

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	INDICADO										
				Nombre	Meta	TDC	Frecuencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
PLANEACIÓN	X			Ejecución Plan Estratégico	80%	↑	Anual							66,66%
COMUNICACIONES	X			Imagen corporativa	70%	↑	Anual							79%
	X			Políticas de comunicación	70%	↑	Trimestral	57%			72%			
ATENCIÓN AL CLIENTE	X			Indice de satisfacción del cliente	100%	↑	Anual							100%
	X			Tramite de Peticiones, Quejas y Reclamos	70%	↓	Mensual	23%	24%	43%	38.66%	51,33%	20%	40%
	X			Tramite de Sugerencias y Felicitaciones	70%	↑	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	N/A
	X			Eficacia de las Peticiones, Quejas y Reclamos	70%	↑	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FINANCIAMIENTO	X			Eficacia en colocaciones			Semestral	0%						
	X			Eficacia en depositos			Semestral	80,60%						
	X			Eficacia en inversiones			Semestral	0%						
	X			Eficiencia en colocaciones			Semestral	0%						
	X			Eficiencia en depositos			Semestral	100%						
	X			Eficiencia en inversiones			Semestral	0%						
	X		X	Efectividad en Inversiones			Semestral	0%						
	X		X	Efectividad en depositos			Semestral	90,30%						
	X		X	Efectividad de las colocaciones			Semestral	0%						
GESTIÓN DE PROYECTOS	X			Eficacia de los proyectos			Anual							71,42%
	X			Eficiencia de los proyectos			Anual							100%
	X			Impacto de los proyectos			Cada que finalice							N/A
CONTRACTUAL	X			Eficacia de la contratación	80%	↑	Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	X			Eficiencia de la contratación	80%	↑	Mensual	57,10%	100%	100%	87.5%	70%	70%	100%
TALENTO HUMANO	X			Plan de capacitaciones	90%	↑	Semestral	66,66%						
	X			Eficacia de las capacitaciones	4	↑	Semestral	4,65						
	X			Eficiencia de las capacitaciones	4	↑	Semestral	4,70						
	X			Programa de bienestar	90%	↑	Semestral	33,33%						
	X			Percepción actividades de bienestar	80%	↑	Semestral	96,85%						
	X			Programa de salud ocupacional	2	↑	Anual							100%
	X			Clima Laboral		↑	2 años							87,30%
DOCUMENTAL	X			Efectividad en la Aplicación de las TRD	90%	↑	Trimestral	79%			0%			
LOGISTICA	X			Mantenimiento correctivo	90%	↑	Mensual	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%

PROCESO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	INDICADO										
				Nombre	Meta	TDC	Frecuencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
FINANCIERA	X			Nivel de ejecución de ingresos	100%		Mensual	2,57%	22,89%	25,72%	44,69%	46,50%	49,20%	51,15%
	X			Nivel de ejecución de gastos de funcionamiento	100%		Mensual	4,23%	6,70%	8,90%	11,40%	15,24%	18,49%	21,98%
	X			Nivel de ejecución de gastos de inversión	100%		Mensual	0,38%	1,17%	1,50%	1,90%	2,60%	2,67%	3,41%
	X			Capital de trabajo	2 mil mlls		Mensual	4.349.383.000	4.784.958.000	4.933.424.000	5.216.154.000	5.230.713.000	5.403.020.000	5.480.623.000
	X			Liquidez	1%		Mensual	11,98%	48,48%	41,48%	40,29%	42,53%	48,62%	42,73%
	X			Rentabilidad del Activo	8%		Mensual	1,40%	1,40%	1,31%	1,18%	1,10%	0,58%	0,55%
	X			Rentabilidad del patrimonio	8%		Mensual	0,02%	1,40%	1,31%	1,19%	1,10%	0,58%	0,56%
	X			Prueba acida	1%		Mensual	11,64%	47,12%	40,33%	39,26%	41,45%	47,42%	41,69%
	X			Solvencia	100%		Mensual	99,45%	99,86%	99,93%	99,81%	99,82%	99,84%	99,81%
	X			Endeudamiento	1%		Mensual	0,55%	0,14%	0,17%	0,19%	0,18%	0,16%	0,20%
	X			Ejecución del programa de caja de gastos	80%	↓	Mensual	34,57%	43,13%	2,28%	12,45%	68,69%	68,48%	14,54%
	X			Ejecución del programa de caja de ingresos	80%	↑	Mensual	103,05%	83,80%	74,75%	59,33%	20,59%	16,27%	130,89%
	X			Edad de cartera	15%	↓	Mensual	22,06%	22,39%	23,56%	24,00%	24,68%	25,26%	25,75%
	X			Cobertura de garantía	100%	↑	Semestral	106,55%						
	X			Cartera vencida	10%	↓	Mensual	23,69%	24,81%	25,30%	25,78%	26,49%	27,03%	27,39%
JURIDICA	X			Nivel de oportunidad en los requerimientos atendidos	90%	↑	Mensual	100%	97,00%	90,00%	93,00%	100%	95,00%	100,00%
INFORMATICA	X			Eficacia en soporte	90%	↑	Mensual	100%	100%	100%	100%	100,0%	100%	100%
CALIDAD	X			Revisión de indicadores	90%		Mensual	100%	100%	100%	100%	100%	98,03%	100%
CONTROL INTERNO	X			Ejecución de Auditorias	90%		Trimestral	100%			77%			
				Recomendaciones efectivas	80%		Trimestral	59%			66%			
INDICADORES ESTRATÉGICOS		X		Desarrollo habitacional integral	23,40%	↑	Anual							23,40%
		X		Rentabilidad económica	2%	↑	Anual							0,63%
		X		Porcentaje de utilización de servicios financieros	16,66%	↑	Anual							16,66%
		X		Porcentaje de satisfacción de nuestros clientes	100%	↑	Anual							100%
		X		Desarrollo socioeconómico	1	↑	Anual							1
		X		Porcentaje de factores competitivos desarrolladas	25%	↑	Anual							25%
		X		Porcentaje de funcionarios competentes	90%	↑	Anual							75%

RES DE GESTIÓN POR PROCESO 2012							
AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRO	TOTAL	Observaciones
					66,66%	67%	
					79%	76%	
75%	87%			73%			
					100%	100%	
7%	15%	7%	7%	38%			
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%		
100%	100%	100%	100%	100%	100%		
24%					24%	52%	
88,57%					89%		
0%					0%		
100%					100%		
100%					100%		
0%					0%		
0%					0%		
94,28%					94%		
62,16%					62%		
					71,42%	85,71%	De acuerdo a proyectos establecidos en el plan de desarrollo, determinar meta
					100,00%		De acuerdo a proyectos establecidos en el plan de desarrollo, determinar meta
					N/A		De acuerdo a proyectos establecidos en el plan de desarrollo, determinar meta
80%	100%	100%	100%	100%	98%	94%	
100%	100%	100%	100%	100%	91%		
87,50%					77,08%	87,42%	
4,70					93,50%		
4,53					92,30%		
100%					66,67%		
93,30%					95,08%		
					100%		
					87,30%		
58,53%		0%			34%	34%	Se realiza seguimiento mensual en los meses mayo y junio.
100%	100%	100%	100%	100%	98%	99%	El resultado del indicador depende de un tercero. Se levanta NC: No se evidencia eficacia de los mantenimientos preventivos responsabilidad del propietario del inmueble, como se establece en el Contrato de arrendamiento N° 416-7.001 del año 2012 en la cláusula.....

RES DE GESTIÓN POR PROCESO 2012							
AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PRO	TOTAL	Observaciones
56,65%	58,89%	61,00%	63,00%	83,44%	47,14%	70,04%	
24,38%	26,61%	28,07%	29,02%	35,68%	19,23%		
10,14%	10,64%	10,85%	11,21%	24,62%	6,76%		
5.388.480.000	5.509.264.000	5.510.488.000	5.597.953.000	7.122.191.000	100,00%		
49,78%	36,80%	37,22%	22,36%	36,52%	38,23%		
0,51%	0,42%	0,42%	0,19%	0,63%	99,19%		
0,51%	0,42%	0,42%	0,19%	0,63%	99,31%		
38,80%	35,91%	36,32%	21,84%	35,84%	36,47%		
99,80%	99,78%	99,78%	99,71%	99,71%	99,78%		
0,22%	0,28%	0,22%	0,37%	0,29%	99,75%		
32,95%	66,72%	70,09%	12,62%	97,72%	56,31%		
228,52%	98,65%	11,21%	98,65%	713,63%	100,00%		
25,42%	25,98%	26,52%	27,15%	25,90%	75,11%		
112,57%					100,00%		
27,02%	27,57%	28,15%	28,72%	27,30%	73,40%		
100,00%	93,00%	96,00%	100,00%	91,00%	96,25%	96,25%	Requiere análisis
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	No se evidencia la utilización de la fuente de información para realizar el soporte técnico de sistemas, se viene utilizando el correo electrónico.
100%	100%	100%	100%	98,03%	99,67%	99,67%	
100%	100%			94%	84%		
66%	100%			73%			
					23,40%		
					0,63%		
					16,66%		
					100%		
					1		
					25%		
					75%		