

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR					
							ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Programa Estratégico	Eficacia	01/07/2011	Trimestral	95%	Positiva	100%			100%		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Índice de cubrimiento de Capacitación	Eficiencia	01/10/2012	Trimestral	80%	Positiva	90%			85%		
	Cubrimiento programas preventivos de salud	Eficiencia	01/10/2012	Semestral	90%	Positiva	100%					
	Fortalecimiento del Desarrollo de las Personas	Efectividad	01/10/2012	Anual	40%	Positiva	66.6%					
	Índice de Liderazgo en nivel desarrollado	Eficacia	01/01/2015	Anual	80%	Positiva	92.29%					
	Nivel de participación del modelo EFR	Eficacia	01/01/2015	Mensual	80%	Positiva	85.90%	93.27%	95.40%	87.66%	99%	98.65%
	Índice de Rotación	Efectividad	01/01/2015	Anual	10%	Positiva	8.30%					
	Ausentismo Laboral (AT / EL)	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	1%	Negativa	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Índice General de Ausentismos (AT / E.L)	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	2%	Negativa	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Índice de lesión incapacitante	Eficiencia	01/01/2013	Mensual	2%	Negativa	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Puestos de Trabajo con condiciones ergonomicas	Eficacia	01/01/2015	Semestral	95%	Positiva						
	Gestión de inspecciones DG y Zona Centro	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	9.83%			5.50%		
	Gestión de inspecciones Zona Caribe	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0%			0%		
	Gestión de inspecciones Zona Pacifico	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0%			0%		
	Gestión de inspecciones Zona Andina	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	0%			0%		
	Cumplimiento Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar	Eficacia	01/01/2016	Anual	90%	Positiva	100%					
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar DG y Zona Centro	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%			100%		
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Zona Caribe	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%			100%		
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Zona Pacifico	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%			100%		
	Ejecución Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Zona Andina	Eficacia	01/10/2019	Cuatrimestral	90%	Positiva	100%			100%		
	Índice de áreas a intervenir	Eficacia	01/01/2016	Anual	30%	Negativa	20%					
Índice de áreas corregidas	Eficacia	01/01/2016	Anual	80%	Positiva	0%						
Índice de Rotación Planta Indefinida	Eficacia	01/01/2021	Anual	10%	Negativa	N.A.						
Clima Laboral	Eficacia	01/01/2019	Anual	64%	Positiva	N.A.						
Cumplimiento Plan Anual de Bienestar e Incentivos	Eficacia	01/01/2021	Anual			N.A.						
Índice de Noticias y/o Novedades Disciplinarias Gestionada	Eficiencia	01/07/2021	Bimestral	80%	Positiva							
SOLUCIONES PARA EL ESTADO	Movilización de Activos	Efectividad	01/04/2012	Trimestral	97.5%	Positiva	50%			75%		
	Visitas a Entidad	Eficacia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	Positiva	33%			23%		
	Ofertas Aceptadas por Entidades Publicas	Eficiencia	01/04/2016	Trimestral	20.0%	Positiva	26%			32%		
	Estructuraciones Finalizadas en el Tiempo	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	80%		66%		47%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Vicepresidencia de Negocios	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	60%		72%		67%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Gerencia de valoración y participaciones accionarias	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	100%		100%		99%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Gerencia de Normalización de Cartera	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	95%		98%		96%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Gerencia de inmuebles y otros activos	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	70%		85%		74%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Gerencia de Recursos	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	100%		98%		99%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Gerencia Jurídica del Negocio	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	80%		98%		98%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Jefatura de Procesos y Productividad	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	100%		99%		100%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Jefatura de Operaciones Tecnológicas	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	90%		84%		90%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Coordinación de Proyectos	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	100%		100%		100%	
	Estructuración de Soluciones a tiempo - Secretario Comité Evaluación Concepto Comercial	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90.0%	Positiva	60%		61%		64%	
	Tempos de Respuesta para la Generación de Informes de Valoración	Eficiencia	01/10/2020	Trimestral	90.0%	Positiva						
SANEAMIENTO	Eficiencia en las actividades de saneamiento de inmuebles propiedad de CISA	Eficiencia	01/01/2021	Trimestral	70%	Positiva						
	Atención de requerimientos técnicos y jurídicos de inmuebles	Eficacia	01/07/2018	Trimestral	80%	Positiva						
GESTIÓN DE ACTIVOS (INMUEBLES)	Ejecución de Presupuesto de Gastos	Eficiencia	01/08/2018	Trimestral	25%	Negativa	29%			47%		
	Disponibilidad de Inmuebles por Avalúo	Eficacia	01/10/2020	Mensual	5%	Negativa	20%	15%	12%	8%	8%	9%
	Disponibilidad de Inmuebles por Recepción Física	Eficacia	01/10/2020	Mensual	5%	Negativa	1%	0.4%	0.3%	2.50%	1.30%	2.6%
	Venta de Lotes de Bienes Muebles	Eficacia	01/10/2020	Trimestral	90%	Positiva	0%					
	Cumplimiento Presupuesto de Promesas	Eficiencia	01/10/2020	Mensual	90%	Positiva	331%	204%	226%	100%	32%	96%
	Cumplimiento Presupuesto de Escrituras	Eficiencia	01/10/2020	Mensual	90%	Positiva	3%	25%	11%	67%	57%	102%
	Aprobación Ventas de Inmuebles	Eficiencia	01/10/2020	Trimestral	90%	Positiva	92%					
	Efectividad Promesas de Venta de Inmuebles	Eficiencia	01/10/2020	Trimestral	90%	Positiva	95%					
	Margen de Utilidad de Proyectos	Eficiencia	01/01/2018	Trimestral	80.0%	Positiva	125%			150%		
	GESTIÓN DE ACTIVOS (INMUEBLES)	Cumplimiento de metas de recaudo Consolidado	Eficacia	01/01/2012	Trimestral	85%	Positiva	130%			123%	
Cumplimiento de metas de recaudo Zona Centro		Eficacia	01/04/2020	Trimestral	85%	Positiva	128%			121%		
Cumplimiento de metas de recaudo Zona Caribe		Eficacia	01/04/2020	Trimestral	85%	Positiva	128%			102%		
Cumplimiento de metas de recaudo Zona Pacifico		Eficacia	01/04/2020	Trimestral	85%	Positiva	127%			111%		

PROCESO	INDICADOR	TIPO	Vigente Desde	Frecuencia	Meta	TENDENCIA	RESULTADOS INDICADOR					
							ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21
GESTIÓN DE ACTIVOS (CARTERA)	Cumplimiento de metas de recaudo Zona Andina	Eficiencia	01/04/2020	Trimestral	85%	Positiva	108%			100%		
	Gestión de contactabilidad al portafolio Consolidado	Eficiencia	01/06/2018	Trimestral	90%	Positiva	92%			92%		
	Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Centro	Eficiencia	01/04/2020	Trimestral	90%	Positiva	98%			94%		
	Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Caribe	Eficiencia	01/04/2020	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%		
	Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Pacífico	Eficiencia	01/04/2020	Trimestral	90%	Positiva	96%			100%		
	Gestión de contactabilidad al portafolio Zona Andina	Eficiencia	01/04/2020	Trimestral	90%	Positiva	96%			98%		
GESTIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO	Desembargo de las cuentas Bancarias de CISA	Eficiencia	01/04/2012	Trimestral	120 millones o 10 oficinas	Positiva	68.203.504			445.746.163		
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Contratos Interadministrativos	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	90%	Positiva	58%			91%		
	Tiempos de Respuesta para la elaboración de Conceptos de Cartera	Eficiencia	01/07/2013	Trimestral	90%	Positiva	98%			99%		
	Oportunidad en la Emisión de conceptos Jurídicos de valoración	Eficiencia	01/08/2013	Trimestral	4 DH	Negativa	1			2.82		
	Judicialización de obligaciones	Eficiencia	01/04/2018	Trimestral	90%	Positiva	100%			100%		
	Auditorías procesales de Inmuebles	Eficiencia	01/04/2018	Trimestral	90%	Positiva	84.48%			85.84%		
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	Satisfacción del Cliente	Eficiencia	01/01/2013	Bimestral	95%	Positiva	95%		95%		95%	
	Quejas, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derechos de Petición)	Eficiencia	01/02/2013	Mensual	1%	Negativa	0.42	0.29	0.21	0%	0%	0.15%
	Gestión Integral de PQR	Eficiencia	01/01/2021	Mensual	100%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Gestión Integral de Tramites	Eficiencia	01/01/2021	Mensual	87%	Positiva	99%	93%	88%	94%	100%	99%
	Gestión Integral de Tramites de Cancelaciones de Garantías	Eficiencia	01/01/2021	Bimestral	90%	Positiva	95%		92%		92%	
	Tiempo Promedio de Atención de Clientes Oficina SIC	Eficiencia	01/01/2021	Mensual	20 minutos	Negativa	20	32	21	20	19	18
COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO	Atención de Solicitudes de Mercado y/o Comunicaciones	Eficiencia	01/01/2021	Trimestral	90%	Positiva	92%			92%		
FINANCIERO Y CONTABLE	Entrega de Estados Financieros Mensuales	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	7DH	Negativa	6	6	6	5	5	5
	Informe de Ejecución presupuestal	Eficiencia	01/03/2012	Mensual	13 DH	Negativa	13	10	10	10	10	11
ADMINISTRATIVA Y SUMINISTROS	Nivel de Consumo de Agua Dirección General	Eficiencia	01/01/2012	Bimestral	1340 L / persona	Negativa	470.58			534.65		
	Nivel de Consumo de Agua Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	600 L/Persona	Negativa	875	461.54	500	142.86	285.71	357.14
	Nivel de Consumo de Agua Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	900 L/Persona	Negativa	450	450	800	238	350	300
	Nivel de Consumo de Agua Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	900 L/Persona	Negativa	750	750	777.78	333.33	250	750
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Dirección General	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	100 KWh / persona	Negativa	68.73	62.75	66.67	72.08	55.88	67.33
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	100 KWh / persona	Negativa	84.07	77.23	77.15	63.08	77.64	85.54
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	60 KWh / persona	Negativa	33.42	35.65	33.76	31.96	33.87	38.73
	Nivel de Consumo de energía eléctrica Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2018	Mensual	60 KWh / persona	Negativa	42.9	46.3	51	38.45	35.65	29.7
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Barranquilla	Eficiencia	01/01/2020	Mensual	13 Resmas de Papel	Negativa	2.09	2.21	2.57	0.35	4.96	4.5
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Cali	Eficiencia	01/01/2020	Mensual	13 Resmas de Papel	Negativa	2.1	3.99	2.95	1.44	1.83	2.56
	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Medellín	Eficiencia	01/01/2020	Mensual	13 Resmas de Papel	Negativa	4.8	5.6	4.5	1.4	2.2	3
	Cumplimiento PINAR	Eficiencia	01/01/2020	Mensual	80%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Cumplimiento Plan de Mantenimiento	Eficiencia	01/01/2020	Mensual	99%	Positiva	99%	100%	100%	100%	100%	100%
	LEGAL	Tiempos de elaboración o modificación de contratos de funcionamiento	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	3 DH	Negativa	2.1		1.95		2.5
	Tiempo de elaboración y consolidación de los Términos de referencia (concursos)	Eficiencia	01/05/2012	Bimestral	5 DH	Negativa	4.5		4		0	
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Soportes solucionados en el tiempo	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	90%	Positiva	90%	96%	95%	97%	96%	100%
	Cumplimiento de solicitudes de informes.	Eficiencia	01/04/2012	Mensual	95%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Disponibilidad de servicios.	Efectividad	01/04/2012	Mensual	98%	Positiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Atención de las solicitudes de soporte de aplicativos institucionales y de terceros	Eficiencia	01/07/2016	Mensual	90%	Positiva	92%	103%	146%	92%	121%	79%
	Cumplimiento del Plan de Proyectos y Requisitos de desarrollo de Software CISA	Eficiencia	01/07/2016	Trimestral	70%	Positiva	81%			72%		
	Cumplimiento en la adopción de herramientas para la gestión del conocimiento TI	Eficiencia	01/01/2022	Trimestral	15.00	Positiva						
	Eficiencia del plan de gestión de competencias TI	Eficiencia	01/01/2022	Semestral	85%	Positiva						
	Cumplimiento de plan de gestión competencias TI	Eficiencia	01/01/2022	Semestral	85%	Positiva						
	MEJORAMIENTO CONTINUO	Nivel de Consumo de Resmas de Papel Dirección General	Eficiencia	01/01/2020	Mensual	70 Resmas de Papel	Negativa	18.4	26.26	28.8	18.5	36.44
Nivel de Consumo de Resmas de Papel Sucursal Bogotá		Eficiencia	01/01/2020	Mensual	23 Resmas de Papel	Negativa	3.36	4.68	8.86	3.62	6.04	6.58
Generación de Residuos Sólidos Inorgánicos		Eficiencia	01/01/2016	Trimestral	150.00	Negativa	23.35			62.55		
Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora implementadas oportunamente.		Eficiencia	01/01/2012	Trimestral	85.00%	Positiva	98.24%			97.15%		
Acciones para Tratamiento de Riesgos		Eficiencia	01/06/2014	Semestral	85%	Positiva	100%					
Porcentaje de incidentes de Seguridad de la Información		Eficiencia	01/06/2014	Trimestral	85%	Positiva	87%			98%		
Gestión de vulnerabilidades Técnicas		Eficiencia	01/06/2014	Semestral	90%	Positiva	100%					
AUDITORÍA INTERNA	Nivel de cumplimiento del Plan de Acción Anual y Asesorías prestadas	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	Positiva	100%					
	Oportunidad en la presentación de Informes de Ley a cargo de la oficina de Auditoría Interna	Eficiencia	01/01/2012	Semestral	90%	Positiva	100%					