	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%					
	Oportunidad en la Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	8/1/2013	Trimestral	4 DH	Negativa	4			4			4			4					
	Judicialización de obligaciones	Eficacia	4/1/2018	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%			100%			100%					
	Auditorías procesales de Inmuebles	Eficacia	4/1/2018	Trimestral	90%	Positiva	100%			0%			100%			51.38%					
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	PQR atendidas	Eficacia	2/1/2012	Mensual	85%	Positiva	89%	88%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	98%	100%			
	PQR atendidas dentro del término	Eficiencia	2/1/2012	Mensual	95%	Positiva	97%	100%	96%	94%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	98%			
	Trámites atendidos	Eficacia	6/1/2017	Mensual	85%	Positiva	80%	92%	96%	99%	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%			
	Trámites atendidos dentro de términos	Eficiencia	6/1/2017	Mensual	85%	Positiva	97%	96%	92%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%			
	Trámites de Cancelaciones de Garantías atendidos	Eficacia	7/1/2017	Bimestral	95%	Positiva	97%			18%			100%			96%					
	Trámites de Cancelación de Garantías atendidos dentro de términos	Eficiencia	7/1/2017	Bimestral	95%	Positiva	97%			100%			100%			98%					
	Sesión de PQR no atendidas en el periodo	Eficacia	12/10/2019	Mensual	85%	Positiva	45%	40%	39%	83%	89%	97%	94%	96%	94%	96.00%	97.00%	100%			
	Sesión de trámites no atendidas en el periodo	Eficacia	12/10/2019	Mensual	85%	Positiva	88%	83%	94%	95%	95%	98%	96%	97%	100%	100.00%	100.00%	100%			
	Satisfacción del Cliente	Eficiencia	1/1/2013	Bimestral	95%	Positiva	90%			96%			95%			95%					



Desempeño de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión "SIG" de Central de Inversiones S.A. de Enero 2020 a Diciembre de 2020

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR											
							Jan-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
COMUNICACIONES Y MERCADO	Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)	Eficacia	2/1/2013	Mensual	1%	Negativa	0.13%	0.26%	0.21%	0.09%	0.17%	0.13%	0.07%	0.06%	0.35%	0.37%	0.13%	0.08%
	Campañas de publicidad implementadas	Eficacia	6/1/2012	Trimestral	98%	Positiva	100%											
FINANCIERO Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficacia	3/1/2012	Mensual	7DH	Negativa	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	7
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficacia	3/1/2012	Mensual	13 DI	Negativa	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	1/1/2012	Bimestral	1340 l / persona	Negativa	534.65											
	Nivel de Consumo de Agua Sucursal Barranquilla	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	900 L/Persona	Negativa	392.86	535.71	428.57	80	150	500	400	545.45	583.33	545.45	583.33	563.33
	Nivel de Consumo de Agua Sucursal Medellín	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	900 L/Persona	Negativa	571	773	818	182	864	273	364	409	591	381	524	381
	Nivel de Consumo de Agua Sucursal Cali	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	900 L/Persona	Negativa	541.67	720	653.85	0	0	0	500	833	750	875	625	750
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Dirección General	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	100 kWh / persona	Negativa	92.25	79.01	73.58	76.73	47.4	49.84	42.56	59.38	69.51	61.88	57.98	59.92
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Barranquilla	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	100 kWh / persona	Negativa	88.18	80.61	65.79	68.44	75.32	80.13	69.04	75.04	86.72	92.64	78.84	89.83
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Cali	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	60 kWh / persona	Negativa	28.79	48.44	40.88	33.79	32.75	33.42	37.68	38.38	37.42	34.46	30.92	36.83
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Medellín	Eficiencia	1/1/2018	Mensual	60 kWh / persona	Negativa	41.24	45.27	46.55	39.09	33.82	38.5	43.77	39.05	41.45	40.52	41.52	42.76
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Barranquilla	Eficiencia	1/1/2020	Mensual	13 Resmas de Papel	Negativa	11.68	9.47	3.66	0.02	0.12	0.27	0.87	2.83	3.04	2.6	1.57	1.41
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Cali	Eficiencia	1/1/2020	Mensual	13 Resmas de Papel	Negativa	9.98	11.24	12.81	0	0.13	1.59	3.48	4.69	4.44	3.46	3.5	3.79
Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Medellín	Eficiencia	1/1/2020	Mensual	13 Resmas de Papel	Negativa	10.46	7.94	5.8	0.01	1.29	3.35	5.05	4.37	3.57	3.7	3.5	5.1	
LEGAL	Cumplimiento PNAE	Eficacia	1/1/2020	Mensual	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	99%	99%	100%
	Cumplimiento Plan de Mantenimiento	Eficacia	1/1/2020	Mensual	95%	Positiva	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Tiempo de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	5/1/2012	Bimestral	3 DI	Negativa	2.8		2.4		2.28		3		2.77		2.83	
	Soportes relacionados de el tiempo	Eficiencia	5/1/2012	Bimestral	3 DI	Negativa	4.05											
	Cumplimiento de solicitudes de Informes.	Eficacia	4/1/2012	Mensual	90%	Positiva	91%	89%	101%	100%	96%	103%	102%	92%	93%	101%	97.00%	98.04%
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	4/1/2012	Mensual	95%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Atención de las solicitudes de soporte de aplicativos institucionales y de terceros	Eficacia	7/1/2016	Mensual	90%	Positiva	96%	107%	93%	124%	90%	177%	67%	128%	100%	90%	161%	103%
MEJORAMIENTO CONTINUO	Cumplimiento del Plan de Proyectos y Requisitos de desarrollo de Software CISA	Eficacia	7/1/2016	Trimestral	70%	Positiva	133%											
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Dirección General	Eficiencia	1/1/2020	Mensual	20 Resmas de Papel	Negativa	60.08	85.81	52.48	4.83	4.58	4.74	11.38	29.64	28.7	29.7	24.43	19.64
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Bogotá	Eficiencia	1/1/2020	Mensual	23 Resmas de Papel	Negativa	20.95	27.73	10.07	0.008	0.19	0.35	0.74	4.46	16.01	15.11	10.54	7.69
	Selección de Residuos Sólidos Inorgánicos	Eficiencia	1/1/2016	Trimestral	150.00	Negativa	30.98											
	Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.	Eficiencia	1/1/2012	Trimestral	85.00%	Positiva	97.16%											
	Acciones para Tratamiento de Riesgos	Eficacia	6/1/2014	Semestral	85%	Positiva	97.22%											
AUDITORIA INTERNA	Porcentaje de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficiencia	6/1/2014	Trimestral	85%	Positiva	87%											
	Gestión de vulnerabilidades Técnicas	Eficacia	6/1/2014	Semestral	90%	Positiva	92%											
	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficacia	1/1/2012	Semestral	90%	Positiva	100%											
	Oportunidad en la presentación de Informes de Ley a cargo de la oficina de Auditoría Interna	Eficiencia	1/1/2012	Semestral	90%	Positiva	100%											

DI: Días Hábites
 NI: No Aplica